



IRISbox, le guichet unique des citoyens et des entreprises en Région bruxelloise

Sommaire

IRISbox, le guichet unique.....	2
Que trouve-t-on sur IRISbox ?	3
5 minutes pour effectuer une démarche.....	5
Les fonctionnalités essentielles d'IRISbox	6
« Made in Brussels »	8

IRISbox, le guichet unique

Une seule plateforme pour tous les usagers, pour tous les services publics bruxellois

Le guichet électronique IRISbox (www.irisbox.be) permet de demander des documents officiels ou d'effectuer des démarches, depuis son ordinateur, auprès des communes et des administrations régionales bruxelloises.

Obtenir une composition de ménage pour l'abonnement de transport en commun de ses enfants ou demander une exonération de la taxe régionale pour les indépendants et les entreprises : le guichet en ligne IRISbox rend ces démarches – comme plusieurs dizaines d'autres encore – simples et rapides. Pas besoin de se déplacer, de respecter un horaire, d'envoyer un courrier... avec IRISbox, les services publics bruxellois sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En quelques clics, la démarche est effectuée.

IRISbox joue pleinement le rôle de guichet unique. D'une part, on peut y effectuer une démarche pour ses besoins privés et aussi à titre professionnel. D'autre part, il rassemble non moins de 250 procédures auprès des autorités tant locales (la commune) que régionales (le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Bruxelles Environnement...). Ce nombre va toujours croissant : toute nouvelle procédure administrative régionale doit désormais se trouver aussi sur IRISbox et, au printemps 2014, ce sera le cas de tous les formulaires régionaux existants.

Renouvelé en 2013, le guichet propose une interface web conviviale et intuitive. Réaliser une démarche ne demande que quelques clics, chaque étape étant clairement identifiée. Il est possible d'enregistrer une démarche en cours de route pour y revenir ultérieurement. Un tableau de bord détaille le statut des demandes effectuées ou en attente. La sécurité et la confidentialité des procédures est prise en charge par la carte d'identité électronique.

Les fonctionnalités du guichet s'étendent jusqu'au partage des démarches, par exemple par des conjoints ou entre un employé et son employeur.

Les avantages d'IRISbox, en résumé :

- Plus besoin de se déplacer
- Fini les horaires et les files
- Gratuit et sécurisé
- Simplicité et convivialité
- Guichet unique

IRISbox est un outil « made in Brussels », création du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.

Que trouve-t-on sur IRISbox ?

Les démarches administratives sur IRISbox se généralisent

Le guichet électronique IRISbox s'adresse tant aux citoyens qu'aux publics professionnels, pour un large éventail de démarches, répondant à des contextes tout aussi variés. L'offre va sans cesse croissant : à côté des communes, pionnières de la plateforme, les autorités régionales, dont le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, ont désormais l'obligation d'intégrer des procédures sur IRISbox.

Les demandes à titre privé

Une large variété de documents et démarches sont accessibles sur IRISbox, pour répondre à de nombreux besoins. Par exemple, à titre privé : abonnement scolaire, allocations familiales, situation de famille pour l'employeur, bourse d'étude, taxes... Le citoyen suit ses demandes sur son tableau de bord « MyBox ».

Selon les communes, IRISbox remplace le guichet traditionnel pour demander :

Top 5 des documents les plus demandés¹

- Composition de ménage
- Extrait d'acte de naissance
- Extrait du casier judiciaire
- Carte de riverain (stationnement)
- Certificat de résidence

Les autres documents

- Certificat de nationalité
- Certificat de résidence avec historique d'adresse
- Certificat de vie
- Déclaration de changement d'adresse
- Dérogation en cas de pic de pollution
- Extrait d'acte de décès
- Extrait d'acte de divorce
- Extrait d'acte de mariage
- Réservation d'emplacement en voirie
- ...

De plus en plus de demandes à titre professionnel

IRISbox devient le guichet de référence pour les procédures administratives à l'usage des publics professionnels, qui disposent de leur tableau de bord spécifique : « MyBox Entreprise ». L'intégration progressive des formulaires régionaux, sur la plateforme, participe à la simplification administrative à l'usage des indépendants et des entreprises de la Région bruxelloise.

