

Manuel IRISbox Agent

GUIDE PRATIQUE POUR LES AGENTS TRAITANT DES DEMANDES



TABLES DES MATIÈRES

1	Présentation	2
1.1	Votre guichet électronique.....	2
1.2	Mode de connection.....	2
2	Matériels et logiciels.....	3
2.1	Pré-requis.....	3
3	Se connecter.....	4
4	MyOffice.....	8
4.1	Mes dossiers vs. tous les dossiers.....	8
4.2	Nouveau.....	8
4.3	En traitement.....	9
4.4	En attente d'action citoyen	9
4.5	Terminé.....	9
4.6	Traitement d'une demande citoyen	10
4.7	Information du citoyen et suivi	12
4.8	Recherche.....	14
5	Rapport.....	14
6	Export XML.....	15
6.1	Processus d'exportation des données.....	15
7	Références de paiement	16

1 PRÉSENTATION

1.1 VOTRE GUICHET ÉLECTRONIQUE

IRISbox est le guichet électronique de la région de Bruxelles-Capitale permettant de demander des documents à votre administration communale et à certains organismes régionaux, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Votre administration est donc toujours ouverte.

IRISbox est disponible gratuitement ; certains documents sont payants. Le prix dépend de la finalité de votre demande et est géré au sein de chaque administration communale ou organisme régional.

1.2 MODE DE CONNECTION

Grâce à l'utilisation de la carte d'identité électronique (e-ID) ou avec itsme (plus d'info : <https://www.itsme.be/>), vous pouvez obtenir un accès sécurisé à votre espace de commande et de gestion de documents.

2 MATÉRIELS ET LOGICIELS

IRISbox est disponible sur <https://IRISbox.irisnet.be/>. Naviguez jusqu'à cette adresse web ; vous avez la possibilité d'y vérifier la configuration.

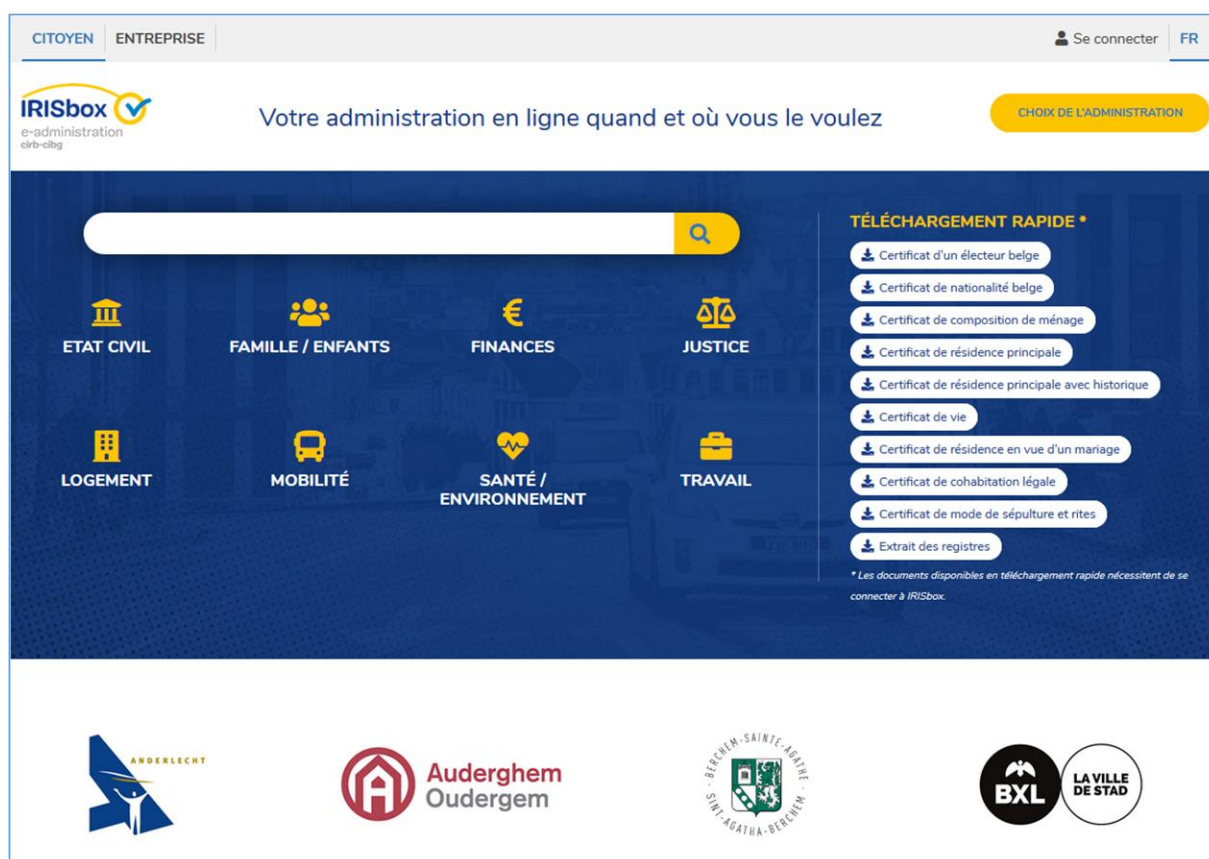
2.1 PRÉ-REQUIS

IRISbox est compatible avec de très nombreux systèmes d'exploitation et navigateurs. Plusieurs moyens de se connecter existent. Il est possible de s'authentifier via « **itsme** », via un « **token** », via « **une app mobile** » ou via « **e-id** (carte d'identité électronique) »

Il n'est pas nécessaire d'avoir un lecteur de carte d'identité, si vous souhaitez vous connecter via itsme, un token ou une app. Par contre, ces moyens de connexion impliquent l'utilisation d'un smartphone.

Si on se connecte avec le e-ID, il est toutefois nécessaire de disposer d'un lecteur de carte électronique (incorporé ou connecté à votre ordinateur), de sa carte d'identité électronique et du code PIN associé à celle-ci.

Pour voir les documents PDF directement dans votre navigateur, un plugin 'PDF-viewer' doit être installé.

