**Cliquez sur votre question**

[Comment puis-je me connecter à FOOD-IT?](#_Toc30669660)

[L'application fonctionne-t-elle également sur Apple ou dans un environnement Linux?](#_Toc30669661)

[Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à FOOD IT? Pourquoi l'application ne se charge pas correctement après ma connexion?](#_Toc30669662)

[Pourquoi la mention « non sécurisé » apparait à mon écran ?](#_Toc30669663)

[Pourquoi vois-je toujours qu'il s'agit d'une version test?](#_Toc30669664)

[L'application peut-elle uniquement être utilisée pour les produits FEAD ou peut-elle également être utilisée pour d'autres produits?](#_Toc30669665)

[Pourquoi l’application n’est pas configurée dans ma langue maternelle ? Comment changer la langue de l’application ?](#_Toc30669666)

[Nous avons déjà un compte pour (le responsable) de notre organisation, mais mon collègue n'a pas encore de compte. Comment puis-je m'assurer qu'elle a également accès à l'application?](#_Toc30669667)

[Que faire si un collaborateur quitte ses fonctions au sein de l’organisation ?](#_Toc30669668)

[Dans quel délai les produits retirés auprès de mon entrepôt sont disponibles sur FOOD IT ?](#_Toc30669669)

[Que faire si vous constatez que la référence d’un même produit FEAD d’une même campagne est différent à divers endroit de l’application ?](#_Toc30669670)

[Dans quel délai les produits retirés auprès de mon entrepôt doivent-ils être acceptés dans l’application FOOD IT ?](#_Toc30669671)

[Que faire quand les quantités réceptionnées physiquement ne correspondent pas aux quantités mentionnées dans l’application ?](#_Toc30669672)

[Comment puis-je encoder un vol ou une perte dans l'application?](#_Toc30669673)

[Comment modifier l’encodage d’une distribution de produits ?](#_Toc30669674)

[Quel est le numéro d’autorisation à encoder dans le cadre d’une cession ?](#_Toc30669675)

[Que faire en cas de contrôle de votre organisation si vous ne disposez pas d’un accès internet permettant de se connecter à l’application FOOD IT dans lequel figure l’état de vos stocks ?](#_Toc30669676)

[Vous n’êtes pas convaincu par l’application FOOD IT ?](#_Toc30669677)

[Votre question ne figure pas dans ce FAQ ?](#_Toc30669678)

**CONNEXION**

# Comment puis-je me connecter à FOOD-IT?

Pour avoir accès à l’application, nous vous invitons à introduire une demande de « login » et de « mot de passe » auprès de votre entrepôt [ex. : Banque alimentaire », Croix-Rouge] ou via [support@foodbanks.be](mailto:support@foodbanks.be).

# L'application fonctionne-t-elle également sur Apple ou dans un environnement Linux?

L'application est complètement dépendante du navigateur. Donc, si vous utilisez Google Chrome ou Mozilla Firefox sur Apple ou Linux, l'application fonctionnera certainement.

# Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à FOOD IT? Pourquoi l'application ne se charge pas correctement après ma connexion?

Il existe plusieurs causes possibles à ce problème:

- Le navigateur que vous utilisez n'est pas Google Chrome ou Mozilla Firefox. Si c’est le cas, veuillez changer de navigateur.

- Vous n'avez pas activé les fenêtres « Pop-up » ou vous n'avez pas autoriser les fenêtres pop-up pour l’application. => autorisez les cookies/pop-up dès votre connexion.

- Soyez sûr que le port **80:80** est ouvert au niveau de votre pare-feu.

- Votre connexion internet n'est pas assez bonne. Essayez d'être plus proche de la source de la connexion Internet si vous travaillez en Wifi ou connectez-vous en direct à Internet via l’utilisation d’un câble.

Si vous n’arrivez pas à réaliser les tâches susmentionnées, nous vous invitons à contacter le helpdesk technique [[OCMW-CPAS@smals.be](mailto:OCMW-CPAS@smals.be)] et à leur communiquer :

* le lien sur lequel vous travaillez [https…]
* le navigateur à partir duquel vous travaillez (Mozilla, Google Chrome, Safari, Internet Explorer,…)
* Prendre des captures d’écran afin d’illustrer les problèmes rencontrés.
* Votre numéro de reconnaissance FEAD ainsi que le nom de votre association et l’entrepôt qui vous fournit (Banque Alimentaire/Croix-Rouge …)

# Pourquoi la mention « non sécurisé » apparait à mon écran ?

Le site permettant de tester l’application n’est pas sécurisé par défaut mais rassurez-vous, le site permettant de tester l’application est hébergé sur notre serveur. Vous ne courrez donc aucun risque en travaillant sur ce site. Nous travaillons actuellement à la migration du site vers un autre serveur sécurisé.

