



Realisatie van een studie over de functionele, budgettaire, technische en veiligheidsbeschrijving van de ontwikkeling van een online stelsysteem, evenals het onderhoud en de controle ervan

## *DELIVERABLE 2.4*

*Consolidatie van diensten Blueprints & User Journey Maps voor de drie systemen*

## Inhoud

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Système hybride .....</b>	<b>5</b>
User Journey Maps du système hybride .....	5
Blueprints du système hybride.....	7
<b>Système totalement en ligne .....</b>	<b>10</b>
User Journey Maps du système totalement en ligne.....	10
Blueprints du système totalement en ligne .....	13
<b>Système kiosque voting.....</b>	<b>16</b>
User Journey Maps du système de vote en kiosque.....	16
Blueprints du système de vote en kiosque .....	18

## Inleiding

### *Presentatie van de User Journey Map*

De "User Journey Map" (gebruikersreisplan) wordt gebruikt om de betrokkenheid van een gebruiker bij een proces te visualiseren. In ons geval is de gebruiker de kiezer.

Dit stelt ons in staat om te identificeren wat kiezers proberen te doen, de obstakels die ze tegenkomen en de interacties voor de twee gedefinieerde systemen.

De User Journey Map is verdeeld in 6 onderling afhankelijke lagen. Het diagram kan verticaal worden gelezen, stap voor stap:

- **Stappen:** deze eerste laag betreft de verschillende stadia in de reis van de kiezer.  
*Voorbeeld: authenticatie*
- **Kiezerstraject:** dit betreft de verschillende acties die kiezers in elke fase moeten uitvoeren.  
*Voorbeeld: inloggen via de CSAM-methode*
- **Doelstellingen/verwachtingen:** deze laag herneemt de doelstellingen die de kiezer nastreeft bij het uitvoeren van de acties in het pad.  
*Voorbeeld: zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren*
- **Contactpunten:** dit zijn de tastbare contactpunten waarmee de kiezer wordt geconfronteerd.  
*Voorbeeld: authenticatieplatform*
- **Emoties:** omvat de gevoelens die de kiezer ervaart tijdens het stemproces.  
*Voorbeeld: veiligheid*

### *Presentatie van de Blueprint-service*

De Blueprint-service is een ontwerpmethodode die de reis van de gebruiker door de interne processen van een organisatie in kaart brengt. Hiermee kunnen complexe bedrijfs-/klantvraagstukken worden opgelost via visuele weergave, samenwerking en iteratielussen.

De "Blueprint" (blauwdruk) vormt de basis voor het ontwikkelen van de zakelijke vereisten van een project.

De Blueprint-service is onderverdeeld in 5 fasen met interactielijnen. Net als de User Journey Map kan het verticaal worden gelezen, stap voor stap.

- De eerste twee lagen, namelijk de **fysieke indices** en het **traject van de kiezer**, zijn zichtbare processen in de organisatie van de stemming. Deze worden overgenomen van de User Journey Map.

*Voorbeelden van fysieke indices: pc, smartphone, tablet, enz.*

*Voorbeeld van het traject van de kiezer: authenticatie*

- De eerste interactielijn komt na het traject van de kiezer en staat bekend als de "**externe interactielijn**". Deze vertegenwoordigt de interactie tussen de gebruikers (d.w.z. kiezers) en de medewerkers.
- De derde laag betreft de **frontoffice**. De frontoffice omvat alle handelingen van medewerkers die zichtbaar zijn voor kiezers.

*Voorbeeld: weergave van het authenticatiescherm van CSAM*

- Tussen de derde en vierde laag bevindt zich een zogenaamde **zichtbaarheidslijn**. Deze wordt gebruikt om onderscheid te maken tussen het deel dat zichtbaar is voor kiezers (boven de lijn) en het deel dat onzichtbaar is voor kiezers (onder) de lijn.
  - De vierde laag betreft de **backoffice**. De backoffice omvat alle handelingen van medewerkers die niet zichtbaar zijn voor kiezers, maar die wel nodig zijn om de dienst mogelijk te maken.
- Voorbeeld: doorsturen naar de gekozen authenticatiemethode*
- De tweede interactielijn bevindt zich tussen de vierde en laatste laag en staat bekend als de "interne interactielijn". Deze bakent de ondersteunende processen voor acties van medewerkers af.

- De laatste laag bevat de **interne processen**. Deze zijn nodig om de kiezer de best mogelijke ervaring te bieden tijdens het stemproces.

