SMALS

Manuel Primaweb – Gestion des documents et envoi vers eBox

Complément au manuel général

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Smals
ICT for society

Table des matières

Note de l'auteur 2

Introduction 3

Qu'est-ce que la « Gestion des documents + envoi vers eBox » ? 3

Où se trouvent les fonctionnalités relatives à la « Gestion de documents + envoi vers eBox » ? 3

Ajout d'un document 4

Le bénéficiaire n'est pas encore connu dans la base de données de Primaweb 4

Le bénéficiaire est déjà connu dans la base de données de Primaweb 10

Gérer les documents 14

FAQ 18

Note de l'auteur

Les exemples, les noms et les numéros du registre national dans ce manuel sont purement fictifs et ont été imaginés par l'auteur.

Le présent manuel ne traite que la gestion des documents et l'envoi vers l'eBox du citoyen.

Il existe un manuel général expliquant la gestion des dossiers et demandes liées au Droit à l'intégration sociale ainsi qu'un manuel pour les dossiers relevant de la Loi de 65.

De même, plusieurs manuels complémentaires vous permettent d'utiliser des fonctionnalités plus générales qui ne sont pas obligatoirement liées à l'une ou l'autre des législations en vigueur.

Il existe, entre autres, un manuel expliquant comment accéder à toutes les applications se trouvant sur le Portail de la Sécurité Sociale (y compris Primaweb), un manuel concernant les primes d'installation « Loi organique », un manuel relatif aux PIIS, un manuel concernant RSE, ainsi que des manuels spécifiques pour la consultation des mutations et des différents flux de consultation BCSS[1].

En parcourant les différents écrans de l'application Primaweb, vous remarquerez plusieurs infobulles représentées par . En activant cette infobulle, vous recevrez un complément d'informations concernant les différentes actions.

Vous constaterez, également, que tous les champs suivis d'un astérisque (*) seront obligatoires.

[1] Tous les manuels ainsi que tous renseignements complémentaires sont disponibles sur demande auprès du service Helpdesk CPAS de Smals aux coordonnées suivantes :
02/787.58.28 ou ocmw-cpas@smals.be.
Ces manuels se trouvent également dans Primabook | sur le site du SPP IS.

Introduction

Qu'est-ce que la « Gestion des documents + envoi vers eBox » ?

Le module « Gestion des documents + envoi vers eBox» permet de charger des documents dans Primaweb et de les envoyer dans l'eBox citoyen du bénéficiaire.

L'eBox citoyen est une boîte aux lettres électronique grâce à laquelle chaque citoyen peut recevoir, de manière centralisée et sécurisée, des documents officiels des différentes institutions de la sécurité sociale.

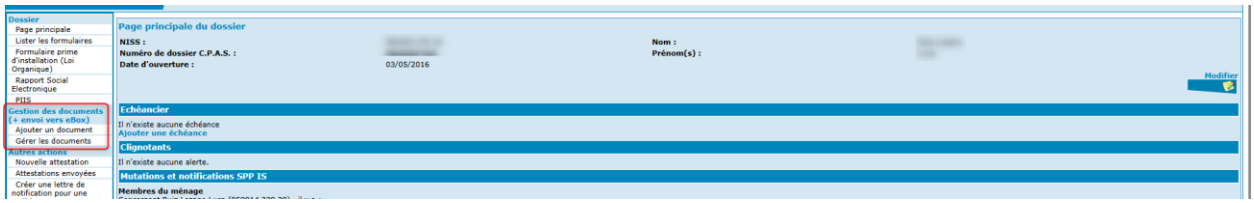
Pour que votre Centre puisse envoyer des documents dans l'eBox d'un bénéficiaire, il faut que celui-ci ait activé son eBox sur le site de la sécurité sociale My eBox - La boîte aux lettres électronique sécurisée pour le citoyen - Sécurité Sociale.
Pour l'activer, il suffit que le bénéficiaire communique son adresse e-mail. Ensuite, il sera averti par e-mail dès qu'une communication sera disponible dans son « eBox ». Pour y accéder et consulter les documents qui lui sont envoyés en toute sécurité, il devra se connecter :

- Soit avec sa carte d'identité électronique (également appelée « eID »)
- Soit avec itsme
- Soit avec différents codes de sécurité (via e-mail, application mobile …)

Où se trouvent les fonctionnalités relatives à la « Gestion de documents + envoi vers eBox » ?

Les fonctionnalités du module « Gestion des documents + envoi vers eBox- » sont accessibles

- à partir de la page d'accueil de Primaweb
- à partir d'un dossier



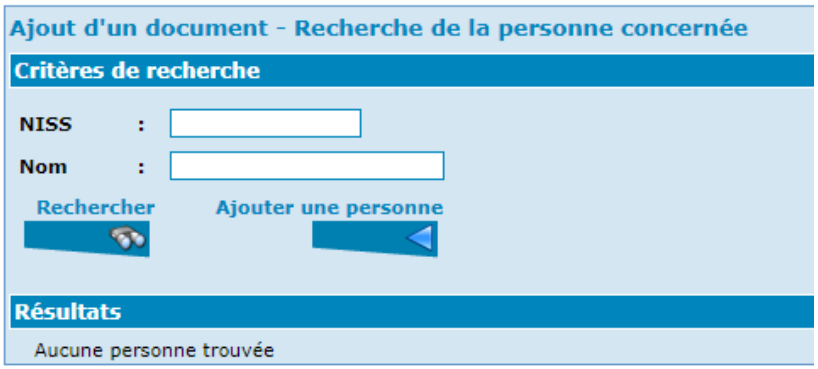
Ajout d'un document

Comme expliqué ci-dessus, l'ajout d'un document peut s'effectuer, soit au départ de la page d'accueil, soit à partir d'un dossier.

- A partir de la page d'accueil :

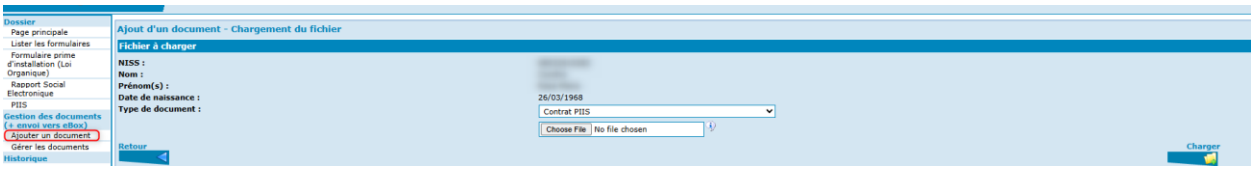
Si vous cliquez sur « Ajouter un document » sous « Gérer les documents (+ envoyer à l'eBox) », vous verrez l'écran suivant.

Vous devez compléter manuellement le NISS.



