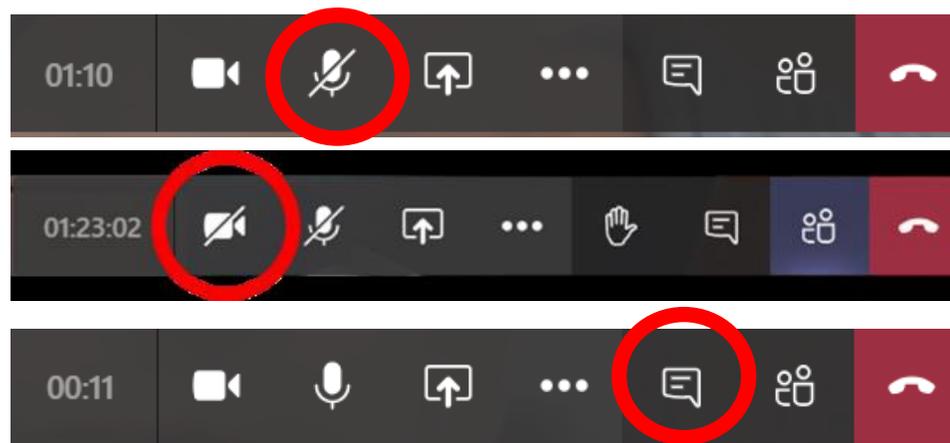


# Session d'information : toegangs- en gebruikersbeheer (accès et gestion des utilisateurs) et le nouvel espace sécurisé

23/10/2020

# Modalités pratiques

- **Désactiver votre micro**
- **Désactiver votre video**
- **Questions via le “chat”**



- › Posez votre question via le “chat”
- › Les co-présentateurs modèrent le chat et répondront live aux questions après chaque présentation

- **La session est enregistrée**

# A G E N D A

1. **Introduction**
2. **Contrôle des accès**
3. **Gestion des utilisateurs**
4. **Espace sécurisé**

1.

# Introduction

## L'attribution du marché titres-services 2020 ... SODEXO

### ➤ Points clés du marché public:

- ✓ Digitalisation
- ✓ Orientation client
- ✓ Sécurité

- **La protection des données des utilisateurs, travailleurs,... est importante!**
  - ➔ **Login et mot de passe = pas secure**  
**Remplacé par une gestion des accès et des utilisateurs**
- **Nouvel espace sécurisé = optimisation + fonctionnalités supplémentaires**

2.

**Gestion des accès  
(toegangsbeheer) de  
l'administration flamande**

## Dans la « vraie vie »

- On se voit, on se reconnaît.
- On peut comparer la personne avec une photo (par exemple une carte d'identité).
- On entend une voix au téléphone que l'on connaît.
- On peut poser des questions pour vérifier l'identité de quelqu'un.
- On peut vérifier l'identité de quelqu'un auprès d'un collègue ou d'un ami.
- Les personnes ont des "papiers" permettant de prouver leur identité.
- ...

## Dans un monde numérique

- **On ne se voit pas vraiment.**
- **Plus difficile de vérifier les “caractéristiques physiques”.**
- **Possibilité de poser des questions afin de vérifier l’identité de quelqu’un.**
- **Les gens ont des "noms d'utilisateur".**
- **Les gens ont des "identités numériques" différentes.**
- **...**

## Qu'est-ce que la gestion d'accès ?

- **Un accès sécurisé et efficace aux applications et informations numériques de l'administration assuré par le contrôle de l'identité (clés numériques de CSAM)**
- **La gestion d'accès:**
  - › ACM = Access Control Management
  - › Qui est la personne qui se connecte ?

## Pourquoi la gestion des accès ?

- **Le mot de passe et le nom d'utilisateur ne sont pas toujours sûrs.**
- **Le mot de passe et le nom d'utilisateur peuvent être oubliés.**
- **Consulter des informations en votre nom et au nom de votre entreprise.**
- **Conformément aux règles RGPD.**

# Clés numériques

> eID en aangesloten  
kaartlezer



[Meer info](#) ?