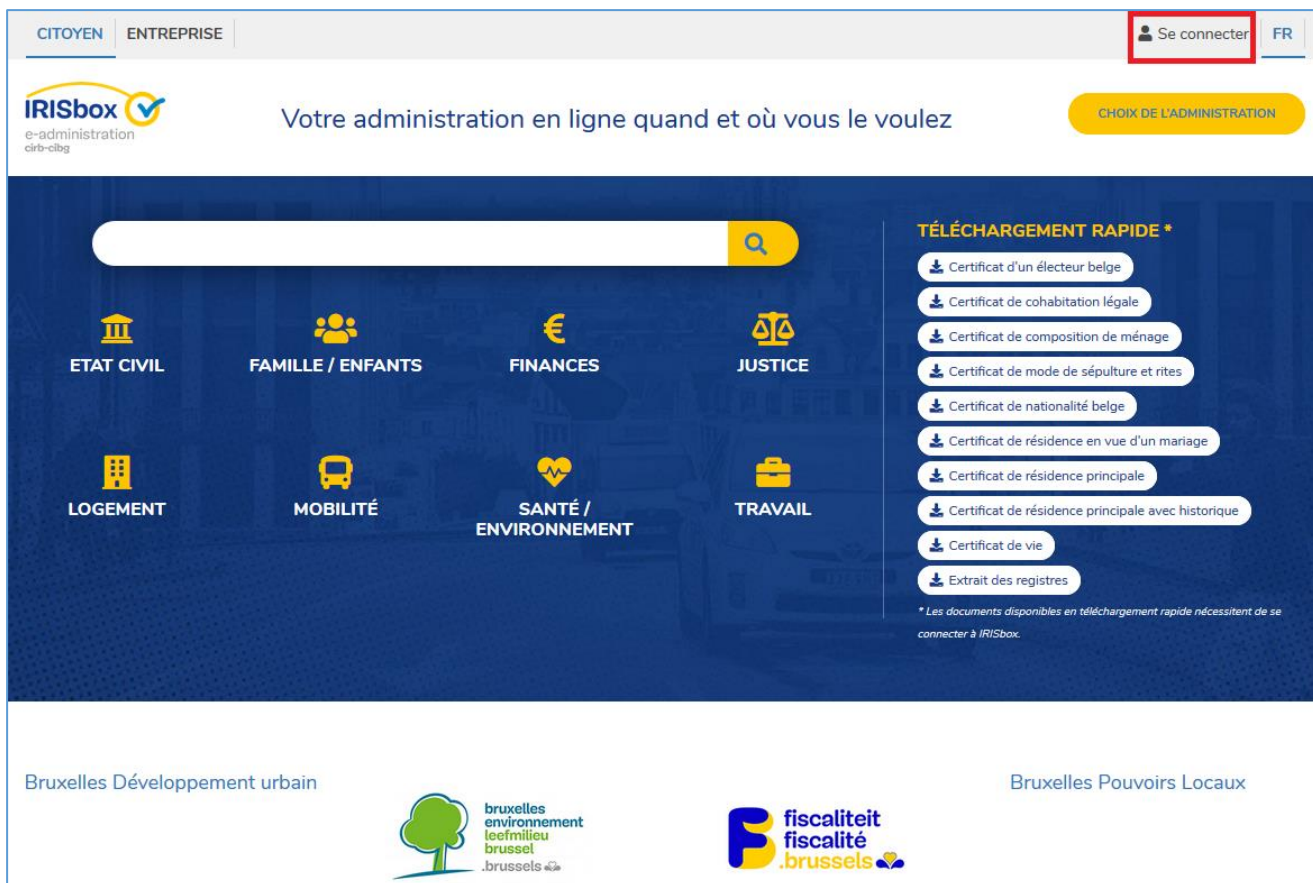


3 SE CONNECTER

Il est possible de s'authentifier via « itsme », via un « token », via « une app mobile » ou via « e-id (carte d'identité électronique) ». Dans cet exemple, nous sélectionnons « Identification avec un lecteur de cartes eID »

Insérez votre carte d'identité électronique dans le lecteur de carte (incorporé à votre ordinateur ou connecté à celui-ci).

Rendez-vous sur <https://irisbox.irisnet.be/> et cliquez sur le bouton « Me connecter »



The screenshot shows the IRISbox website interface. At the top, there are tabs for 'CITOYEN' and 'ENTREPRISE', and a 'Se connecter' button highlighted with a red box. Below the tabs, the IRISbox logo is visible, along with the text 'Votre administration en ligne quand et où vous le voulez' and a 'CHOIX DE L'ADMINISTRATION' button. The main content area features a search bar and a grid of service categories: ETAT CIVIL, FAMILLE / ENFANTS, FINANCES, JUSTICE, LOGEMENT, MOBILITÉ, SANTÉ / ENVIRONNEMENT, and TRAVAIL. To the right, there is a 'TÉLÉCHARGEMENT RAPIDE *' section with a list of downloadable documents, including various certificates and extracts. At the bottom, there are logos for 'Bruxelles Développement urbain', 'bruxelles environnement leefmilieu brussel .brussels', and 'fiscaliteit fiscalité .brussels', along with the text 'Bruxelles Pouvoirs Locaux'.

Choisissez un mode de connexion :



S'identifier à l'administration en ligne

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier.

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique



IDENTIFICATION
avec un lecteur de cartes eID



IDENTIFICATION
via itsme

Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe



IDENTIFICATION
avec un code unique via une application mobile



IDENTIFICATION
avec code de sécurité via token

Authentification européenne



IDENTIFICATION
avec eIDAS

Ensuite, vous insérez votre eID et cliquez sur « S'identifier » :



S'identifier à l'administration en ligne

S'identifier avec un lecteur de cartes eID



- 1 Connectez votre lecteur de cartes eID à votre ordinateur.
- 2 Insérez votre carte d'identité électronique (eID), carte pour étrangers ou kids-ID dans le lecteur de cartes
- 3 Cliquez sur **Identification**, sélectionnez votre certificat et saisissez le code PIN de votre carte d'identité lorsqu'on vous le demandera.

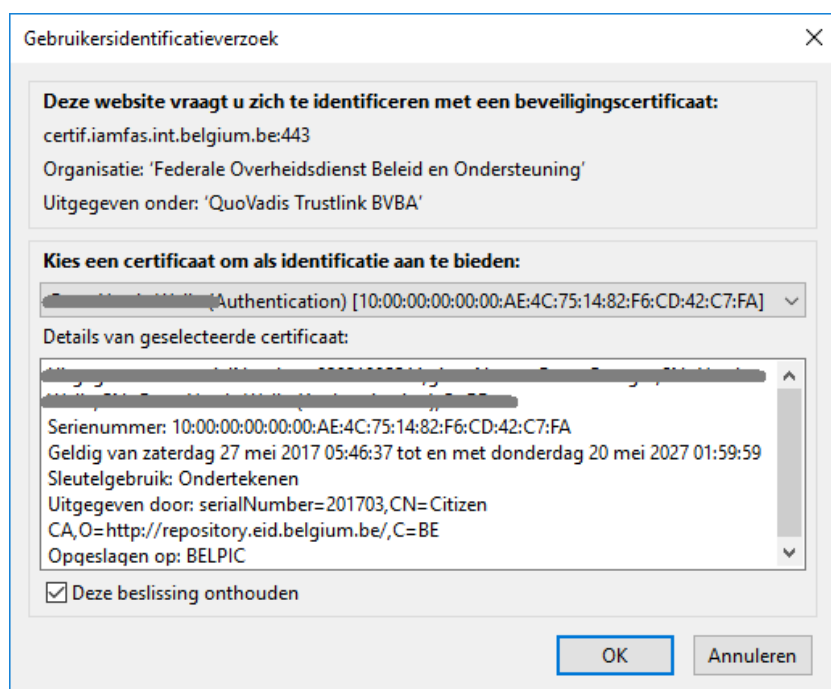
Vous n'avez pas d'eID ?

