



Financé par  
l'Union européenne



## DigiSkiPasS – Passeport de compétences numériques pour les seniors

*2023-1-BE01-KA210-ADU-000153530*

[www.digiskipass.com](http://www.digiskipass.com)





Financé par  
l'Union européenne

ITSME





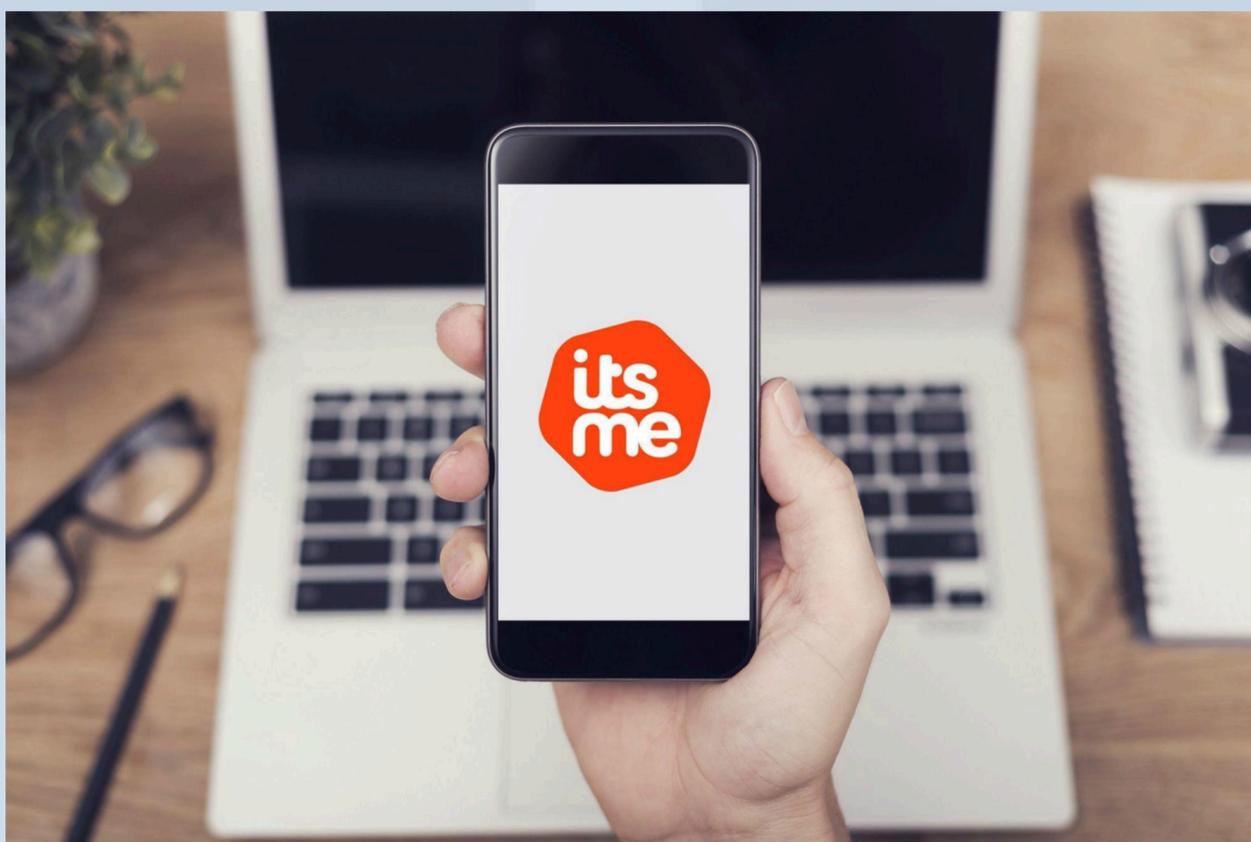
Financé par  
l'Union européenne

# ITSME

## INTRODUCTION



Avec ITSME, vous pouvez avoir  **votre identité en ligne**  pour accéder à plusieurs services de manière sécurisée. Vous pouvez vous connecter de manière sécurisée et facile, créer de nouveaux comptes, confirmer des transactions et signer des documents.





## QU'EST-CE QU'ITSME ?

ITSME est une application de confiance qui vous permet de gérer en toute sécurité votre identité en ligne. Elle simplifie vos interactions numériques en offrant une manière unique et sécurisée de vous connecter à divers services, de créer des comptes, de confirmer des transactions et de signer des documents, le tout depuis votre smartphone. Grâce à cette application, vous pourrez partager des données, confirmer ou signer numériquement avec:

- les services gouvernementaux et semi-gouvernementaux
- presque toutes les banques belges
- la plupart des assurances
- la plupart des services et institutions de santé
- les fournisseurs de télécommunications
- les notaires, avocats et comptables
- les services financiers





## COMMENT FONCTIONNE ITSME ?

ITSME fonctionne en utilisant votre smartphone comme un centre sécurisé pour votre identité numérique. Une fois que vous téléchargez l'application ITSME et la configurez avec votre code personnel, vous pouvez l'utiliser pour vous authentifier sans avoir besoin de vous souvenir de plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe.



Cette méthode, connue sous le nom d'authentification multifactorielle (MFA), garantit que seul vous avez accès à vos informations. Chaque fois que vous utilisez ITSME, vous confirmez vos actions avec votre code personnel, assurant ainsi que vos données restent privées et sécurisées.





## COMMENT POUVEZ-VOUS UTILISER ITSME ?

ITSME est conçu pour être convivial. Vous utilisez ITSME de la même manière à chaque fois : vous initiez une action comme une connexion auprès d'une entreprise, vous recevez une notification dans votre application et vous la confirmez via votre code personnel. Cette procédure est la même avec chaque partenaire. Pour encore plus de simplicité, vous pouvez activer votre empreinte digitale ou Face ID ; gardez à l'esprit que pour les signatures électroniques, vous devrez utiliser votre code secret.

