



### 1. Découvrir les services publics en ligne

De nos jours, il est possible de consulter en ligne la plupart des services de l'Administration et de réaliser la plupart des démarches. Que ce soit pour demander et compléter des documents administratifs, remplir sa déclaration de revenus ou pour suivre l'avancée de ses démarches, il existe une multitude de services disponibles.

## 1. Les portails : des outils pour les trouver tous



[my.belgium.be](https://my.belgium.be)

Portail présentant les services en ligne de l'Administration belge avec un lien vers la page Web du service.



FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES | MonEspace

[monespace.fw-b.be](https://monespace.fw-b.be)

Le guichet électronique de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



Wallonie | monespace

[monespace.wallonie.be](https://monespace.wallonie.be)

Le guichet électronique de la Wallonie pour les citoyens et les entreprises (Voir fiche 7.8.).



[irisbox.irisnet.be](https://irisbox.irisnet.be)

Guichet électronique des administrations de la Région Bruxelloise.



Socialsecurity.be

[socialsecurity.be](https://socialsecurity.be)

La sécurité sociale : de l'information et des services en ligne pour les citoyens et les entreprises belges.

MySocialSecurity.be

[mysocialsecurity.be](https://mysocialsecurity.be)

Extension personnalisée du portail de la sécurité sociale, point de rencontre entre les citoyens et les institutions (Voir fiche 7.5.).

## 2. Communication et gestion de documents



**my e-box**

[myebox.be](https://myebox.be)

Interface sécurisée pour consulter les documents mis à disposition par les institutions publiques et organismes avec une mission de service public (Voir fiche 7.6.).

**IZIMI**

[izimi.be](https://izimi.be)

Service d'intérêt général proposé par le notariat belge. Il permet à chaque citoyen de disposer d'un lieu sûr pour stocker ses documents les plus importants, comme les documents notariés.

## 3. Santé et prestation de soin

**Masanté**

[masanté.be](https://masanté.be)

Portail en ligne, aussi appelé « Personal Health Viewer » qui vous permet de consulter diverses données à caractère personnel concernant votre santé et autres informations relatives à la santé en général.



Réseau Santé Wallon

[reseauantewallon.be](https://reseauantewallon.be)

Le Réseau Santé Wallon permet un échange de documents de santé informatisés (résultats d'examen, rapports médicaux, courriers...) entre les prestataires de soins intervenant pour un même patient.



INAMI  
[inami.fgov.be](https://inami.fgov.be)

Sur la page <https://ondpanon.riziv.fgov.be/SilverPages/fr>, vous pouvez chercher un dispensateur de soins pour savoir s'il est conventionné ou non pour garantir ou non qu'il applique les tarifs officiels sans supplément.



## 4. Emploi et carrière



onem.be

Institution publique de sécurité sociale, l'ONEM gère le système d'assurance-chômage et certaines mesures pour l'emploi.



mycareer.be

Accès à toutes les informations relatives à votre carrière professionnelle visible sous forme de ligne du temps.

forem

leforem.be

L'Espace Personnel sur le site du Forem centralise des documents liés au Forem, à votre recherche d'emploi (Voir fiche 7.7.).



Socialsecurity.be

Carte de chômage complet

Il est possible de compléter sa carte de contrôle chômage complet en ligne :

<https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/calidris/index.htm>



## 5. Fiscalité et avantages statuts sociaux

myMINFIN

MyMinFin.be

Consultez et gérez votre dossier fiscal en ligne (déclaration d'impôts, dettes, documents liés à l'habitation ...)



MyBEnefits

mybenefits.fgov.be

Consulter la liste des avantages sociaux auxquels vous avez droit en fonction de votre statut social.

## 6. Sécurité



police-on-web.be

Guichet numérique mis à la disposition des citoyen-nés pour porter plainte, déposer toute déclaration non urgente : menaces, perte d'objet/document, vol de vélo, graffiti...)



Checkdoc.be

Checkdoc.be vous permet de vérifier, gratuitement et en temps réel, si un document d'identité belge est connu des autorités publiques comme volé, perdu, périmé, non valide ou n'a pas été émis.

## 7. Besoin d'aide ?

aideacces.be

aideacces.be

Un souci pour vous connecter à un service en ligne d'un Service Public Fédéral, pour installer votre logiciel eID ou avec un PDF ? Sur ce site, trouvez une la solution à la plupart des problèmes rencontrés dans les e-services du Service Public Fédéral.



passezaudigital.be

Site Web de l'Office de la Transformation digitale (BOSA) où vous trouverez des informations sur **My E-Box** et **itsme** notamment.



epndewallonie.be

Trouver un Espace Public Numérique (EPN) près de chez vous pour obtenir de l'aide pour accéder à vos démarches en ligne.

7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

1. Découvrir les services publics en ligne  
Dernière mise à jour en juin 2022



Vous pouvez accéder en ligne à la plupart des services de l'Administration belge. Pour assurer la protection de l'identité et des données, l'identification sur tous les services publics en ligne se fait via un portail de connexion sécurisé appelé CSAM.

## 1. CSAM, le sésame pour se connecter



Porte d'accès aux services de l'État, le **portail CSAM** permet de se connecter aux services de l'Administration en ligne. **CSAM** a pour objectif de protéger votre identité et de permettre l'accès à vos données en garantissant l'identité de la personne qui accède aux données en ligne. Comme un coffre-fort à la banque avec une clé spéciale pour y accéder et la vérification de l'identité de la personne.

Les différentes options proposées pour vous identifier s'appellent des clés numériques. Lorsque vous êtes authentifié-e sur un service en ligne, vous pouvez accéder d'autres services en ligne de l'Administration sans vous reconnecter, le temps de votre navigation.

## 2. Les clés numériques d'identification

Plusieurs clés numériques sont proposées pour s'identifier sur un service public en ligne :

1. Clé(s) numérique(s) avec l'eID (avec un **lecteur de cartes eID**) ou identité numérique avec une application partenaire comme **itsme**.
2. Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe. Ces clés numériques nécessitent d'être activées au préalable, mais elles permettent de ne plus utiliser l'eID et le lecteur de carte par la suite.

Toutes les clés numériques ne sont pas disponibles sur l'ensemble des services publics en ligne, car c'est le service public en ligne qui définit les clés qu'il est possible d'utiliser.