- A partir d'un dossier :

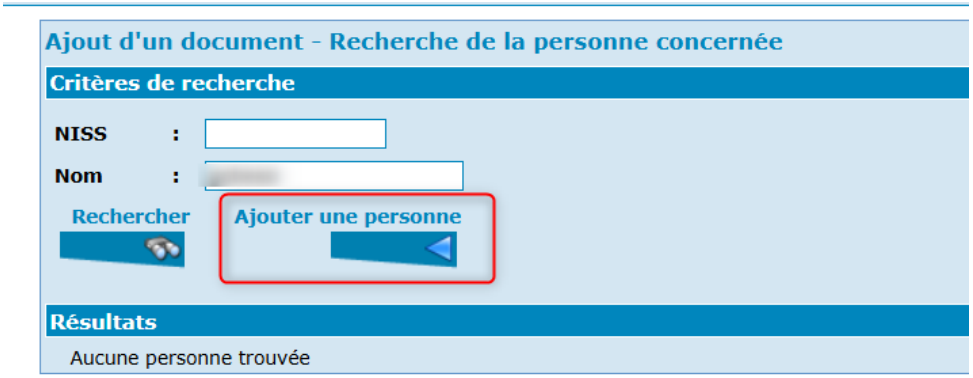
Lorsque vous activez la fonction « Ajouter un document » à partir d'un dossier, le NISS du bénéficiaire principal est automatiquement repris et complété.



Le bénéficiaire n'est pas encore connu dans la base de données de Primaweb

Si la personne pour laquelle vous souhaitez charger un document n'est pas encore connue dans la base de données de Primaweb (il n'existe donc pas encore de dossier pour cette personne), vous devrez rechercher ses données légales par le biais du flux « identification » (IdentifyPerson) de la BCSS.

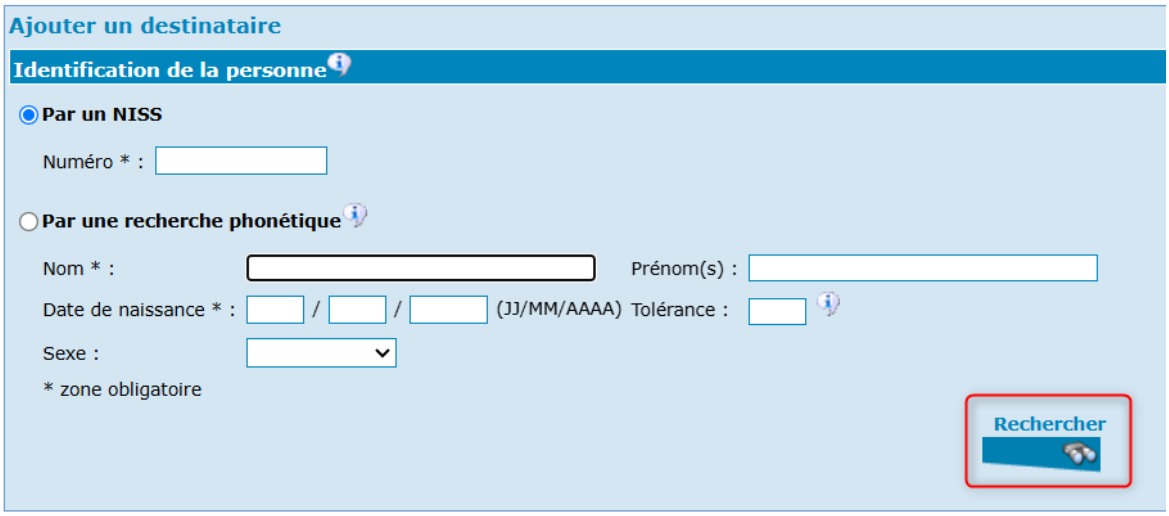
Pour ce faire, activez « Ajouter une personne ».



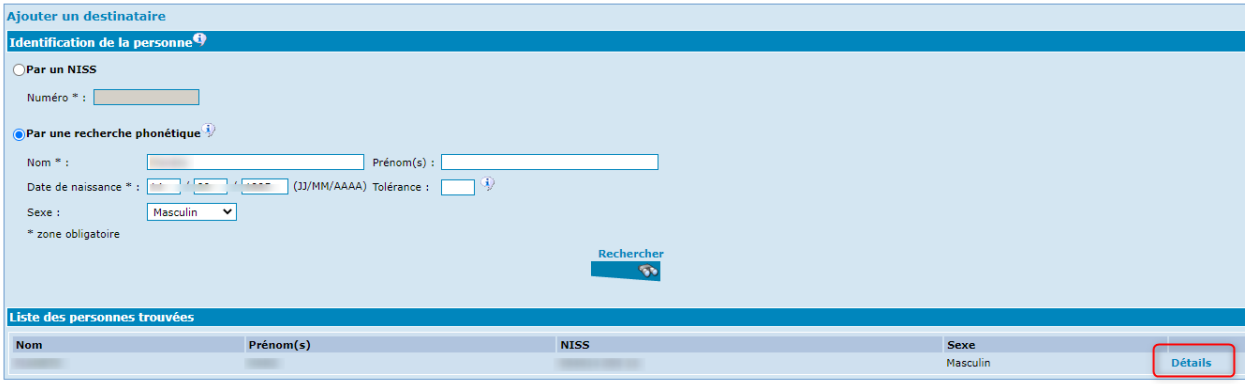
Vous encodez

- Soit le NISS de la personne
- Soit son nom et sa date de naissance, éventuellement son prénom et son genre, pour effectuer une recherche phonétique.

Activez « Rechercher ».

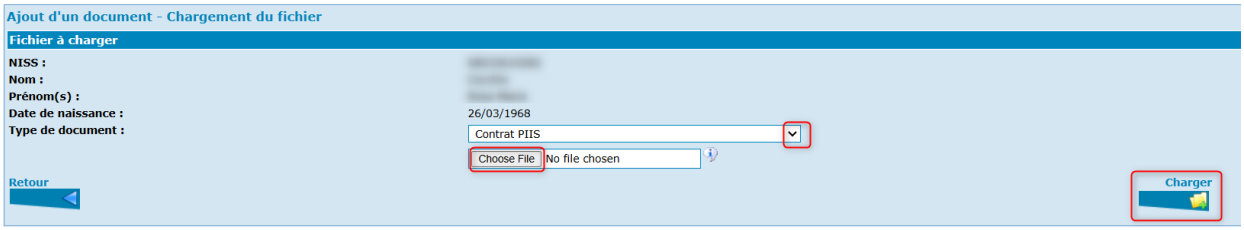


Activez ensuite « Détails » à côté de la personne concernée.



Vous obtenez les données légales de la personne.
S'il s'agit de la bonne personne, activez « Créer le dossier ».

Vous obtenez l'écran de chargement du document.