[Cliquez ici](#) pour savoir comment utiliser les services publics en ligne sans eID.

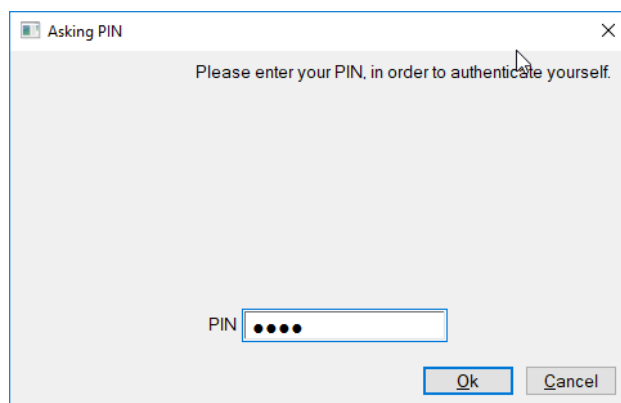
Choisissez une autre clé numérique.

S'identifier

Cliquez sur « OK » pour vous authentifier avec le certificat de sécurité :



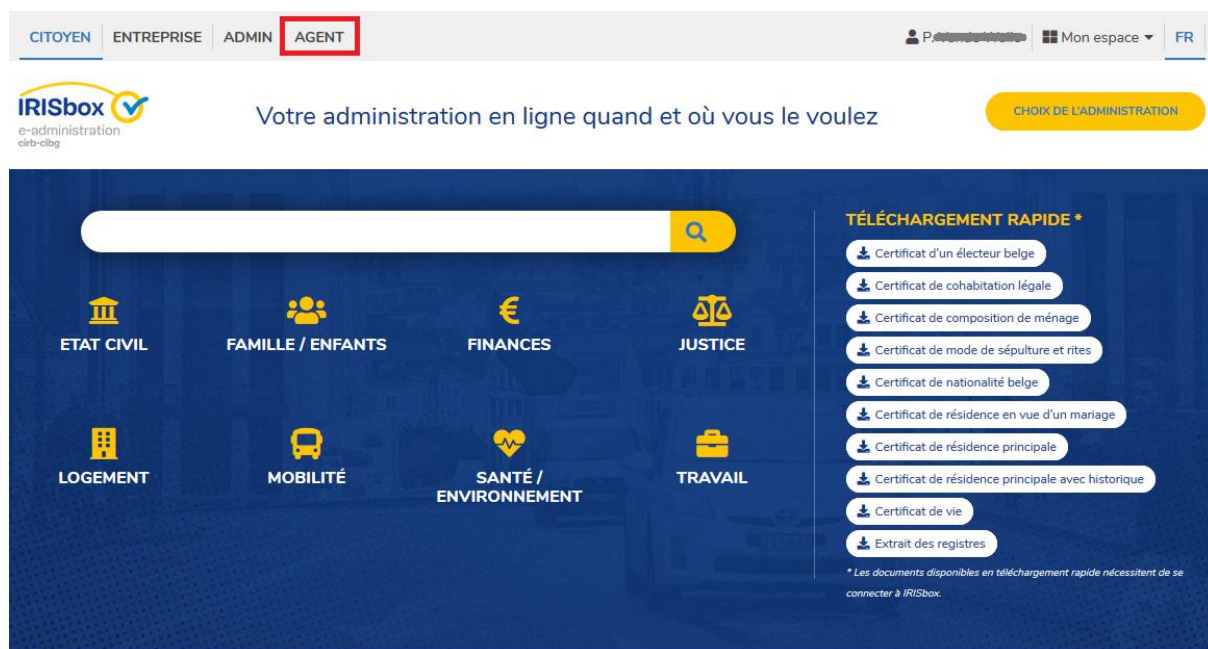
Introduisez votre code PIN lorsque l'application vous le demande :



Félicitations ! Si vous voyez l'écran ci-dessous, vous êtes connecté !

Selon les droits dont vous disposez, vous pouvez voir 'Citoyen', '(Membre d'une) entreprise', 'Agent (administratif)'.

Pour y accéder en tant qu'agent, choisissez 'Agent':



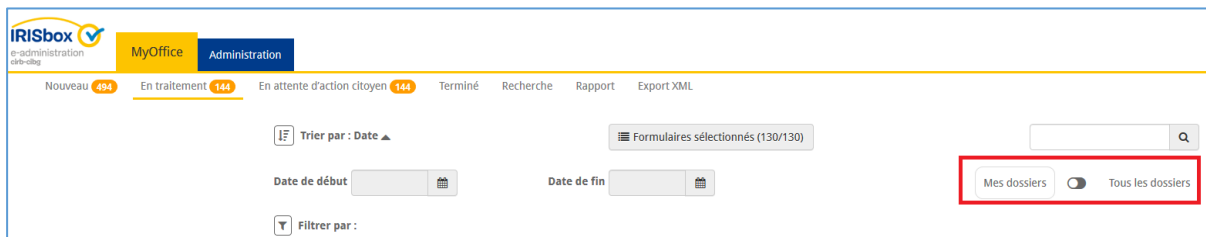
The screenshot shows the IRISbox Agent interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for CITOYEN, ENTREPRISE, ADMIN, and AGENT. The AGENT tab is highlighted with a red box. To the right of the tabs, there is a user profile icon and a 'Mon espace' dropdown menu. Below the navigation bar, the IRISbox logo is visible on the left, and the text 'Votre administration en ligne quand et où vous le voulez' is centered. On the right, there is a yellow button labeled 'CHOIX DE L'ADMINISTRATION'. The main content area has a dark blue background with a grid of icons representing different administrative services: ETAT CIVIL, FAMILLE / ENFANTS, FINANCES, JUSTICE, LOGEMENT, MOBILITÉ, SANTÉ / ENVIRONNEMENT, and TRAVAIL. On the right side of the main content area, there is a section titled 'TÉLÉCHARGEMENT RAPIDE *' with a list of downloadable documents: Certificat d'un électeur belge, Certificat de cohabitation légale, Certificat de composition de ménage, Certificat de mode de sépulture et rites, Certificat de nationalité belge, Certificat de résidence en vue d'un mariage, Certificat de résidence principale, Certificat de résidence principale avec historique, Certificat de vie, and Extrait des registres. A small note at the bottom of this section states: '* Les documents disponibles en téléchargement rapide nécessitent de se connecter à IRISbox.'

4 MYOFFICE

L'onglet 'MyOffice' vous permet de visualiser et de traiter vos demandes. Il est possible de trier les demandes par Date, Statut, Formulaire et Département.