The screenshot shows the CSAM login interface. At the top, it says 'CSAM S'identifier à l'administration en ligne'. Below this, there are several options for digital keys:

- Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique**:
  - IDENTIFICATION avec un lecteur de cartes eID (with itsme logo and 'Créer votre compte itsme' link)
  - IDENTIFICATION avec un code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe
    - IDENTIFICATION avec un code de sécurité envoyé par e-mail
    - IDENTIFICATION avec un code de sécurité via une application mobile
- Authentication européenne**:
  - IDENTIFICATION avec une identification électronique reconnue au plan européen



## 2.1. Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique



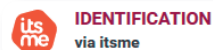
L'identification avec l'eID, la carte d'identité électronique (Voir fiche 7.4.), et un lecteur de carte connecté au PC est la manière standard de se connecter aux services publics en ligne sur un PC.

**Attention**, vous avez besoin du **code PIN** de votre carte d'identité, code à 4 chiffres.

**Code PIN oublié ?** Le **code PIN**, ainsi que le **code PUK**, figure sur la lettre qui vous est envoyée lorsque vous avez une nouvelle carte eID.

Le code PUK est utilisé lorsque vous avez perdu ou oublié votre code PIN. Vous devez vous rendre à votre administration communale muni de ce code pour renouveler votre code PIN.

Code PUK égaré ? Vous pouvez faire la demande de nouveaux codes auprès de votre administration communale.



Une fois configurée, l'application **itsme** permet de s'identifier avec son smartphone, avec une clé numérique générée par un partenaire reconnu comme une banque ou son **eID** (Voir fiche 7.3.).

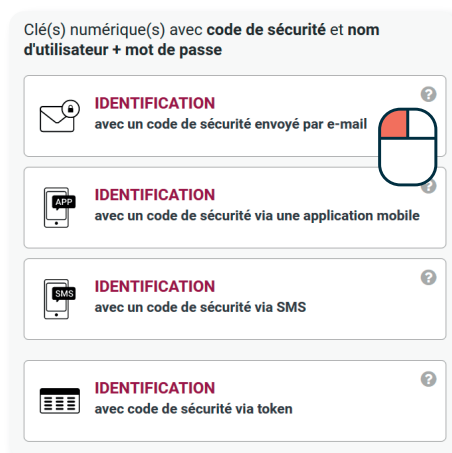
**Attention**, un compte **itsme** est lié à un numéro de téléphone et un smartphone. Si vous en changez, il faudra reconfigurer votre compte.

### Pas d'eID ? D'origine étrangère ?

Si vous ne disposez pas d'une carte d'identité électronique belge, l'eID, il est possible de demander un enregistrement préalable.

Avec votre pièce d'identité et adresse e-mail personnelle, rendez-vous dans un bureau d'enregistrement local afin de vous faire identifier et enregistrer personnellement. Vous y recevrez un code d'activation pour une clé numérique de connexion aux services de l'Administration belge.

## 2.1. Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité



Pour éviter de devoir utiliser un lecteur de carte eID à chaque connexion ou d'utiliser l'application **itsme**, il est possible de faire en sorte de recevoir un code de sécurité, soit via une application d'authentification, par e-mail ou encore par SMS. Pour cela, vous devez d'abord activer une des clés numériques, au choix.

1. Rendez-vous sur la page de gestion de clés numériques : <https://www.csam.be/fr/profil-egov.html> (Voir fiche 3.2.) ou faites un recherche sur « **Clés numériques CSAM** » (Voir fiche 3.3.).
2. Connectez-vous avec votre **eID** ou **istme** (Voir fiches 7.4. et 7.3.).
3. Choisissez la clé que vous souhaitez activer et suivez la procédure indiquée à l'écran.
4. Vous devrez vérifier votre adresse e-mail, éventuellement configurer un numéro de téléphone en fonction de la clé choisie, définir un nom d'utilisateur et un mot de passe...

**Conservez-bien vos nom d'utilisateur et mot de passe !** Vous en aurez besoin à chaque connexion. Faites également attention à conserver l'accès au moyen choisi pour recevoir le code de sécurité (e-mail, téléphone...). Si vous changez de numéro de téléphone par exemple, il faudra refaire toute la configuration.

### Vous n'avez pas encore activé la clé numérique "Code de sécurité par e-mail" ?

Pour vous identifier avec le code de sécurité par e-mail, vous devez d'abord activer cette clé numérique. Cliquez sur 'S'identifier avec le lecteur de cartes eID' et suivez les étapes.



Vous pouvez également activer une nouvelle clé numérique au moment de vous connecter à un service en ligne, en optant pour cette clé comme moyen de connexion. Sur la droite de l'écran suivant, se trouve l'option pour activer cette clé.

7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
2. Accéder aux services en ligne  
Dernière mise à jour en juin 2022



### 3. Se connecter avec l'application itsme

*Itsme est une application pour smartphone qui permet, une fois configurée, de vous identifier et de vous connecter de manière sécurisée à toute une série de services en ligne, dont les services de l'Administration, mais aussi les mutualités, banques...*

## 1. Pourquoi utiliser itsme ?

Avant, pour se connecter aux services publics en ligne, il était indispensable de disposer d'un lecteur de carte d'identité ou encore de tokens d'identification. Et la connexion pouvait être compliquée. L'application **itsme** permet une **connexion universelle** avec une multitude de services partenaires depuis son smartphone.



Une fois votre compte créé, la méthode de connexion grâce à **itsme** est toujours **identique**.

## 2. Comment créer son compte itsme ?

### 2.1. Avec sa carte d'identité (eID)




Étapes de création :

**A. Sur smartphone :** Téléchargez et installez l'application **itsme** (voir fiche 1.14.).

**B. Sur PC :** Ouvrez votre navigateur Web (voir fiche 3.2.), rendez-vous sur le site <https://my.itsme.be/fr/register> et suivez les étapes du formulaire (voir fiche 3.7.).

#### Matériel nécessaire :

- Votre smartphone
- Un ordinateur
- Un lecteur de carte d'identité
- Votre carte d'identité et son code PIN (voir fiche 7.4)

1. Indiquez l'indicatif du pays (32 pour la Belgique).
2. Entrez votre numéro de téléphone mobile en ne mettant pas le 0 de l'indicatif (ex : 499123456).
3. Écrivez votre adresse email.
4. Cochez la case relative à l'accord concernant les données de géolocalisation.
5. Cochez la case « **Je ne suis pas un robot** ».
6. Faites un clic gauche  sur le bouton « **Créer mon compte** ».
7. Connectez votre lecteur de carte d'identité au PC.
8. Insérez votre carte d'identité dans le lecteur (voir fiche 7.4).
9. Lisez et validez le contrat **itsme** en saisissant le **code PIN** de votre carte d'identité.
10. Un **token d'identification**, un code, apparaît à l'écran.