En conclusion, ITSME est un outil fiable pour gérer vos **activités en ligne de manière sécurisée et pratique**. En utilisant ITSME, vous pouvez naviguer dans le monde numérique en toute confiance, sachant que vos informations personnelles sont protégées et que vos interactions sont sécurisées.





Financé par  
l'Union européenne

# ITSME

FACILE ET SÉCURISÉ



## LES AVANTAGES D'UTILISER ITSME

- **Connexion** : Au lieu de saisir des mots de passe, il vous suffit d'ouvrir l'application ITSME sur votre smartphone, d'entrer votre code personnel et vous êtes connecté en toute sécurité.
- **Création de comptes** : Lors de l'inscription à de nouveaux services ou comptes en ligne, ITSME peut vous aider à simplifier le processus en vérifiant votre identité de manière sécurisée.
- **Confirmation des transactions** : Que vous gériez vos finances ou fassiez des achats en ligne, ITSME vous permet de confirmer en toute sécurité les transactions en quelques clics.





- **Signature de documents** : ITSME vous permet de signer numériquement des documents, facilitant ainsi des processus comme l'approbation de contrats ou les tâches administratives.



## EST-CE QUE ITSME EST SÉCURISÉ ?

La principale force de ce service réside dans sa sécurité :

- **Mesures de sécurité**

ITSME garantit des normes de sécurité élevées pour vos données personnelles. Chaque connexion entre ITSME et ses partenaires bénéficie de mesures de sécurité robustes.

- **Authentification multi-facteurs (MFA)**

Votre identité numérique ne peut être accessible que via l'application ITSME sur votre smartphone. Cette méthode utilise l'authentification multi-facteurs (MFA), nécessitant votre code personnel pour l'accès.





- **Facilité d'utilisation**

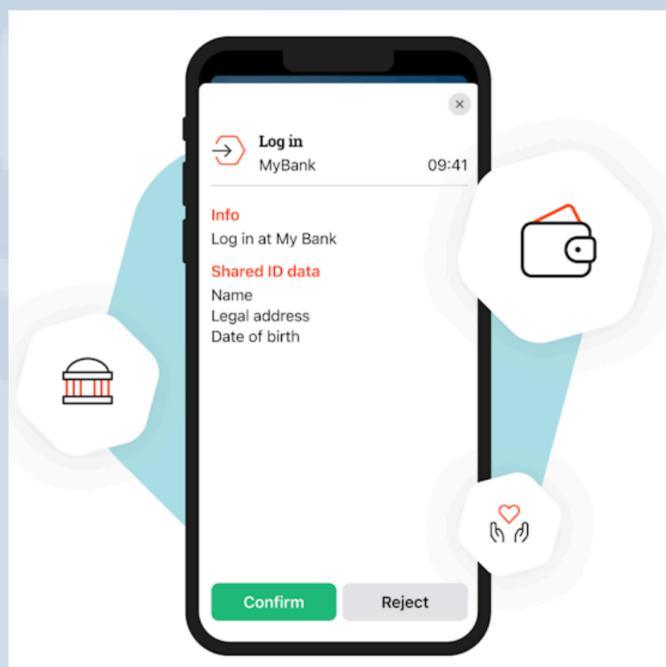
Plus besoin de mémoriser des noms d'utilisateur et des mots de passe; ITSME utilise votre profil crypté comme moyen d'authentification. La confirmation et l'entrée de votre code personnel sont nécessaires pour chaque action avec ITSME, assurant votre consentement.

- **Protection des données**

Les données ITSME ne sont pas stockées sur votre smartphone mais dans la base de données la plus sécurisée d'Europe. Votre code personnel n'est jamais stocké dans une base de données, assurant que vous seul y avez accès.

- **Connexions sécurisées**

Lors de la première connexion sur un ordinateur ou une tablette, un processus de vérification par icône renforce la sécurité. Chaque action de signature avec ITSME demande la sélection d'une icône pour une sécurité supplémentaire.





## QU'EN EST-IL DE LA CONFIDENTIALITÉ?



Avec ITSME, vous avez un contrôle total sur votre vie privée car vous êtes toujours conscient des données personnelles que vous partagez, des actions que vous effectuez, et avec qui.



Chaque action effectuée avec ITSME nécessite une confirmation et l'utilisation de votre code personnel ; sans ces étapes, vos données restent sécurisées et privées.



Aucune information relative à l'utilisation d'ITSME n'est partagée à des fins publicitaires, de promotions ou pour tout autre but commercial. Il n'y a pas de cookies sur le site web et seules les données essentielles sont collectées.



Financé par  
l'Union européenne

# ITSME

## PROCÉDURE D'ACTIVATION

### COMMENT POUVEZ-VOUS UTILISER ITSME?

La première étape principale est d'activer le service. Si vous souhaitez activer ce service, vous avez deux options : via votre banque ou via votre eID (carte d'identité électronique).