4.1 MES DOSSIERS VS. TOUS LES DOSSIERS

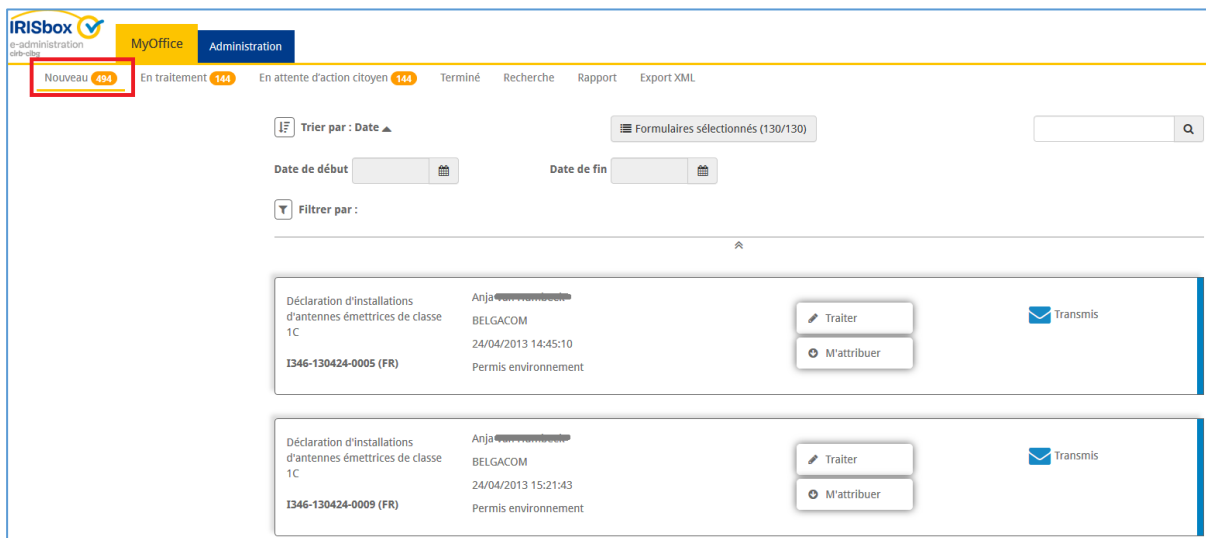
Lorsque le curseur se trouve sur « Mes dossiers », l'agent ne peut voir que les dossiers qui lui sont attribués. Pour voir tous les dossiers (ceux également traités par les collègues), il faut déplacer le curseur sur « Tous les dossiers » :



The screenshot shows the IRISbox e-administration interface. The 'MyOffice' tab is selected. In the top navigation bar, there are links for 'Nouveau' (494), 'En traitement' (144), 'En attente d'action citoyen' (144), 'Terminé', 'Recherche', 'Rapport', and 'Export XML'. Below the navigation bar, there are filters for 'Trier par : Date' and 'Formulaires sélectionnés (130/130)'. On the right side, there is a search bar and a toggle switch labeled 'Mes dossiers' and 'Tous les dossiers'. The toggle switch is currently set to 'Tous les dossiers'.

4.2 NOUVEAU

Sélectionnez l'onglet 'Nouveau' pour voir toutes les nouvelles demandes (c-à-d, non traitées). A ce stade-ci, les nouvelles demandes ne sont pas assignées. Ce n'est qu'au moment où l'agent clique sur le bouton 'M'attribuer' que la demande lui est assignée. Ensuite seulement il pourra traiter cette nouvelle demande en cliquant sur 'Traiter'.



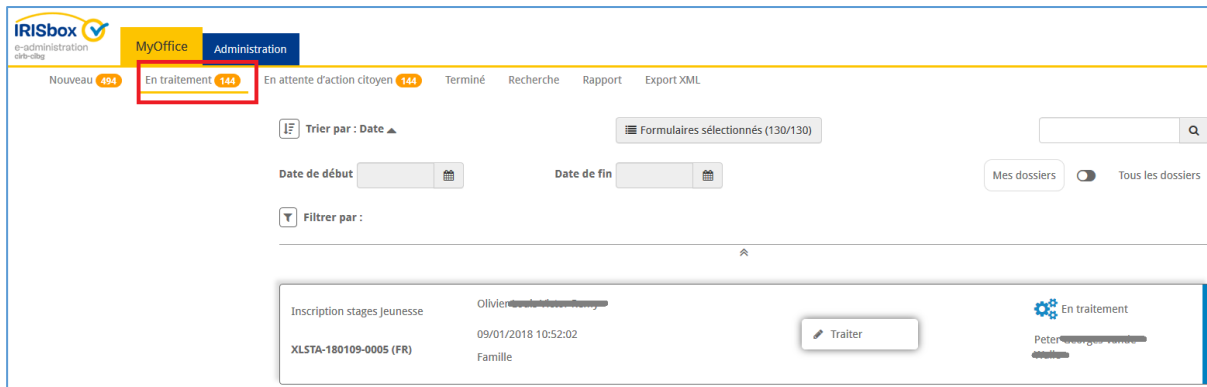
The screenshot shows the IRISbox e-administration interface with the 'Nouveau' tab selected. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. Below the navigation bar, there are filters for 'Trier par : Date' and 'Formulaires sélectionnés (130/130)'. The main content area displays a list of new requests. Each request entry includes the following information:

- Request Type:** Déclaration d'installations d'antennes émettrices de classe 1C
- Requester:** Anja [redacted]
- Department:** BELGACOM
- Request ID:** I346-130424-0005 (FR)
- Subject:** Permis environnement
- Actions:** 'Traiter' and 'M'attribuer' buttons
- Status:** 'Transmis' (indicated by an envelope icon)

The 'Nouveau' tab is highlighted with a red box in the original image.

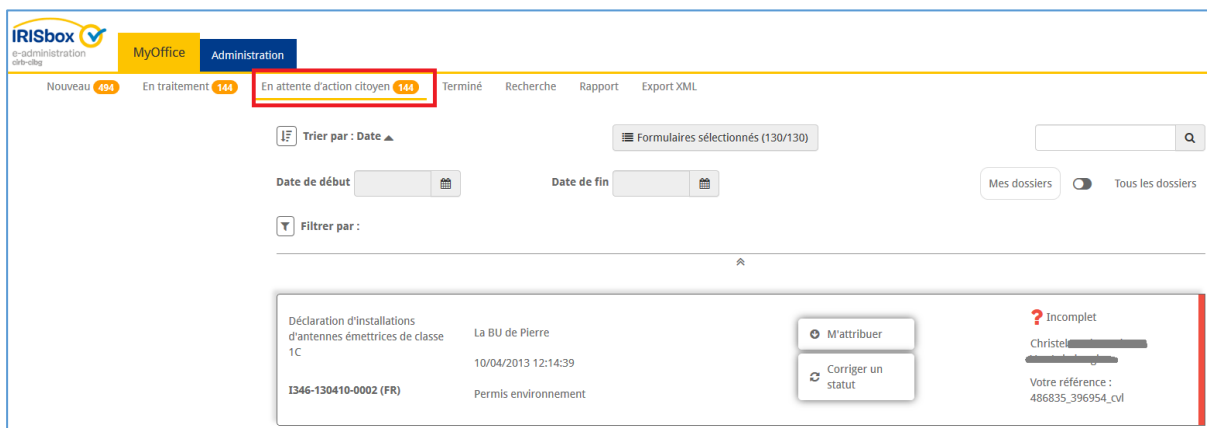
4.3 EN TRAITEMENT

Sélectionnez l'onglet 'En traitement' pour voir toutes les demandes en cours. À partir de l'état 'en traitement', il est possible de faire la différence entre 'mes dossiers' et 'tous les dossiers' en utilisant le bouton glissant.