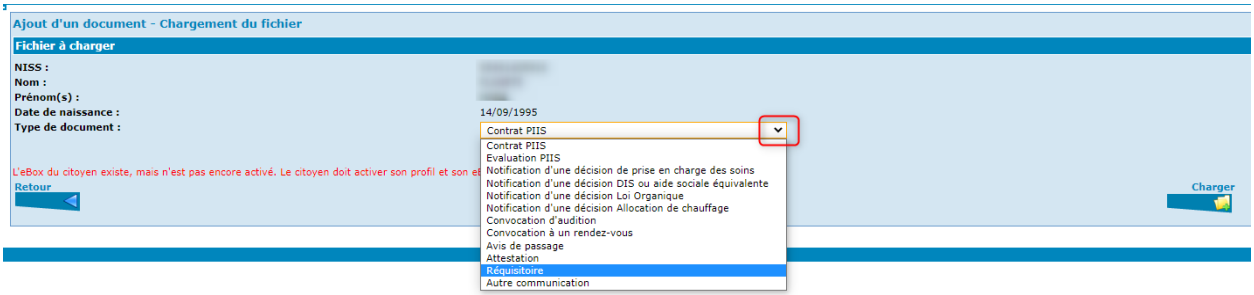
Dans l'écran de chargement,

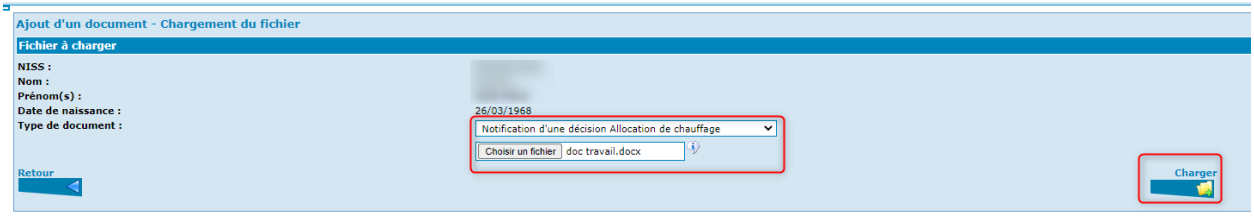
- Vous sélectionnez, via le menu déroulant, le type de document. Ce type de document sera mentionné dans l'eBox citoyen.
- Vous téléchargez le document à partir d'un disque local ou d'un serveur via l'option « Choose file »[2].

Attention :
La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 1.5 MB.
Le nom du fichier ne peut pas excéder 80 caractères.
Les extensions autorisées sont :

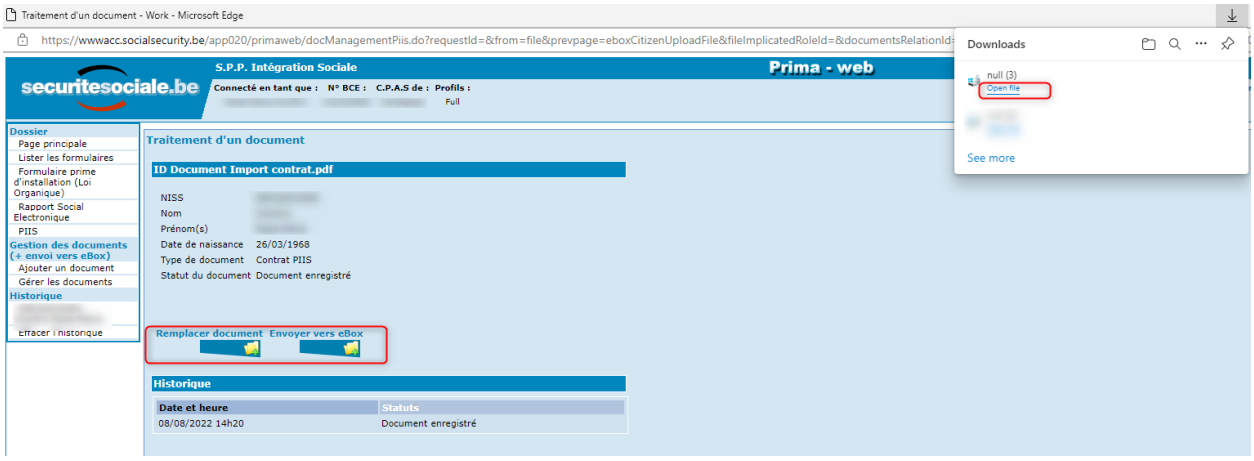
- DOC
- DOCX
- RTF
- ODT
- PDF

[2] En fonction du navigateur (Edge, Chrome, …), la dénomination peut être différente mais l'option se trouve toujours au même endroit.



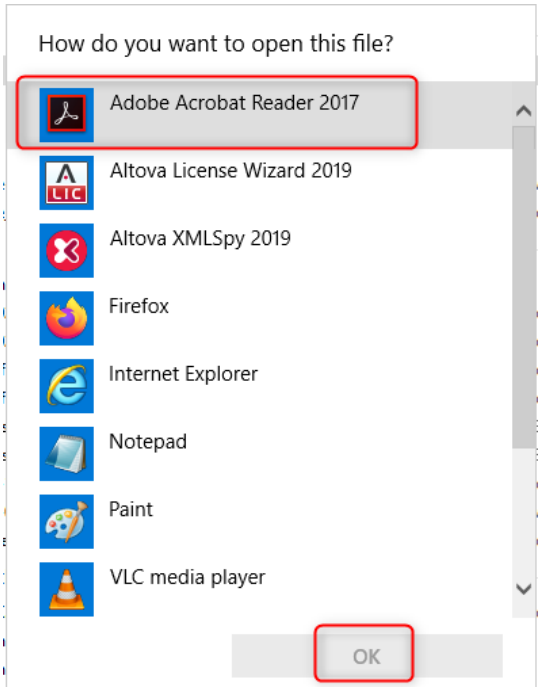


Après avoir chargé le fichier et avoir activé « Charger », vous obtenez l'écran ci-dessous.



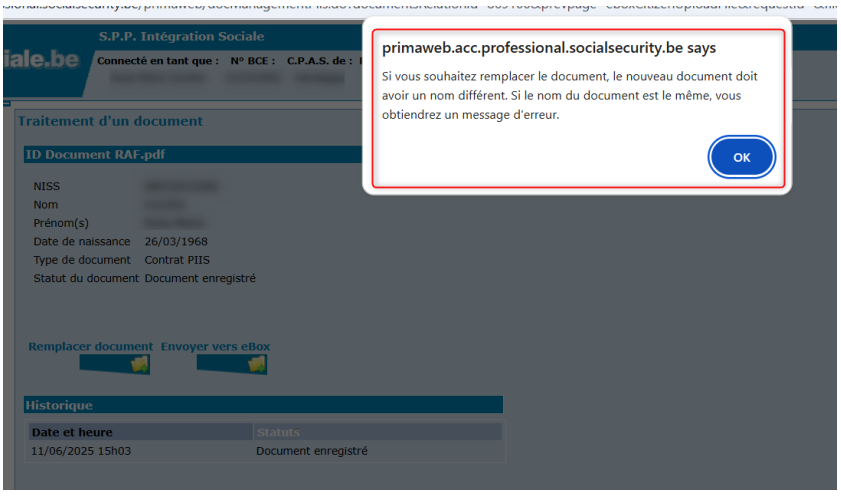
Primaweb convertit le document en PDF selon les paramètres de votre ordinateur. Vous choisissez Adobe Acrobat Reader pour ouvrir le document.[3].

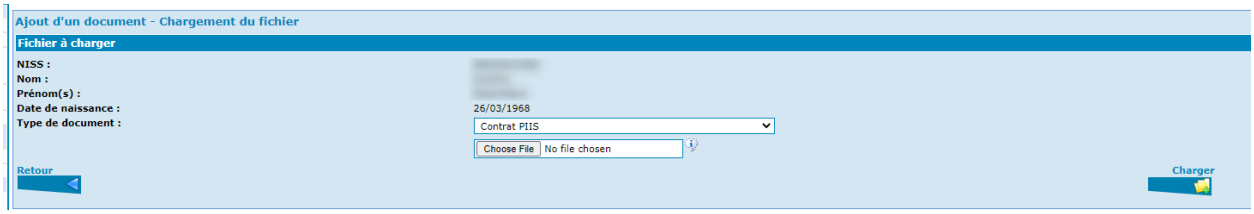
[3] L'ouverture du fichier varie en fonction du navigateur (Edge, Chrome, …).