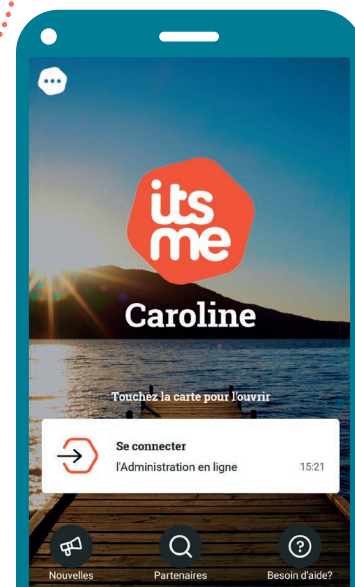
**Ne fermez pas la page !**

#### C. De retour sur smartphone :

11. Ouvrez l'application **itsme**.
12. Saisissez votre numéro de téléphone et confirmez.
13. Entrez le **token d'identification** reçu précédemment. Attention, respectez bien les MAJUSCULES, minuscules et les ponctuations, puis confirmez.
14. Un code de vérification vous sera envoyé par SMS.
15. Dans l'application **itsme**, saisissez le code reçu par SMS.  
Vous ne devez pas conserver ce code.
16. Choisissez enfin un **code personnel à 5 chiffres** et confirmez-le.

Attention, **mémorisez votre code personnel**. Vous l'utiliserez à chaque connexion avec **itsme**.

Votre compte **itsme** est maintenant créé !



## 2.2. Avec sa carte de banque et le lecteur de carte



Étapes de création :

**Sur smartphone :** Commencez par télécharger et installer l'application **itsme** (voir fiche 1.14.).

### Matériel nécessaire :

- Votre smartphone
- Le lecteur de carte de votre banque
- Votre carte de banque et son code PIN

1. Ouvrez l'application **itsme**.
2. Sélectionnez l'indicatif du pays (32 pour la Belgique).
3. Entrez votre numéro de téléphone mobile en ne mettant pas le 0 de l'indicatif (ex : 499123456), puis validez.
4. Sélectionnez votre banque.
5. Suivez l'étape d'identification à votre banque.

Pour cette étape vous aurez besoin de votre carte de banque, du lecteur de carte ainsi que du code PIN de votre carte.

6. Un code de vérification vous est envoyé par SMS.
7. Dans l'application **itsme**, saisissez le code reçu par SMS.  
Vous ne devez pas conserver ce code
8. Choisissez un **code personnel à 5 chiffres** et confirmez-le.
9. Ajoutez éventuellement la reconnaissance d'empreintes digitales.





Votre compte **itsme** est maintenant créé !

## 3. Comment utiliser (s'identifier avec) itsme ?

Pour vous connecter à un service qui autorise la connexion grâce à l'application **itsme**, vous avez besoin de votre smartphone. Sur le site Web ou l'application mobile, cherchez le logo **itsme** pour commencer le processus de connexion.




**Sur PC et/ou smartphone :**

- A. Faites un clic gauche  ou appuyez  sur le logo **itsme** ou sur le lien « **Connectez-vous avec Itsme** ».
- B. Entrez votre numéro de téléphone.
- C. Faites un clic gauche  ou appuyez  sur le bouton « **Envoyer** ».

**Prenez votre smartphone :**

- D. Ouvrez l'application **itsme**, déjà configurée.  
Si l'application **itsme** n'est pas encore configurée, allez au point « 2. Comment créer son compte itsme ? »
- E. Suivez les étapes de connexion qui peuvent varier selon le service auquel vous vous connectez.



1. Vous recevez une notification dans l'application **itsme**, appuyez  dessus et ensuite sur « **Confirmer** ».
2. Parfois, une étape supplémentaire apparaît en vous demandant de choisir le symbole qui apparaît sur le service auquel vous vous connectez.
3. Entrez votre code personnel à 5 chiffres **itsme**.
4. Vous êtes maintenant connecté-e au service que vous souhaitiez utiliser.

**Des difficultés à créer votre compte itsme ou à vous connecter avec itsme ?**

Le site Web d'**itsme** propose de nombreux tutoriels :  
<https://www.itsme-id.com/fr-BE>

7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
3. Se connecter avec l'application **itsme**  
Dernière mise à jour en juin 2022



### 4. Se connecter avec sa carte d'identité

Pour accéder à différents services publics en ligne (impôts, pension, mutuelle...), il est nécessaire de s'authentifier pour se connecter. Une des méthodes d'identification est la connexion avec la carte d'identité électronique, appelée aussi eID, son code PIN et un lecteur de carte d'identité.

#### 1. La carte d'identité électronique (eID)



L'eID est la carte d'identité électronique délivrée à tout Belge âgé de plus de 12 ans.

Grâce à sa puce électronique, notre eID permet de nous **identifier** (prouver son identité) pour nous **authentifier** (prouver que c'est nous) et ainsi nous connecter à des services en ligne. C'est aussi un moyen de signer électroniquement des documents, comme notre déclaration fiscale (impôts en ligne).

**La signature électronique à la même valeur que la signature manuscrite.**



Lorsque vous recevez une nouvelle carte d'identité, un courrier reprenant un **code PUK** (code de récupération) et un **code PIN** (d'identification) est envoyé à votre domicile. Le **code PIN** peut être modifié en récupérant votre carte dans votre administration communale.







**Mémo**riser bien le code PIN de votre carte d'identité !

#### 2. Comment installer le logiciel eID sur PC ?




**A.** Commencez par télécharger le fichier d'installation du programme :

- Rendez-vous sur le site Web <https://eid.belgium.be/fr>
- Faites un clic gauche  sur le bouton « Téléchargement ».
- Lisez les conditions d'utilisation et faites un clic gauche  sur le bouton « Accepter et télécharger ».  
Le fichier se télécharge

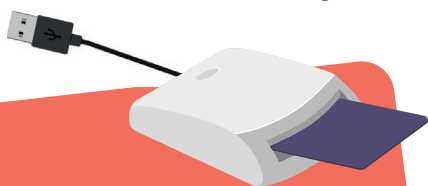
**B.** Une fois le fichier téléchargé, installez le programme :

- Repérez le fichier téléchargé - dans le dossier « Téléchargement » ou le dossier configuré pour les téléchargements
- Faites un double-clic gauche **2X**  dessus pour lancer l'installation.
- Le programme d'installation se lance. Suivez alors les différentes étapes :
  1. Faites un clic gauche  sur « Installer ».
  2. Quand la barre de progression indique « Terminé », cliquez  sur « Suivant ».
  3. Faites un clic  sur « Terminer » pour continuer ou sur « Tester » pour vérifier que tout fonctionne correctement.

**C.** Testez si le logiciel est bien installé

1. Connectez le port USB du lecteur de carte au PC.
2. Faites un clic gauche  sur « Suivant ».
3. Insérez votre eID (carte d'identité) dans le lecteur et cliquez  sur « Suivant ».
4. Si tout est correctement installé, la dernière fenêtre vous confirmera que le test est réussi. Cliquez  sur « Fermer » pour terminer.

