SE CONNECTER A L'ADMINISTRATION EN LIGNE : COMPRENDRE ET UTILISER LES MODES D'AUTHENTIFICATION

Pôle d'activité

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Formule

En ligne

Prix/participant

25,00 €
Gratuité possible : consultez les conditions sur notre site.

Nombre max. de participants/session

20

Durée de la formation

2 heures

Personne de contact

Filiz KOCATEPE Gestionnaire de dossiers clients

info@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Dans la société connectée d'aujourd'hui, l'Administration publique doit offrir aux usagers une vaste gamme de services en ligne allant d'une information à jour et cohérente sur les démarches administratives jusqu'à la possibilité d'introduire et de suivre leurs demandes par voie électronique, et ce à tout moment, en tout lieu et avec des garanties de sécurité.

L'Administration électronique est devenue un axe central des politiques publiques et des programmes de modernisation et de transformation, avec pour objectif la dématérialisation de 100% des démarches administratives. La dématérialisation des services publics ne s'apprécie plus uniquement sous l'angle de l'« offre de services numériques », mais dans une dimension plus large qui intègre le citoyen comme un « contributeur actif » et non plus comme un « simple usager du service ».

Pour accéder aux services électroniques/en ligne de l'Administration, le SPF Stratégie et Appui (BOSA) propose différentes clés numériques permettant aux usagers de s'authentifier en ligne. Dans le contexte de la crise sanitaire actuelle, ces clés numériques s'avèrent particulièrement utiles car elles permettent de consulter et d'obtenir des documents en toute sécurité, sans devoir se rendre physiquement à un guichet.

Les agents administratifs sont en première ligne de la prestation de services aux usagers. Ils sont donc les premiers acteurs

de la simplification de ces services et jouent un rôle essentiel dans l'intégration des nouvelles technologies vers une administration plus digitale. Dans le cadre de leurs interactions avec les usagers, les agents sont amenés à les informer de l'existence des différentes clés numériques, et à les accompagner dans leur utilisation si besoin.

La formation est le fruit d'un partenariat entre l'ERAP et Easy.brussels dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Easy Way, le Plan régional de simplification administrative. Ce Plan vise à simplifier la relation que les citoyens, les associations et les entreprises entretiennent avec l'Administration. Il s'inscrit dans le processus de transition numérique qui s'est accéléré depuis la crise sanitaire liée au coronavirus, et entend promouvoir la complémentarité entre l'inclusion numérique et la digitalisation de l'Administration. Elaborée et animée par des experts issus du SPF Stratégie et Appui, la formation entend familiariser les participant.e.s aux différents modes d'authentification en ligne afin de faciliter la démarche d'accompagnement auprès des usagers.

Objectifs

Les participant.e.s sont amené.e.s. à comprendre l'utilité des modes d'authentification en ligne et à se familiariser à leur utilisation. Plus précisément, la formation poursuit les objectifs suivants :

- Comprendre et utiliser les clés numériques pour s'authentifier en ligne
- Sensibiliser à l'importance de l'utilisation des clés numériques pour se connecter aux guichets virtuels
- Sensibiliser à la sécurité des clés numériques
- Identifier les forces et les avantages des clés numériques
- Outiller les agents pour informer et accompagner les usagers
- Informer sur la documentation et les informations à disposition

Public cible

La présente formation est destinée aux agents des administrations communales et des CPAS bruxellois qui sont en contact avec les usagers : agents de première ligne, agents de guichet/d'accueil, agents des services Etat civil/Population, etc. La formation s'adresse également aux responsables de la communication ainsi qu'à tout agent administratif appelé à s'authentifier en ligne dans le cadre de sa fonction.

Méthodes pédagogiques

La formation se déroule en classe virtuelle synchrone. Elle repose sur une méthode alliant l'exposé, la démonstration et la participation. Celle-ci prend notamment la forme d'un focus groupe au cours duquel les participant.e.s sont amené.e.s à échanger avec un expert afin d'obtenir toutes les réponses à leurs interrogations.

Résolument axée sur l'échange et illustrée à l'aide de cas réels concrets, la formation se veut interactive et ancrée dans la pratique administrative.

Contenu

Introduction

- CSAM, la porte d'accès aux services en ligne de l'Administration
- Les clés numériques
    - En quoi consiste une clé numérique ?
    - Les 3 types de clés numériques

Les modes d'authentification

- It's me
    - En quoi consiste It's me ?
    - Les avantages de It's me
    - La sécurité de l'expérience utilisateur et la confidentialité des données
    - Comment créer votre compte et utiliser It's me ?

- Local Registration Authority (LRA)
    - En quoi consiste le LRA ? Pour qui ? Dans quels buts ?
    - Les avantages du LRA
    - Le LRA en pratique pour le citoyen, et pour l'administration
    - Comment activer une clé numérique ?

- L'eID
    - En quoi consiste l'eID ?
    - Les avantages de l'eID
    - Comment s'identifier avec l'eID et un lecteur de cartes ?

Outiller les agents pour informer et accompagner les usagers

- Documentation et supports disponibles
    - It's me
    - LRA
    - eID

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d’inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu’au 31 décembre 2022.