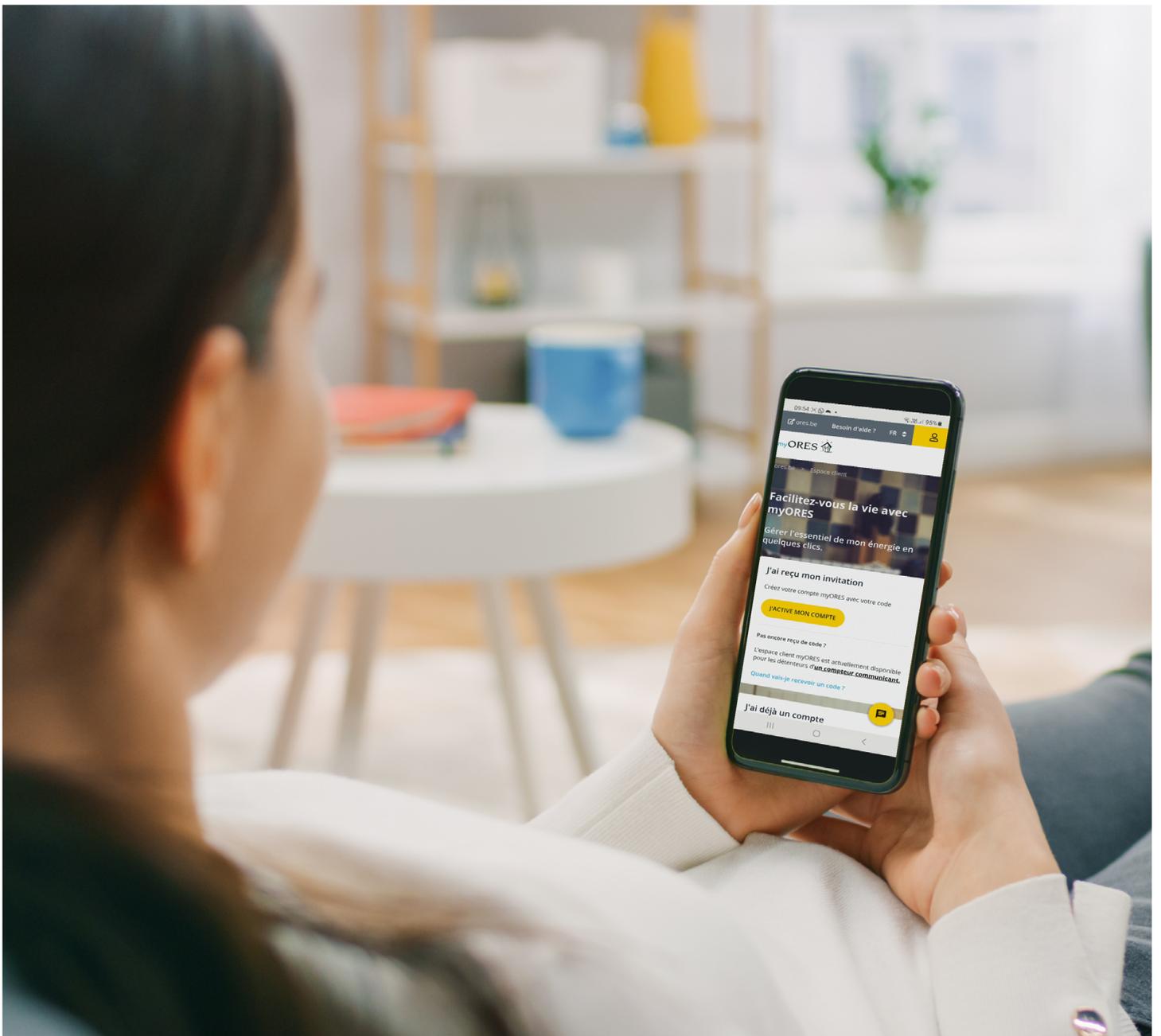


# Espace client myORES

## MANUEL DE L'UTILISATEUR

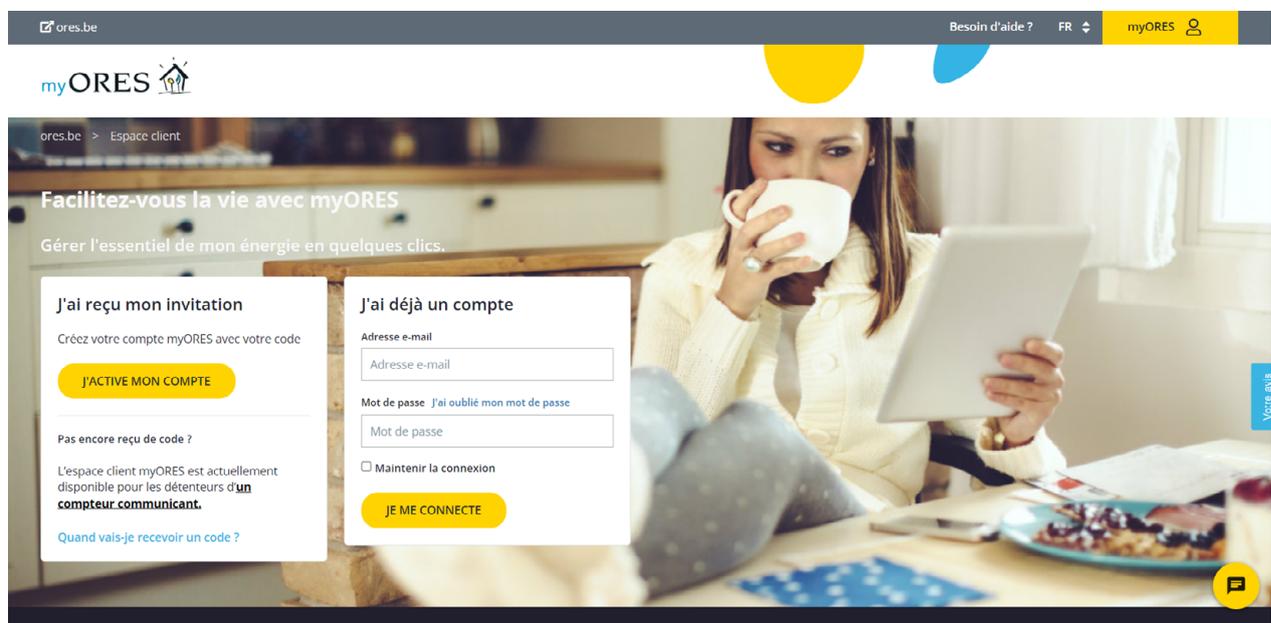


# Table des matières

<b>1. ME CONNECTER</b>	<b>3</b>
A. Je crée mon compte	3
B. J'ai déjà un compte	8
<b>2. MA CONSOMMATION</b>	<b>8</b>
<b>3. DIVERS</b>	<b>11</b>
A. Aide et contact	11
B. Mes données	11

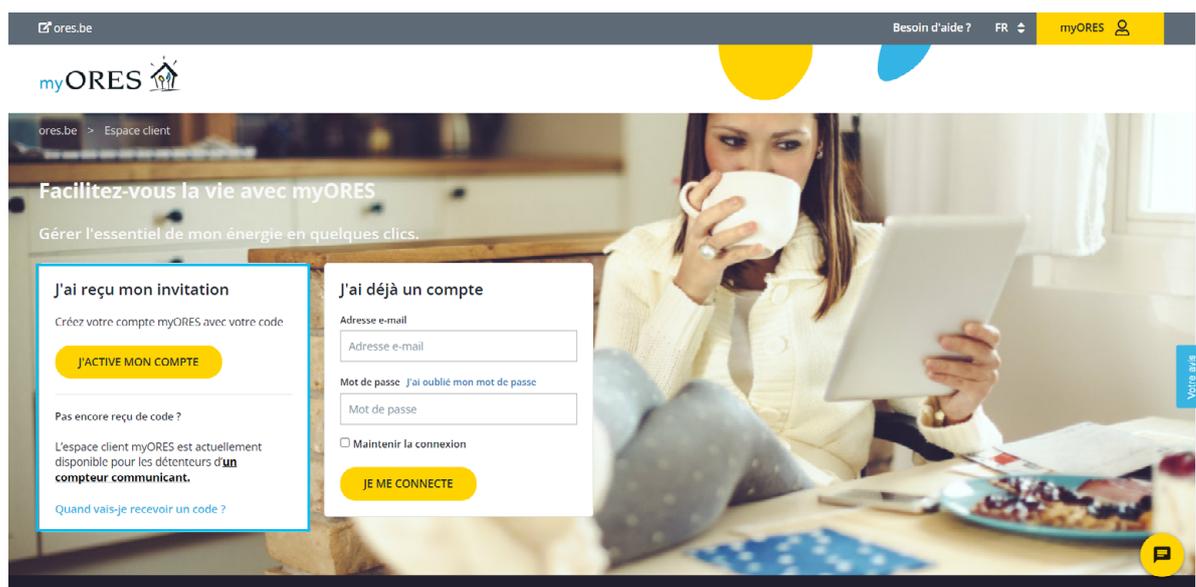
# 1. ME CONNECTER

- Rendez-vous sur internet et tapez : [www.myores.be](http://www.myores.be) dans la barre d'adresse.
- Vous arriverez sur une page qui vous permettra de créer votre compte ou de vous connecter directement, si votre compte a déjà été créé.



## A. Je crée mon compte

- Pour activer votre compte myORES, cliquer sur le bouton « **J'active mon compte** » dans la case de gauche.



- ▶ Munissez-vous de votre **code d'activation** reçu par e-mail ou par courrier et introduisez-le dans la case correspondante.
  - Le code reçu est valide 30 jours.

ores.be Besoin d'aide? myORES

myORES

Activation Inscription

Introduction de votre code d'activation

Code d'activation

Code d'activation

ANNULER CONTINUER

Si vous avez perdu le code, cliquez ici pour prendre contact avec l'un de nos conseillers.

Votre avis

© ORES 2023. Tous droits réservés. Conditions générales - Protection de la vie privée - Mentions légales - Déclaration relative aux cookies - Désinscription

- ▶ Complétez votre **profil utilisateur**.
  - Dans un premier temps, introduisez votre adresse e-mail et cliquez sur le bouton « **Envoyer le code de vérification** » afin que nous puissions la valider.

ores.be Besoin d'aide? myORES

myORES

Activation Compte Profil Sécurité

COMPLÉTEZ VOTRE PROFIL UTILISATEUR

Afin de valider votre adresse e-mail, nous devons y envoyer un code de vérification. Veuillez cliquer sur le bouton ci-dessous.