Le logiciel eID est installé sur votre ordinateur !



### 3. Se connecter en utilisant son eID - uniquement sur PC

#### Matériel nécessaire :

- Un PC
- Le logiciel eID installé sur le PC
- Un lecteur de carte d'identité
- Votre carte d'identité et le code PIN de celle-ci

A. Lorsque vous arrivez sur un site qui permet la connexion avec la carte d'identité, cherchez et faites un clic gauche sur l'option « **IDENTIFICATION** avec un lecteur de carte eID ».



B. Connectez votre lecteur de carte (eID) en branchant le câble USB au PC.

C. Insérez votre carte d'identité électronique, eID, dans le lecteur.

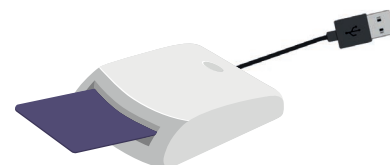
D. Faites un clic gauche sur le bouton « S'identifier ».

E. Dans la nouvelle fenêtre qui apparaît, sélectionnez le certificat correspondant à votre identité, en général celui qui est déjà sélectionné, puis faites un clic gauche sur le bouton « OK ».

F. Tapez le code PIN de votre carte d'identité et cliquez sur le bouton « OK ».

G. Si tout s'est bien déroulé, vous êtes maintenant connecté-e. !

Si vous avez un problème lors de l'installation du logiciel eID ou de la connexion avec l'eID, vous pouvez contacter le support en vous rendant sur : <https://eid.belgium.be/fr/contact>



#### Conseils pratiques :

- Conservez bien le document contenant votre code PUK et PIN, dans un endroit secret, mais **ne le jetez pas !**
- N'emportez pas avec vous le document contenant votre code PUK et votre code PIN sur vous lorsque vous sortez de chez vous.
- Ne notez jamais votre code PIN dans votre portefeuille ou dans votre smartphone.
- Pour conserver votre code PIN, créez dans vos contacts un numéro de téléphone dont les quatre premiers ou les quatre derniers chiffres sont ceux de votre code PIN.
- Ne communiquez jamais votre code PUK ou PIN à une autre personne.
- Si la connexion à l'eID ne fonctionne pas dans votre navigateur Internet habituel, essayez avec un autre navigateur Internet (voir fiche 3.1.).
- Si votre eID est illisible, nettoyez la puce de votre carte et réessayez.
- En cas de perte ou de vol de votre carte, téléphonez à DOCSTOP au 00800 2123 2123 ou à votre administration communale ou à la police.
- Si vous perdez votre code PUK ou PIN vous pouvez en demander une copie soit sur [www.ibz.rm.fgov.be](http://www.ibz.rm.fgov.be) ou auprès de votre administration communale.
- Que vous soyez sur PC ou sur MAC, retrouvez de l'aide sur la page réservée à l'eID du site [AideAccès.be](http://AideAccès.be) du Service Public Fédéral <https://www.aideaccés.be/2-eID.html>



7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

4. Se connecter avec sa carte d'identité  
Dernière mise à jour en juin 2022





*mysocialsecurity.be est une extension personnalisée du portail de la sécurité sociale, il a pour objectif de procurer aux citoyen-ne-s belges un point central réunissant leurs informations et documents personnels.*

Fruit d'un partenariat entre plusieurs services publics, **MySocialSecurity.be** offre en outre un accès sécurisé aux services en ligne des institutions partenaires tels que :

- l'ONEM, l'Office National de l'Emploi
- l'ONVA, l'Office National des Vacances Annuelles
- ONSS, l'Office National de la Sécurité Sociale
- la BCSS, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
- le CIN, le Collège Intermutualiste National



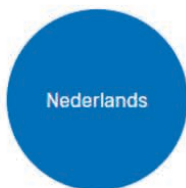
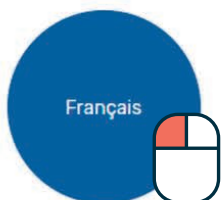
## 1. Accéder à MySocialSecurity

Pour accéder au site Web **MySocialSecurity.be**, vous pouvez soit taper « My Social Security » dans un moteur de recherche comme Google (voir fiche 3.3.), soit taper directement l'adresse **mysocialsecurity.be** dans la barre d'adresse du navigateur (voir fiche 3.2.).

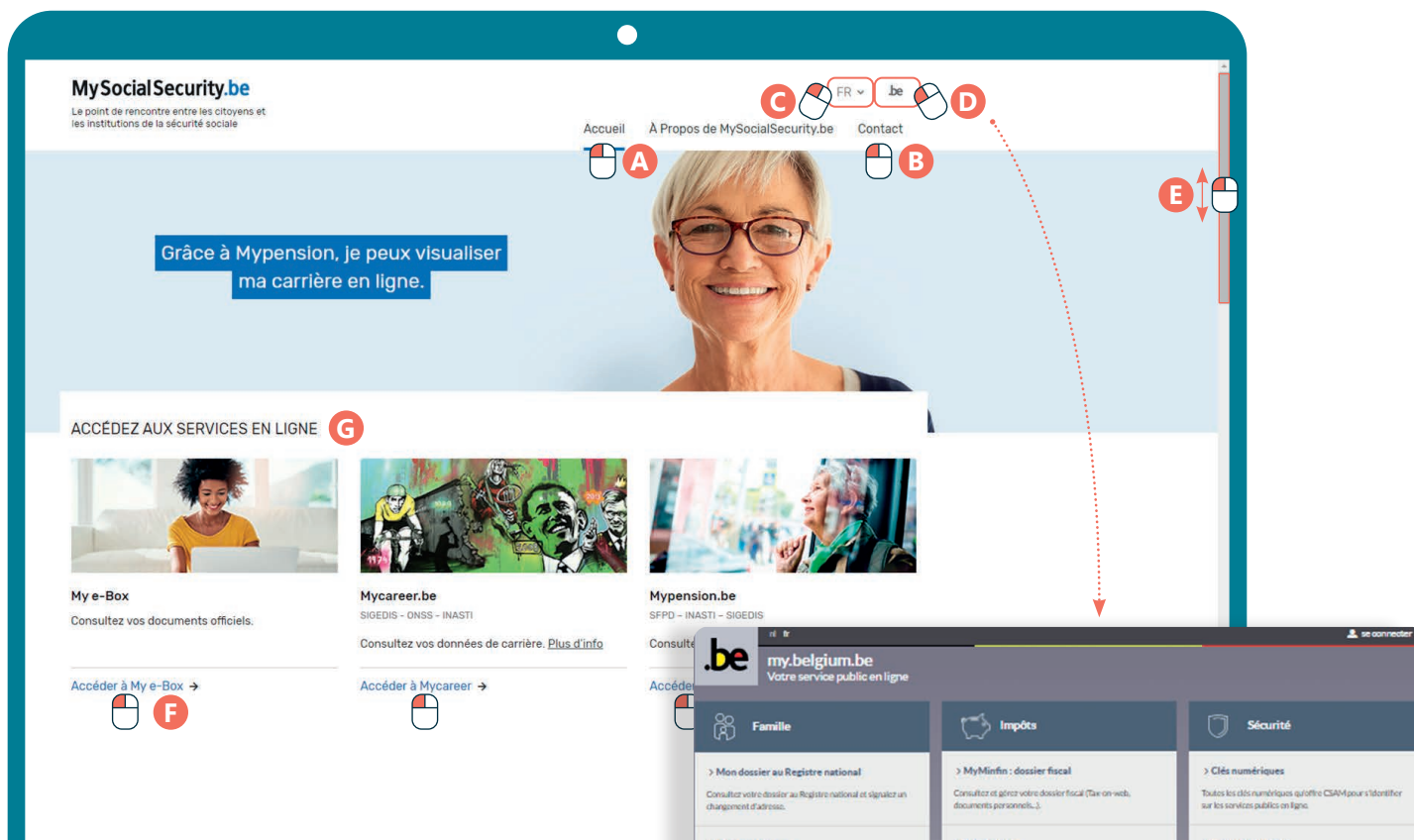
Sélectionnez ensuite votre langue ; par exemple le français.