#### Avec votre carte bancaire



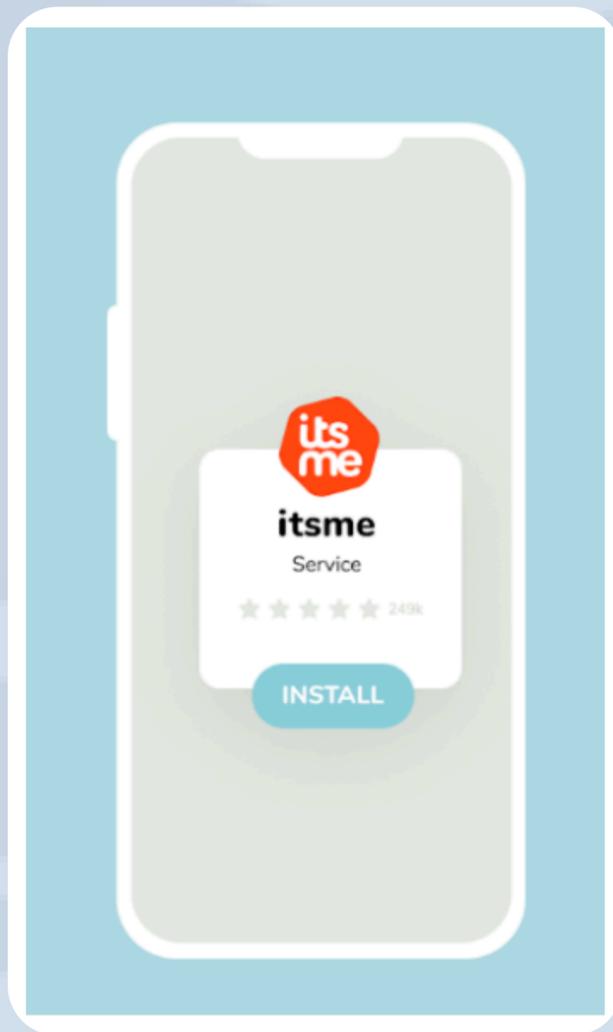
Les banques prises en charge sont les suivantes : Belfius, BNP Paribas, KBC, CBC, ING, Fintro et Hello Bank. Pour activer ITSME via votre banque, vous aurez besoin de votre smartphone, de votre lecteur de carte bancaire, de votre carte de crédit et de son code PIN.





Voici les étapes pour créer votre compte :

1. Tout d'abord, commençons par télécharger l'application ITSME depuis le Play Store ou l'App Store. Rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou sur Google Play, recherchez ITSME, cliquez sur l'icône de l'application et sur "Télécharger".



2. Une fois téléchargée sur votre téléphone, ouvrez l'application, cliquez sur "Activer ITSME" et entrez votre numéro de téléphone.

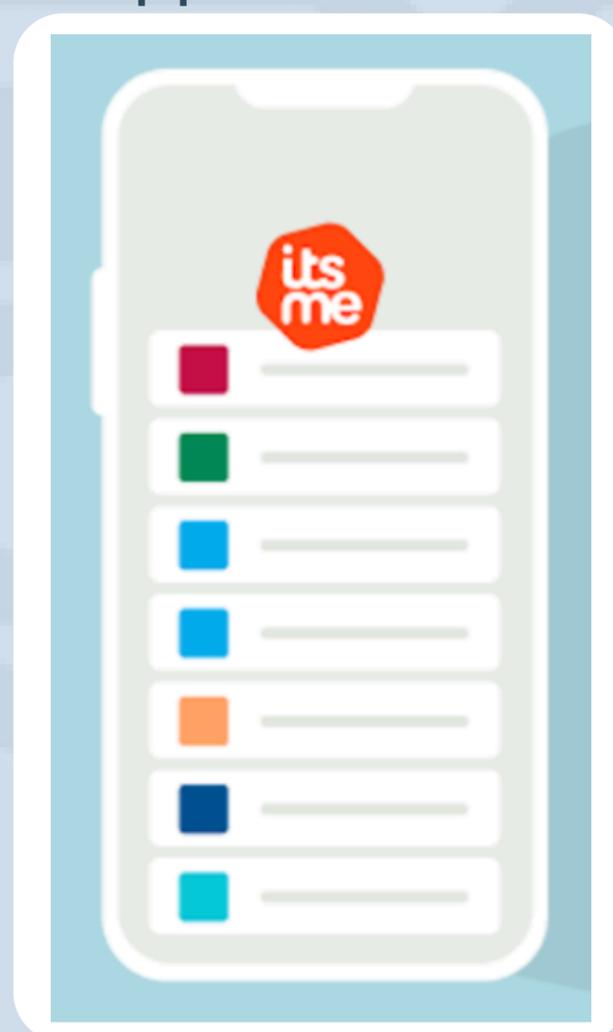




Financé par  
l'Union européenne



3. Ensuite, cliquez sur votre banque dans la liste des banques prises en charge. Vous devrez vous connecter via l'application de votre banque.



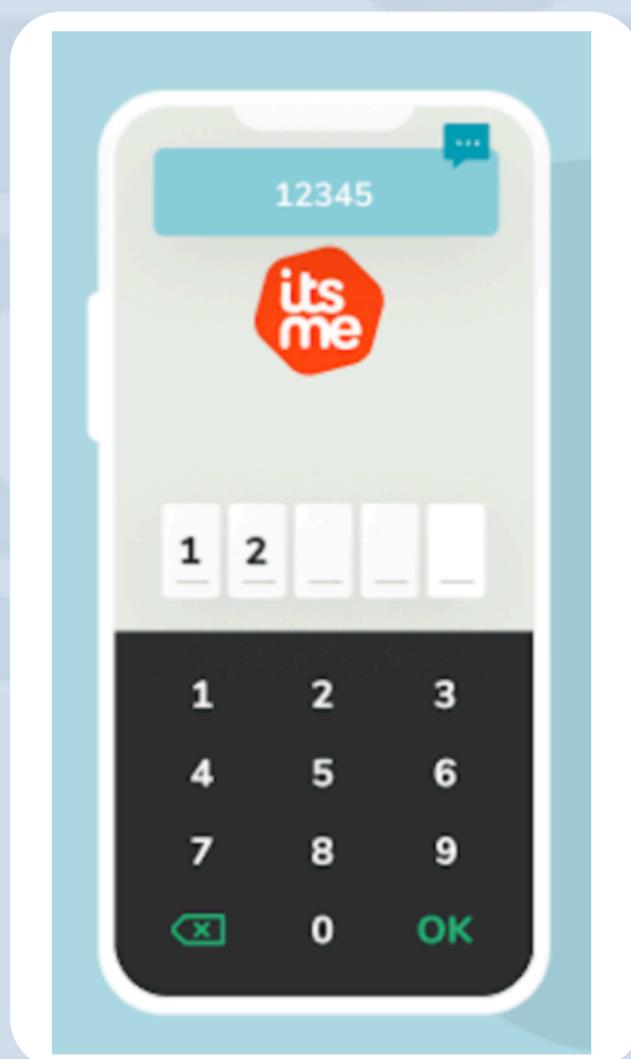


Financé par  
l'Union européenne

4. Poursuivez en vous connectant à l'aide de votre lecteur de carte bancaire.



5. Vous recevrez un message texte contenant un code de vérification ; saisissez votre code de vérification à 5 chiffres dans l'application.





