GUICHET VIRTUEL DES ADMINISTRATIONS BRUXELLOISES : COMPRENDRE, UTILISER ET ACCOMPAGNER SUR IRISBOX

Pôle d'activité

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Formule

Présentiel

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

GUICHET VIRTUEL DES ADMINISTRATIONS BRUXELLOISES : COMPRENDRE, UTILISER ET ACCOMPAGNER SUR IRISBOX

Détail de la formation

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.

IRISbox est le guichet électronique en ligne de la Région de Bruxelles-Capitale. Il permet à l'usager d'obtenir depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette des documents administratifs en évitant un déplacement au sein des administrations. Cet e-guichet est accessible gratuitement, et ce tous les jours, 24h/24. Dans le contexte de la crise sanitaire, cet outil s'avère particulièrement utile car il permet d'obtenir des documents en toute sécurité, sans devoir se rendre physiquement à un guichet. Plus largement, au vu des évolutions – notamment technologiques – il s'avère indispensable d'adopter une relation multicanale avec l'usager.

Les agents administratifs sont en première ligne de la prestation des 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 de l'IRISbox et à les accompagnement dans son utilisation si besoin.

Elaborée et animée par des experts du Cirb.brussels en charge de l'implémentation de l'IRISbox au sein des pouvoirs locaux, la formation entend familiariser les participant.e.s à cet outil afin de faciliter la démarche d'accompagnement auprès des usagers.

Objectifs

Les participant.e.s sont amené.e.s à mieux comprendre l'utilité de l'IRISbox, ses fonctionnalités et son utilisation. Plus précisément, la formation poursuit les objectifs suivants :

- Sensibiliser à l'importance de l'utilisation des e-guichets
- Utiliser l'IRISbox et comprendre le traitement des demandes sur l'outil
- Identifier les forces et les avantages de l'outil
- Outiller les agents pour informer et accompagner les usagers

Public cible

La 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'aux agents qui traitent des demandes sur l'IRISbox.

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 : la fracture numérique et l'évolution des métiers au sein de l'administration

Présentation du guichet virtuel

- Qu'est-ce que l'IRISbox ?

- Naviguer dans l'interface - Qu'est-ce que l'outil permet de faire ?
    - Les thèmes
    - Les demandes
    - Les téléchargements rapides
    - La barre de recherche
- Les avantages de l’outil pour le citoyen, l’entreprise et l’administration

Démonstration du back office dans le chef de l’agent traitant

Les outils d'accompagnement et le support usager

- Sur quelles démarches accompagner les usagers ?
- Le kit de sensibilisation

Conclusion