

## Pourquoi l'eBox ?

- + Transactions numériques automatiques
- + Authentification CSAM : niveau eIDAS « substantial » ou « high »
- + Envois recommandés (avec preuve d'envoi et d'ouverture)
- + Rationalisation du flux de documents par une communication centralisée
- + Travailler à distance

## Qui peut envoyer des messages par le biais de l'eBox ?

Tous les (départements des) **services publics et institutions publiques** qui fournissent des informations aux citoyens. Une description complète est détaillée dans la législation sur l'eBox : Loi relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox.

Plus il y a de services connectés à l'eBox, plus la valeur ajoutée pour les citoyens est importante. Ils peuvent ainsi retrouver toute leur communication officielle à un seul endroit.

## Quels messages envoyer par le biais de l'eBox ?

L'eBox est un moyen de communication fortement sécurisé et personnalisé et non un canal de promotion. Vous êtes censés envoyer des messages pertinents et adressés personnellement aux citoyens.

Si possible, un message comprend la communication complète accompagnée de toutes les informations dont le destinataire a besoin, tout comme vous le feriez pour une lettre. Dans le cas d'informations sensibles, vous déterminez vous-même, en tant qu'expéditeur, s'il convient d'utiliser l'eBox ou un autre canal. Veillez à ce que le chemin vers l'information complète soit toujours le plus court possible pour le citoyen.

- |  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
| ✓ Confirmation d'un rendez-vous  | ✓ Déclaration d'impôt       | ✓ Informations sur une procédure qu'un citoyen a entamée |
| ✓ Informations sur les travaux routiers dans la ville ou la municipalité | ✓ Facture de frais médicaux | ✓ Amendes  |

## Remplacer la communication sur papier

Chaque message envoyé via l'eBox a **la même valeur juridique** qu'un document sur papier, et il satisfait à une éventuelle obligation d'utiliser un envoi recommandé que ce soit ou non avec accusé de réception. En plus de cela, l'identité du destinataire est vérifiée afin que le message ne tombe pas dans les mains de la mauvaise personne. Si un citoyen n'a pas encore activé l'eBox, vous pouvez le contacter par une autre voie.

Via l'eBox, vous avez également l'option **d'envoyer des messages par recommandé** avec livraison automatique à l'émetteur d'un accusé de réception et d'ouverture.

La possibilité est offerte **d'ajouter des informations de paiement** à un message, par exemple en complément d'une facture, afin que le destinataire puisse payer directement.

Enfin, il est possible **d'ajouter des options de réponse à un message**. De cette façon, le destinataire peut, par exemple, approuver votre proposition, corriger ses coordonnées et bien plus encore. Le destinataire ne doit pas envoyer de lettre en retour et cela facilite le bon suivi de votre dossier. Grâce à des paramètres individuels, vous pouvez également rediriger le citoyen vers un site web où il peut directement interagir.



## Comment s'intégrer à l'eBox ?

Vos messages au citoyen seront toujours affichés avec votre propre logo et nom.

### 1. Envoi manuel

Les petits volumes de messages peuvent être facilement envoyés via le portail self-service eBox. Cette fonctionnalité est mise à disposition par le SPF BOSA et ne nécessite aucun développement de votre part ni aucune intégration avec vos systèmes.

### 2. Intégration à vos systèmes informatiques

Pour l'envoi à grand volume automatique de messages, une intégration à vos systèmes informatiques est nécessaire.

### 3. Appel aux services d'un sous-traitant

Pour l'intégration de vos systèmes de processus, vous pouvez faire appel à un prestataire de services qui réalisera pour vous la connexion à l'eBox concernant la remise de documents générés.

## Commencer à utiliser l'eBox

### 1 Déclaration d'intention et signature de contrats

Pour démarrer en tant qu'émetteur eBox, vous devez soumettre une déclaration d'intention. En confirmant cette déclaration d'intention, vous signez le Convention d'utilisation eBox, le Contrat de Discretion et l'Annexe RGPD. Le SPF BOSA vérifie si votre organisation peut devenir un expéditeur eBox conformément à la législation eBox.

### 2 Intégration technique INT et PROD

Après avoir clôturé votre « onboarding » administratif, vous pourrez commencer l'intégration technique. Deux environnements sont disponibles : un environnement d'intégration (test) et un environnement de production utilisé pour communiquer avec les citoyens. Si vous avez choisi l'envoi manuel, vous pourrez directement commencer à envoyer des messages eBox en utilisant le portail self-service mise à disposition par le SPF BOSA. Vous ne devrez pas entreprendre d'autres démarches.

### 3 Envoyer un message test

Après chaque intégration, vous pouvez envoyer des messages test aux utilisateurs test de l'eBox afin de voir comment vos messages seront livrés aux citoyens.

### 4 Piste d'audit

Vu que l'eBox est un canal de communication sécurisé, l'expéditeur doit conserver certaines données relatives aux transactions. Avant que vous puissiez commencer à envoyer des messages aux citoyens, des tests et constatations en la matière sont réalisés en collaboration avec le SPF BOSA.

## Plus d'infos

Vous pouvez commencer votre onboarding via la plate-forme en libre-service : <https://apps.digital.belgium.be/d3sp/>

Questions fréquemment posées et leurs réponses (FAQ) : eBox Citoyens sur [dt.bosa.be](https://dt.bosa.be)

Vous pouvez adresser vos questions liées à l'onboarding eBox à l'équipe eBox via le [formulaire de contact](#).