Financé par  
l'Union européenne

6. Choisissez votre code personnel et confirmez-le à nouveau.



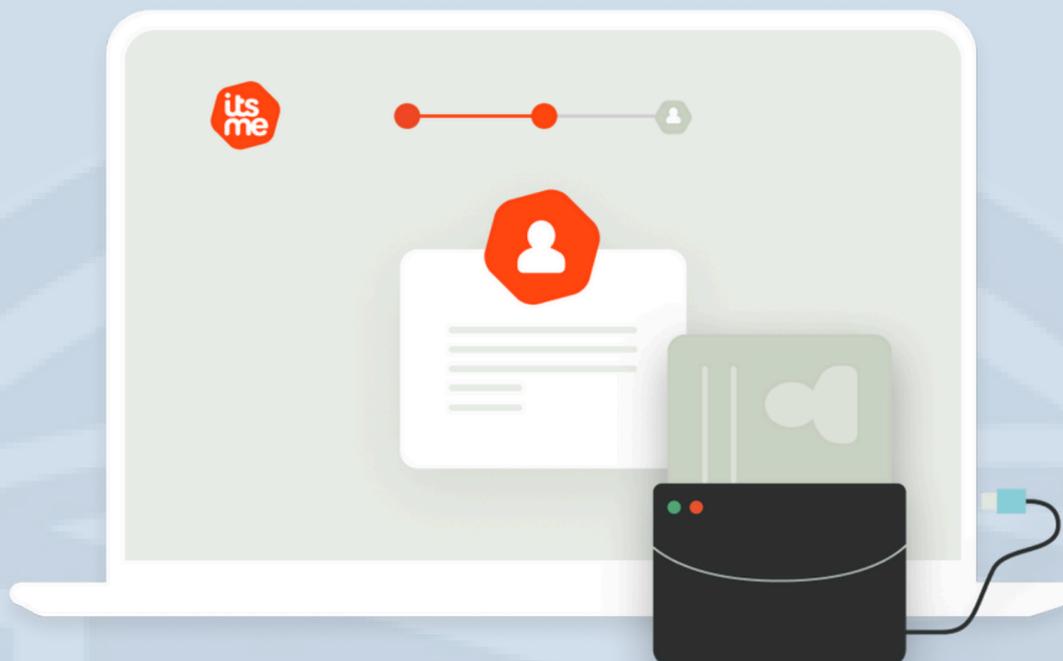
7. Félicitations ! Votre identité numérique est maintenant activée.





Financé par  
l'Union européenne

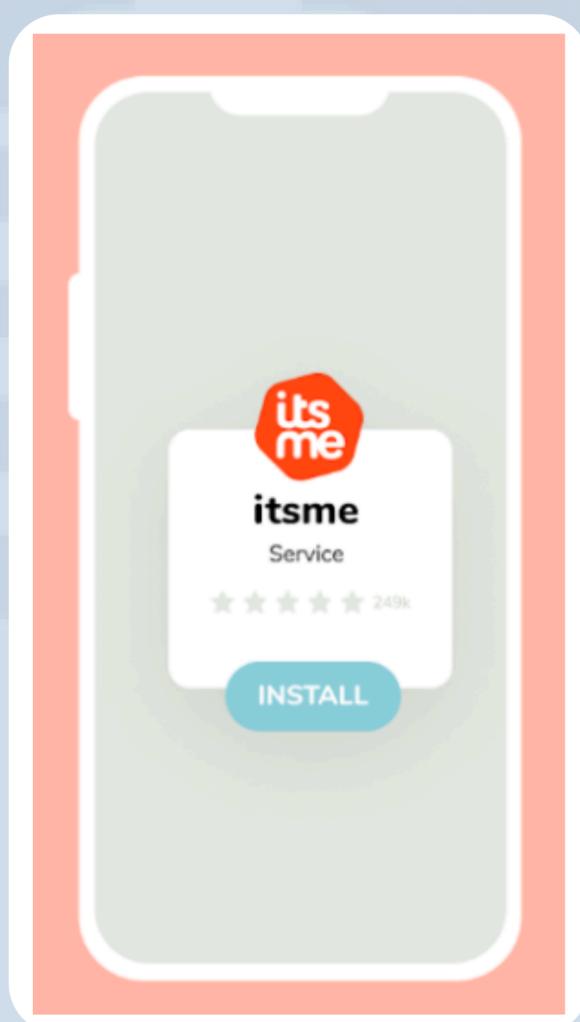
## Avec votre eID



Vous aurez besoin de votre smartphone, de votre PC, d'un lecteur de carte d'identité électronique, de votre carte d'identité électronique et de son code PIN.

Voici les étapes pour créer votre compte:

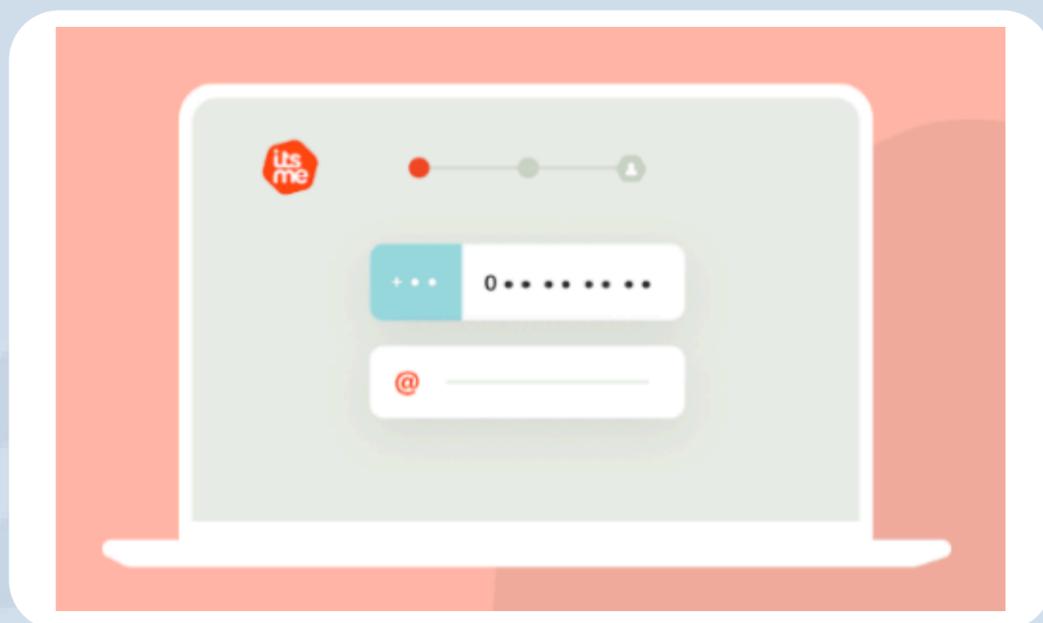
1. Commençons d'abord par télécharger l'application ITSME depuis le Play Store ou l'App Store.



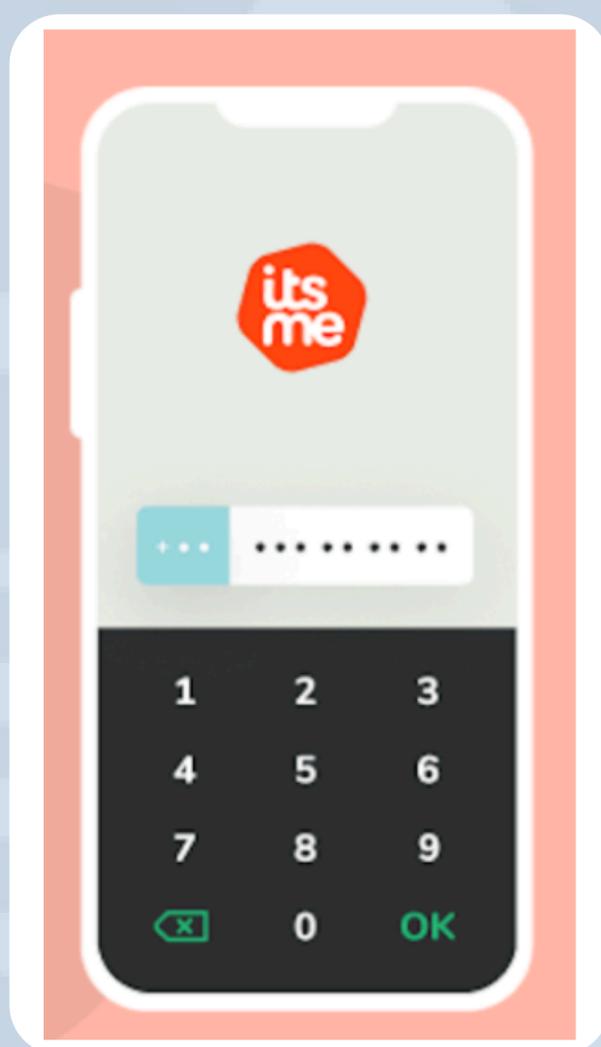


Financé par  
l'Union européenne

2. Accédez à ce [lien](#) via votre ordinateur. Entrez votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail. Assurez-vous de sélectionner le bon code pays dans le menu déroulant.



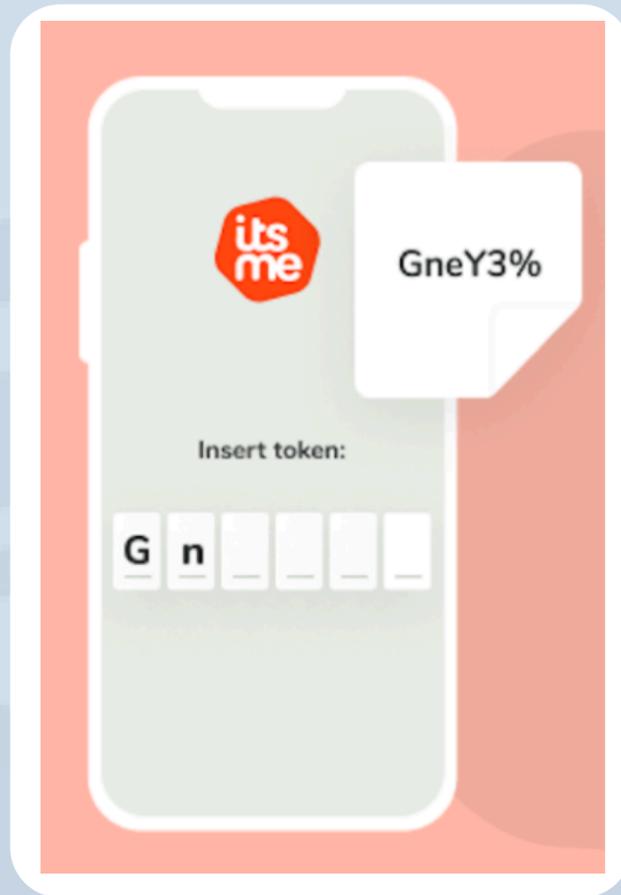
3. Ensuite, connectez votre lecteur de carte d'identité électronique à l'ordinateur et insérez votre carte d'identité électronique. Lisez et signez votre contrat ITSME en entrant le code PIN de votre eID.