**MySocialSecurity.be**



## 2. Présentation de la page d'accueil



- A.** Retour sur la page d'accueil - la page visible ci-dessus.
- B.** Lien vers une page pour trouver les coordonnées de contact en cas de question par téléphone ou via formulaire - **attention, dans ce cas, vous devez disposer d'une adresse e-mail (voir fiche 4.2.)**
- C.** Bouton qui permet de changer la langue.
- D.** Bouton qui ouvre un nouvel onglet vers le site : <https://www.belgium.be/fr>. Ce site recense des services officiels et donne des informations en lien avec :

- La famille
- Les impôts
- La sécurité
- La santé
- L'emploi
- La mobilité
- La justice
- L'économie
- Le logement
- L'environnement...

- E.** En utilisant la **barre de défilement**, vous pouvez voir quelques services accessibles en ligne. Par exemple, **MyCareer.be** qui retrace votre parcours professionnel, **Student@Work** pour les étudiants ou encore votre **carte de contrôle chômage...**
- F.** En dessous de chaque service, un lien vous permet d'accéder au site présenté. Faites un clic gauche sur « Accéder à... » .


7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
5. Utiliser MySocialSecurity.be  
Dernière mise à jour en janvier 2023



My e-Box est une boîte aux lettres électronique, mise à disposition par les pouvoirs publics, où vous retrouvez de manière sécurisée des messages officiels envoyés par les institutions publiques et par les organismes avec une mission de service public.

## 1. Activer et se connecter My e-Box

My e-Box est une boîte aux lettres liée à votre identité en tant que citoyen-ne belge. L'accès à votre My e-Box est strictement personnel et sécurisé.

- Ouvrez un navigateur (voir fiche 3.1.) et allez sur le site de [myebox.be](https://myebox.be). Choisissez le français.
- Cliquez  sur **OUVRIER MY EBOX**.
- Pour vous connecter, vous devez utiliser un moyen d'authentification CSAM (voir fiche 7.2.), par exemple le lecteur de carte d'identité (voir fiche 7.4.) sur PC ou encore l'application **itsme** (voir fiche 7.3.).



La première fois que vous vous connectez à My e-Box, vous activez également ce service. Cela signifie qu'une série de documents officiels vous seront à l'avenir **uniquement envoyés sous forme numérique** dans votre boîte aux lettres électronique My e-Box. Vous ne recevrez donc plus ces documents par courrier postal.



De nombreuses institutions publiques vous envoient des documents via votre My e-Box : les différents services publics fédéraux et régionaux, l'ONEM, l'ONSS, le SPF Finances, l'AVIQ, le Service fédéral des Pensions... de nombreux autres services s'ajoutent progressivement.

## 2. Un nouveau message dans My e-Box

Les documents envoyés via My e-Box sont généralement **assez importants**. Il est donc primordial que vous soyez averti-e de leur présence dans votre e-Box. C'est pourquoi **vous devez renseigner et activer** votre adresse e-mail lors de votre première connexion : **un e-mail vous sera envoyé à chaque fois qu'un nouveau document sera disponible**.



### Bienvenue sur My eBox !

Dorénavant, vous ne recevrez plus les messages des organismes gouvernementaux affiliés sur papier, mais uniquement sous forme numérique via My eBox.

NON, JE PRÉFÈRE NE PAS RECEVOIR DE MESSAGES VIA MY EBOX.

#### Mon profil

Complétez votre inscription pour lire les messages et recevoir les notifications. Si vous ne terminez pas votre inscription, votre autorisation sera automatiquement révoquée.

Surnom (facultatif)

Le nom utilisé pour m'adresser les notifications

Langue de communication \*

Français

#### Notifications \*



- Oui, je souhaite être informé par courrier électronique des messages contenus dans mon eBox.
- Non, je ne souhaite pas recevoir de notifications par courrier électronique

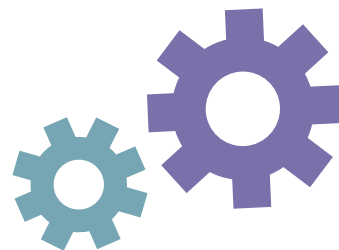
**Attention!** Vous avez choisi de **NE PAS être informé** de l'arrivée ou de l'expiration des messages dans votre eBox. **Vous devez consulter régulièrement votre eBox de votre propre initiative.**

ANNULER

ENREGISTRER

### 3. Consulter sa boîte aux lettres My e-Box


- A. Une fois connecté-e, vous voyez les différents documents reçus. Cliquez  sur la vignette du document pour l'ouvrir.
- B. Vous pouvez également créer des dossiers pour classer vos documents en cliquant  sur le dossier qui se trouvent en bas de votre document.
- C. Vous les retrouvez ainsi dans le dossier qui se trouve dans la barre d'outils située à gauche.
- D. Vous pouvez aussi télécharger votre document pour l'archiver sur votre PC ou smartphone en appuyant sur la flèche de téléchargement.