> Beveiligingscode via mobiele  
app



Eerste gebruik? Manier van aanmelden  
eerst [activeren](#)

[Meer info](#) ?

> itsme®



[Meer info](#) ?

> Beveiligingscode via SMS



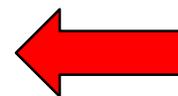
Eerste gebruik? Manier van aanmelden  
eerst [activeren](#)

[Meer info](#) ?

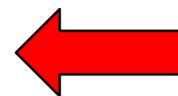
> Federaal token



[Meer info](#) ?



**Activer d'abord via**  
[www.csam.be](http://www.csam.be)





## Mes clés numériques

Gérez vos clés numériques pour accéder aux services en ligne de l'administration.

L'identification avec votre eID auprès de l'administration est la méthode standard et offre le niveau de sécurité le plus élevé. Si l'identification avec l'eID n'est pas possible ou pas nécessaire dans certaines situations, vous pouvez utiliser d'autres clés numériques. Ces clés numériques sont également sûres pour s'identifier à l'administration en ligne mais elles ne donnent pas accès à tous les services en ligne (ni à toutes leurs composantes).

[Gérer Mes clés numériques](#)

## Gérez vos clés numériques plus simplement vous-même.

Identifiez-vous pour activer ou adapter vos clés numériques

S'identifier



Choisissez votre clé numérique pour vous identifier.

[Besoin d'aide?](#)

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique



**IDENTIFICATION**  
avec un lecteur de cartes eID



**IDENTIFICATION**  
via itsme



[Créer votre compte itsme](#)

Clé(s) numérique(s) avec **code de sécurité** et **nom d'utilisateur + mot de passe**



**IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité envoyé par e-mail



**IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité via une application mobile



**IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité via SMS



**IDENTIFICATION**  
avec code de sécurité via token



- **Outre le e-ID, la clé numérique la plus ancienne**
- **Les utilisateurs n'utilisaient pas toujours le token d'une manière sécurisée.**
- **Suppression progressive de cette clé**
  - › Désactivation du token non-utilisé pendant 12 mois
  - › Plus renouvelable depuis le 25 septembre 2020.
- **D'autres alternatives plus sûres.**

## Comment se connecter au nom d'une organisation ?

- **En tant que personne physique, vous avez accès à vos données numériques personnelles**
- **Un gestionnaire d'entreprise est autorisé à consulter les données numériques concernant son entreprise.**
- **S'identifier avec le e-ID du gestionnaire n'est pas une bonne idée !**
- **Qui est autorisé à voir quoi au nom de votre organisation ?**