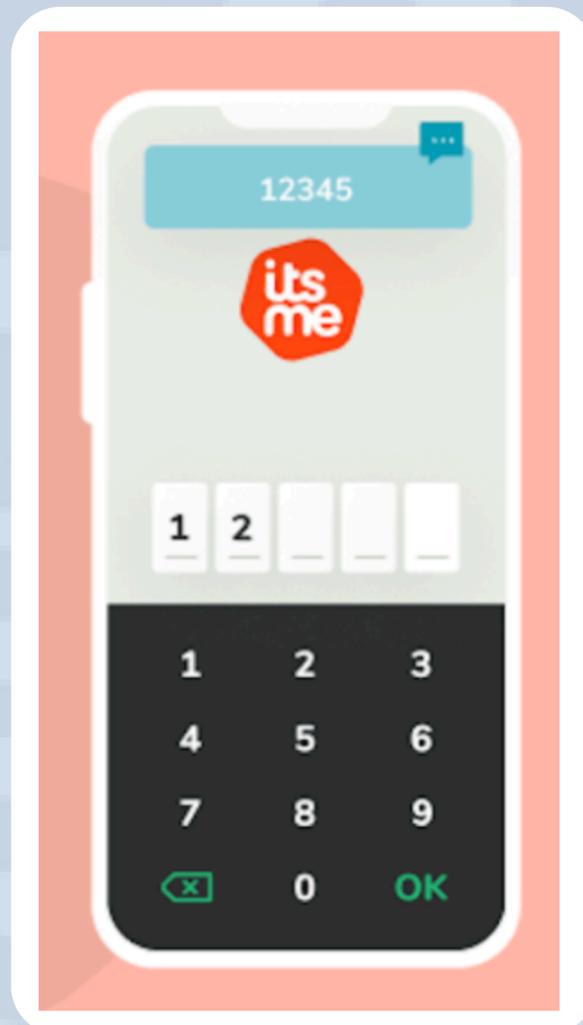


Financé par  
l'Union européenne

4. Vous recevrez votre jeton d'identification. Ouvrez l'application ITSME sur votre smartphone, entrez votre numéro de téléphone, puis saisissez le jeton d'identification que vous avez reçu précédemment.



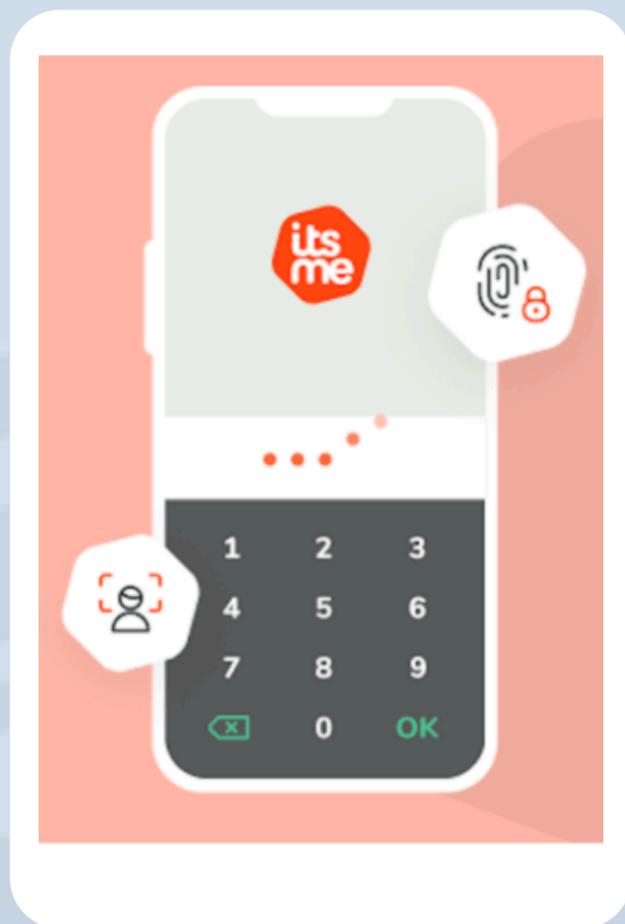
5. You will receive a verification code via sms. Enter the 5 digits into the app.



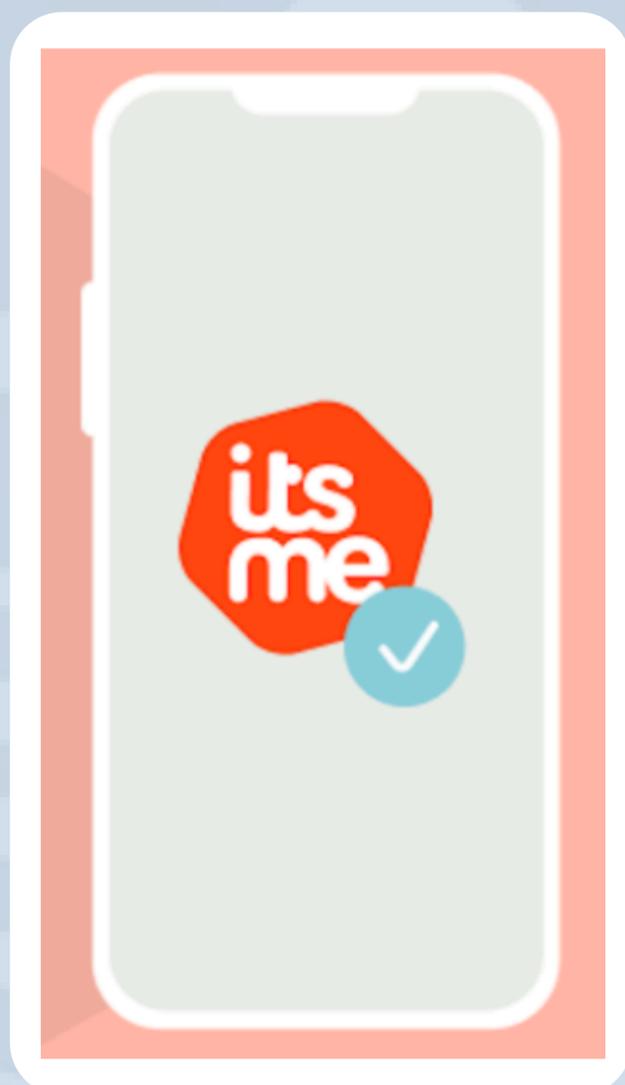


Financé par  
l'Union européenne

6. Choisissez votre code ITSME et confirmez-le.



7. Félicitations ! Votre identité numérique est maintenant activée.





## PROBLÈMES POSSIBLES



### Erreur de connexion: Comment résoudre ce problème?

Vous pourriez recevoir ce message d'erreur lorsque vous essayez de vous connecter à un site Web gouvernemental depuis un navigateur web mobile ou lorsque vous tentez de vous connecter à une application gouvernementale. Assurez-vous que votre navigateur web mobile est défini comme votre navigateur par défaut (évitez Samsung Internet) et que vous n'utilisez pas le mode privé.