Adresse E-Mail

Adresse E-Mail

ENVOYER LE CODE DE VÉRIFICATION

- Un code de 6 chiffres vous sera envoyé sur l'e-mail que vous venez d'encoder.

- ▶ Encodez le code à 6 chiffres dans la case correspondante. S'il est bien correct, il s'activera automatiquement.



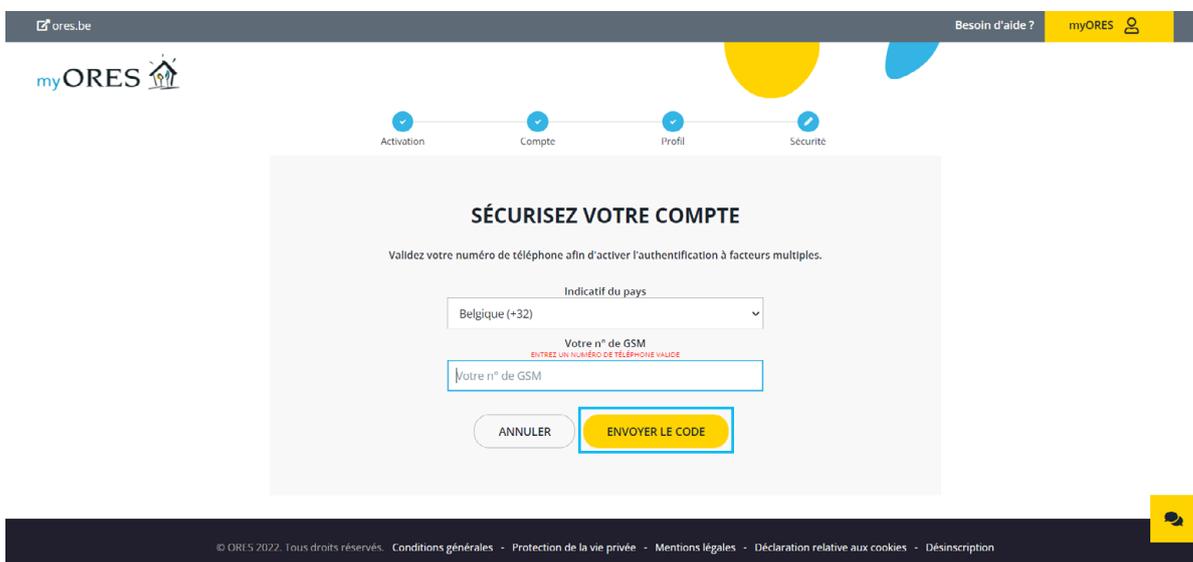
S'il y a une erreur avec votre code, cliquez sur « **Envoyer un nouveau code** » pour en recevoir un nouveau. Vérifiez vos spams.

- ▶ Une fois votre adresse e-mail validée, un message en vert vous indiquera que vous pouvez continuer de compléter votre profil.

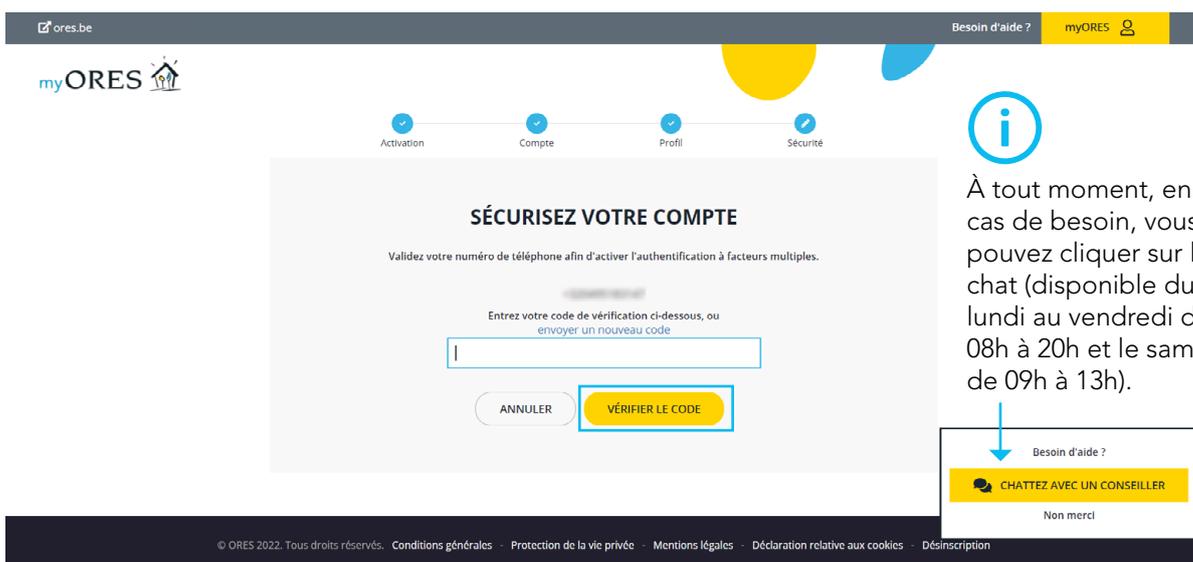
- ▶ Pour compléter votre profil, remplissez les champs ci-dessous.
  - Choisissez un mot de passe
  - Confirmation votre mot de passe
  - Introduisez votre prénom
  - Introduisez votre nom

- ▶ Cliquez ensuite sur « **Continuer** ».