**3.**

## **Gestion des utilisateurs du gouvernement flamand**

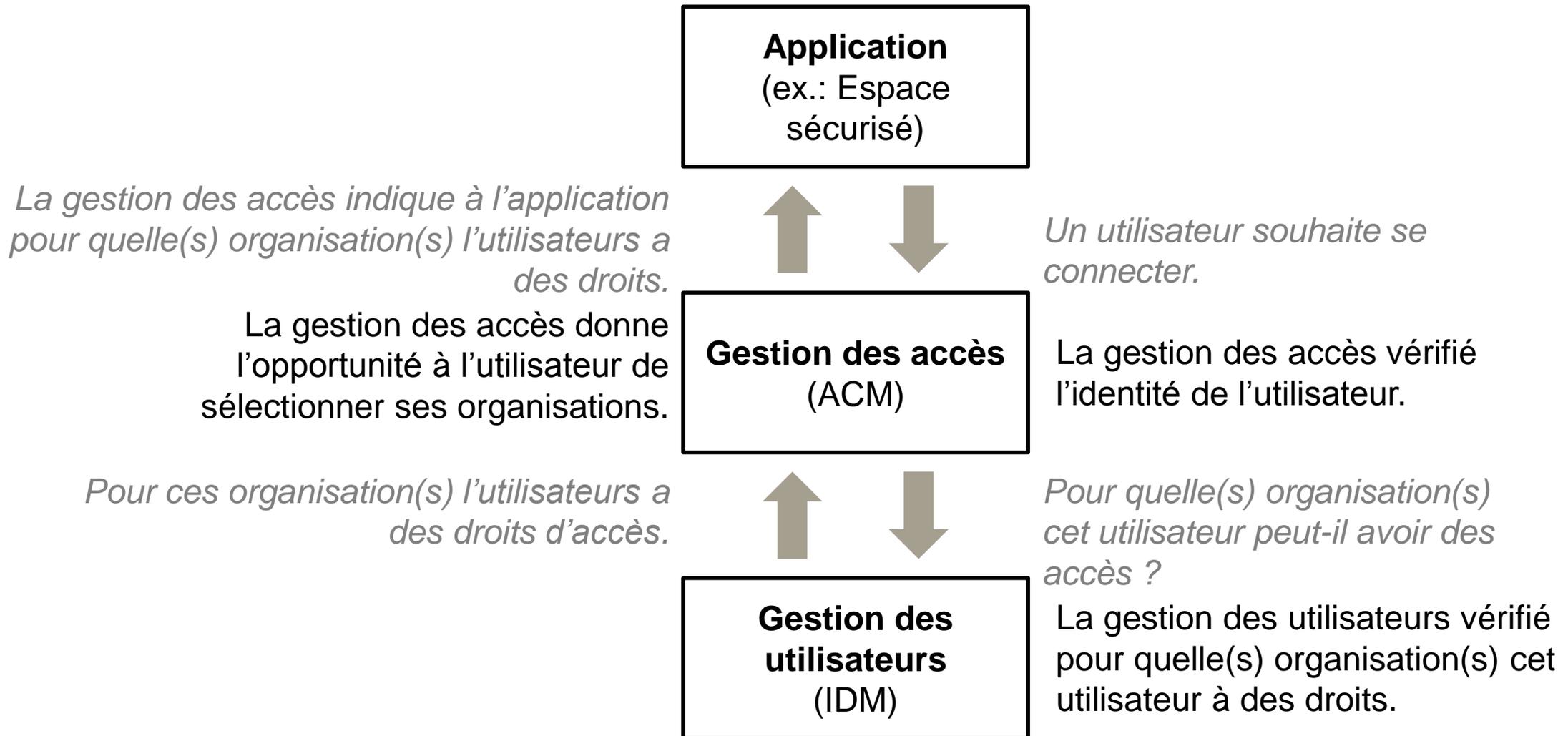
# Qu'est-ce que la gestion des utilisateurs ?

- **Plate-forme permettant d'accorder un accès au nom d'une organisation.**
- **Gestion des utilisateurs**
  - › IDM = Identity Management
  - › Que peut faire cette personne ?

# Pourquoi utilisons-nous la gestion des utilisateurs ?

- **Gestion centrale des accès aux guichets électroniques du gouvernement flamand assurée par un gestionnaire de votre organisation**
- **Un moyen sûr, fiable et facile pour gérer les accès**
- **Pour chaque utilisateur, l'accès peut être déterminé**

# Se connecter au nom d'une organisation



# Comment fonctionne la gestion des utilisateurs ?

- **Désigner un gestionnaire d'accès principal**
- **Ajouter un utilisateur**
- **Créer une relation de travail avec votre organisation**
- **Otroyer le droit d'utilisation**

# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?

- Via [www.csam.be](http://www.csam.be):

## CSAM, la porte d'accès aux services de l'Etat

Facilitez-vous la vie avec CSAM. Vous retrouvez un **environnement familier** et **fiable** à chaque fois que vous vous connectez, que vous désignez des gestionnaires d'accès, que vous concluez un mandat etc. Puisque CSAM veille à ce que chacun suive les **mêmes règles** et utilise des **services génériques**, il garantit un **niveau de sécurité élevé** et constant.

### DÉCOUVREZ LES SERVICES PROPOSÉS PAR CSAM



#### MES CLÉS NUMÉRIQUES

Gérez vos **clés numériques** pour accéder aux services en ligne de l'administration.