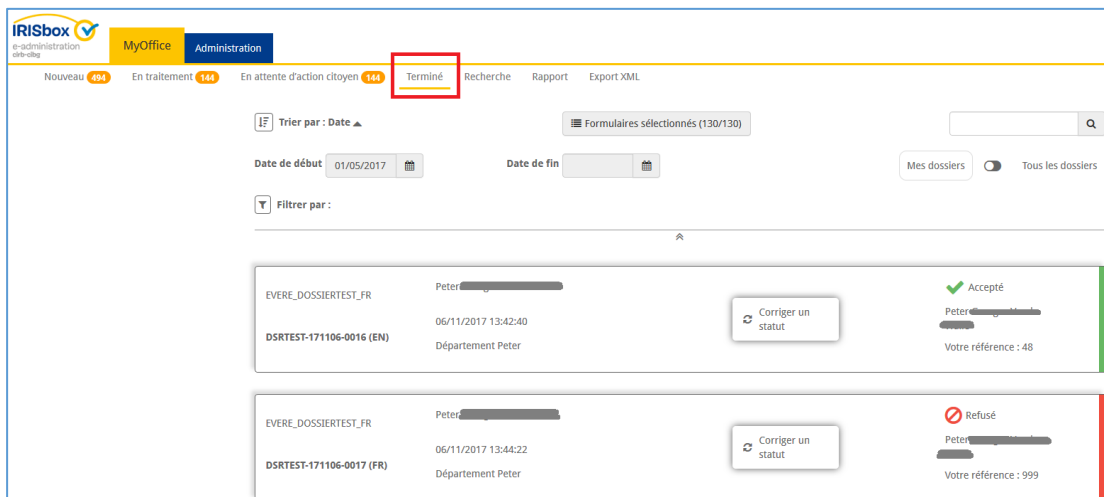
4.4 EN ATTENTE D'ACTION CITOYEN

De temps en temps, l'agent traitant attend une action de la part du citoyen. Parfois l'agent attend un paiement, ou une autre info (et dans ce cas, la demande a le statut 'incomplet', etc.



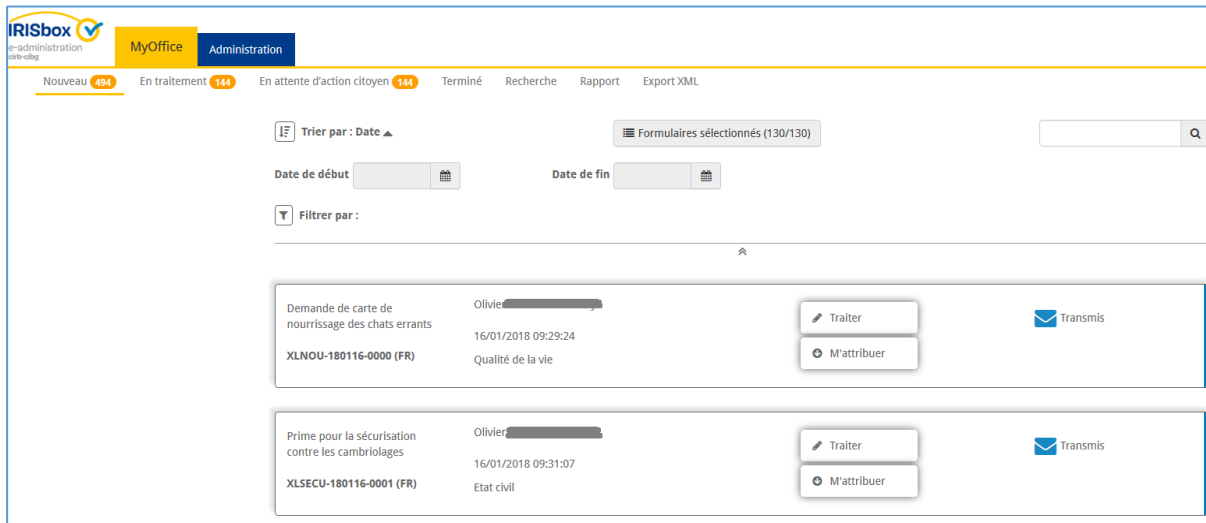
4.5 TERMINÉ

Sélectionnez l'onglet 'Terminé' pour voir toutes les demandes qui sont terminées, c'est-à-dire acceptées, refusées ou payées.



4.6 TRAITEMENT D'UNE DEMANDE CITOYEN

Si vous souhaitez traiter une demande, vous devez d'abord vous l'attribuer



IRISbox e-administration

MyOffice Administration

Nouveau 494 En traitement 144 En attente d'action citoyen 144 Terminé Recherche Rapport Export XML

Trier par : Date ▲

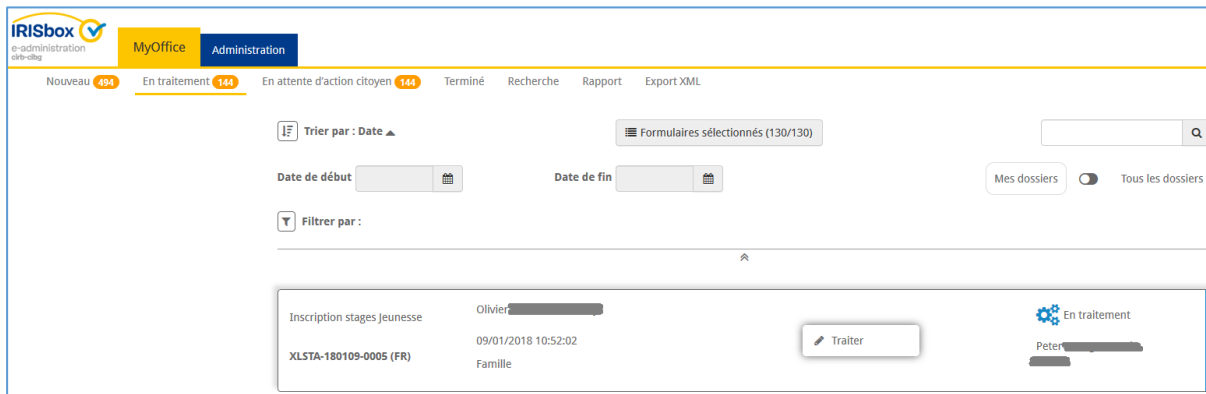
Formulaires sélectionnés (130/130)

Date de début Date de fin

Filtrer par :

Demande de carte de nourrissage des chats errants XLNOU-180116-0000 (FR)	Olivier 16/01/2018 09:29:24 Qualité de la vie	Traiter M'attribuer	Transmis
Prime pour la sécurisation contre les cambriolages XLSECU-180116-0001 (FR)	Olivier 16/01/2018 09:31:07 Etat civil	Traiter M'attribuer	Transmis

Le statut du dossier a changé de nouveau à 'en cours'. Pour voir uniquement vos demandes, naviguez vers l'onglet 'En traitement' et sélectionnez 'Mes dossiers'



IRISbox e-administration

MyOffice Administration

Nouveau 494 En traitement 144 En attente d'action citoyen 144 Terminé Recherche Rapport Export XML

Trier par : Date ▲

Formulaires sélectionnés (130/130)

Date de début Date de fin

Filtrer par :

Mes dossiers Tous les dossiers

Inscription stages jeunesse XLSTA-180109-0005 (FR)	Olivier 09/01/2018 10:52:02 Famille	Traiter	En traitement Peter
---	---	---------	------------------------

Pour traiter une demande reçue, cliquez sur « Traiter ». L'écran de traitement d'une demande vous offre plusieurs choix.