Le [site de la version officielle](https://www.foodbanksmanagement.be) pour une utilisation définitive de FOOD IT est quand à lui sécurisé.

# Pourquoi vois-je toujours qu'il s'agit d'une version test?

La version test permet de tester l’application FOOD IT. Les encodages qui y sont réalisés ne sont pas conservés. Cette version de TEST est accessible par l’url <http://vps506114.ovh.net/acces_banques.php>

Si vous êtes convaincu par l’application FOOD IT, n’hésitez plus à demander un login définitif afin de pouvoir travailler sur la version officielle FOOD IT via [cette URL](https://www.foodbanksmanagement.be).

Pour ce faire, nous vous invitons à contacter [support@foodbanks.be](mailto:support@foodbanks.be)

# L'application peut-elle uniquement être utilisée pour les produits FEAD ou peut-elle également être utilisée pour d'autres produits?

L’application peut également être utilisée pour d'autres produits, mais vous devrez le encoder vous-même sous la condition que vous soyez agréés par la Fédération des Banques alimentaires. Il est également possible que la banque alimentaire réalise cette opération pour les produits que vous récupèrerez auprès de leurs entrepôts. Pour obtenir plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à contacter votre banque alimentaire.

# Pourquoi l’application n’est pas configurée dans ma langue maternelle ? Comment changer la langue de l’application ?

L'application est probablement configurée dans la mauvaise langue. Vous pouvez changer la langue de l'application en modifiant « vos informations personnelles ».

Pour ce faire, vous devez cliquer sur le bouton "Données personnelles". Vous pouvez ensuite changer de langue sur cette page et « enregistrer-envoyer » en bas de l’écran. Pour que cette modification soit effective, vous devez vous déconnecter et ensuite vous reconnecter à l'application.

Si l’ensemble des données reprises dans l’application n’ont pas été traduites dans la langue choisie, veuillez-vous déconnecter et vous reconnecter à nouveau.

# Nous avons déjà un compte pour (le responsable) de notre organisation, mais mon collègue n'a pas encore de compte. Comment puis-je m'assurer qu'elle a également accès à l'application?

Vous pouvez ajouter des personnes au compte FOOD IT de votre organisation vous-même. Pour ce faire, vous devez cliquer sur "Employés" et ensuite sur "Ajouts" et remplir le formulaire en ligne.

A ce moment, cette personne n'a pas encore accès à l'application. En effet, elle a uniquement été ajoutée aux données de votre organisation.

Pour permettre à votre collègue d'accéder à FOOD IT, cliquez sur "Gestion des droits", "Gestion IT" et ensuite sur "+ Ajout" en haut de la page.

Sélectionnez ensuite votre collègue préalablement encodée sous la rubrique "Employés". Vous pouvez également gérer ses accès concernant la gestion des bénéficiaires, des produits invendus ou des produits FEAD.

Si l'une de ces trois options est décochée, votre collègue n’aura qu’un droit de lecture sur ces options.

# Que faire si un collaborateur quitte ses fonctions au sein de l’organisation ?

Si le collaborateur qui quitte l’organisation est le responsable de l'application, demandez-lui de vous communiquer son login ainsi que son mot de passe afin de remplacer ses informations personnelles par celle de la nouvelle personne qui en sera responsable.

Si vous n’arrivez pas à vous procurer le login et le mot de passe du responsable de l’application, nous vous invitons à contacter [support@foodbanks.be](mailto:support@foodbanks.be)

Si le collaborateur qui quitte l’organisation n’est pas le responsable de l’application, le responsable de l’application peut le supprimer de l'application.

**ENCODAGE**

# Dans quel délai les produits retirés auprès de mon entrepôt sont disponibles sur FOOD IT ?

Il faut compter 48h pour pouvoir visualiser les produits retirés auprès de votre entrepôt.