En savoir plus



#### GESTION DES GESTIONNAIRES D'ACCÈS

Structurez la **gestion des accès** au sein de votre entreprise.

En savoir plus



#### GESTION DES MANDATS

Gérez l'ensemble de vos **mandats**.

En savoir plus

# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?

## Gestion des Gestionnaires d'Accès

Pour permettre aux membres du personnel de votre entreprise d'accéder aux services en ligne de l'Etat, vous devez enregistrer votre entreprise dans la Gestion des Gestionnaires d'Accès (GGA). Pour en savoir plus au sujet de cette procédure, consultez notre "[guide step-by-step](#)".

Tout d'abord, vous désignez ou modifiez un Gestionnaire d'Accès Principal. Celui-ci est le responsable principal de la gestion des accès de votre entreprise et il peut désigner des Gestionnaires d'Accès. Ces derniers gèrent à leur tour les accès pour un certain groupe ("domaine") d'applications, comme les finances, la mobilité, etc.

 DÉSIGNER UN GESTIONNAIRE D'ACCÈS PRINCIPAL



# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?

- **Choisissez la procédure standard sur le côté gauche**

## PROCÉDURE STANDARD

Désigner un Gestionnaire d'Accès Principal 

Attention: cette procédure doit impérativement se faire par un représentant légal de l'entreprise.

# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?



## Désignation d'un Gestionnaire d'Accès Principal

Bienvenue, xxxxxxxxxxxxxx | [Se déconnecter](#)

### Désigner un Gestionnaire d'Accès Principal

Pour permettre aux membres du personnel de votre entreprise d'utiliser les services en ligne de l'État, vous devez **enregistrer votre entreprise dans CSAM**. Après enregistrement dans CSAM, vous aurez accès à la Gestion des Gestionnaires d'Accès (GGA).

Pour pouvoir enregistrer une entreprise dans CSAM, vous devez **exercer une fonction légale dans cette entreprise**. Votre fonction légale doit être reconnue par la Banque Carrefour des Entreprises et valable actuellement. Utilisez BCE Public Search si vous n'êtes pas certain d'être actuellement reconnu(e) comme représentant légal de l'entreprise que vous souhaitez enregistrer.

Introduisez ci-dessous le numéro d'entreprise d'une entreprise dont vous êtes le représentant légal pour :

- enregistrer votre entreprise dans CSAM, et
- vous désigner vous-même ou autrui comme Gestionnaire d'Accès Principal 

Numéro d'entreprise

Enregistrer mon entreprise dans CSAM

## Enregistrement de l'entreprise dans CSAM

### L'entreprise

Numéro d'entreprise xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Nom de l'entreprise xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Adresse xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

### Gestionnaire d'Accès Principal

Un Gestionnaire d'Accès Principal doit être un membre du personnel ou un représentant légal de l'entreprise.

Le Gestionnaire d'Accès Principal :

- désigne les Gestionnaires d'Accès qui s'occupent de la gestion des accès dans les domaines qui leur sont attribués et
- peut désigner un ou plusieurs Co-Gestionnaires d'Accès Principaux pour se faire aider.

Si vous ne souhaitez pas vous désigner vous-même comme Gestionnaire d'Accès Principal, choisissez l'option "Autre personne" et complétez le formulaire.

Gestionnaire d'Accès Principal  xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
 Autre personne

### Vos données de contact

Nom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Numéro de registre national xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
E-mail \*

**Attention** : les données de contact du Gestionnaire d'Accès Principal sont également utilisées pour les campagnes de communication de CSAM.

Veillez donc à ce que l'adresse que vous indiquez :

- soit une adresse e-mail correcte et existante, et
- soit une adresse générale (ex. direction@entreprise.be).

Il est important que l'entreprise reçoive et traite également les messages CSAM lorsqu'une personne de contact spécifique est absente.

Téléphone \*

[Suivant](#)

# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?



