

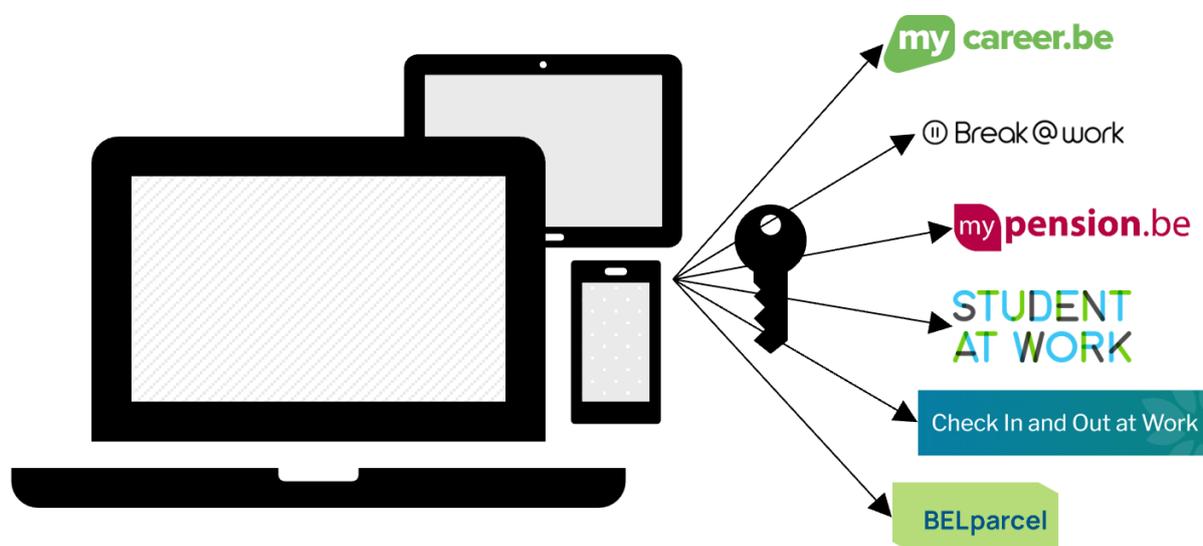
# Demande de clé numérique

Procédure en ligne

## Comment ça marche ?

La plupart des services en ligne du gouvernement impliquent d'être en possession d'une clé numérique dont vous disposez souvent via votre eld ou itsme.

Depuis peu, vous pouvez obtenir cette clé numérique en ligne. Comment ça fonctionne ? Vous fixez un rendez-vous pour une vidéo-interview. Pendant cette interview, vos données et documents d'identité seront contrôlés. A la fin de l'entretien, vous recevrez les instructions nécessaires afin d'activer votre clé numérique. Dès cet instant, votre communication avec le gouvernement peut se dérouler de manière sécurisée.



Nous vous expliquons ci-dessous, étape par étape, comment procéder.

## Etape 1 : fixer rendez-vous pour une vidéo-interview

### Où demander une vidéo-interview

Vous pouvez la demander en ligne via <https://mybelgianid.be/fr/>

### Quelles sont les éléments dont j'ai besoin pour fixer rendez-vous?

Vous avez besoin :

- ✓ des données personnelles : Nom, prénom(s), date de naissance, pays de naissance, lieu de naissance et sexe. Vous pouvez également communiquer votre NISS si vous le connaissez. Le NISS est un numéro unique utilisé pour toutes les communications au sein des institutions de la sécurité sociale.
- ✓ des données de contact : votre adresse mail personnelle.
- ✓ d'une motivation : Une courte déclaration qui indique l'usage prévu de votre clé numérique.
- ✓ d'une plage horaire souhaitée : Vos préférences concernant le jour et l'heure du rendez-vous. Il est préférable de spécifier ici quelques créneaux horaires appropriés. Le créneau horaire sera proche, c'est-à-dire dans la semaine suivant votre demande ou la semaine d'après.
- ✓ d'un rôle linguistique souhaité : La langue dans laquelle l'entretien doit se dérouler. Les langues disponibles sont le français, le néerlandais et l'anglais.