- **En traitement** : correspond au fait que la demande suit son cours et fait l'objet du traitement adéquat par vos soins
- **Accepter** : indique que la demande est traitée directement
- **Refuser** : indique que la demande est refusée

- **Incomplet** : permet d'indiquer au citoyen que sa demande est incomplète et que l'agent attend des modifications à faire par l'utilisateur. Un changement vers le statut '**Incomplet**' doit être accompagné d'un commentaire obligatoire expliquant le type d'info à compléter.

Incomplet

Vous allez marquer la demande ECDIV-180416-46 (FR) comme incomplète

Numéro du dossier back-office :

Commentaire : *

Veuillez ajouter une annexe, syp

5 mots - 32 caractères / 4000

Annexe :

Seuls les fichiers PDF inférieurs à 5 MB sont autorisés.

Parcourir...

- **A payer** : permet de renseigner un prix au citoyen afin qu'il effectue le paiement via la plateforme de paiement en ligne par l'intermédiaire de '**Mybox Citoyen**' ou '**Mybox Entreprise**'
- **Fixer le prix du formulaire** : Déterminer manuellement le prix à payer pour la demande

A payer

Vous allez fixer le prix de la demande ECDIV-180410-0006 (FR)

Numéro du dossier back-office :

Commentaire :

0 mots - 0 caractères / 4000

Annexe :

Seuls les fichiers PDF inférieurs à 5 MB sont autorisés.

Parcourir...

Prix : *

Le prix saisi doit être numérique et comporter 2 chiffres après la virgule et aucun symbole monétaire.

15

Dans cet exemple, l'agent a fixé le prix à payer à 15€ pour la demande 'ECDIV-180410-0006'.

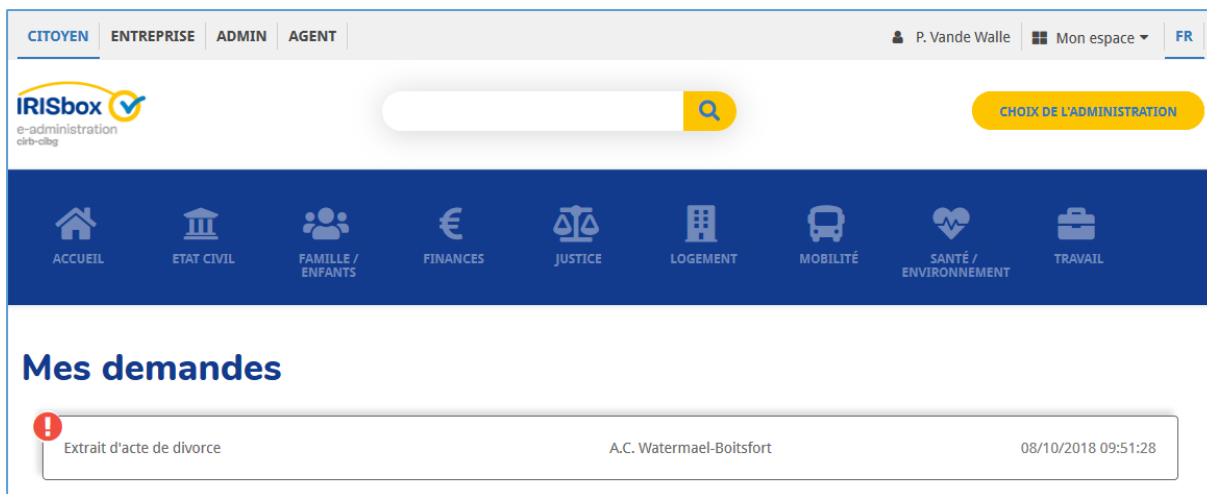
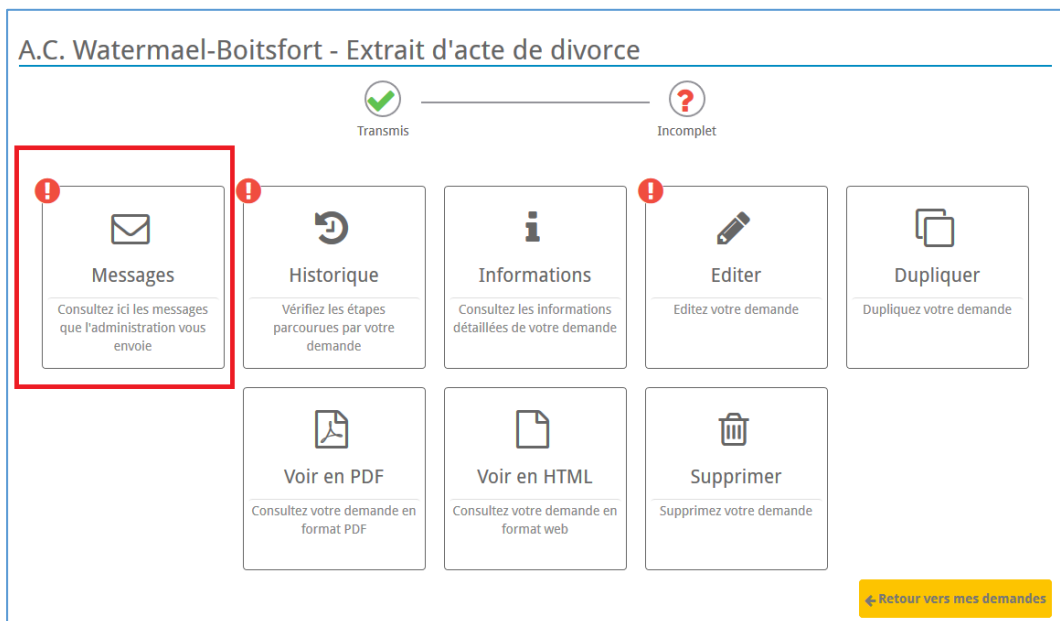
- **Confirmer le paiement** : confirmer manuellement que le paiement a été fait
- **Corriger un statut** : corriger un statut d'un dossier en cas d'erreur

Inscriptions aux ateliers CreaPass	Julien	Corriger un statut	? Incomplet Peter
CPA-150130-0007 (FR)	30/01/2015 10:34:31		
28.50 € payé	Population		

4.7 INFORMATION DU CITOYEN ET SUIVI

Les différentes actions réalisées par l'agent traitant la demande informe l'initiateur de la demande (le citoyen) de manière automatique par email et via IRISbox (pour autant qu'un email soit configuré dans son profil). Ces différentes actions sont consultables dans l'onglet « **Mybox Citoyen** » ou dans l'onglet « **Mybox Entreprise** ».