Vous avez également la possibilité de remplacer le document téléchargé ou de l'envoyer vers eBox citoyen.

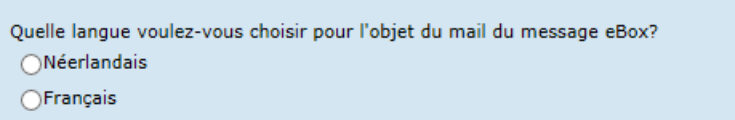
⇨ Pour remplacer un document, activez « Remplacer document ».
Un pop-up apparaît vous demandant de confirmer.
Ensuite, vous revenez à l'écran précédent.





⇨ Pour envoyer un document, vous activez « Envoyer vers eBox ».

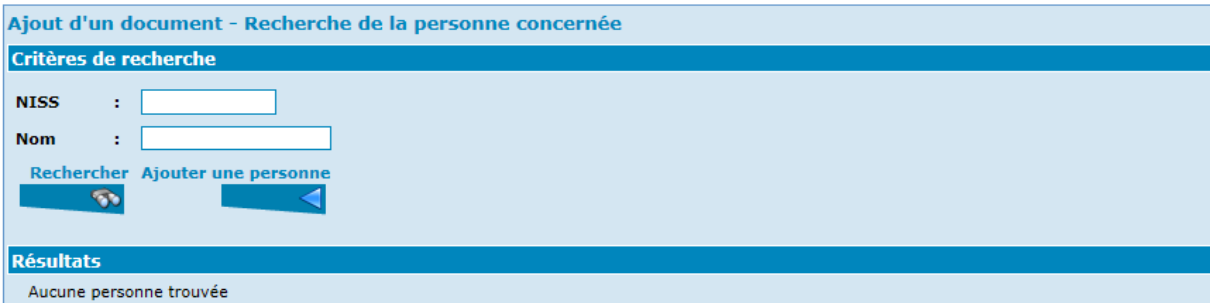
Attention : Les CPAS Bruxellois devront sélectionner la langue pour l'objet du mail du message eBox avant d'envoyer le document.



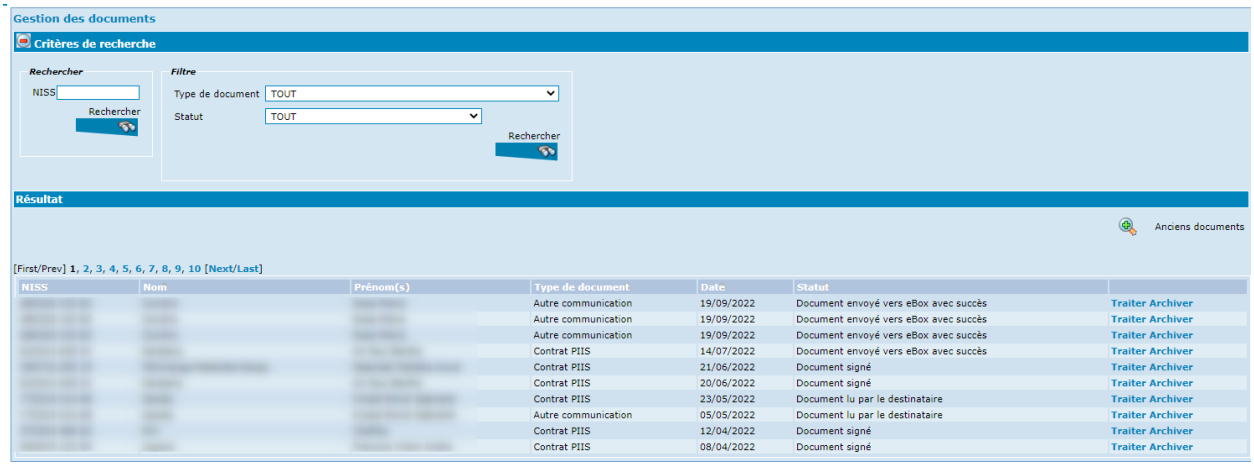
Après avoir activé « Envoyer vers eBox », vous obtenez l'écran ci-dessous.

Dans cet écran, vous pouvez choisir d'envoyer ou pas un autre document.

Si vous sélectionnez « Oui », Primaweb vous renvoie vers l'écran d'accueil.

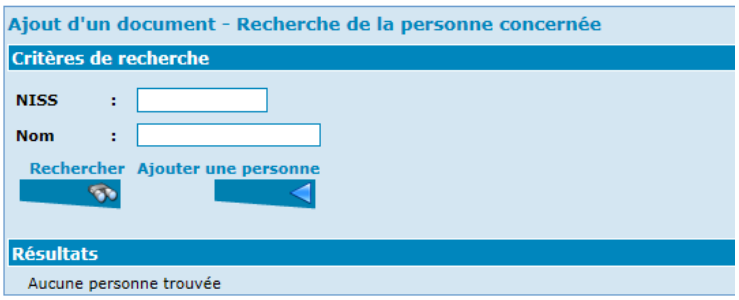


Si vous sélectionnez « Non », vous obtenez l'écran de la « Gestion des documents ».
Pour de plus amples informations relatives à cet écran, veuillez consulter le chapitre Gérer les documents du présent manuel.

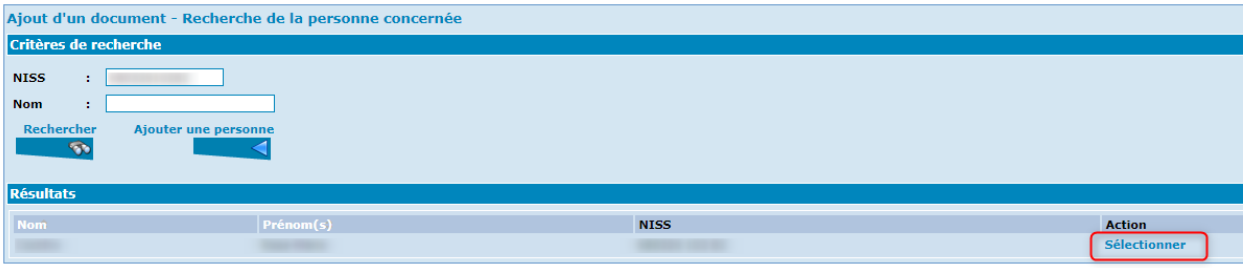


Le bénéficiaire est déjà connu dans la base de données de Primaweb

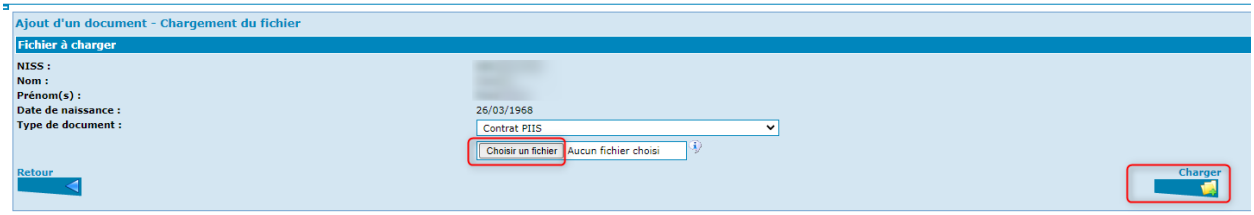
Si la personne est déjà connue dans la base de données de Primaweb, il conviendra d'encoder le NISS ou le nom de la personne et d'activer « Rechercher ».