# Que faire si vous constatez que la référence d’un même produit FEAD d’une même campagne est différent à divers endroit de l’application ?

Nous vous invitons à réaliser des captures d’écran permettant d’identifier les produits problématiques et de les faire suivre à [support@foodbanks.be](mailto:support@foodbanks.be)

# Dans quel délai les produits retirés auprès de mon entrepôt doivent-ils être acceptés dans l’application FOOD IT ?

Après vérification des quantités retirées auprès de votre entrepôt, nous vous invitons à valider votre réception des produits dans les 5 jours ouvrables du retrait.

# Que faire quand les quantités réceptionnées physiquement ne correspondent pas aux quantités mentionnées dans l’application ?

Si les quantités et/ou la qualité des produits réceptionnés ne correspondent pas aux informations reprises sur votre bon d’enlèvement  et/ou de retrait, nous vous invitons à ne pas accepter les quantités encodées et à contacter votre entrepôt par email. Nous vous rappelons que vous êtes responsable des quantités qui vous sont attribuées et vous invitons à vérifier le nombre d’unités reçues au moment de leur réception.

# Comment puis-je encoder un vol ou une perte dans l'application?

Le vol ou la perte de marchandises, dans l’application, doivent être repris via le mouvement "DES-destruction". La possibilité d’encoder des mouvements de vol ou de perte est en cours de développement dans FOOD IT.

# Comment modifier l’encodage d’une distribution de produits ?

Dans les 30 jours qui suivent la distribution vous pouvez corriger les erreurs de quantités distribuées via la consultation des mouvements. Pour annuler une erreur de distribution complète mettez les quantités de cette distribution à 0.

Afin d’éviter toute manipulation frauduleuse de la comptabilité, FOOD IT ne vous donne pas la possibilité de modifier d’autres encodages après que vous ne l’ayez enregistré. Nous vous invitons donc à être particulièrement attentif lors de vos encodages et à vérifier régulièrement l’état de vos stocks.

Si vous souhaitez tout de même corriger une erreur d’encodage, vous pouvez contacter le helpdesk [OCMW-CPAS@smals.be] ou encore lisser l’erreur d’encodage dans les mouvements suivants.

# Quel est le numéro d’autorisation à encoder dans le cadre d’une cession ?

Il est inutile de contacter le service FEAD du SPP Intégration sociale car il n’existe pas de référence pour vos cessions. Nous vous invitons donc à indiquer la référence de votre choix vous permettant d’identifier facilement les cessions ainsi que le document de cession qui y correspond. Le bon de cession est disponible sur notre site web aux annexes du règlement de la campagne en cours. Ce document doit être rempli par toutes les parties concernées par la cession après un accord préalable de nos services. Une copie du document doit être conservé dans les annexes de votre comptabilité et une copie doit parvenir au service FEAD du SPP Intégration sociale.

# Que faire en cas de contrôle de votre organisation si vous ne disposez pas d’un accès internet permettant de se connecter à l’application FOOD IT dans lequel figure l’état de vos stocks ?

Nous vous invitons à informer le contrôleur rapidement de la situation et de vous munir d’une impression papier de l’état de vos stocks le jour du contrôle.

# Vous n’êtes pas convaincu par l’application FOOD IT ?

Vous pouvez toujours utiliser votre propre outil de comptabilité. Le SPP Intégration sociale met à votre disposition sur son [site web](https://www.mi-is.be/fr) un outil de comptabilité sous format Excel disponible dans la rubrique « Documents » de la campagne concernée.

# Votre question ne figure pas dans ce FAQ ?

Le service d'assistance de FOOD IT se tient à votre disposition pour :

* toute autre question concernant les accès à l’application : [support@foodbanks.be](mailto:support@foodbanks.be)en mentionnant le nom ainsi que le numéro de reconnaissance FEAD de votre association et la Banque dont vous dépendez.
* toute autre question concernant des problèmes techniques : [OCMW-CPAS@smals.be](mailto:OCMW-CPAS@smals.be) – 027/87.58.28
* toute autre question concernant les règles de distribution : [question@mi-is.be](mailto:question@mi-is.be) – [alimentation@mi-is.be](mailto:alimentation@mi-is.be) – 025/08.85.86

Le service d’assistance ne peut malheureusement pas prendre contrôle de votre PC à distance car leur accès est bloqué par des pare-feu.