The screenshot displays the My e-Box interface. On the left, a sidebar contains a menu with icons for folders and documents, with a red 'C' highlighting the folder icon. The main area shows a list of documents with a red 'A' on a document icon and a red 'D' on a download icon. A red 'B' highlights a folder icon at the bottom of a document. On the right, a user profile menu is shown with a red '2' on the user name 'Caroline' and a red '3' on the 'Mon profil' option. Below it, a 'Détails de mon profil' page is visible with a red '4' on the 'Désactiver My e-Box' button. The interface includes a top navigation bar with the 'my e-box' logo and the user's name 'Caroline'.

### 4. Désactiver My e-Box

Vous souhaitez à nouveau recevoir vos documents officiels par courrier postal ? Vous pouvez **désactiver My e-Box**. Pour cela, suivez ces étapes :

 **Important à savoir :** tant que votre demande de suppression n'a pas été traitée, vous pouvez encore recevoir du courrier sur My e-Box. N'oubliez donc pas de vérifier votre courrier numérique jusqu'à avoir reçu la confirmation de suppression. Après cela, vous recevrez votre courrier à nouveau par voie postale.

1. Connectez-vous à My e-Box si vous n'êtes pas encore connecté-e.
2. Cliquez  sur votre nom **en haut à droite**.
3. Dans le menu qui apparaît, cliquez  sur **"Mon profil"**.
4. Sur la nouvelle page, cliquez  sur le bouton **"Désactiver My e-Box"**.



7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
6. Utiliser My e-Box  
Dernière mise à jour en février 2023




L'Espace Personnel Forem permet de centraliser tous vos documents liés au Forem, les informations relatives à votre recherche d'emploi ainsi que divers conseils pour vous aider dans vos démarches. L'avantage est que vous pouvez y accéder de partout via Internet sur un ordinateur ou un smartphone.

## 1. Accéder à votre Espace Personnel Forem




- Ouvrez un navigateur (voir fiche 3.1.) et allez sur le site du Forem <https://www.leforem.be/>
- Ensuite, pour vous connecter, cliquez  en haut à droite de la page Web sur **Se connecter**.
- Cliquez  sur **Citoyen**.

 La première question à se poser avant tout est : avez-vous déjà créé votre **Espace Personnel Forem** ? Normalement celui-ci est créé lors de votre inscription au Forem et est lié à votre **numéro de registre national**. Vous ne savez donc pas en créer plusieurs.

### Connectez-vous à votre espace personnel Citoyen

Choisissez de quelle manière vous souhaitez vous connecter ?

Me connecter via itsme, eID ou token 

ou

\* Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires

Nom d'utilisateur\*

  
[Nom d'utilisateur oublié ?](#)

Mot de passe\*

  
[Mot de passe oublié ?](#)

Me connecter

Vous n'avez pas d'espace personnel ?

[Créer un espace personnel](#)

Si vous avez déjà votre espace personnel, vous pouvez y accéder :

- Via l'**application itsme** (voir fiche 7.3.).
- Via votre **eID** (voir fiche 7.4.).
- En inscrivant votre **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** associé.

Grâce à votre espace personnel, vous pourrez accéder aux services en ligne du Forem.

Attention, la création d'un espace personnel ne constitue pas une inscription en tant que demandeur d'emploi.

Créer mon espace personnel avec itsme, eID ou token 

ou

Vous ne possédez pas ces outils ?

Créer mon espace personnel en encodant mes données manuellement

Vous avez déjà un espace personnel ?

[Connectez-vous !](#)

[Retour à la page d'accueil](#)

Si vous n'avez pas encore d'espace personnel, suivez la démarche pour en créer un soit :

Via l'**application itsme** (voir fiche 7.3.).

Via votre **eID** (voir fiche 7.4.).

En encodant toutes vos données manuellement si vous ne possédez pas ces outils.



Si vous ne voulez pas utiliser **itsme** ou votre **eID** et que vous ne vous souvenez plus de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe, vous pouvez appeler le numéro gratuit : 0800/93.947

## 2. Gérer votre Espace Personnel Forem

Une fois sur le site du Forem, connectez-vous pour accéder à votre **Espace Personnel**. Sous la recherche d'offre d'emploi, vous pouvez accéder à divers onglets et documents en lien avec votre recherche d'emploi. Faites déviler la page pour y accéder.

**Ma recherche d'emploi**

- Mes recherches sauvegardées
- Gérer mes candidatures [Visualiser](#)
- Mon profil professionnel et les offres d'emploi qui me correspondent **A**
  - Mon profil professionnel
  - Offres d'emploi qui correspondent à Mon profil professionnel **B** 283
- Conseils pour ma recherche d'emploi
- Offres d'emploi transmises par le Forem [Visualiser](#)

- Pour votre recherche d'emploi, il est intéressant de bien remplir votre **profil professionnel**. Cliquez sur « Mon profil professionnel et les offres d'emploi qui me correspondent »
- Ensuite, cliquez sur le lien « Mon profil professionnel »
- Vous pourrez alors remplir différents onglets avec vos études, formations, expériences, compétences, (...). Vous pouvez également importer **une version PDF de votre CV**. Vous donnerez ainsi plus de visibilité à votre profil auprès des employeur-euses/recruteur-euses.
- Point de vigilance : Veillez à bien **sauvegarder votre profil** régulièrement en cliquant sur **Sauvegarder mon profil**.

Vous trouverez également d'autres informations intéressantes comme des documents relatifs à vos démarches liées au **Forem**, **les différentes aides à l'emploi** dont vous pouvez bénéficier, **des conseils pour votre recherche d'emploi...**

**Me connecter**

**C**

- Coordonnées**
- Études et formations
- Expériences
- Compétences
  - Compétences professionnelles
  - Compétences linguistiques
  - Savoir-faire comportementaux
  - Compétences numériques
- Certificats
- Permis et moyens de transport
- Emplois recherchés
  - Métiers
  - Lieux de travail
  - Régimes de travail
  - Types de contrat
- CV

**Sauvegarder mon profil**

**D**

**Historique de mon profil**

**Mon dossier**

- Documents
- Mes aides à l'emploi [Vérifier mes droits](#)
- Modifier mes coordonnées [Modifier](#)

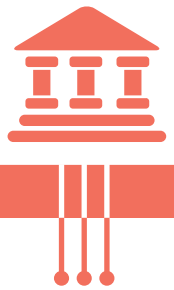
**Mes interactions**

- Mes rendez-vous à venir [Visualiser](#)
- Historique de mes interactions [Visualiser](#)

**Gestion de mon espace personnel**

- Modifier mon mot de passe [Modifier](#)

7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE  
ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
7. Utiliser mon Espace Personnel Forem  
Dernière mise à jour en février 2023








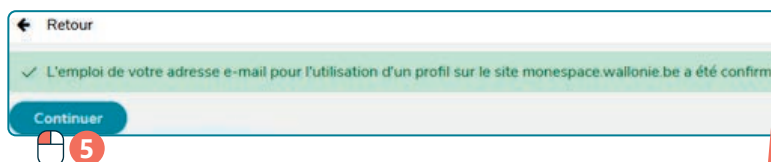
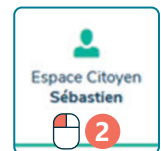
Vous voulez entamer des études supérieures ? Etudier à l'étranger ? Vous allez devenir parent ? Vous cherchez un emploi ? Vous avez des droits et des obligations mais vous vous perdez dans les démarches administratives ? Le site de la Wallonie peut vous apporter des réponses à vos questions.