Exemple : Un agent a marqué un dossier 'incomplet' parce qu'une annexe n'est pas jointe. Dans 'Mes demandes', un point d'exclamation s'affiche dans la partie 'messages'. Ceci signifie qu'une nouvelle information a été ajoutée dans la partie 'messages' à destination du citoyen.

Quand le citoyen ouvre la partie 'messages', il peut voir que l'agent a noté: « Veuillez ajouter une annexe svp »

A.C. Watermael-Boitsfort - Extrait d'acte de divorce


Transmis


Incomplet


Messages
Consultez ici les messages que l'administration vous envoie


Historique
Vérifiez les étapes parcourues par votre demande


Informations
Consultez les informations détaillées de votre demande


Editer
Editez votre demande


Dupliquer
Dupliquez votre demande

Messages :

08/10/2018 10:16	[IRISbox] ECDIV-181008-4713 : Incomplet - Onvolledig	Incomplete
Veuillez ajouter une annexe, svp		


Voir en PDF
Consultez votre demande en format PDF


Voir en HTML
Consultez votre demande en format web

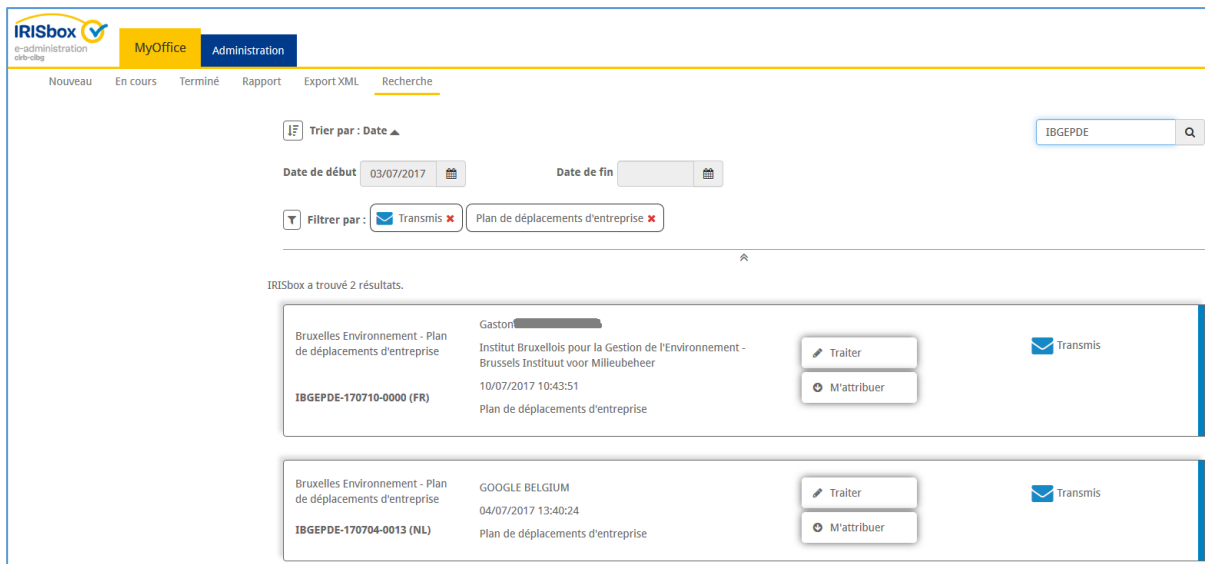

Supprimer
Supprimez votre demande

[← Retour vers mes demandes](#)

4.8 RECHERCHE

L'option de recherche (globale) est utilisée pour effectuer une recherche de demande, indépendamment de l'état du dossier. Il s'agit d'une recherche globale. Par contre, la recherche dans les autres onglets (nouveau, en cours, terminé) limite votre recherche à chaque onglet en particulier.

Il est possible d'effectuer une recherche très spécifique. Dans cet exemple, l'agent a cherché tous les formulaires 'IBGEPDE', avec une date de début au '03/07/2017', l'état 'Transmis' et qui appartient au département 'Plan de déplacement d'entreprise'.



IRISbox e-traitement

MyOffice Administration

Nouveau En cours Terminé Rapport Export XML Recherche

Trier par : Date

Date de début 03/07/2017 Date de fin

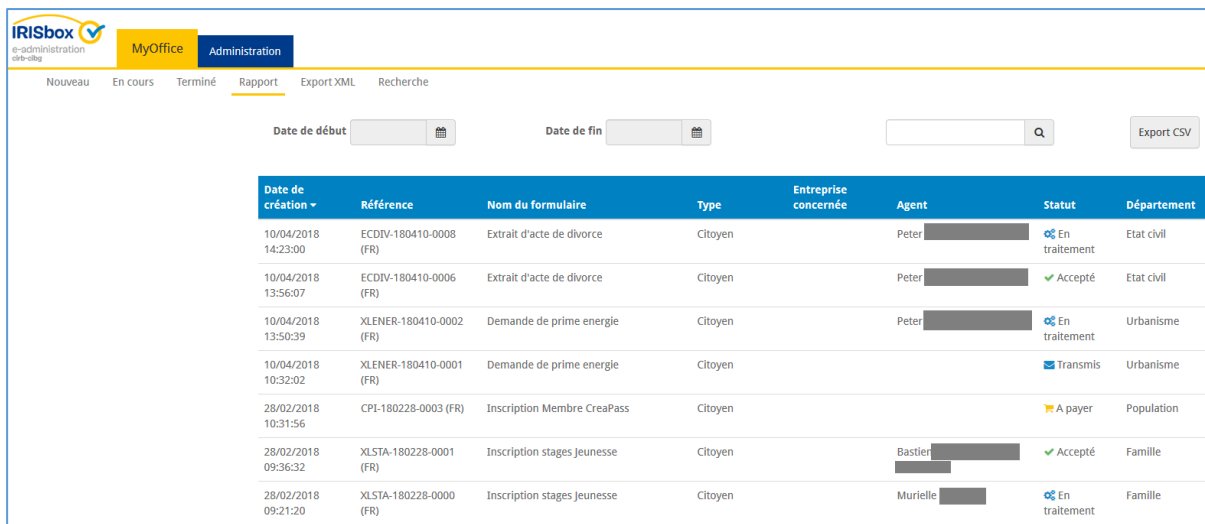
Filtrer par : Transmis Plan de déplacements d'entreprise

IRISbox a trouvé 2 résultats.

