

# Fiche pédagogique

SE CONNECTER A L'ADMINISTRATION EN LIGNE AVEC IRISBOX

---

## IRISbox

### Détail de la formation

IRISbox est le guichet électronique en ligne de la Région de Bruxelles-Capitale. Il permet à l'utilisateur d'obtenir depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette des documents administratifs en évitant un déplacement et l'attente dans les administrations. Cet e-guichet est accessible gratuitement, et ce tous les jours, 24h/24.

Dans le contexte de la crise sanitaire, l'outil s'est avéré particulièrement utile car il permet 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 et sont les premiers acteurs de leur simplification. Il est nécessaire d'assurer l'intégration des nouvelles technologies vers une administration plus digitale par une inclusion numérique métier à destination des agents. Il est également nécessaire d'adopter dans la pratique administrative la relation multicanale avec l'utilisateur.

En outre, au vu des évolutions - notamment technologiques - l'agent doit également pouvoir informer l'utilisateur de l'existence de cet outil ainsi que les accompagner, si besoin est, afin de les y familiariser.

La présente formation est destinée tant aux agents en contact avec la population qu'aux agents qui exécutent un travail « de bureau ».

### Objectifs

La formation poursuit les objectifs suivants :

- Utiliser IRISbox, accompagner l'utilisateur dans son utilisation, et comprendre le traitement des demandes sur l'outil
- Sensibiliser à l'importance de l'utilisation des e-guichets
- Mieux accompagner les usagers
- Identifier les forces et les avantages de l'outil

### Public cible

La présente formation est destinée aux agents des administrations régionales qui sont en contact avec les usagers : agents de première ligne, agents de guichet/d'accueil, etc. La formation s'adresse également aux agents administratifs désireux de prévenir et de lutter contre les inégalités numériques.



## Contenu

- Introduction : la fracture numérique et l'évolution des métiers aux sein de l'administration
- Comment accompagner un usager ?
- Qu'est-ce qu'IRISbox ?
- Statistiques d'utilisation des citoyens
- Le téléchargement rapide (avantage,...)
- Les thèmes
- Les demandes
- La barre de recherche
- Qu'est-ce que l'outil permet de faire...
- Les avantages de l'outil pour le citoyen, l'administration et l'entreprise
- Démo back office agent traitant
- Les outils d'accompagnement et le support usager
- Un focus groupe

## Durée

2h

## Capacité

Session distancielle – 20 personnes

## Planning régional / planning local

| Formation vers les administrations régionales |     |     |                 |     |
|---|-----|-----|-----------------|-----|
|   |     |     |                 |     |
| SPRB  | TBD | TBD | 2h (distanciel) | TBD |
| SPRB  | TBD | TBD | 2h (distanciel) | TBD |
| Formation vers les administrations régionales |     |     |                 |     |
| ERAP  | TBD | TBD | 2h (présentiel) | TBD |
| ERAP  | TBD | TBD | 2h (distanciel) | TBD |
| ERAP  | TBD | TBD | 2h (distanciel) | TBD |
| ERAP  | TBD | TBD | 2h (distanciel) | TBD |

La formation est gratuite.

## Personne de contact

Siham El Oulani : [seloulani@sprb.brussels](mailto:seloulani@sprb.brussels)

## Collaboration