## 1. Accéder à monespace.wallonie.be

**Mon Espace Wallonie** est le guichet en ligne de la Wallonie pour les citoyens et les entreprises. Il permet de réaliser des démarches administratives en ligne.

Sur **Mon Espace**, vous pouvez gérer vos démarches administratives en cours, vérifier leur état d'avancement et échanger avec l'administration de manière rapide et sécurisée.

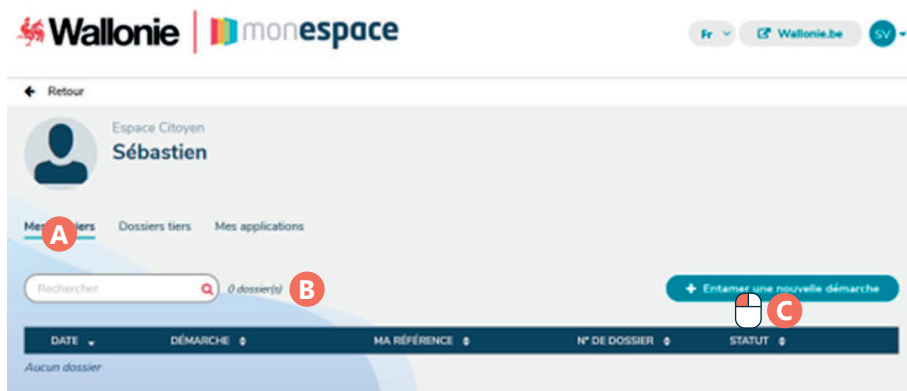
1. Pour accéder à ces services, ouvrez votre navigateur (voir fiche 3.1.) et allez sur le site [monespace.wallonie.be](https://monespace.wallonie.be) (voir fiche 3.2.). Cliquez  sur « Me connecter » pour vous connecter via un moyen d'authentification CSAM (voir fiche 7.2.).
2. Cliquez  sur « Espace Citoyen ». Il vous est ensuite demandé de compléter vos informations personnelles (voir fiche 3.7.) pour la création de votre espace.
3. Un e-mail de confirmation est envoyé à l'adresse renseignée lors de la création de l'**espace citoyen**. Consultez votre boîte mails (voir fiche 4.4.) pour consulter l'e-mail de confirmation.
4. Cliquez  sur le lien dans l'e-mail pour valider la création de votre compte « Espace Citoyen ».
5. Vous arrivez sur une page web vous informant que votre création de compte a bien été confirmée. Vous pouvez cliquer  sur « Continuer ».
6. Une page d'avertissement relatif à la protection des données va s'ouvrir. Prenez connaissance de cet avertissement, cochez « Oui, j'ai pris connaissance » et cliquez  sur « Continuer ».



Si vous n'avez pas reçu d'e-mail, vérifiez votre dossier courrier indésirable (spam) et si vous n'avez toujours rien, vérifiez que vous avez renseigné la bonne adresse e-mail pendant la création de l'Espace Citoyen.

## 2. Gérer son Espace Citoyen Wallonie

- A. C'est ici que vous pouvez accéder à vos dossiers ou demandes de démarches.
- B. Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une recherche directement dans votre liste de dossiers ou de démarches.
- C. Pour entamer une nouvelle procédure de démarche, cliquez sur le bouton « + Entamer une nouvelle démarche ».



Vous pouvez faire une recherche parmi les démarches réalisables via « Mon Espace Wallonie ».

Le résultat de cette recherche s'affiche en dessous, au niveau des résultats trouvés. Effectuez vos recherches avec **peu de mots-clés**.

**Par exemple :** Plutôt que de taper « Contester le précompte immobilier », nous vous recommandons de taper « immo » ou « immobilier ». Ces deux mots se trouvant à l'intérieur de la recherche que vous voulez faire, vous avez plus de chance de trouver des résultats cohérents.

## 3. Supprimer son compte « Mon Espace Wallonie »

Pour supprimer votre compte « Mon Espace Wallonie », connectez-vous à votre espace « citoyen », cliquez sur votre nom en haut à droite, et cliquez sur « Mon compte »

- Si vous n'avez pas de dossiers en cours, cliquez sur « suppression de compte ».
- Si vous avez des dossiers ouverts, indiquez la raison pour laquelle vous souhaitez supprimer le compte. À la suite de cela, un agent vous contactera pour confirmer ou non la suppression du compte.

Comme pour beaucoup de sites, vous aurez **30 jours** pour annuler la suppression et récupérer vos données. N'ayez crainte cependant, les dossiers administratifs et documents officiels restent avec l'administration compétente, et si vous veniez à recréer un compte **Mon Espace Wallonie**, ils seraient automatiquement ajoutés.



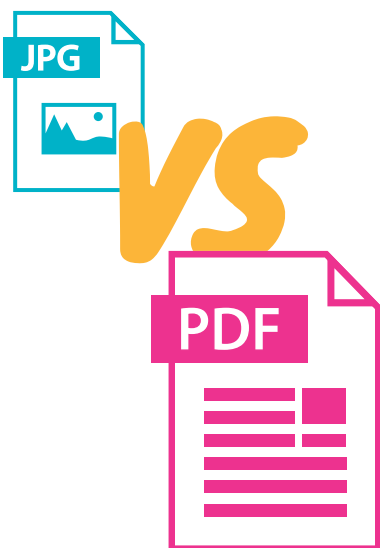
**Attention !** Si vous êtes membre des personnels de l'Enseignement, vous ne pouvez pas supprimer votre compte.





Numériser un document consiste à créer, à partir d'un document papier, une copie numérique de celui-ci. Cette copie sera accessible et utilisable numériquement. Cela permet de faciliter les échanges et la collaboration, de préserver l'intégrité des documents et d'éviter l'encombrement généré par ceux-ci.