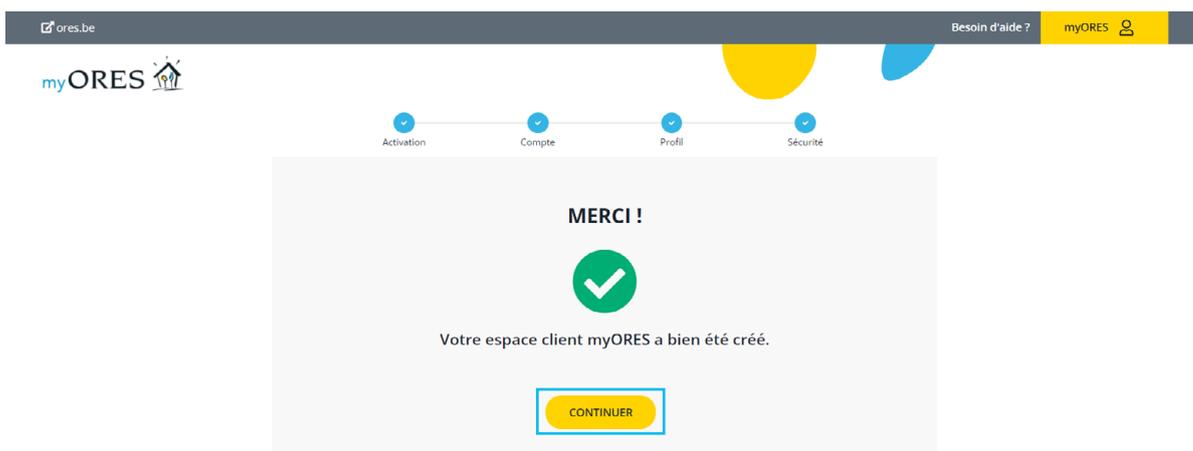
- ▶ Afin de sécuriser votre compte, veuillez introduire votre numéro de GSM, puis cliquez sur « **Envoyer le code** ».
- Un SMS avec un code vous sera envoyé instantanément.



- ▶ Introduisez le code dans la case correspondante et cliquez ensuite sur « **Vérifier le code** ».

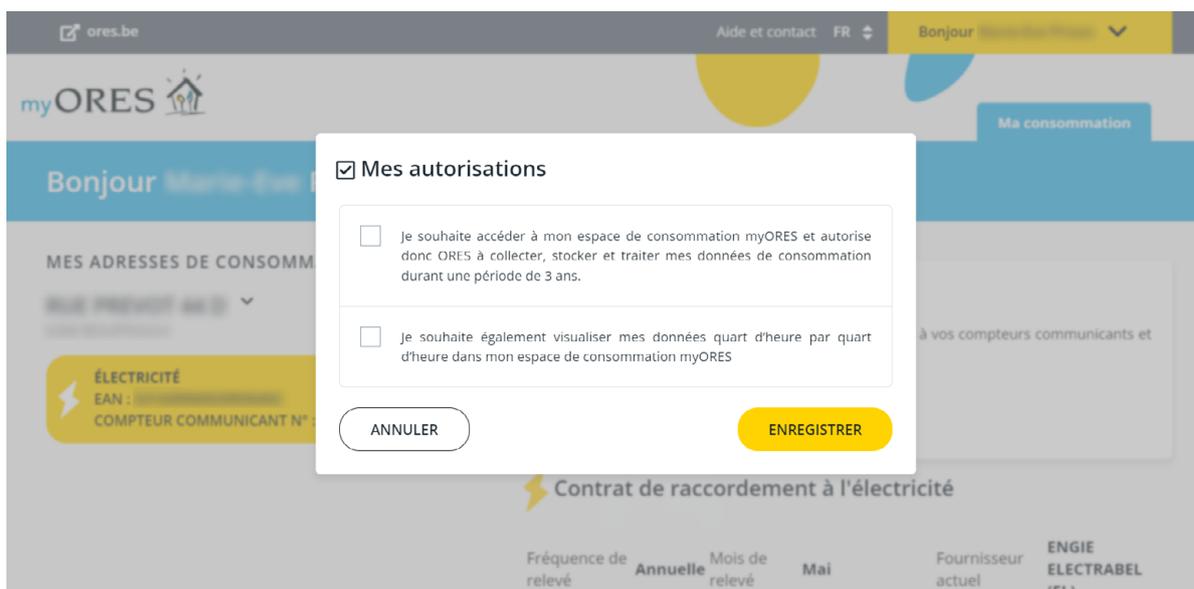


- ▶ **Votre compte est désormais créé.**
- ▶ Cliquez sur le bouton « **Continuer** » pour avoir accès à votre espace client.

