

20 déc 2021 -14:47

Un Belge sur quatre préfère recevoir le courrier des services publics de manière numérique

Les citoyens choisissent de plus en plus de recevoir les lettres et les documents des services publics par voie numérique. Cela est notamment possible grâce à l'eBox, que le SPF Stratégie et Appui (BOSA) a lancé en 2018 pour permettre une communication plus fluide et plus sécurisée entre les services publics et les citoyens. Fin 2021, eBox comptait plus de 3 millions de consentements actifs, ce qui revient à dire qu'un Belge sur quatre opte pour un courrier numérique des services publics.

Ces dernières semaines, un certain nombre d'articles ont été consacrés à l'eBox dans la presse. Ce communiqué tend à mettre les choses au clair afin de diffuser les chiffres et les informations correctes, à un moment où la Région flamande s'apprête à envoyer, dans les prochaines semaines, encore plus d'invitations pour la vaccination de rappel.

Qu'est-ce que l'eBox ?

L'eBox est une boîte aux lettres numérique destinée à la communication des administrations. Toutes les communications des services publics affiliés à l'eBox ([vous pouvez en trouver la liste complète ici](#)) sont centralisées dans cette boîte aux lettres numérique.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Lorsque vous activez votre eBox, vous recevez la communication des services publics affiliés en principe uniquement sous forme numérique et non plus par courrier postal. Nous écrivons "en principe" parce que les services publics affiliés peuvent décider eux-mêmes d'avoir une période de transition pendant laquelle ils continueront à envoyer des courriers postaux en plus de la version numérique. Lors de l'activation, un écran vous indique l'impact de l'utilisation de l'eBox.

En optant pour du courrier numérique plutôt que sur papier, nous réduisons tous l'empreinte écologique. En outre, une transmission numérique est souvent plus rapide et plus sûre que le système postal classique.

La façon dont vous lisez les messages de votre boîte aux lettres numérique vous appartient. Vous pouvez utiliser [le portail My e-box](#) de l'administration fédérale, ou vous connecter à l'eBox via d'autres prestataires de services tels que Doccle, KBC Mobile, PCbanking de bpost banque, Trusto ou "Mijn Burgerprofiel" (administration flamande). Vous ne devez donc pas activer un nouvel outil si vous utilisez déjà l'une des applications citées, ce qui est pratique !

Lorsqu'un nouveau message est disponible dans votre eBox, vous pouvez en être informé par e-mail. Pour ce faire, vous devez saisir votre adresse e-mail pendant le processus d'activation, ou après l'activation dans votre profil personnel. Sinon, vous devez vous-même consulter régulièrement votre eBox pour vérifier si de nouveaux messages sont disponibles. L'ajout de votre adresse électronique n'est donc pas une obligation, mais nous vous le recommandons vivement, afin que vous ne manquiez aucun message ou document.

En Flandre, les invitations à la vaccination font grimper le nombre d'utilisateurs

Au cours de l'année écoulée, la pandémie de Covid-19 a provoqué une accélération de la numérisation dans toute la société et il en a également été de même pour les services publics. L'envoi d'invitations pour la vaccination a fait en sorte que de nombreux citoyens ont choisi d'être informés autant que possible par les services publics via des canaux numériques. Les invitations numériques sont en effet disponibles plus rapidement que les invitations envoyées par la poste.

En Flandre, "Mijn Burgerprofiel" » (www.burgerprofiel.be), de Digitaal Vlaanderen a connu une augmentation particulièrement importante du nombre d'utilisateurs. "Mijn Burgerprofiel" est désormais disponible dans plus de la moitié des communes flamandes, ce qui signifie que vous pouvez vous connecter aux sites des communes, y suivre vos dossiers et y télécharger des certificats. Les documents eBox peuvent aussi être consultés via "Mijn Burgerprofiel" à condition d'y avoir préalablement lié votre eBox.

Dans les semaines à venir, de nombreuses invitations seront à nouveau envoyées en Flandre pour la vaccination de rappel Covid-19. Elles seront envoyées à la fois par voie postale et par voie numérique. Dans "Mijn Burgerprofiel", chaque citoyen flamand retrouve son invitation rapidement. Même si le courrier postal est perdu, une version numérique peut toujours être retrouvée dans "Mijn Burgerprofiel".

L'eBox, une successtory !

La pandémie de Covid-19 a accéléré la transformation digitale ces dernières années.

Le nombre d'utilisateurs uniques de l'eBox est passé à 2 275 874 en novembre 2021 ! Cela signifie que près d'un Belge sur quatre âgé de plus de 18 ans, a déjà activé son eBox !

Le nombre de consentements actifs (un consentement actif signifie qu'un utilisateur a donné son autorisation à un ou plusieurs fournisseurs pour récupérer des messages eBox) est en constante augmentation. Alors qu'eBox comptait encore 1 455 257 consentements actifs en novembre 2020, ce nombre a plus que doublé pour atteindre 3 102 226 en novembre 2021. Comme vous pouvez le constater, de nombreux utilisateurs choisissent de recevoir leurs messages via plusieurs fournisseurs de services.