*Voorbeeld: beheren en onderhouden van de website*

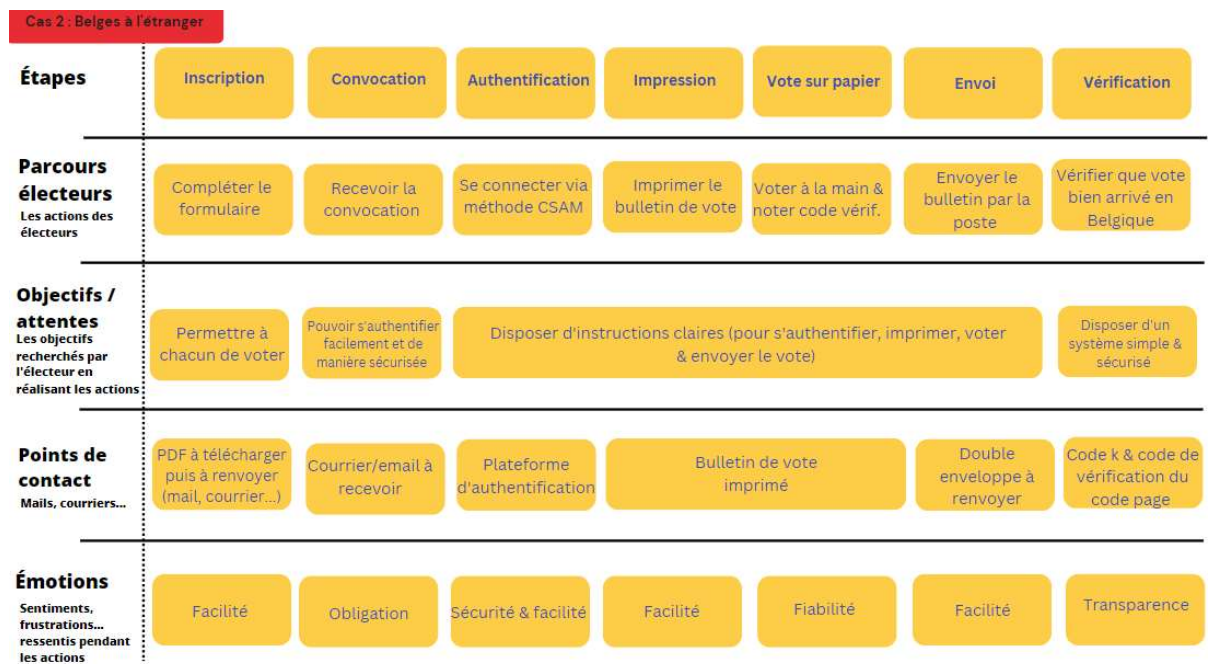
## Hybride systeem

### User Journey Maps van het hybride systeem



Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Étapes	Stappen
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Émotions	Emoties
Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions	Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties
Authentification	Authenticatie
Impression	Afdruk
Vote sur papier	Stemmen op papier
Envoi	Verzending
Vérification	Nazicht
Se connecter via méthode CSAM	Inloggen via de CSAM-methode
Imprimer le bulletin de vote	Het stembiljet afdrukken
Voter à la main & noter code vérif.	Manueel stemmen en de verificatiecode noteren
Envoyer le bulletin par la poste	Het stembiljet per post versturen
Vérifier que vote bien arrivé dans bureau	Controleren of je stem op het bureau is aangekomen

Pouvoir s'authentifier facilement et de manière sécurisée	Zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
Disposer d'instructions claires (pour imprimer, voter & envoyer le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (voor afdrukken, stemmen en verzenden)
Disposer d'un système simple & sécurisé	Beschikken over een eenvoudig en veilig systeem
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Bulletin de vote imprimé	Afgedrukt stembiljet
Double enveloppe à renvoyer	Dubbele omslag om terug te sturen
Code k & code de vérification du code page	K-code en verificatiecode van de paginacode
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Transparence	Transparantie



<b>Cas 2: Belges à l'étranger</b>	<b>Geval 2: Belgen in het buitenland</b>
<b>Étapes</b>	<b>Stappen</b>
<b>Inscription</b>	<b>Registratie</b>
<b>Convocation</b>	<b>Oproeping</b>
<b>Authentification</b>	<b>Authenticatie</b>
<b>Impression</b>	<b>Afdruk</b>
<b>Vote sur papier</b>	<b>Stemmen op papier</b>
<b>Envoi</b>	<b>Verzending</b>
<b>Vérification</b>	<b>Nazicht</b>
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
<b>Les actions des électeurs</b>	<b>De acties van de kiezers</b>
<b>Objectifs / attentes</b>	<b>Doelstellingen / verwachtingen</b>

Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
<b>Points de contact</b>	<b>Aanspreekpunten</b>
<b>Mails, courriers...</b>	<b>E-mails, brieven, enz.</b>
<b>Émotions</b>	<b>Emoties</b>
<b>Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions</b>	<b>Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties</b>
Compléter le formulaire	Het formulier invullen
Recevoir la convocation	De oproepingsbrief ontvangen
Se connecter via méthode CSAM	Inloggen via de CSAM-methode
Imprimer le bulletin de vote	Het stembiljet afdrukken
Voter à la main & noter code vérif.	Manueel stemmen en de verificatiecode noteren
Envoyer le bulletin par la poste	Het stembiljet per post versturen
Vérifier que vote bien arrivé en Belgique	Controleren of de stem in België is aangekomen
Permettre à chacun de voter	Iedereen in staat stellen te stemmen
Pouvoir s'authentifier facilement et de manière sécurisée	Zich gemakkelijk en veilig kunnen authenticeren
Disposer d'instructions claires (pour s'authentifier, imprimer, voter & envoyer le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (om zich te authenticeren, om af te drukken, te stemmen en de stem te verzenden)
Disposer d'un système simple & sécurise	Beschikken over een eenvoudig en veilig systeem
PDF à télécharger puis à renvoyer (mail, courrier...)	PDF om te downloaden en terug te sturen (e-mail, post, enz.)
Courrier/email à recevoir	Te ontvangen brief/e-mail
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Bulletin de vote Imprimé	Afgedrukt stembiljet
Double enveloppe à renvoyer	Dubbele omslag om terug te sturen
Code k & code de vérification du code page	K-code en verificatiecode van de paginacode
Facilité	Gemakkelijkheid
Obligation	Verplichting
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid
Facilité	Gemakkelijkheid
Transparence	Transparantie

Blueprints van het hybride systeem



## Cas 1: Belges en Belgique

### Évidences physiques

Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés

PC, smarphone, tablette...