Dans la liste des résultats, vous sélectionnez la personne concernée.



Vous obtenez l'écran de chargement.



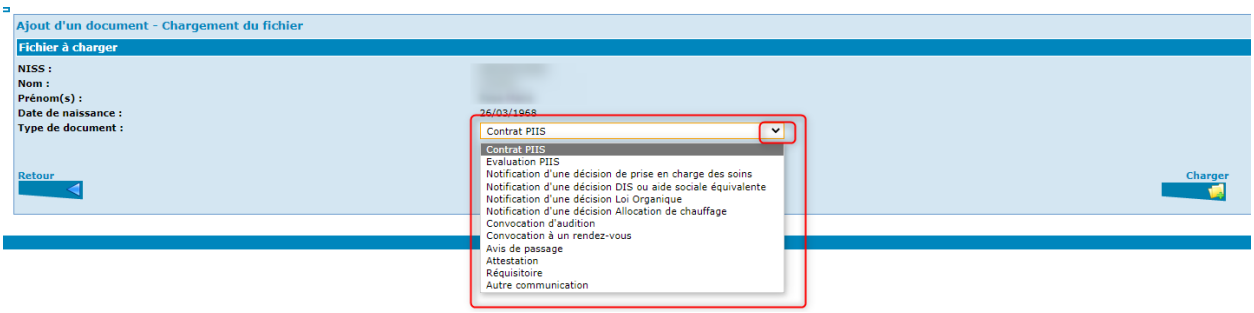
Dans l'écran de chargement,

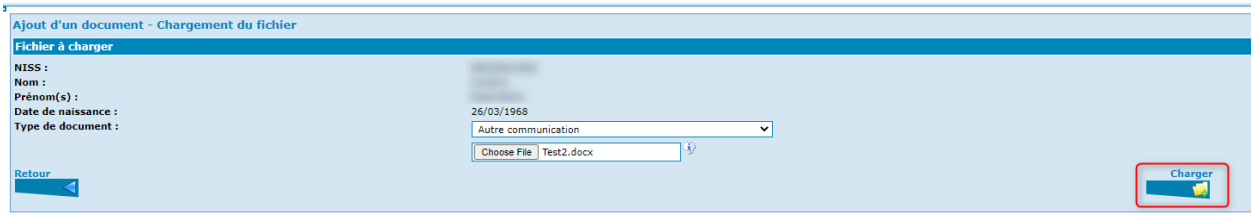
- Vous sélectionnez, via le menu déroulant, le type de document. Ce type de document sera mentionné dans l'eBox citoyen.
- Vous téléchargez le document à partir d'un disque local ou d'un serveur via le bouton « Choisir un fichier »[4].

[4] En fonction du navigateur (Edge, Chrome, …), la dénomination peut être différente mais l'option se trouve toujours au même endroit.

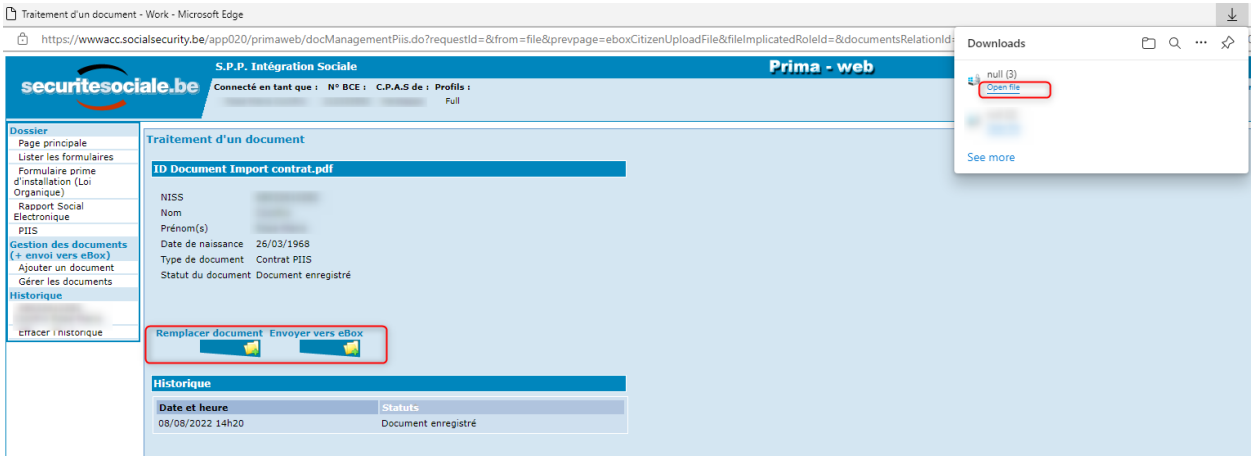
Attention :
La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 1.5 MB.
Le nom du fichier ne peut pas excéder 80 caractères.
Les extensions autorisées sont :

- DOC
- DOCX
- RTF
- ODT
- PDF



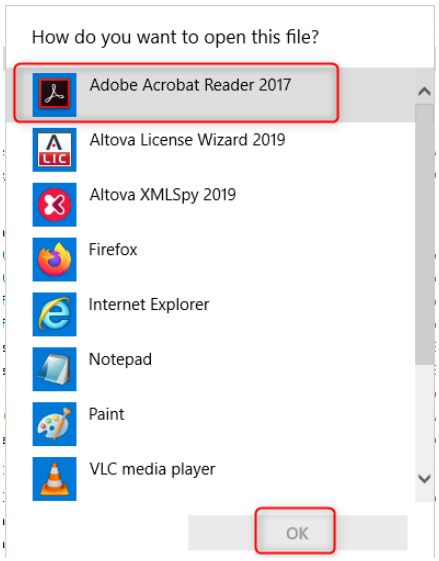


Après avoir chargé le fichier et avoir activé « Charger », vous obtenez l'écran ci-dessous.



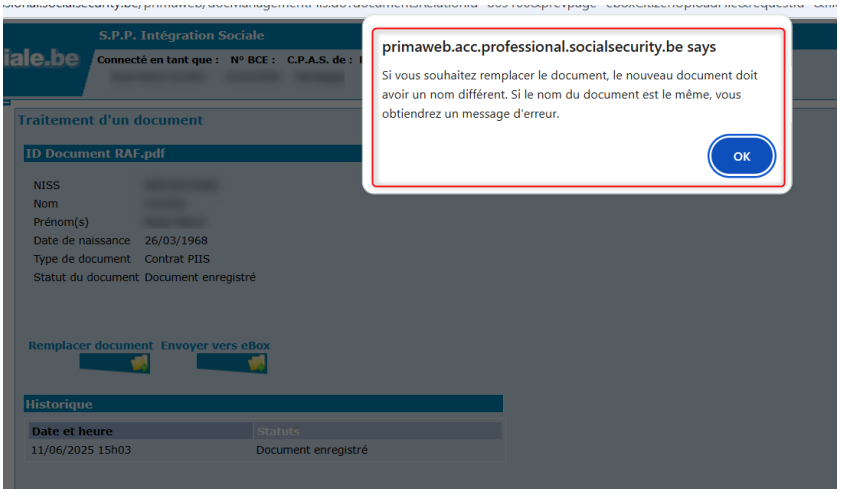
Primaweb convertit le document en PDF. Selon les paramètres de votre ordinateur, choisissez Adobe Acrobat Reader pour ouvrir le document[5].

