

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

Les services publics en ligne (ou l'e-administration) pour vous simplifier la vie

Conseils et pistes pour s'y retrouver...



De plus en plus de démarches administratives peuvent ou doivent se faire en ligne, c'est ce qu'on appelle **l'e-administration**.

Pour ce faire, l'Etat fédéral, les Régions, les Communautés et les Communes ont développé de nombreux sites internet.

Ces sites ne sont pas toujours bien connus. Pourtant, ils ont pour objectif **d'améliorer et de faciliter les services rendus**.



Connaître ces services publics en ligne et pouvoir les utiliser permet de **gagner du temps**, par exemple en évitant de se rendre à son administration communale.

Ils permettent également de réaliser des démarches 24h sur 24, **en dehors des heures de formation**, donc. Enfin, l'utilisation de ces outils permet d'accélérer, directement ou indirectement, **l'accès à certains droits sociaux**.



Des sites sécurisés, accessibles via des clés numériques

Les services en ligne de nos Administrations contiennent une quantité de données confidentielles. Ces données doivent être protégées au maximum. Pour cette raison, ces sites internet sont sécurisés : c'est-à-dire que seules les personnes autorisées peuvent avoir accès aux données qui les concernent. C'est pourquoi une clé numérique est nécessaire pour prouver votre identité et vous connecter aux services publics en ligne.

Il existe différents types de clés numériques.
En voici trois parmi les plus pratiques :

1) La manière standard : s'identifier avec sa carte d'identité/ son titre de séjour électronique (eID)

Pour vous identifier avec votre carte d'identité ou votre titre de séjour électronique, vous avez besoin d'un **ordinateur** et d'un **lecteur de carte d'identité**. Vous pouvez vous en procurer pour une 10aine d'euros. Le lecteur de carte doit être connecté à votre ordinateur, via son câble USB.

Afin de pouvoir le faire fonctionner, il faut installer gratuitement sur votre ordinateur le **logiciel eID** à partir de la page web suivante : <https://eid.belgium.be/fr>

Bon à
savoir

La plupart des ordinateurs portables récents possèdent un lecteur de carte intégré. Certains lecteurs de carte bancaire fonctionnent également comme lecteurs de carte d'identité.

Attention !

Lorsque vous vous identifiez avec votre carte d'identité électronique, un code vous est demandé. Il s'agit de votre **code PIN**. Vous avez dû le recevoir, ainsi qu'un code PUK, en même temps que votre carte d'identité, dans un courrier annexe. Ce code est confidentiel. Ne le partagez avec personne !

**Conservez le avec vos papiers importants !
Il est indispensable pour réaliser une multitude d'opérations !**

Vous avez perdu votre code PIN ? Vous pouvez faire la demande d'un nouveau code auprès de votre commune. Attention, ce service peut être payant dans certaines communes !

Vous avez introduit trois fois d'affilée un code PIN erroné ? Votre carte d'identité électronique sera bloquée. Vous pouvez la débloquent à l'aide de votre **code PUK** auprès de votre commune. Si vous ne retrouvez pas votre code PUK, il faut faire la demande d'un nouveau code à votre commune.



2) Adieu lecteur de carte : s'identifier avec Itsme (« C'est moi »)

Itsme est une application à télécharger gratuitement sur son **smartphone**, accessible à toute personne de plus de 18 ans disposant d'une carte d'identité ou d'un titre de séjour électronique émis en Belgique.

Lors de la première utilisation, **afin d'activer votre compte**, vous avez besoin de votre carte d'identité électronique (+ lecteur de carte et ordinateur) ou de votre carte de banque (+ son lecteur) si vous êtes client.e de l'une des banques suivantes : KBC, ING, BNPPF, Hello Bank, Fintro ou Belfius.

Une fois votre compte activé, vous n'aurez plus besoin de carte d'identité ni de lecteur de carte. Vous ne devez retenir qu'**un code « itsme » à 5 chiffres** choisi par vous-même. Votre connexion à l'Administration en ligne devient un jeu d'enfant!

Envie de vous lancer ? :

<https://www.itsme-id.com/fr-BE/get-started>

Vous souhaitez utiliser Itsme, mais vous n'avez pas de lecteur de carte d'identité pour créer votre compte ?

- **Empruntez le lecteur de carte** d'une personne de votre entourage !
- Rendez-vous dans un **espace public numérique** (EPN). Ces lieux donnent accès gratuitement à du matériel informatique et à une connexion internet.
La plupart disposent d'ordinateurs équipés de lecteurs de cartes eID et du logiciel nécessaire. Cerise sur le gâteau : des animateur.trices sont là pour vous aider !
Pour trouver un EPN proche de chez vous, consultez le site internet <https://caban.be/trouver-un-epn/>

3) La dernière arrivée : s'identifier avec MyGov

MyGov est l'**application officielle du Gouvernement belge**, à installer sur son smartphone. En tant que clé numérique, elle permet de se connecter aux services en ligne de l'administration, **en scannant un QR Code** et en saisissant un code personnel à 6 chiffres.

L'application permet aussi d'accéder facilement à certains **documents officiels** (certificats, extraits d'acte, etc.) et **données personnelles** (carte d'identité, permis de conduire, etc.). Elle offre également la possibilité de prouver vos éventuels **statuts sociaux** (bénéficiaire du RIS, statut BIM, reconnaissance de handicap, etc.).

Envie de vous lancer ? :
<https://mygov.be/>

Les services en ligne les plus utiles au quotidien

My ebox : <https://myebox.be/fr>

Vous ne souhaitez plus recevoir de courriers papiers de la part des services publics? Alors, activez votre **ebox personnelle et sécurisée !**

Vous y recevrez vos documents et vos messages au format numérique. Vous serez averti par mail chaque fois qu'un nouveau document ou courrier est disponible. Même les CPAS commencent à communiquer de cette manière avec leur public !