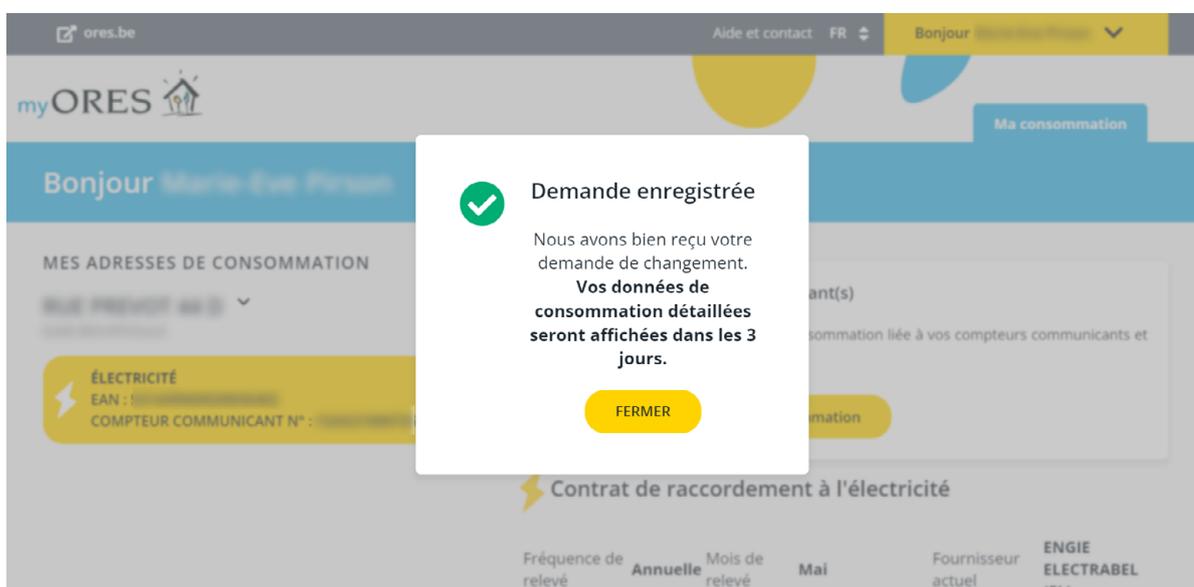


- ▶ Avant de pouvoir visualiser vos données de consommation, un encadré apparaîtra sur votre écran pour demander votre consentement sur :
  - le stockage de vos données de consommation durant une période de 3 ans ;
  - la visualisation de vos données quart d'heure par quart d'heure.

**i** Vous devez cocher au moins la première autorisation (le stockage de vos données de consommation durant une période de 3 ans) si vous souhaitez accéder à l'espace de consommation. Si vous ne cochez pas la deuxième option, les données quart horaire ne seront pas visibles.  
 Vous pourrez à tout moment changer d'avis via l'onglet « Mes données » situé en haut à droite de votre espace client (voir paragraphe 3.B. « Mes données » en page 11).

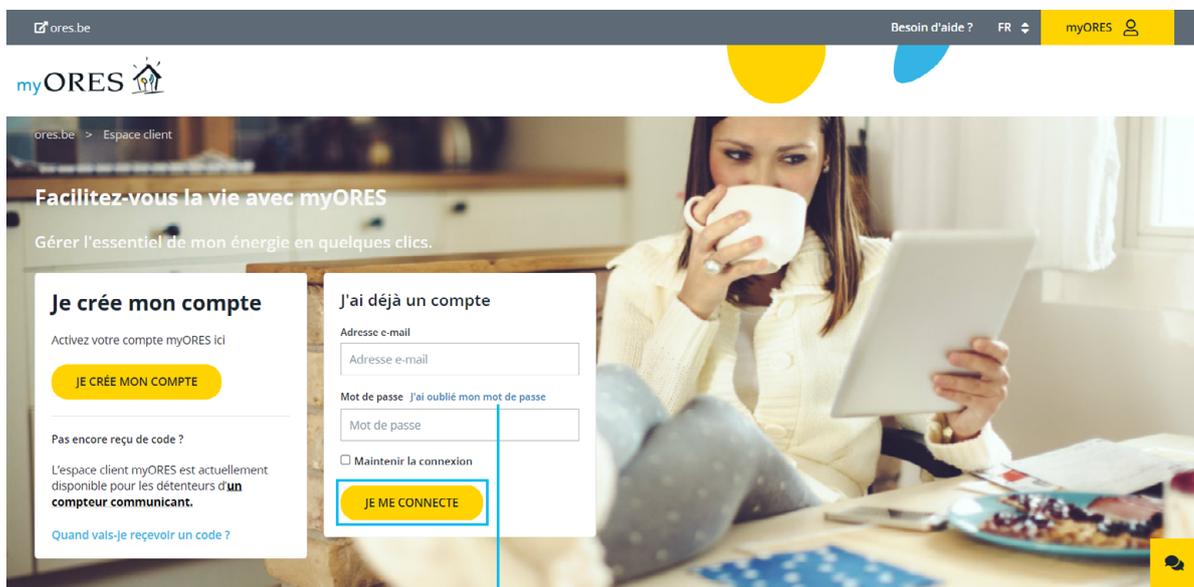


**i** L'affichage des données quart d'heure par quart d'heure ne sera possible que si vous donnez votre accord lors de l'inscription ou à tout autre moment. Ces données seront visibles quelques jours après avoir donné votre consentement.



## B. J'ai déjà un compte

- ▶ Pour accéder à votre espace client :
  - Introduisez votre adresse e-mail.
  - Encodez votre mot de passe.
  - Cliquez sur le bouton « **Je me connecte** ».