Bulletin imprimé et code k

Double enveloppe

Code k

### Parcours électeurs

Les actions des électeurs

S'authentifier

Imprimer

Voter sur papier

Envoyer par la poste

Vérifier le vote

### LIGNE D'INTERACTION EXTERNE

#### Front office

Les actions visibles des électeurs

Afficher écran d'authentification CSAM

Afficher écran d'impression et les consignes

Afficher adresse d'envoi des bulletins

Afficher écran vérification

### LIGNE DE VISIBILITÉ

#### Back office

Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas

Rediger vers methode authentication choisie

Rédiger contenu écrans, consignes et code k

Relier listes électorales

Réceptionner les bulletins

Définir contenu écran vérification

### LIGNE D'INTERACTION INTERNE

#### Processus de support

Méthodes et outils

Clôturer listes électorales

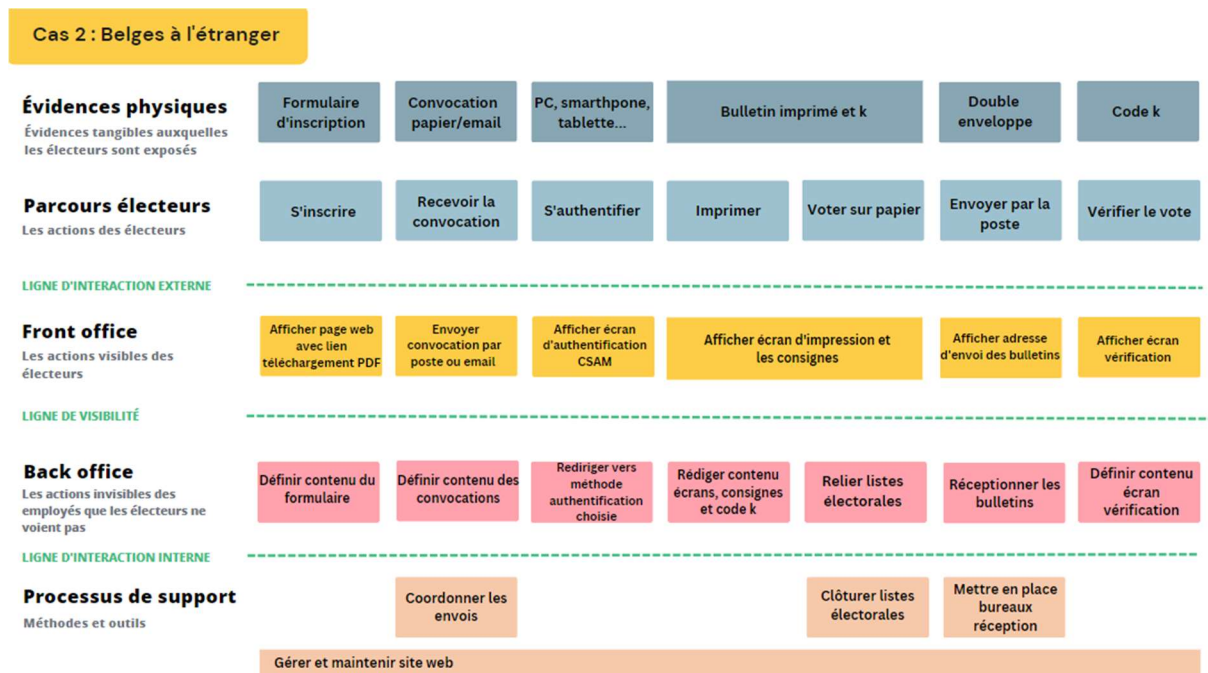
Mettre en place bureaux réception

Gérer et maintenir site web

Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Évidences physiques	Fysieke bewijsstukken
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
LIGNE D'INTERACTION EXTERNE	EXTERNE INTERACTIELIJN
Front office	Frontoffice
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
LIGNE DE VISIBILITÉ	ZICHTLIJN
Back office	Backoffice
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
LIGNE D'INTERACTION INTERNE	INTERNE INTERACTIELIJN
Processus de support	Ondersteunende processen
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
PC, smarphone, tablette...	PC, smartphone, tablet, enz.
Bulletin imprimé et code k	Afgedrukt stembiljet en k-code
Double enveloppe	Dubbele omslag
Code k	K-code
S'authentifier	Zich aanmelden
Imprimer	Afdrukken
Voter sur papier	Stemmen op papier
Envoyer par la poste	Per post versturen
Vérifier le vote	De stem controleren
Afficher écran d'authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven
Afficher écran d'impression et les consignes	Afdrukscherm en instructies weergeven
Afficher adresse d'envoi des bulletins	Adres voor het versturen van de stembiljetten weergeven
Afficher écran vérification	Verificatiescherm weergeven



Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Rédiger contenu écrans, consignes et code k	Scherminhoud, instructies en k-code schrijven
Relier listes électorales	Kieslijsten verbinden
Réceptionner les bulletins	Ontvangen van de stembiljetten
Définir contenu écran vérification	Inhoud van verificatiescherm definiëren
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Mettre en place bureaux réception	Ontvangstbureaus opzetten
Gérer et maintenir site web	Website beheren en onderhouden