Important : vous avez le droit de ne pas **communiquer via l'ebox** et la possibilité, à tout moment, de désactiver votre ebox pour revenir au courrier papier.

IRISbox :

<https://irisbox.irisnet.be/irisbox/>

IRISbox est le **guichet électronique unique de la Région de Bruxelles-Capitale**. Il regroupe les services régionaux et communaux en ligne. IRISbox permet de :

- demander des documents administratifs mis à disposition par les communes : **extraits d'actes (naissance, mariage, divorce, décès) ou de casier judiciaire, certificats (vie, composition de ménage, résidence, nationalité)**, réservation de voirie, carte de riverain/stationnement, déclaration de changement d'adresse, etc. Certains de ces documents sont gratuits et téléchargeables immédiatement, d'autres sont payants.
- prendre **rendez-vous** dans une administration communale
- signaler un **changement d'adresse**

- introduire une **demande d'inscription scolaire** dans une école communale
- inscrire un enfant aux **activités parascolaires de sa commune**
- introduire une **demande de prime** (Renolution, Bruxell'Air)
- etc.

Just-on-web :

<https://justonweb.be>

Sur ce site, vous pouvez **consulter et gérer vos dossiers judiciaires** (amendes, décisions de tribunaux, de la justice de paix, etc.)

MyCareer.be :

<https://www.mycareer.be>

Ce site permet d'avoir un **aperçu complet et détaillé de sa carrière belge** : périodes d'activités (salariées, indépendantes), périodes de chômage, crédit-temps, repos de maternité, congé parental, etc.

Masanté :

<https://www.masante.belgique.be>

Ce site permet de consulter **diverses données à caractère personnel concernant votre santé** : dossier médical, vaccination, prescriptions de médicaments, antécédents médicaux, allergies, rapports et résultats d'examen, etc.

My Minfin :

<https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web>

My Minfin reprend un certain nombre de documents personnels et de services électroniques, comme par exemple **Tax-on-web**, en vue de **gérer son dossier fiscal**. My Minfin permet par exemple de :

- remplir, corriger et envoyer sa **déclaration d'impôt**
- consulter et télécharger ses documents de référence depuis 2005 : **avertissements extrait de rôle**, fiches fiscales, revenu cadastral de ses biens immobiliers, **contrat de bail** (lorsqu'il est enregistré), etc.
- consulter et gérer ses données personnelles (coordonnées de contact, numéro de compte bancaire, etc.)
- introduire une **réclamation** à propos du calcul de ses impôts
- demander un **plan de paiement**
- etc.

Et aussi :

Les **mutuelles**, les **caisses d'allocations familiales**, **Actiris**, les **organismes de paiement des allocation de chômage**, les **banques**, les **fournisseurs d'énergie**, les **opérateurs téléphoniques**, etc. proposent également sur leur site internet des espaces personnels.

Ces espaces vous donnent accès à vos données et à l'état de traitement de votre dossier. Vous pouvez également y remplir directement certains documents... **et ce sans vous déplacer...**





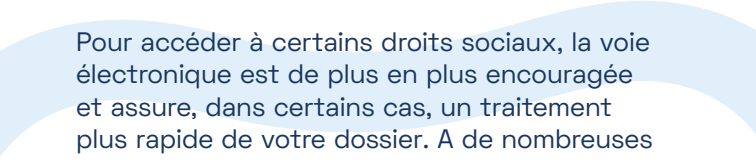
Bons plans !

Vous avez des difficultés pour effectuer une démarche en ligne ?

Rendez-vous dans un Espace Public Numérique ou chez « un informaticien ou une informaticienne publique » !

En Région bruxelloise, il existe une quarantaine d'**Espaces Publics Numériques** (EPN). Ces lieux offrent un accès gratuit à du matériel informatique : ordinateurs, imprimantes, scanners, connexion internet, etc. Les EPN proposent également un accompagnement par un·e animateur·trice qui vous guidera dans vos démarches en ligne. Enfin, la plupart des EPN proposent des initiations à l'informatique qui vous permettront de renforcer vos compétences !

Vous pouvez aussi trouver une aide concrète pour réaliser vos démarches en ligne auprès des **« Informaticiens publics »** qui organisent des permanences dans plusieurs associations de quartier de la Région bruxelloise.



Pour accéder à certains droits sociaux, la voie électronique est de plus en plus encouragée et assure, dans certains cas, un traitement plus rapide de votre dossier. A de nombreuses occasions, on vous demandera de transmettre des documents par email, de scanner des attestations, de remplir des formulaires en ligne, etc. **Ne renoncez pas à un droit par peur de ne pas y arriver! Faites-vous aider les premières fois!**
Vous finirez par y arriver seul.e !

Pour trouver un EPN ou un·e informaticien·ne public·que proche de chez vous :
<https://caban.be/trouver-un-epn/>
<https://informaticienpublic.be/trouver-un-accompagnement/>



Et dans votre centre de formation ?

Dans votre centre de formation, l'assistant·e social·e ou l'agent·e de guidance est là pour vous aider en cas de problèmes. Prenez contact avec eux pour des précisions ou conseils complémentaires.

D'autres brochures d'information avec des conseils et des pistes existent pour vous aider lors de votre formation et dans votre quotidien. Elles sont disponibles dans votre centre de formation et sur le site de Bruxelles Formation : tinyurl.com/brochuresBF



Notes

bruxellesformation.brussels

Cette brochure est réalisée par
Bruxelles Formation en collaboration
avec la Febisp