Les citoyens ne sont pas les seuls à avoir opté pour l'eBox. Le nombre d'organisations émettrices a également augmenté. Outre les administrations fédérales et flamandes, de plus en plus de collectivités locales choisissent d'envoyer leurs lettres et documents par voie numérique. Chaque semaine, 5 nouveaux services publics se connectent à l'eBox.

Actuellement, les citoyens reçoivent dans l'eBox les documents officiels de l'administration concernant les primes ou les permis, les attestations, les certificats, les avertissements-extraits de rôle et les amendes de circulation.

A l'heure actuelle, 223 organisations mettent leurs messages à disposition par voie électronique, alors qu'il y a un an, elles n'étaient que 82. Cette évolution montre que les services publics (locaux) optimisent leurs services numériques aux citoyens.

Toutes ces organisations envoient également de plus en plus de messages via l'eBox. En novembre 2021, 1 567 131 messages ont été délivrés dans une eBox active, soit une hausse de pas moins de 48 % par rapport à novembre 2020.

En 2020, un total de près de 6 millions de messages ont été envoyés.

Pour 2021, nous comptons déjà plus de 14 millions de messages envoyés.

L'eBox ne s'active pas tout seul

L'approbation pour utiliser l'eBox nécessite une action manuelle de la part de la personne concernée. L'eBox n'est donc jamais activée "automatiquement". Nous souhaitons mettre les choses au clair car ces dernières semaines, des messages sont apparus dans les médias et les médias sociaux sur l'activation automatique de l'eBox après le téléchargement d'un Coronapass ou d'un Covid Safe Ticket. Ces messages ne sont pas corrects. Le citoyen doit toujours donner son accord pour utiliser l'eBox. Cette approbation s'applique à tous les émetteurs qui utilisent l'eBox. Le citoyen peut retirer son approbation à tout moment s'il préfère recevoir son courrier en version papier.

Comment pouvez-vous savoir si vous avez activé votre eBox ou non ?

Rendez-vous [sur le site CSAM](#), votre porte d'entrée pour vous connecter en ligne aux administrations. Identifiez-vous avec votre carte d'identité électronique, ITSME ou une autre clé d'accès. Cliquez sur "Mes autorisations". Si votre eBox est active, vous verrez apparaître le message suivant dans une ou plusieurs des plateformes eBox : Vous avez autorisé « my e-box » à recueillir les informations suivantes pour vous et à les proposer dans « my e-box ».. Si vous avez donné l'autorisation d'utiliser l'eBox via plusieurs plateformes, vous verrez le message sur ces plateformes.

Quelle est la prochaine étape pour l'eBox ?

Le SPF BOSA continue de se concentrer sur la poursuite du déploiement de l'eBox. Le fait d'avoir un grand nombre d'utilisateurs est le levier qui permet de rallier encore plus de services publics (locaux). Les organisations peuvent facilement se connecter elles-mêmes à l'eBox grâce au [portail self-service](#).

Des modifications sont également prévues sur le plan

technique. La possibilité de répondre aux messages est déjà disponible et sera encore optimisée dans le courant de l'année 2022. Par ailleurs, [la lutte constante contre les messages de phishing](#) qui imitent les notifications de My eBox ou d'autres fournisseurs de l'eBox reste une priorité.

Vous avez encore des questions sur l'eBox ? Consulter les questions fréquemment posées : [FAQ | eBox \(myebox.be\)](#)

A propos du SPF BOSA

Créé le 1er mars 2017, le Service public fédéral (SPF) Stratégie et Appui assiste le gouvernement et soutient les organisations fédérales dans différents domaines : IT, RH, gestion de l'organisation et politique d'intégrité, budget, comptabilité et marchés publics.

À propos de Digitaal Vlaanderen

Digitaal Vlaanderen est l'agence numérique de l'administration flamande. Avec des solutions comme "Mijn Burgerprofiel" et le partage de données MAGDA, Digitaal Vlaanderen travaille à la transformation numérique des administrations flamandes et locales.

[Meer informatie over Mijn Burgerprofiel:](#)

Plus d'info

Plus d'informations sur "Mijn Burgerprofiel" : [Burgerprofiel - Vlaanderen.be](#)

Plus d'informations sur Digital Vlaanderen : [Digitaal Vlaanderen | Vlaanderen.be](#)

Plus d'informations sur l'eBox: [Accueil | eBox \(myebox.be\)](#)

SPF Stratégie et Appui
WTC III
boulevard Simon Bolivar30
1000 Bruxelles
Belgique

Laurence Mortier
Contact presse
+32 477 962682
laurence.mortier@bosa.fgov.be