## 1. Quel format choisir ?



Une simple photo n'est pas une manière idéale de numériser

1. La photo que vous prenez avec votre smartphone, enregistre votre document sous un format destiné aux photos (**jpg**). Ce format n'est pas du tout optimisé pour le texte et interdit tout traitement ultérieur sur le document pour être un document officiel et réutilisable.
2. Avec l'évolution des smartphones, les photos sont devenues des fichiers très lourds et donc difficiles à envoyer par e-mail.

Le **format PDF** est un **format adapté** pour tout document numérisé

Avec le format **.pdf**, vous pouvez :

- Numériser plusieurs pages dans un même document.
- Sécuriser votre document de manière numérique.
- Signer et faire signer les documents de manière numérique.

## 2. Comment numériser ?

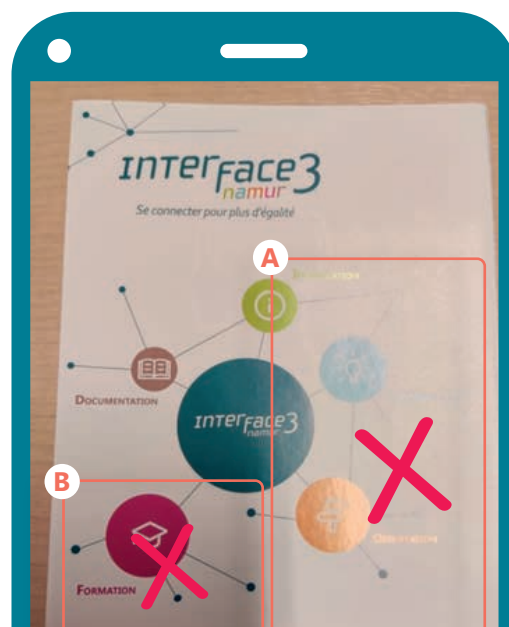
Vous pouvez numériser vos documents grâce à un scanner ou même une imprimante-scanner, si vous avez accès à ce matériel.

Vous pouvez également utiliser l'outil que vous avez à portée de main : **un smartphone**.

Il existe plusieurs manières de numériser un document via :

- Via une application à télécharger dans le Play Store (voir fiche 1.14.).
- Via la fonctionnalité « Numériser » de l'application appareil photo, uniquement disponible sur certains smartphones.

Il existe différentes applications de numérisation, **mais la prudence est conseillée** : en utilisant ces applications, souvent gratuites, vous partagez des documents privés et parfois hautement confidentiels. Vérifiez la politique de confidentialité de l'application que vous souhaitez utiliser.



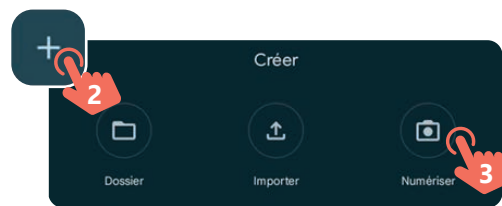
**EVITEZ** de faire des numérisations quand les documents sont **A surexposés** (reflets) ou **B sous-exposés** (ombres).

Essayez de déplacer votre document pour que la lumière soit répartie le plus uniformément possible.

### 3. Comment numériser avec Google Drive ?



1. Lancez votre application Google Drive (voir fiche 5.3. et 5.5.).
2. Appuyez sur le bouton « + » en bas à droite de votre écran
3. Appuyez ensuite sur l'option « Numériser ».
4. Acceptez les autorisations demandées et la fonction photo se lancera automatiquement.



Modifier la façon dont la capture est prise (16/9, 4/3...) et ajouter ou non une exposition longue.

Activer ou non le flash, le rendre automatique ou l'activer de façon continue.

Ajouter des effets à votre numérisation (Blanc & Noir, Sépia,...)

Changer de capteur photo (Selfie ou non)

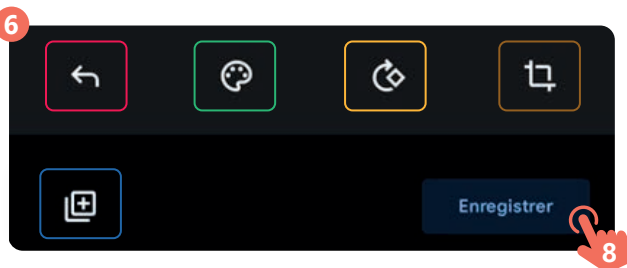
Quitter le menu de numérisation.

5. Appuyez sur le bouton pour déclencher la prise de vue et numériser votre document.

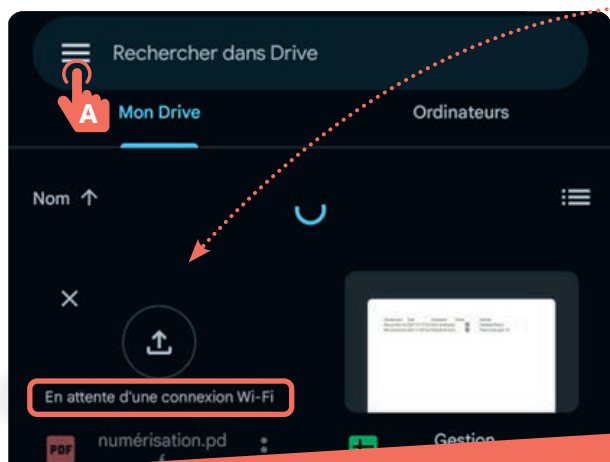
6. Ensuite, vous pouvez modifier le document :
- Revenir en arrière (nouvelle prise de vue).
  - Modifier les couleurs.
  - Faire pivoter le document (horizontal, vertical...).
  - Rogner votre document (Redéfinir les limites du document pour ne garder que ce qui doit être visible).

Après les modifications effectuées, vous pouvez :

- Ajouter d'autres documents à votre numérisation (Ajouter des pages supplémentaires d'un livre par exemple).
- Sinon, appuyez sur le bouton « Enregistrer ».



7. Pour finaliser l'opération, il vous est proposé de **modifier le titre du document** numérisé et de choisir l'emplacement pour l'enregistrer.
8. Validez en appuyant sur « Enregistrer ».
9. Votre document est prêt !



**Remarque:** votre numérisation peut ne pas s'être synchronisée avec Google Drive. Cela nécessite **une connexion Wi-Fi** ou l'autorisation de transfert via la **4G** (voir fiche 2.2.).

Si le smartphone n'est pas connecté en Wi-Fi, voici la procédure à suivre pour pouvoir désactiver cette option de restriction.

- A. Appuyez sur le menu de Google Drive.
- B. Ensuite, appuyez sur **Paramètres**.
- C. En bas de la liste déroulante, **décochez** l'option « Transferts uniquement en Wi-Fi ».

7. SERVICES PUBLICS EN LIGNE ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES  
9. Numériser avec son smartphone  
Dernière mise à jour en février 2023