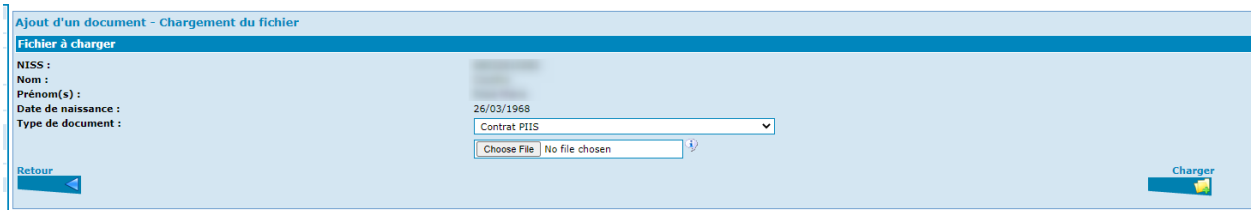
[5] L'ouverture du fichier varie en fonction du navigateur (Edge, Chrome, …).



Vous avez également la possibilité de remplacer le document téléchargé ou de l'envoyer vers eBox citoyen.

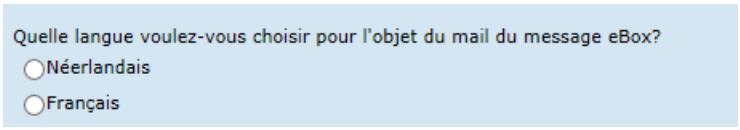
- ⇨ Pour remplacer un document, activez « Remplacer document ».
  Un pop-up apparaît vous demandant de confirmer.
  Ensuite, vous revenez à l'écran précédent.





- ⇨ Pour envoyer un document, vous activez « Envoyer vers eBox ».

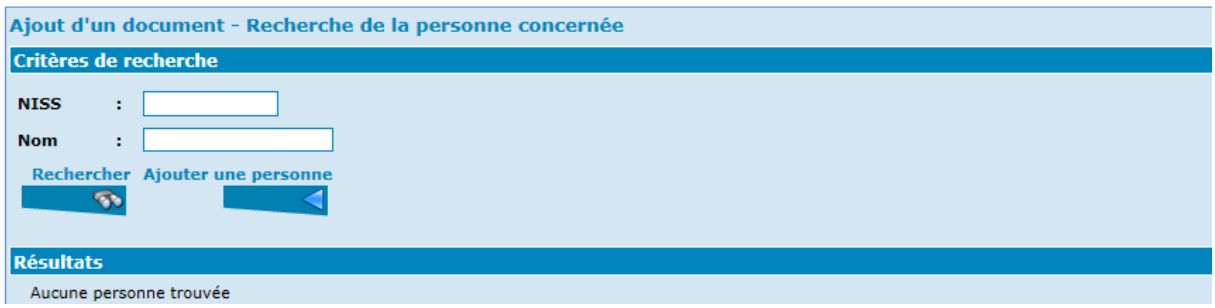
Attention : Les CPAS Bruxellois devront sélectionner la langue pour l'objet du mail du message eBox avant d'envoyer le document.



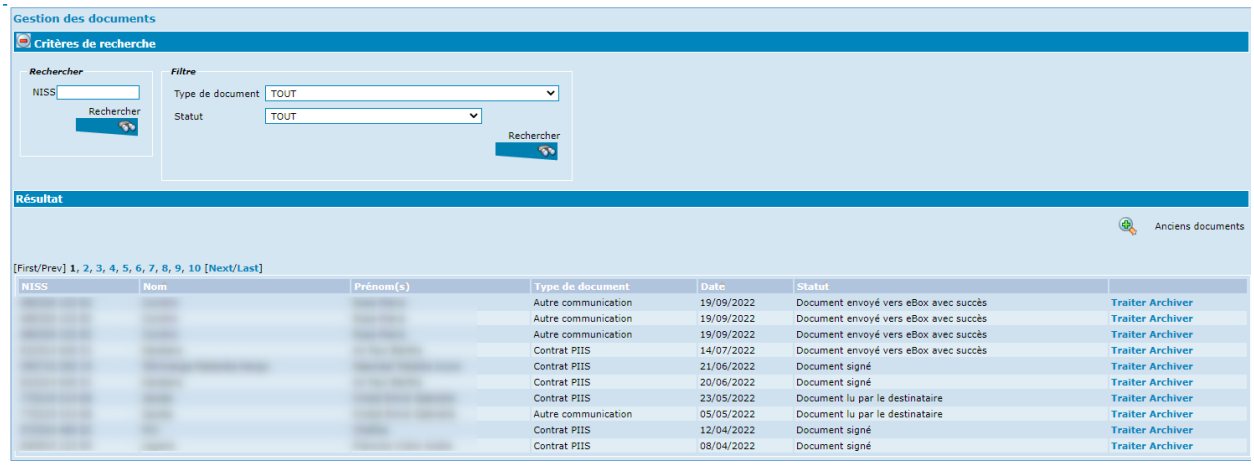
Après avoir activé « Envoyer vers eBox », vous obtenez l'écran ci-dessous.

Dans cet écran, vous pouvez choisir d'envoyer ou pas un autre document.

Si vous sélectionnez « Oui », Primaweb vous renvoie vers l'écran d'accueil.



Si vous sélectionnez « Non », vous obtiendrez l'écran de la « Gestion des documents ».
Pour de plus amples informations relatives à cet écran, veuillez consulter le paragraphe Gérer les documents du présent manuel.



Gérer les documents

Dans l'écran « Gérer les documents » vous avez un aperçu de tous les documents enregistrés et envoyés vers eBox citoyen pour votre Centre.

Vous pouvez :

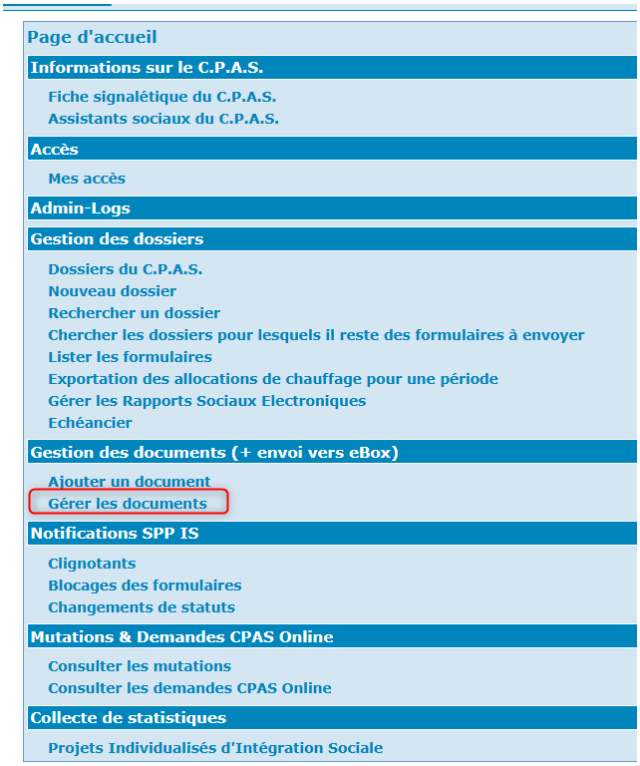
- ✓ Rechercher des documents à partir d'un NISS
- ✓ Procéder à un filtre par type de document
- ✓ Procéder à un filtre par statut du document
- ✓ Archiver / désarchiver des documents (par analogie à la méthode des dossiers et des demandes)
- ✓ Traiter des documents enregistrés ou envoyés (c'est-à-dire consulter ou envoyer à nouveau)
- ✓ Supprimer des documents qui n'ont pas encore été envoyés vers eBox citoyen.