## Désignation d'un Gestionnaire d'Accès Principal

Bienvenue, xxxxxxxxxxxx | [Se déconnecter](#)

### Enregistrement de l'entreprise dans CSAM - Confirmation

#### L'entreprise

Numéro d'entreprise xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Nom de l'entreprise xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Adresse xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

#### Gestionnaire d'Accès Principal

Nom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Numéro de registre national xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
E-mail xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Téléphone xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

#### Conditions d'activation

Je confirme que ces données sont complètes et correctes. En outre, je déclare par cette demande être informé(e) des dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et satisfaire à toutes les dispositions de cette loi. Je signalerai immédiatement tout changement de Gestionnaire d'Accès Principal via la Gestion des accès de CSAM.

Oui, je confirme

[← Corriger](#)

Confirmer

# Comment désigner un gestionnaire d'accès principal ?



## Désignation d'un Gestionnaire d'Accès Principal

Bienvenue, xxxxxxxxxxxx | [Se déconnecter](#)



### Gestionnaire d'Accès Principal désigné !

**Votre entreprise, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, est maintenant activée dans CSAM. Vous vous êtes vous-même désigné(e) comme Gestionnaire d'Accès Principal. Un e-mail de confirmation contenant les instructions sera envoyé à xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxx**

[csam.be](#) vous permet de:

- désigner des Gestionnaires d'Accès,
- adapter l'accès de vos collaborateurs aux services en ligne
- désigner un autre Gestionnaire d'Accès Principal.

Consultez le [manuel d'utilisation](#) pour plus d'informations sur la gestion des gestionnaires.

Pour gérer les accès de vos collaborateurs, identifiez-vous sur le système de gestion approprié:

- Pour la sécurité sociale : [Gestion des accès pour les entreprises et les organisations](#)
- Pour les services en ligne des finances, de la mobilité et certains services en ligne de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale : [Ma Gestion des rôles eGov](#)
- Autres systèmes spécifiques :
  - Pour les services en ligne du gouvernement flamand : [Gestion des utilisateurs du gouvernement flamand](#) (en néerlandais) (plus d'informations en néerlandais)

## Documentation: Guide Step-by-step

La marche à suivre pas à pas pour désigner **un gestionnaire d'accès principal** est clairement expliquée dans le Guide Step-by-Step téléchargeable sur

<https://csam.be/fr/documents/pdf/guide-utilisateur.pdf>

## Dépannage et assistance

Si vous rencontrez des problèmes, soit lors de l'activation d'une clé numérique, soit lors de la désignation d'un gestionnaire principal d'accès, contactez le Service Desk Transformation Digitale:

**<https://sma-help.bosa.belgium.be/fr/formulaire-de-contact>**

Le Service Desk Transformation Digitale est joignable par téléphone au

**02 740 79 92**

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi de **8h30 à 17h00**,

# Comment donner accès à un utilisateur ?

- Via <https://gebruikersbeheer.vlaanderen.be>

Vlaanderen | GEBRUIKERSBEHEER ECONOMISCHE ACTOREN

HOOFDPAGINA [\(Wissel van organisatie\)](#) | [Afmelden](#)

Q Persoon zoeken HULP NODIG?

**Mijn Taken** 17

Bekijk de 17 taken die aan jou toegewezen zijn

[Bekijk mijn taken](#)

**Snel recht toekennen**

Ken een nieuw recht toe aan een persoon in naam van een organisatie

[Nieuw recht toekennen](#)

**Personen**

[Nieuwe persoon toevoegen](#)

[Toon alle personen](#)

[Vergelijk meerdere personen](#)

**Organisaties**

Bekijk de organisaties waarvoor jij rechten kan beheren

[Toon organisaties](#)

**Rechten beheren**

[Toekenning opzoeken](#)

[Toekennen meerdere personen](#)

[Herroepen meerdere personen](#)

**Raadpleeg informatie**

Gebruikersrechten per doelgroep

[VO-medewerkers](#)

[Economische Actoren](#)

[Lokale Besturen](#)

[Onderwijs en Vormingsinstellingen](#)

Nieuws

# Comment donner accès à un utilisateur ?

Persoon

1

2

Selecteer of voeg de persoon toe waaraan u een recht wenst toe te kennen.