¹ Statistique 2012.

Les procédures présentes sur IRISbox pour les usagers professionnels :

- Antennes GSM : déclaration d'installations d'antennes pour les opérateurs télécoms ;
- Cartographie digitale UrbIS : accès aux données cartographiques de la Région de Bruxelles-Capitale (utilisée par les architectes, impétrants...)
- Taxe régionale : demande de renseignement, d'exonération ou d'échelonnement ;
- Urbanisme : connexion à la plateforme NOVA pour visionner en ligne les permis d'urbanisme et d'environnement ;
- Pompes funèbres : déclarations de décès en ligne (à Bruxelles-Ville et Anderlecht).

5 minutes pour effectuer une démarche

3 étapes : accéder, se connecter et compléter un formulaire

Tout le monde, ou presque, effectue ses virements via un service d'e-banking ou réserve ses vacances sur Internet. Le guichet unique IRISbox offre la même facilité aux usagers des services publics bruxellois. En 3 étapes principales, une démarche est accomplie, et on peut passer à autre chose !

1. Accéder à IRISbox

IRISbox est accessible à l'adresse www.irisbox.be. La page d'accueil, claire et bien ordonnée, reprend les informations et fonctionnalités essentielles pour se lancer, avec deux boutons bien en vue :

- le bouton « Me connecter » conduit directement au processus de demande ;
- le bouton « Vérifier ma configuration » permet de contrôler si son ordinateur est prêt pour utiliser le service, selon les critères suivants :
 - le type de navigateur ;
 - la version de Java installée ;
 - la disponibilité d'un lecteur de fichiers PDF ;
 - la présence d'un lecteur SmartCard (pour l'eID), intégré ou connecté à l'ordinateur ;
 - la présence de l'eID dans le lecteur.

2. Se connecter

Après avoir cliqué sur « Me connecter », l'utilisateur doit s'identifier, à l'aide de sa carte d'identité électronique. IRISbox demande l'autorisation de lire les données contenues sur l'eID, puis d'introduire le code PIN de l'eID. La page d'introduction à l'environnement de demande s'ouvre aussitôt après, tandis que s'affiche en haut de l'écran, à droite, l'identité de l'utilisateur.

3. Compléter les formulaires

Le bouton « Faire une nouvelle demande » lance la procédure. Le guichet commence par interroger l'utilisateur sur le cadre privé ou professionnel de sa session, puis présente le menu des démarches.

Trouver sa démarche est très simple, au travers de trois onglets : par type d'organisation, par nom de formulaire ou par catégorie. En cliquant, par exemple, sur le nom d'une commune, on aboutit à la liste complète des démarches qu'elle propose sur IRISbox. Il n'y a plus qu'à faire son choix dans la liste.

La demande proprement commence alors. Des formulaires successifs invitent, par exemple, à préciser la finalité de la demande (pension, abonnement...), à fournir des annexes...

La procédure s'achève par la signature de la demande et son paiement éventuel, à l'aide du module sécurisé Ogone, le partenaire d'IRISbox comme de nombreux sites d'e-commerce pour les paiements en ligne. En quelques écrans seulement, la demande est accomplie. Le service responsable la reçoit et la traite, par exemple en produisant le document demandé et en l'envoyant par la poste.

Les fonctionnalités essentielles d'IRISbox

Convivialité, souplesse et transparence pour l'utilisateur

En tant que guichet unique, IRISbox soigne son ergonomie et son accessibilité. Le guichet est utilisable avec les 3 browsers les plus répandus en Belgique. Il propose une navigation intuitive selon les standards des applications et services en ligne. En toute sécurité : l'utilisation de la carte d'identité électronique (eID) veille à l'authentification de l'utilisateur. Grâce à son tableau de bord MyBox (ou MyBox Entreprise pour un usage professionnel), celui-ci peut à tout moment connaître l'état de sa demande.