Les statuts les plus importants sont :

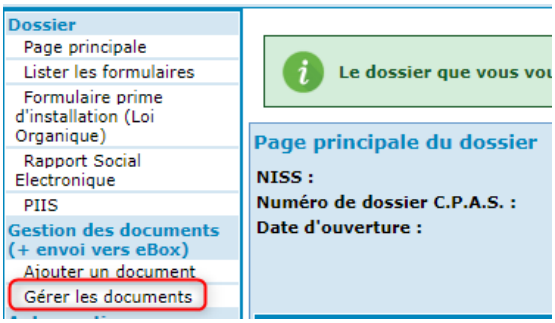
- ✓ Document enregistré
- ✓ Document envoyé vers eBox avec succès
- ✓ Document lu par le destinataire

Pour vous rendre dans l'écran « Gestion des documents », vous activez « Gérer les documents » sous « Gestion des documents (+ envoi vers eBox) ».

Au départ de la page d'accueil :



Ou à partir de la page principale du dossier :

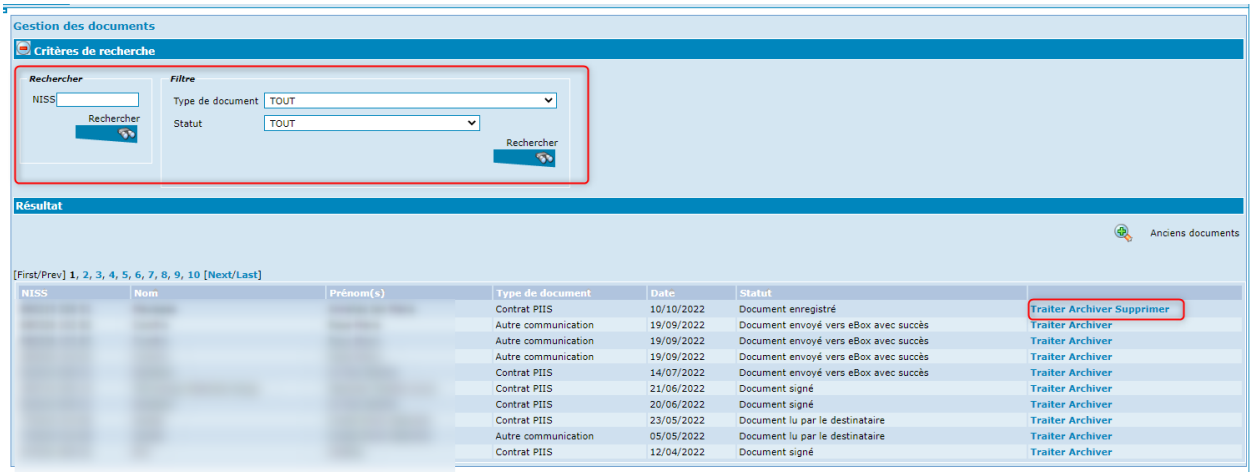


Si vous n'effectuez pas de sélection sur base du NISS, du type de document et/ou du statut, vous recevez dans cet écran tous les documents qui ont été téléchargés par votre Centre.

En fonction du statut d'un document, vous pourrez consulter le document, l'imprimer, le sauvegarder, le remplacer, l'envoyer et/ou le supprimer.

Attention : Un document déjà envoyé vers eBox ne pourra ni être remplacé, ni être supprimé.

⇨ Pour consulter un document, vous activez « Traiter » à côté du document en question.

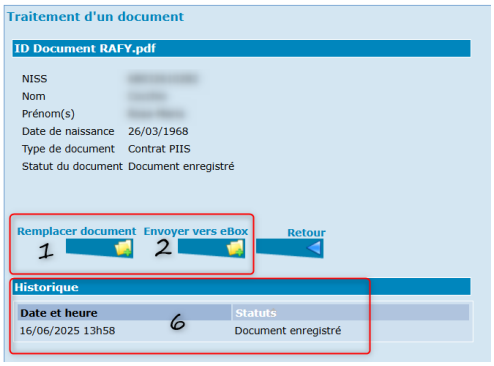


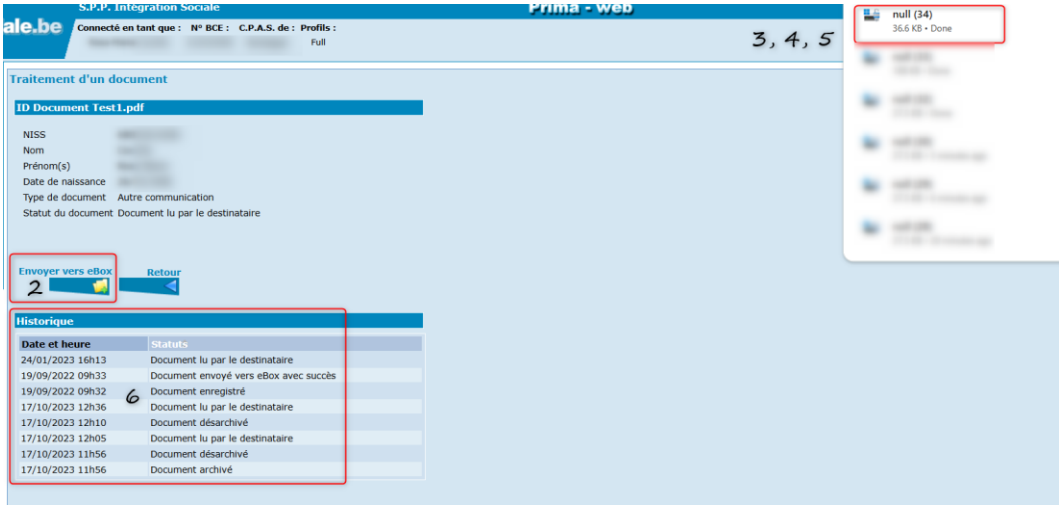
Vous obtenez l'écran « Traitement d'un document ».