Persoon toevoegen

Q Personen filteren

Sorteren op

Resultaten per pagina

<b>AP</b>	<b>Anna Peeters</b> 31/07/1990 - V	Vaste Medewerker	02/10/2020 - 02/10/2030	>
<b>AJ</b>	<b>Arthur Janssens</b> 04/11/1992 - M	Vaste Medewerker	02/10/2020 - 02/10/2030	>
<b>FV</b>	<b>Frank Vandevelde</b> 08/01/1982 - M	Vaste Medewerker	02/10/2020 - 02/10/2030	>

1 - 3 van 3

# Comment donner accès à un utilisateur ?

1

2

Persoon

Persoon toevoegen

Selecteer of voeg de persoon toe waaraan u een recht wenst toe te kennen.

**Rijksregisternummer / BIS-registernummer** ?

De gegevens van de persoon worden automatisch opgehaald uit het rijksregister

12.34.56-123.45

Ga verder

Personen filteren

# Comment donner accès à un utilisateur ?

Beschrijf hieronder de relatie tussen  
**Lucas Maes** en **Mijn Bedrijf**

Categorie:\*  
Vaste Medewerker

E-mailadres\*  
Lucas Maes

Telefoonnummer (bv. +3212345678)\*  
+3212345678

Begindatum\*  
02.10.2020

Einddatum\*  
02.10.2030

Reden van toevoegen  
Nieuwe medewerker

Koppeling maken en doorgaan

# Comment donner accès à un utilisateur ?



Selecteer het recht dat je Lucas Maes wil toekennen in naam van Mijn Bedrijf

Rechten filteren

- ANB eLoket Fauna en Flora Gebruiker ⓘ
- ANB eLoket Kapmachtiging Gebruiker ⓘ
- ANB eloket Openbaar Onderzoek gebruiker ⓘ
- ANB eLoket Subsidies Gebruiker ⓘ
- ANB eLoket Verkenningnota Gebruiker ⓘ
- ANB Passende Beoordeling Gebruiker ⓘ
- Antwerps Gebruikersbeheer ⓘ
- Asbestinventaris Gebruiker ⓘ
- Burgerprofiel Gastwebsite Gebruiker ⓘ
- CJM KAVO Vereniging Gebruiker ⓘ
- Cultuur, Jeugd, Media - aanvrager ⓘ
- DAH Gebruiker ⓘ
- Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen ⓘ
- Digipolis Gent POC Gebruiker ⓘ

# Comment donner accès à un utilisateur ?



Selecteer het recht dat je Lucas Maes wil toekennen in naam van Mijn Bedrijf

Q dienstenche|

Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen ⓘ

# Comment donner accès à un utilisateur ?

Q dienstenche

**Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen** ⓘ

Toegang tot Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen

Begindatum\*  
02.10.2020 

Einddatum\*  
02.10.2024 

Organisaties\*  
Organisaties 

Reden:  
Beheerder dienstencheques

Recht toekennen

# Comment donner accès à un utilisateur ?

Q dienstenche

## Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen ⓘ

Toegang tot Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen

Begindatum\*

02.10.2020



Einddatum\*

02.10.2024



Organisaties\*

Organisaties



[Aalst - 980000611888](#)

Antwerpen - 980000159357

Brugge - 980000128745

Hasselt - 980000321951

Mechelen - 980000854967

Leuven - 980000258456

Roeselare - 980000236874

# Comment donner accès à un utilisateur ?

🔍 dienstenche

🔵 Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen ⓘ

## Bevestiging recht toekenning

Bent u zeker dat u **Lucas Maes** voor **Mijn Bedrijf** volgend recht wil toekennen:

### Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen

Vanaf 02/10/2020 voor 02/10/2024

### Context

- Een vestiging - 980000123456

### Reden van toevoegen

Beheerder dienstencheques

Bevestig toekenning

✕ [Annuleren](#)

# Comment donner accès à un utilisateur ?

HOOFDPAGINA

[\(Wissel van organisatie\)](#) | [Afmelden](#)



## Recht succesvol toegekend

Het recht Dienstencheques voor Erkende Ondernemingen van organisatie Mijn Bedrijf werd succesvol toegekend aan [Lucas Maes](#)

Q Persoon zoeken

HULP NODIG?