### Mot de passe oublié ?

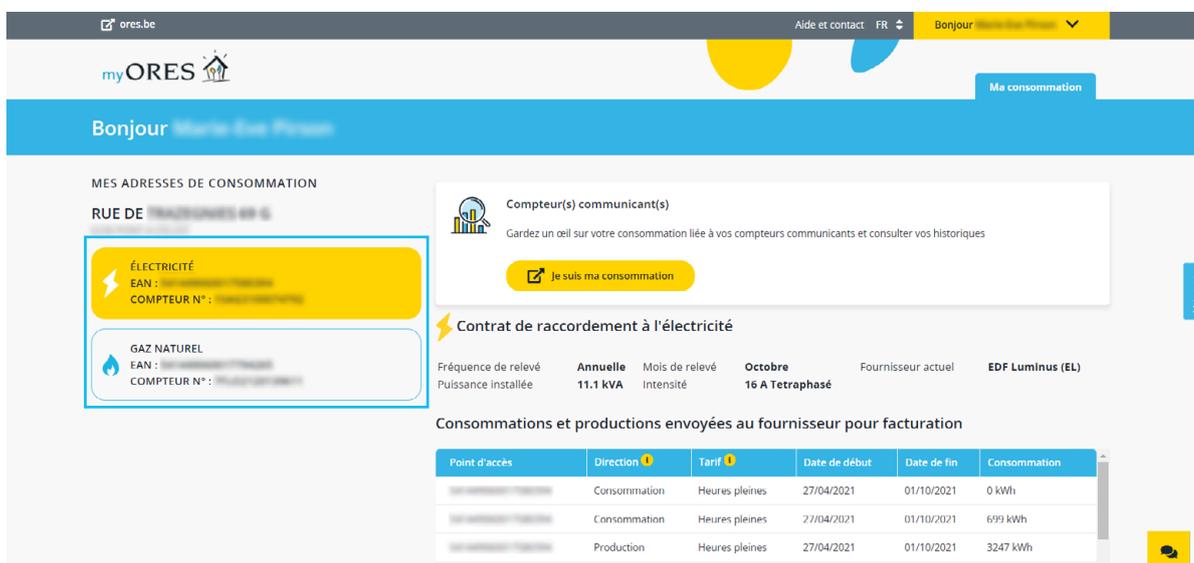
Complétez votre nom d'utilisateur et cliquez sur « J'ai oublié mon mot de passe ».

- ▶ Vous recevrez un e-mail vous invitant à créer un nouveau mot de passe.

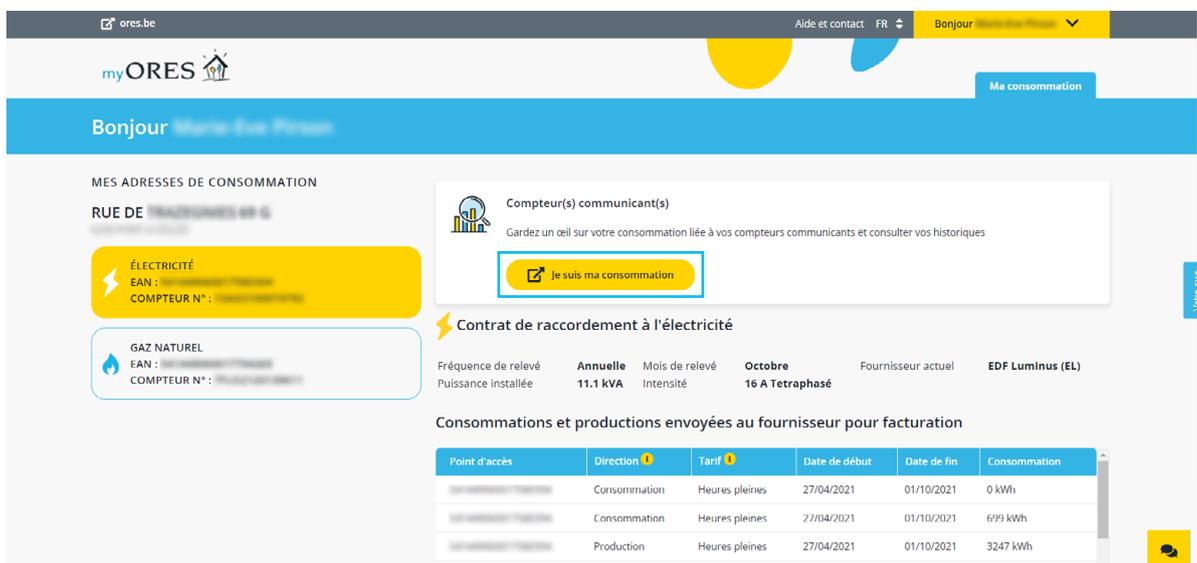
## 2. MA CONSOMMATION

Une fois que vos données d'identification auront été bien remplies, vous arriverez sur l'écran d'accueil où vous retrouverez toutes vos données de consommation d'énergie.