Dans cet écran, vous pourrez :

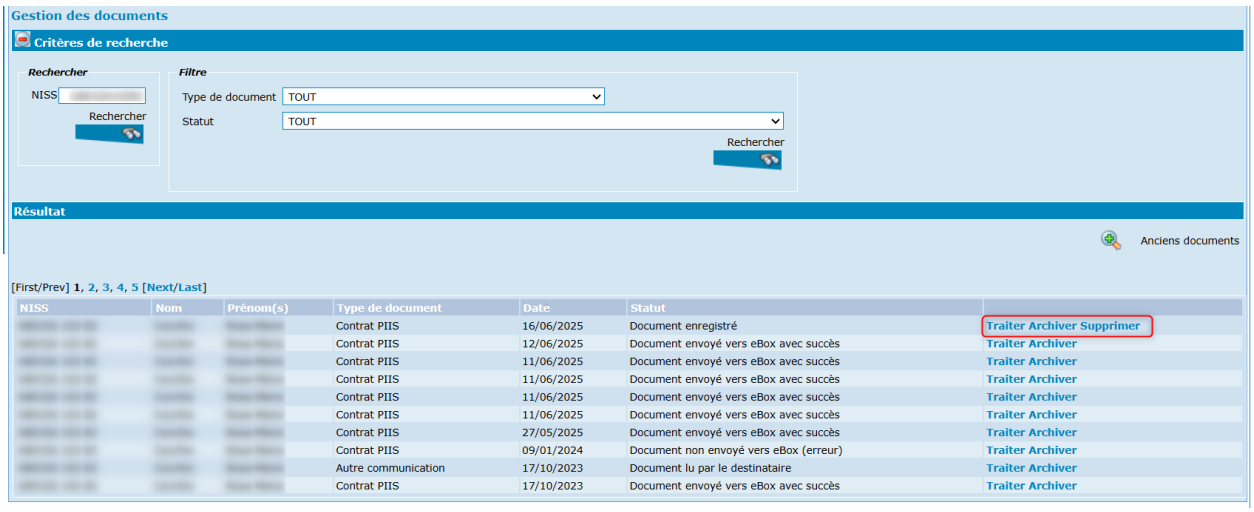
1) Remplacer le document (s'il n'a pas encore été envoyé vers eBox)
2) Envoyer le document PDF vers eBox
3) Ouvrir le document[6]
4) Sauvegarder le document PDF[7]
5) Imprimer le document PDF
6) Consulter l'historique du document

[6] En fonction du navigateur utilisé (Edge, Firefox, …), la procédure d'ouverture du fichier peut varier.
[7] En fonction du navigateur utilisé (Edge, Firefox, …), la procédure de sauvegarde du fichier peut varier.

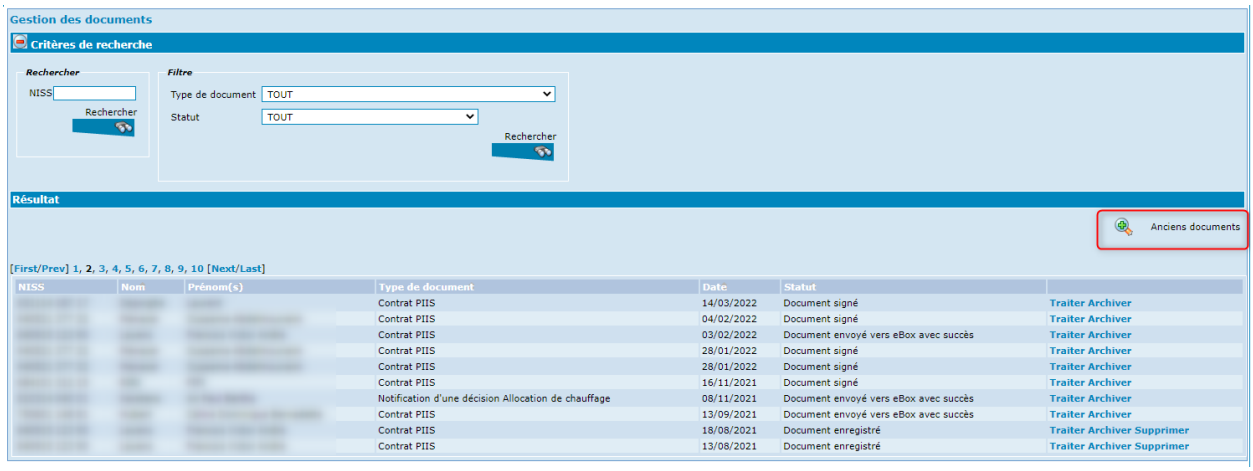




- ⇨ Pour supprimer un document, vous activez « Supprimer » à côté du document en question.
- ⇨ Pour archiver un document, vous activez « Archiver » à côté du document concerné.



- ⇨ Pour retrouver les documents archivés, activez la loupe verte à côté de « Anciens documents ».



Vous obtenez :

Vous pouvez remettre des documents archivés dans la liste des documents « courants » en activant l'option « Désarchiver ».

FAQ

Symptôme	Problème	Solution
Le document PDF n'est pas affiché, vous obtenez un message vous indiquant que Adobe Reader doit être installé.	Adobe Reader n'est pas installé. C'est pourquoi le PDF va s'ouvrir dans une autre application, comme par exemple le navigateur (Chrome, Firefox,…)	Vous pouvez télécharger Adobe Reader gratuitement sur le site officiel d'Adobe : Téléchargez Adobe Acrobat Reader : visionneuse PDF gratuite
Adobe Reader est installé mais le document PDF n'est pas visible. Vous obtenez le même message que ci-dessus.	Le PDF s'ouvre dans le navigateur (, Chrome, Firefox,…), étant donné que c'est l'application standard pour les PDF.	Il convient d'indiquer Adobe Reader comme application standard pour les PDF. Dans la recherche Windows, vous sélectionnez un PDF. Effectuez un clic droit, vous obtenez un menu. Vous sélectionnez « Ouvrir avec » Une fenêtre apparaît dans laquelle vous pouvez sélectionner d'autres applications comme Adobe Reader. Vérifiez que l'option « Toujours utiliser le programme sélectionné pour ouvrir ce type de fichier » est bien cochée. Cliquez sur OK pour confirmer. **Remarque** : le message peut être différent en fonction de la version Windows utilisée.
Le PDF n'est pas visible dans Google Chrome.		Utilisez Edge ou Firefox.
Qu'est-ce que l'eBox citoyen ?		L'eBox citoyen est une boîte aux lettres électronique grâce à laquelle chaque citoyen peut recevoir de manière centralisée et sécurisée des documents officiels des différentes institutions gouvernementales. Le but étant de centraliser toutes les communications du gouvernement vers le citoyen, ce qui réduit l'envoi de documents papier.
Qui publie des documents dans l'eBox citoyen ?		L'ONEM dans le cadre de ses applications « Carte de travail » et « Interruptions de carrières et crédit-temps », l'ONSS pour les attestations Student@work et Horeca@work, le Fonds des maladies professionnelles pour l'envoi des attestations fiscales et l'ONVA utilisent déjà l'eBox citoyen pour les citoyens qui le souhaitent.

		A terme, l'eBox pourraient être utilisé pour envoyer au citoyen tous les documents officiels provenant des institutions fédérales et régionales, des communes et/ou des CPAS de manière électronique et centralisée et ce pour réduire l'envoi papier.
Comment soutenir l'utilisation de l'eBox auprès des citoyens ?		L'eBox a été conçu de manière à pouvoir facilement l'intégrer dans les sites web des institutions gouvernementales qui le souhaitent. Actuellement, l'eBox est accessible via My eBox - La boîte aux lettres électronique sécurisée pour le citoyen - Sécurité Sociale et via la platforme Doccle.
Pourquoi utiliser l'eBox citoyen ?		L'eBox n'offre que des avantages au citoyen qui cherche un moyen de communication simple, fiable et sécurisé. Pour le gouvernement, l'eBox représente efficacité, rapidité et une réduction des frais d'expédition.