Bruxelles Environnement - Plan de déplacements d'entreprise	Gaston	Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement - Brussels Instituut voor Milieubeheer	10/07/2017 10:43:51	Plan de déplacements d'entreprise	IBGEPDE-170710-0000 (FR)	Traiter M'attribuer	Transmis
Bruxelles Environnement - Plan de déplacements d'entreprise	GOOGLE BELGIUM	04/07/2017 13:40:24	Plan de déplacements d'entreprise	IBGEPDE-170704-0013 (NL)	Traiter M'attribuer	Transmis	

5 RAPPORT

Le rapport vous offre une vue globale sur plusieurs demandes avec leur dernier état. Il est aussi possible de filtrer sur les dates (début et fin) et d'exporter le rapport vers un fichier CSV.



IRISbox e-traitement

MyOffice Administration

Nouveau En cours Terminé Rapport Export XML Recherche

Date de début Date de fin

Export CSV

Date de création	Référence	Nom du formulaire	Type	Entreprise concernée	Agent	Statut	Département
10/04/2018 14:23:00	ECDIV-180410-0008 (FR)	Extrait d'acte de divorce	Citoyen		Peter	En traitement	Etat civil
10/04/2018 13:56:07	ECDIV-180410-0006 (FR)	Extrait d'acte de divorce	Citoyen		Peter	Accepté	Etat civil
10/04/2018 13:50:39	XLENER-180410-0002 (FR)	Demande de prime energie	Citoyen		Peter	En traitement	Urbanisme
10/04/2018 10:32:02	XLENER-180410-0001 (FR)	Demande de prime energie	Citoyen			Transmis	Urbanisme
28/02/2018 10:31:56	CPI-180228-0003 (FR)	Inscription Membre CreaPass	Citoyen			A payer	Population
28/02/2018 09:36:32	XLSTA-180228-0001 (FR)	Inscription stages Jeunesse	Citoyen		Bastien	Accepté	Famille
28/02/2018 09:21:20	XLSTA-180228-0000 (FR)	Inscription stages Jeunesse	Citoyen		Murielle	En traitement	Famille

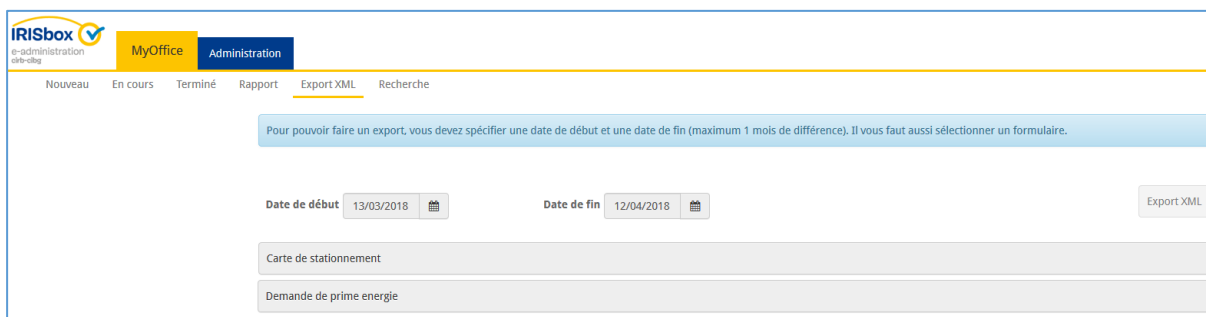
6 EXPORT XML

IRISbox permet aux personnes disposant du rôle d'Agent ou d'Administrateur d'exporter les données complètes d'un formulaire ainsi que de leur(s) annexe(s) dans un fichier archive (ZIP).

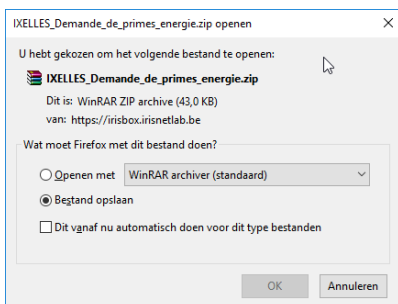
Le format d'export des données est un fichier XML. « L'export XML » (nom générique donné à la fonction d'export des données des formulaires) n'est pas disponible pour les citoyens. Seul l'enregistrement au format portable (PDF) est permis pour les personnes n'ayant pas de droits spécifiques.

6.1 PROCESSUS D'EXPORTATION DES DONNÉES

1. Afin d'exporter les données, il faut spécifier une période (max 1 mois, date de début et date de fin) et un formulaire. Dans cet exemple, nous avons choisi 'Demande de prime'



2. Ensuite, votre navigateur vous demande d'enregistrer le téléchargement
3. Vous pouvez maintenant ouvrir le fichier ZIP

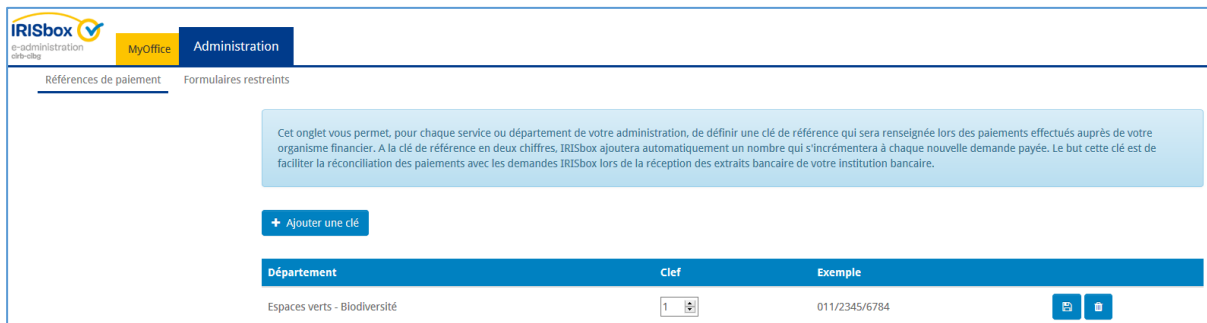


4. Et visualiser les données complètes (contenu XML) pour les demandes choisies ainsi que leur annexe(s).

Name	Date modified	Type	Size
 XLENER-180410-0001	12/04/2018 15:45	File folder	
 XLENER-180410-0002	12/04/2018 15:45	File folder	
 IXELLES_Demande_de_primes_energie.xml	12/04/2018 15:44	XML File	8 KB

7 RÉFÉRENCES DE PAIEMENT

Dans la partie « Administration », il y a un onglet « Références de paiement » qui permet aux agents de changer la référence de paiement d'une demande par département.



The screenshot shows the IRISbox e-administration interface. At the top, there's a navigation bar with 'MyOffice' and 'Administration' tabs. Under 'Administration', there are two sub-tabs: 'Références de paiement' (active) and 'Formulaires restreints'. A blue information box explains that this tab allows defining a payment reference key for each service or department, which will be used for payments and reconciliation. Below this, there's a button '+ Ajouter une clé'. At the bottom, a table lists departments and their corresponding payment keys.

Département	Clef	Exemple
Espaces verts - Biodiversité	1	011/2345/6784

Cliquez sur le bouton 'Ajouter une clé' pour ajouter un référence de paiement pour un département spécifique.