Adapté aux browsers récents les plus répandus

Un ordinateur, peu importe son système d'exploitation (Windows, Mac ou Linux), permet d'accéder à IRISbox via les versions les plus récentes des 3 navigateurs Internet les plus répandus en Belgique² : Chrome, Internet Explorer et Firefox. L'ordinateur doit par ailleurs disposer d'un lecteur SmartCard (incorporé ou à connecter), d'une version à jour de Java, du logiciel Fedict de lecture de la carte d'identité électronique et d'un lecteur de documents PDF. Le test de configuration en ligne permet de vérifier d'un coup d'œil si son ordinateur est à jour pour utiliser IRISbox.

Une interface conviviale et simple à utiliser

IRISbox soigne le confort de l'utilisateur en ligne, grâce à une ergonomie qui privilégie la lisibilité et le déroulement intuitif des démarches. Les informations et les fonctions essentielles sautent aux yeux, dès l'écran d'accueil. Pour ne jamais être perdu, un menu latéral, dans le formulaire, identifie les étapes successives de la demande en cours tandis des écrans d'information ou des avertissements s'affichent au fil d'une démarche. De plus, grâce aux informations contenues sur l'eID, IRISbox complète automatiquement certains champs de formulaires.

L'eID, sésame d'IRISbox

Sur IRISbox, l'utilisateur – belge ou résident étranger – s'identifie à l'aide de sa carte d'identité électronique. L'eID assure que les procédures sur IRISbox s'effectuent dans un cadre sécurisé et confidentiel. Tout ce que l'utilisateur y fait reste entre lui et son administration. L'authentification par code PIN préserve en outre l'utilisateur du risque d'usurpation d'identité.

Tableau de bord personnalisé

L'utilisateur dispose de deux tableaux de bord spécifiques selon qu'il emploie le guichet pour ses démarches privées (« MyBox ») ou à titre professionnel, en relation avec un numéro d'entreprise

² Source : Statcounter, mai 2013, <http://gs.statcounter.com/#browser-BE-monthly-201305-201305-bar>

(« MyBox Entreprise »). L'un et l'autre de ces tableaux de bord permettent de mettre à jour ses données personnelles, de vérifier l'état d'une demande en cours ou poursuivre une demande suspendue.

Procédures avec signatures conjointes

IRISbox gère également démarches qui impliquent plusieurs cosignataires. C'est le cas du permis d'urbanisme, entre un citoyen et son architecte. Pour ces démarches, le guichet propose, depuis le tableau de bord, d'envoyer des demandes à des tiers. La personne devant co-remplir le formulaire y est invitée par e-mail avec un lien le conduisant directement au formulaire à signer. L'identification par l'eID est également requise pour le tiers.

Des solutions pour assister l'utilisateur

Par essence, le citoyen n'est pas appelé à employer fréquemment la plateforme. Demander un extrait d'acte de naissance, par exemple, n'est pas une démarche qu'il répète régulièrement. C'est pourquoi IRISbox dispose d'un testeur de configuration qui vérifie la compatibilité de son ordinateur. D'autres aides sont également possibles : une aide en ligne directement sur la plateforme et le help desk Iris Line du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise, accessible par téléphone : 02 801 00 00 ou par e-mail à irisline@cirb.irisnet.be.

« Made in Brussels »

Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise, concepteur d'IRISbox

Le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) informatise les pouvoirs publics de la Région de Bruxelles-Capitale. Il aide ces pouvoirs à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) au bénéfice de leurs propres missions et de chacun à Bruxelles : citoyens, entreprises et indépendants, administrations publiques.

En tant que partenaire de la modernisation des pouvoirs et des services publics, le CIRB développe son offre de services IT selon une logique intégrée :

- réseau régional IRISnet : infrastructure télécom ;
- data center : couche « machines » intermédiaire performante et sécurisée ;
- plateformes métiers et techniques : cartographie digitale professionnelle UrbIS, NOVA (gestion de permis d'urbanisme, d'environnement...);
- services aux citoyens : portails régional et de pouvoirs locaux, guichet électronique IRISbox...

Contacts presse

Tony De Coux
CIRB Service communication
Tél. : 02 600 13 53
E-mail : tdecoux@cirb.irisnet.be