*CONSEIL: Si vous accédez à la page partenaire de l'application itsme, vous ne rencontrerez pas ce problème!*





## Comment pouvez-vous bloquer votre compte ITSME?

Avez-vous cliqué sur un lien suspect ou remarqué une activité suspecte ? Souhaitez-vous bloquer votre compte ? Vous pouvez bloquer votre compte sur le site web d'itsme:

<https://my.itsme-id.com/account/block>

- Veuillez fournir votre numéro de téléphone et votre prénom(s). Note : Votre prénom(s) doit être orthographié exactement comme sur votre carte d'identité.
- Confirmez que vous souhaitez bloquer votre compte itsme.
- Votre compte sera bloqué en toute sécurité (confirmation par SMS).

Vous pourrez ensuite réactiver votre compte en utilisant  votre eID  ou  votre carte bancaire .





## Comment pouvez-vous bloquer votre compte ITSME?

Avez-vous cliqué sur un lien suspect ou remarqué une activité suspecte ? Souhaitez-vous bloquer votre compte ? Vous pouvez bloquer votre compte sur le site web d'itsme:

<https://my.itsme-id.com/account/block>

- Veuillez fournir votre numéro de téléphone et votre prénom(s). Note : Votre prénom(s) doit être orthographié exactement comme sur votre carte d'identité.
- Confirmez que vous souhaitez bloquer votre compte itsme.
- Votre compte sera bloqué en toute sécurité (confirmation par SMS).

Vous pourrez ensuite réactiver votre compte en utilisant  votre eID  ou  votre carte bancaire .

## Comment pouvez-vous changer votre numéro de téléphone?

Si votre compte est actif, vous pouvez changer votre numéro de téléphone dans votre application itsme. Voici comment procéder:

- Ouvrez votre application itsme et accédez au menu (en haut à droite ou à gauche, selon votre appareil).
- Allez dans "mes détails" et mettez à jour votre numéro de téléphone.
- Suivez les étapes et confirmez.

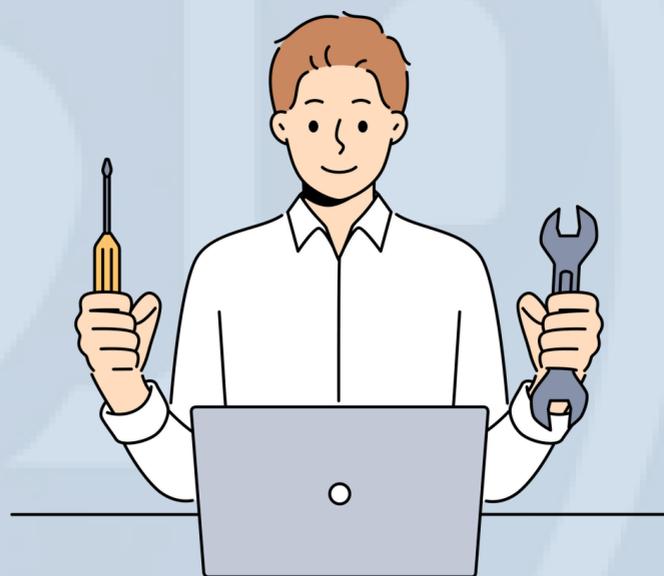




Votre compte n'est pas actif ? Dans ce cas, vous pouvez le réactiver avec votre nouveau numéro sur [cette page](#). Vous aurez besoin d'un PC équipé d'un lecteur de carte.

## **Avez-vous oublié votre code ITSME?**

Si vous avez oublié votre code itsme, vous devez bloquer et réactiver votre compte itsme. Alternativement, supprimez votre application itsme, réinstallez-la depuis l'Apple App Store ou le Google Play Store, puis réactivez votre compte.



### **Comment bloquer votre compte ITSME?**

#### *Votre application est-elle active ?*

Accédez à "Sécurité et confidentialité" dans le menu de l'application, puis sélectionnez "Supprimer itsme". Confirmez que vous souhaitez supprimer votre compte et authentifiez-vous avec votre code itsme, empreinte digitale ou reconnaissance faciale

#### *Votre application n'est pas active ?*

Contactez notre service de support.





## Comment réactiver ITSME?

ACTIVATE



Si vous souhaitez réutiliser ITSME ultérieurement, vous devrez créer un nouveau compte. Fermez et redémarrez l'application, puis suivez les étapes pour réactiver votre compte.

*Note: N'oubliez jamais vos identifiants de connexion d'origine pour nos sites partenaires afin d'éviter de perdre l'accès.*

Les utilisateurs d'iPhone (à partir d'iOS 14) peuvent ajouter un widget à leur écran verrouillé pour un accès facile et rapide à l'application itsme.