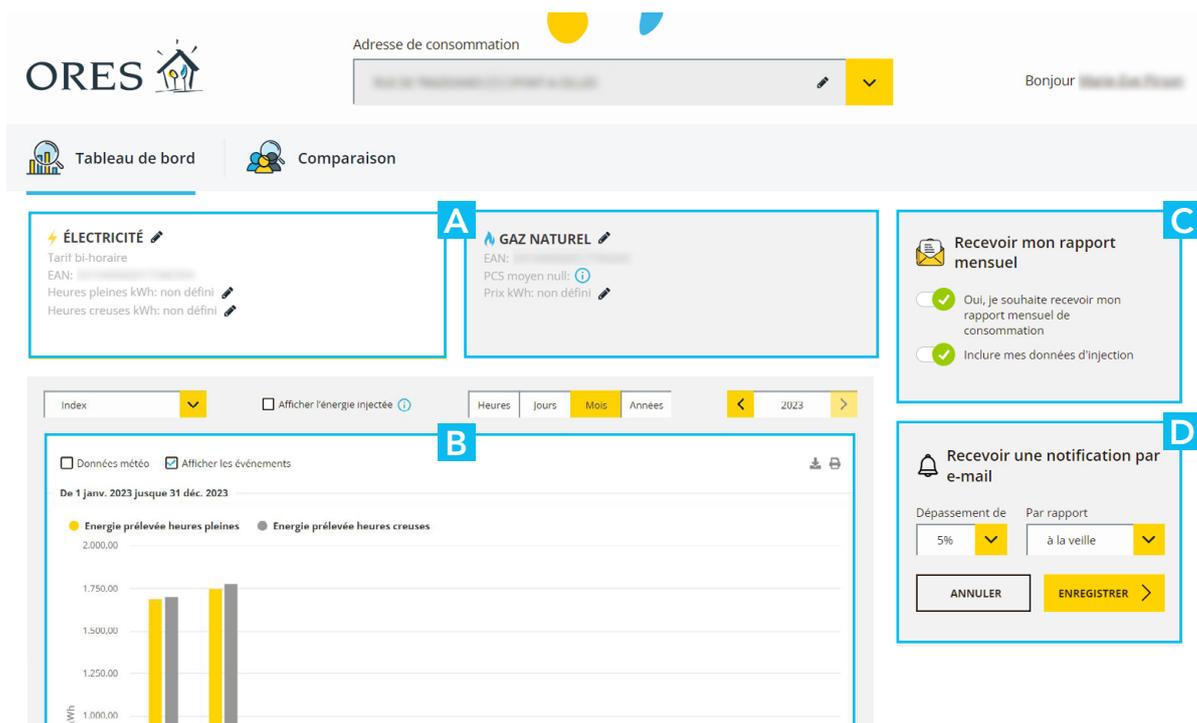
- ▶ À gauche de votre écran vous retrouvez les données de compteur des énergies qui correspondent à l'adresse mentionnée.
- ▶ Cliquez sur l'**énergie** pour laquelle vous souhaitez consulter vos informations.



- ▶ À droite de votre écran, vous retrouverez les informations de votre contrat d'énergie (fréquence de relevé, mois de relevé, fournisseur, puissance et intensité) ainsi qu'un aperçu des consommations et productions envoyées à votre fournisseur pour facturation.
- ▶ Si vous avez un compteur communicant et désirez connaître le détail et votre historique de consommation cliquez sur le bouton « **Je suis ma consommation** ». La page s'ouvrira dans un nouvel onglet.



- ▶ **Choisissez l'adresse** pour laquelle vous souhaitez visualiser les données de consommation.
  - Pour passer d'une énergie à l'autre, cliquez sur la case correspondante.
  - Graphique de l'historique de la consommation de l'énergie choisie.
  - Vous pouvez recevoir un rapport mensuel sur vos données de consommation.
  - Configurez une alerte pour recevoir les notifications par e-mail pour tout dépassement de consommation par rapport à votre moyenne.



- ▶ En cliquant sur l'onglet « **Comparaison** », vous aurez la possibilité de comparer votre profil à des profils similaires chez ORES.
- ▶ Pour ce faire, indiquez les caractéristiques de votre habitation dans les champs prévus à cet effet :
  - le nombre de personnes qui vivent dans votre habitation ;
  - votre type d'habitation ;
  - le nombre de façades ;
  - votre type de chauffage ;
  - si vous êtes prosumer ou non.



L'option de comparaison avec des profils similaires ne pourra être active qu'après réception de plusieurs demandes. Vous serez averti par e-mail dès que la fonctionnalité sera disponible.

**ORES** Adresse de consommation [Champ] Bonjour [Nom]

Tableau de bord **Comparaison**

Indiquez les caractéristiques de votre habitation pour comparer votre consommation avec la moyenne d'autres habitations similaires. Vos données seront anonymisées et ne seront donc pas visibles par d'autres clients.

Nous vous avertirons dès que cette fonctionnalité sera disponible (lorsque nous aurons récolté suffisamment de données comparatives auprès de nos clients).

Nombre d'occupants: 3 Adultes et enfants compris

Type d'installation: Maison

Nombre de façades: 4

Type de chauffage: Mazout

Prosumer: Oui

Véhicule électrique: Non

**ENREGISTRER**

**Recevoir mon rapport mensuel**

Oui, je souhaite recevoir mon rapport mensuel de consommation

Inclure mes données d'injection

**BLOG | Énergie et économies**

**TOUS NOS CONSEILS ÉNERGÉTIQUES**

## 3. DIVERS

### A. Aide et contact

- ▶ À partir de l'écran d'accueil, cliquez sur l'onglet « **Aide et contact** » en haut à droite de votre écran.
- ▶ Vous serez redirigé vers les questions fréquentes.