Mijn Taken 17



Bekijk de 17 taken die aan jou toegewezen zijn

[Bekijk mijn taken](#)

Snel recht toekennen



Ken een nieuw recht toe aan een persoon in naam van een organisatie

[Nieuw recht toekennen](#)

Personen



[Nieuwe persoon toevoegen](#)



[Toon alle personen](#)



[Vergelijk meerdere personen](#)

Nieuws



Vlaamse  
overheid

- **L'utilisateur recevra un e-mail pour l'informer qu'un droit d'utilisateur lui a été accordé.**
- **Il est important de savoir que lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour votre organisation, il a toujours accès au nom de votre organisation. Il est recommandé de désactiver le droit d'utilisateur d'un ancien employé.**

# Dépannage et assistance pour l'octroi des droits d'utilisateur

**Téléphonez au 1700, centre de contact de l'administration flamande.**

- **Assistance assurée en langue néerlandaise**
- **Possibilité d'assistance en langue française (capacité réduite)**

4.

**Nouvel espace sécurisé**

# Nouvelles fonctionnalités dans l'Espace Sécurisé des entreprises

- **Remises et remboursements**
- **Gestion des prestations électroniques**
- **Gestion des travailleurs**
- **Gestion des enlèvements**
- **Coordonnées des entreprises**

# Nouvelles fonctionnalités : remises et remboursements

- **Remises électroniques :**

- › Dans le cas d'une remise manuelle, les prestations avec un risque de TS périmés sont mises en avant.
- › Ajout d'une possibilité "mensuelle" aux remises automatiques.

- **Remises de TS papier :**

- › Une bannière pour sélectionner rapidement le TSP à corriger.

- **Remboursements :**

- › Si le paiement est bloqué, les remises concernées peuvent être sélectionnées

# Nouvelles fonctionnalités: prestations électroniques

- **Gestion des prestations :**

- › Les prestations peuvent être indiquées par travailleur.
- › Possibilité de valider les prestations d'un travailleur.
- › Une fois qu'une prestation a été modifiée par l'entreprise, elle est immédiatement validée automatiquement.

- **Détail des prestations :**

- › L'adaptation des moyens de communication entre l'utilisateur et l'entreprise via les "commentaires".
- › En cas d'annulation d'une prestation, un commentaire est obligatoire.

- **Historique :**

- › Des filtres rapides ont été inclus pour sélectionner des prestations spécifiques.

# Nouvelles fonctionnalités: gestion des travailleurs

- **Gestion des travailleurs :**
  - › Les travailleurs peuvent être activés/désactivés via la liste des travailleurs.
  - › Bannière indiquant qu'aucun contrat n'a été introduit pour X travailleurs (WA + BR)
- **Données relatives au travailleur :**
  - › Possibilité de réinitialiser immédiatement le mot de passe d'un travailleur.
  - › Pour des raisons de sécurité, ce mot de passe ne figurera pas dans la fiche du travailleur.
  - › Possibilité d'ajouter l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du travailleur.

## Nouvelles fonctionnalités: gestion des enlèvements

- **Il n'est plus possible de demander une prise en charge pour le lendemain après 12h30.**
- **Liste des enlèvements :**
  - › En cas d'enlèvements récurrents, les jours fériés peuvent être détectés.
  - › Conseils pour bien préparer les enlèvements.
  - › Un calcul de la facture mensuelle des enlèvements.

## Nouvelles fonctionnalités: gestion des données de l'entreprise

- **La possibilité de mentionner plusieurs personnes de contact (RGPD)**
- **Un écran de saisie supplémentaire pour une sécurité accrue lors de la désactivation d'une filiale**

## Lancement du nouvel espace sécurisé

- **Prévu pour fin octobre/début novembre**
- **Vous serez tenus informés via :**

**<https://dienstencheques.vlaanderen.be/onderneming>**

# MERCI!