### Comment faire ? Voici un guide étape par étape:

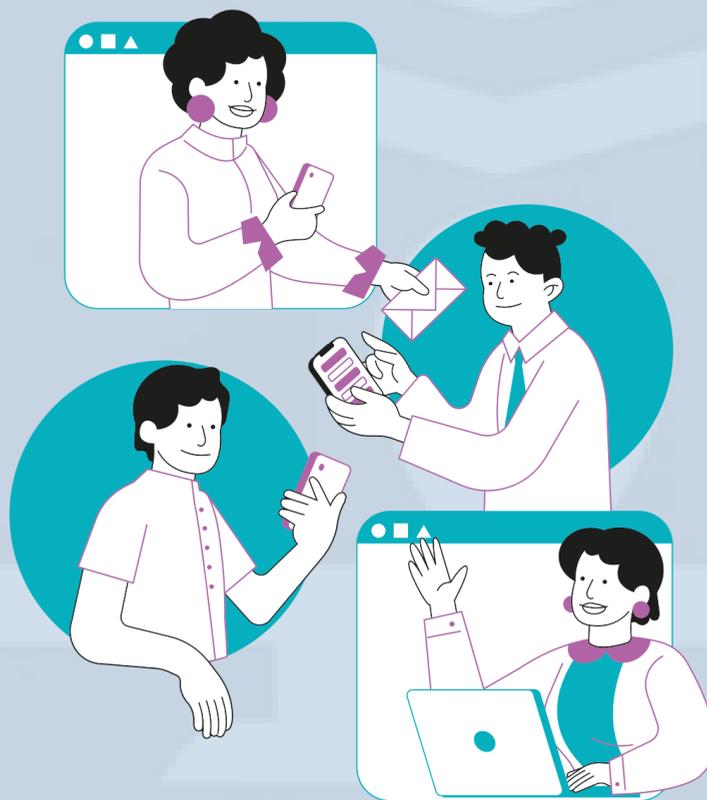
- Maintenez enfoncé l'écran verrouillé jusqu'à ce que le bouton Personnaliser apparaisse, puis appuyez sur Personnaliser.
- Sélectionnez Écran de verrouillage.
- Appuyez sur Ajouter des widgets (sous l'horloge).
- Appuyez ou faites glisser les widgets que vous souhaitez ajouter à l'écran de verrouillage.
- Une fois terminé, appuyez sur le bouton de fermeture, puis sur Terminé.
- S'il n'y a pas assez d'espace pour un nouveau widget, vous pouvez appuyer sur le bouton Supprimer pour supprimer un widget et faire de la place pour celui que vous souhaitez ajouter.





## Avez-vous reçu une action non intentionnelle?

Si vous recevez une demande d'action itsme que vous n'avez pas initiée vous-même, refusez toujours l'action. Ne validez rien sans vérification préalable. Si cela se produit à plusieurs reprises, bloquez immédiatement votre compte itsme et contactez notre service de support.



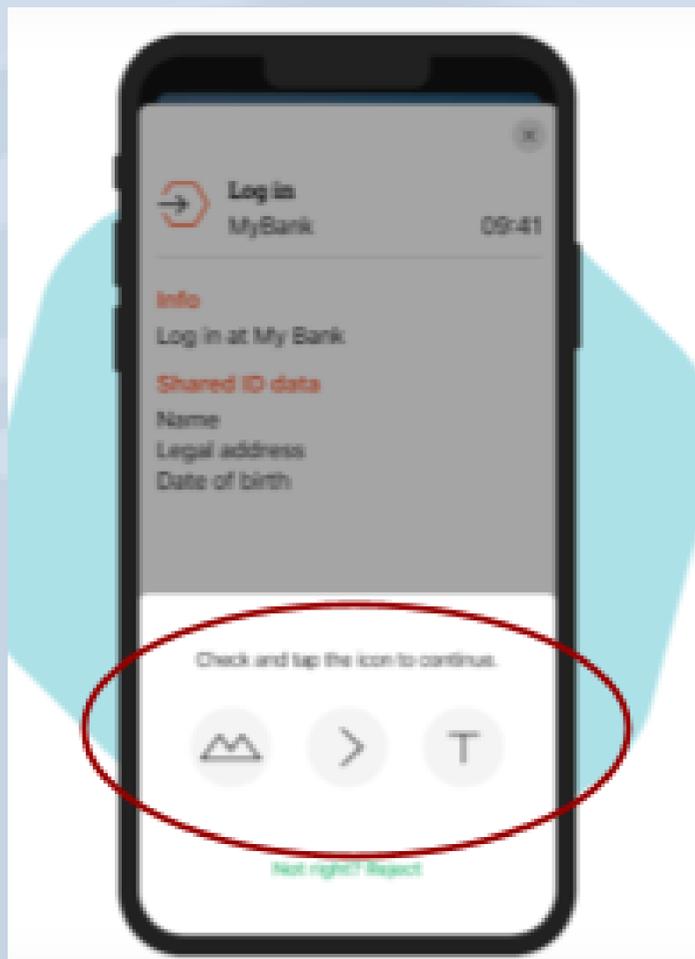
## Comment ajouter d'autres personnes à mon ITSME?

Votre compte itsme est personnel et est composé d'un document d'identité, d'un numéro de téléphone et de l'application. Il n'est pas possible d'ajouter d'autres personnes à votre compte. Si quelqu'un d'autre souhaite utiliser itsme, il peut télécharger l'application itsme depuis l'Apple App Store ou le Google Play Store et créer son propre compte.





## ICÔNES DANS L'APPLICATION ITSME



### Que signifient-elles?

Les icônes dans l'application itsme servent de mesure de sécurité supplémentaire. En sélectionnant le même icône affiché sur le site web, vous sécurisez la connexion entre votre navigateur et votre application itsme.

### Quand voyez-vous les icônes?

Lors de l'identification, de la connexion ou de la confirmation avec itsme, des icônes apparaissent de manière aléatoire ou lorsque vous utilisez un navigateur pour la première fois.

À chaque signature avec itsme, en sélectionnant l'icône correcte dans l'application, vous validez le document à signer. Vous serez invité à cette étape à chaque fois que vous signez. Si vous voyez une séquence incorrecte d'icônes ou un icône orange incorrect dans votre application, rejetez l'action et redémarrez le processus.