### J'accepte l'utilisation responsable de mes données personnelles

En remplissant le formulaire, vous acceptez que Sigedis stocke et traite vos données personnelles dans le cadre d'une demande de clé numérique. Vos données personnelles ne seront pas communiquées à des tiers. Plus d'informations peuvent être trouvées dans notre politique de confidentialité.

### Le code de sécurité personnel

Vous recevrez un **code de sécurité personnel** en réponse à votre demande. Gardez-le, car vous en aurez encore besoin.



*Ne partagez votre code de sécurité personnel avec personne !*

### Mon rendez-vous a été demandé ... et après ?

Dès que votre demande de rendez-vous aura été envoyée, nous commencerons à y travailler. Lorsqu'un créneau horaire et un intervieweur seront connus, nous vous contacterons par e-mail pour confirmation. Avec le lien repris dans l'e-mail et votre **code de sécurité personnel**, vous pouvez confirmer, modifier ou annuler votre rendez-vous.

## Etape 2 : confirmer votre rendez-vous et télécharger une pièce d'identité

### **Je reçois un e-mail me demandant de confirmer mon rendez-vous**

Le traitement de votre demande se fera rapidement et vous recevrez ensuite un e-mail confirmant votre rendez-vous avec une proposition concrète de créneau horaire. Nous tenons compte de vos souhaits dans la mesure du possible.

L'e-mail de proposition de plage horaire contient un lien de confirmation. Cliquez dessus et utilisez votre code de sécurité personnel pour accepter la proposition, demander un autre créneau horaire ou annuler le rendez-vous.

Dans cette étape, il vous sera également demandé de charger une pièce d'identité valide (carte d'identité européenne ou passeport international). Fournissez un scan ou une photo couleur recto-verso de haute qualité. Vous pouvez maintenant télécharger et envoyer le(s) document(s) en cliquant sur le bouton « accepter le rendez-vous ».

Peu de temps après, un e-mail suivra vous informant que le créneau horaire vous est désormais définitivement réservé (ou a été libéré si vous avez refusé la proposition). Dans l'e-mail, vous trouverez également le lien pour démarrer l'interview vidéo.

### **Qu'entend-on par une copie de haute qualité de ma pièce d'identité ?**

#### **TIP**

- Scan ou photo couleur.
- Recto-verso s'il y a des informations pertinentes au verso .
- Image nette, sans zones floues .
- Bonne exposition du document (pas de reflet).
- L'intégralité du document doit être visible.

### **Je n'ai pas reçu d'e-mail pour confirmer mon rendez-vous**

Vérifiez également vos spams. Si vous n'avez toujours pas reçu d'e-mail après 3 jours ouvrables, nous vous demanderons de prendre un nouveau rendez-vous.

### **Je veux un autre créneau horaire**

Tant que votre entretien n'a pas eu lieu, vous pouvez toujours annuler le rendez-vous ou demander à le déplacer sur un autre créneau horaire.

Vous le faites via le lien dans l'e-mail que vous avez reçu. Attention, votre code personnel de sécurité sera nécessaire pour cette étape.

### **Je ne trouve plus mon code de sécurité personnel... et maintenant ?**

Vous devrez prendre un nouveau rendez-vous, sans votre code de sécurité personnel vous ne pourrez pas continuer.

## Etape 3 : votre entretien vidéo est en cours

### Comment préparer l'entretien ?



#### Je m'assure d'avoir ma pièce d'identité à portée de main

Vous aurez besoin d'une pièce d'identité principale valide pour l'entretien. Nous n'acceptons qu'un passeport international ou une carte d'identité européenne comme pièce d'identité principale. Valide signifie : non expiré

Vous devrez également être en mesure de présenter cette pièce d'identité lors de l'entretien.



#### Exigences importantes pour l'entretien vidéo

- Assurez-vous que vous pouvez être clairement identifié sur la photo.
- Ayez votre preuve d'identité originale à portée de main (**le même document que vous avez téléchargé plus tôt**).
- Assurez-vous que vous disposez d'une bonne connexion internet et que votre webcam et votre microphone fonctionnent correctement.

#### Je reçois une invitation pour commencer l'entretien

Vous recevrez un e-mail de rappel 24 heures avant l'entretien avec le lien vers l'entretien dans l'outil vidéo. Le lien vous permet de participer directement à l'entretien sans avoir à installer de logiciel au préalable.

