

# Fiche pédagogique

**SE CONNECTER A L'ADMINISTRATION EN LIGNE : COMPRENDRE ET  
UTILISER LES MODES D'AUTHENTIFICATION**

---

## L'authentification en ligne

### Détail de la formation

Dans la société connectée d'aujourd'hui, les services publics doivent offrir à leurs usagers une vaste gamme de services en ligne, allant d'une information à jour et cohérente sur les démarches administratives jusqu'à la possibilité d'introduire et de suivre leurs demandes par voie électronique, à tout moment, en tout lieu et avec des garanties de sécurité.

L'Administration électronique est devenue un axe central des politiques publiques et des programmes de modernisation et de transformation, avec pour objectif la dématérialisation de 100% des démarches administratives. La dématérialisation des services publics ne s'apprécie plus uniquement sous l'angle « offre de service numérique », mais dans une dimension plus large qui intègre le citoyen comme un « contributeur actif » – et non plus comme un « simple usager du service ».

Pour avoir accès aux services en ligne de l'Administration, le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA) propose différents types de clés numériques. Dans le contexte de la crise sanitaire, de tels outils se sont avérés particulièrement utiles car ils permettent 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.

En outre, au vu des évolutions - notamment technologiques - l'agent doit également pouvoir informer l'utilisateur de l'existence de ces différentes clés numériques 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 les clés numériques pour s'authentifier en ligne et comprendre leur utilisation
- Sensibiliser à l'importance de l'utilisation de ces clés pour se connecter aux e-guichets
- Sensibiliser sur la sécurité des clés numériques
- Identifier les forces et les avantages de l'outil
- Informer sur la documentation et les informations à disposition

### 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 : les clés numérique - CSAM
- ITSME
- L'eID
- Mot de passe et nom d'utilisateur (LRA)
- Documents et supports
- Focus groupe

#### Durée

2h

#### Capacité

Session distancielle – 40 personnes

#### Planning régional / planning local

Planning à définir en avril 2023

#### Prix

La formation est gratuite.

#### Personne de contact

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

#### Collaboration