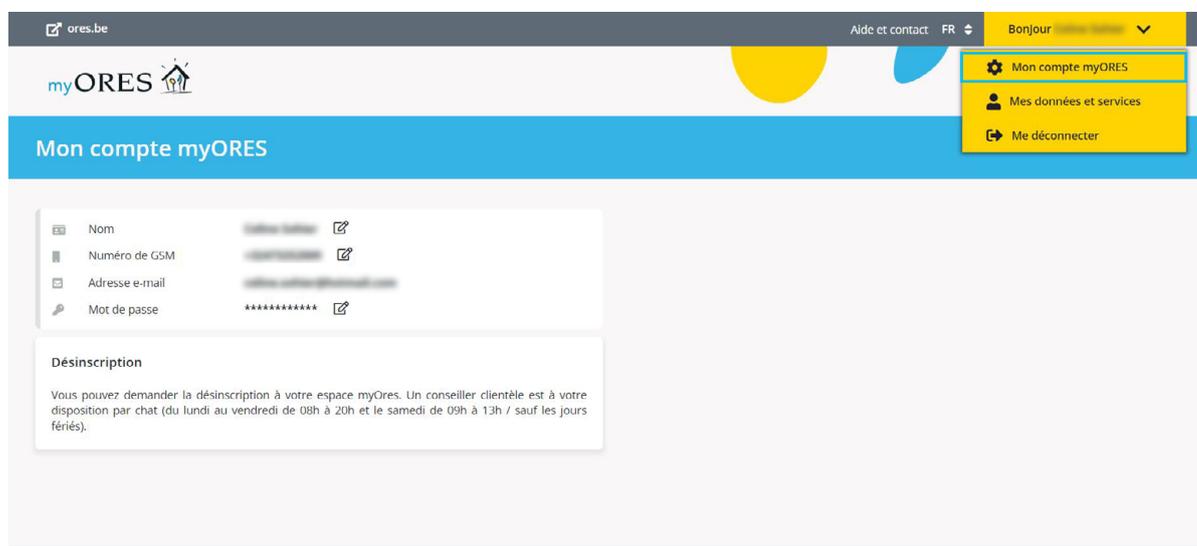


### B. Mes données

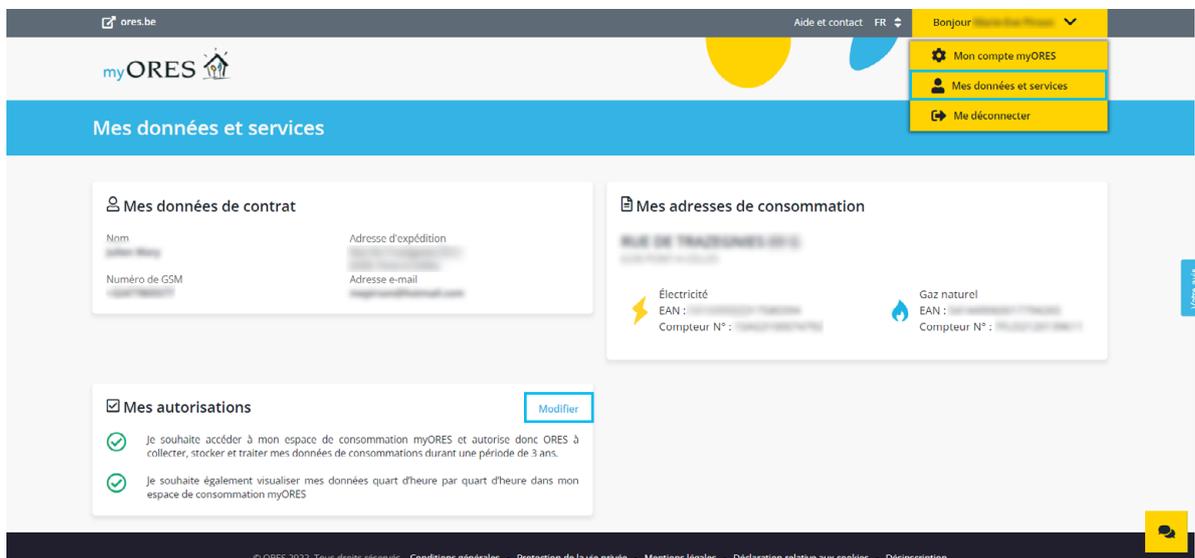
- ▶ Cliquez sur **vos données** en haut à droite de votre écran pour accéder au **menu déroulant**.



- ▶ Cliquez sur « **Mon compte myORES** » pour accéder à vos données de connexion et trouver les informations sur la désinscription. Vous pourrez modifier vos données (sauf votre adresse e-mail) à tout moment.



- ▶ Cliquez sur « **Mes données et services** » pour avoir un aperçu de :
  - vos données de contrat ;
  - vos adresses de consommation ;
  - les autorisations (que vous pourrez modifier si vous le souhaitez, en cliquant sur « **Modifier** »).



Besoin d'aide ?



[www.myores.be](http://www.myores.be)  
078/15.78.01