#### Je ne reçois pas d'invitation

Nous faisons de notre mieux pour éviter cela à tout moment, mais quelque chose semble avoir mal fonctionné. Vous devrez prendre rendez-vous pour un nouvel entretien, désolé !

#### Le document téléchargé précédemment n'est pas suffisant ?

Dans certains cas, l'intervieweur vous demandera de recharger votre pièce d'identité lors de l'entretien vidéo. Cela signifie que le document précédemment téléchargé n'est pas suffisant pour vous identifier correctement.

## Je commence mon entretien

L'e-mail de confirmation et l'e-mail de rappel contiennent un lien avec lequel vous pouvez démarrer l'entretien vidéo.

L'intervieweur vous guidera tout au long de la procédure dans la langue choisie.

Nous attendons de vous que vous restiez visible à l'écran pendant toute la durée de l'entretien. Vous pouvez flouter l'arrière-plan

Au cours de l'entretien, il/elle demandera si :

- ✓ vous êtes en possession d'une pièce d'identité lors de l'entretien. Cet ID doit toujours être valide et principal. De plus, il sera également vérifié s'il est conforme, non falsifié, non volé et non annulé. Enfin, des vérifications seront effectuées dans les registres gouvernementaux.
- ✓ vous êtes bien la personne dont vous revendiquez l'identité.
- ✓ vos données personnelles dans les systèmes gouvernementaux sont (toujours) correctes.

Pendant l'entretien, une photo sera prise de vous et de votre pièce d'identité. Cette image peut (plus tard) être utilisée pour investiguer une éventuelle usurpation d'identité. L'employé peut également vous demander de télécharger une nouvelle pièce d'identité (recto-verso) lors de l'entretien si la qualité du scan n'est pas suffisante par exemple.

À la fin de l'entretien, l'employé du gouvernement expliquera quelles sont les prochaines étapes. Si tout est en ordre, il vous expliquera comment activer votre clé numérique; dans l'autre cas, il passera en revue ce qu'il vous reste à fournir en termes d'informations manquantes. Dans un cas exceptionnel, vous n'êtes pas éligible à une clé numérique. L'employé vous motive ensuite cette décision.

### TIP

*Vous pouvez participer à l'entretien avec un PC, une tablette ou un smartphone*

## Etape 4 : activer votre clé numérique

### J'active ma clé

Au cours de l'entretien, vous avez reçu les éléments suivants :

- ✓ un code d'activation (via l'interview vidéo)
- ✓ un lien d'activation (par e-mail).

Ouvrez l' e-mail avec pour objet « CSAM – Mes clés numériques : activation ». Cliquez sur le bouton rouge 'Activez vos clés numériques' dans cet e-mail. Le site s'ouvre et vous pouvez entrer votre code d'activation. Entrez le code d'activation que vous avez reçu et cliquez sur 'suivant'.

Vous êtes ensuite redirigé vers un écran où vous pouvez activer une clé numérique de votre choix. Choisissez de préférence l'une **des "Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur/mot de passe" comme clé numérique.**

### Je choisis la clé qui me convient le mieux

Le gouvernement travaille avec différents types de clés. Il s'agit d'augmenter la facilité d'utilisation d'une part et de pouvoir appliquer la bonne sécurité d'autre part.

Vous pouvez choisir parmi :

- ✓ Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur/mot de passe
  - Code de sécurité via application mobile : nom d'utilisateur/mot de passe + code de sécurité généré par une application d'authentification mobile
  - Code de sécurité par e-mail : nom d'utilisateur / mot de passe + code de sécurité reçu par e-mail
- ✓ Clé(s) numérique(s) sans code de sécurité et uniquement nom d'utilisateur/mot de passe
  - Connexion via nom d'utilisateur/mot de passe : nom d'utilisateur/mot de passe

Veuillez noter que la plupart des services en ligne ne prennent pas en charge ce dernier niveau.

La clé choisie détermine à quel service en ligne vous aurez accès.

### Je n'arrive pas à activer ma clé numérique.

Si vous ne parvenez pas à activer la clé, veuillez contacter BOSA via <https://bosa.service-now.com/csp>

Ils vous aideront volontiers.