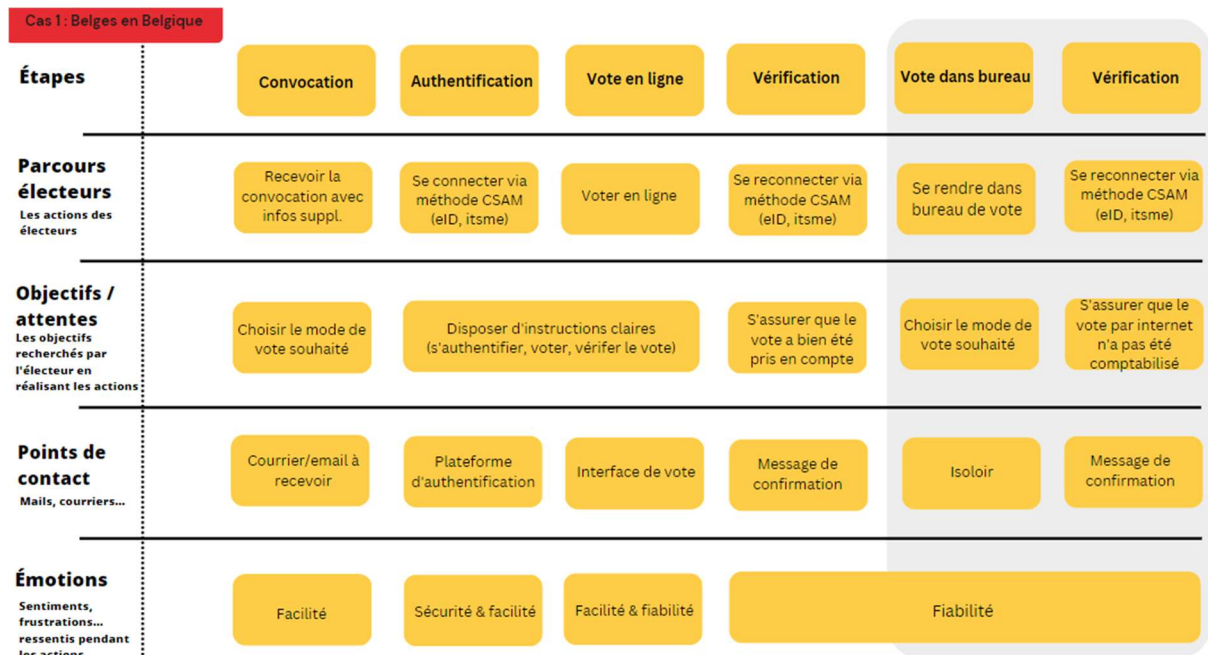


<b>Cas 2: Belges à l'étranger</b>	<b>Geval 2: Belgen in het buitenland</b>
<b>Évidences physiques</b>	<b>Fysieke bewijsstukken</b>
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
<b>LIGNE D'INTERACTION EXTERNE</b>	<b>EXTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Front office</b>	<b>Frontoffice</b>
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
<b>LIGNE DE VISIBILITÉ</b>	<b>ZICHTLIJN</b>
<b>Back office</b>	<b>Backoffice</b>
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
<b>LIGNE D'INTERACTION INTERNE</b>	<b>INTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Processus de support</b>	<b>Ondersteunende processen</b>
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
Formulaire d'inscription	Inschrijvingsformulier

<b>Convocation papier/email</b>	<b>Oproeping op papier/e-mail</b>
<b>PC, smarthpone, tablette...</b>	<b>PC, smartphone, tablet, enz.</b>
<b>Bulletin imprimé et k</b>	<b>Afgedrukt stembiljet en k-code</b>
<b>Double enveloppe</b>	<b>Dubbele omslag</b>
<b>Code k</b>	<b>K-code</b>
<b>S'inscrire</b>	<b>Zich registreren</b>
<b>Recevoir la convocation</b>	<b>De oproepingsbrief ontvangen</b>
<b>S'authentifier</b>	<b>Zich aanmelden</b>
<b>Imprimer</b>	<b>Afdrukken</b>
<b>Voter sur papier</b>	<b>Stemmen op papier</b>
<b>Envoyer par la poste</b>	<b>Per post versturen</b>
<b>Vérifier le vote</b>	<b>De stem controleren</b>
<b>Afficher page web avec lien téléchargement PDF</b>	<b>Webpagina weergeven met PDF-downloadlink</b>
<b>Envoyer convocation par poste ou email</b>	<b>Oproeping per post of e-mail versturen</b>
<b>Afficher écran d'authentification CSAM</b>	<b>CSAM-authenticatiescherm weergeven</b>
<b>Afficher écran d'impression et les consignes</b>	<b>Afdrukscherm en instructies weergeven</b>
<b>Afficher adresse d'envoi des bulletins</b>	<b>Adres voor het versturen van de stembiljetten weergeven</b>
<b>Afficher écran vérification</b>	<b>Verificatiescherm weergeven</b>
<b>Définir contenu du formulaire</b>	<b>Formulierinhoud definiëren</b>
<b>Définir contenu des convocations</b>	<b>Inhoud van de oproepingen definiëren</b>
<b>Rediriger vers méthode authentification choisie</b>	<b>Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode</b>
<b>Rédiger contenu écrans, consignes et code k</b>	<b>Scherminhoud, instructies en k-code schrijven</b>
<b>Relier listes electorales</b>	<b>Kieslijsten verbinden</b>
<b>Réceptionner les bulletins</b>	<b>Ontvangen van de stembiljetten</b>
<b>Définir contenu écran vérification</b>	<b>Inhoud van verificatiescherm definiëren</b>
<b>Coordonner les envois</b>	<b>Verzendingen coördineren</b>
<b>Clôturer listes électorales</b>	<b>Kieslijsten afsluiten</b>
<b>Mettre en place bureaux réception</b>	<b>Ontvangstbureaus opzetten</b>
<b>Gérer et maintenir site web</b>	<b>Website beheren en onderhouden</b>

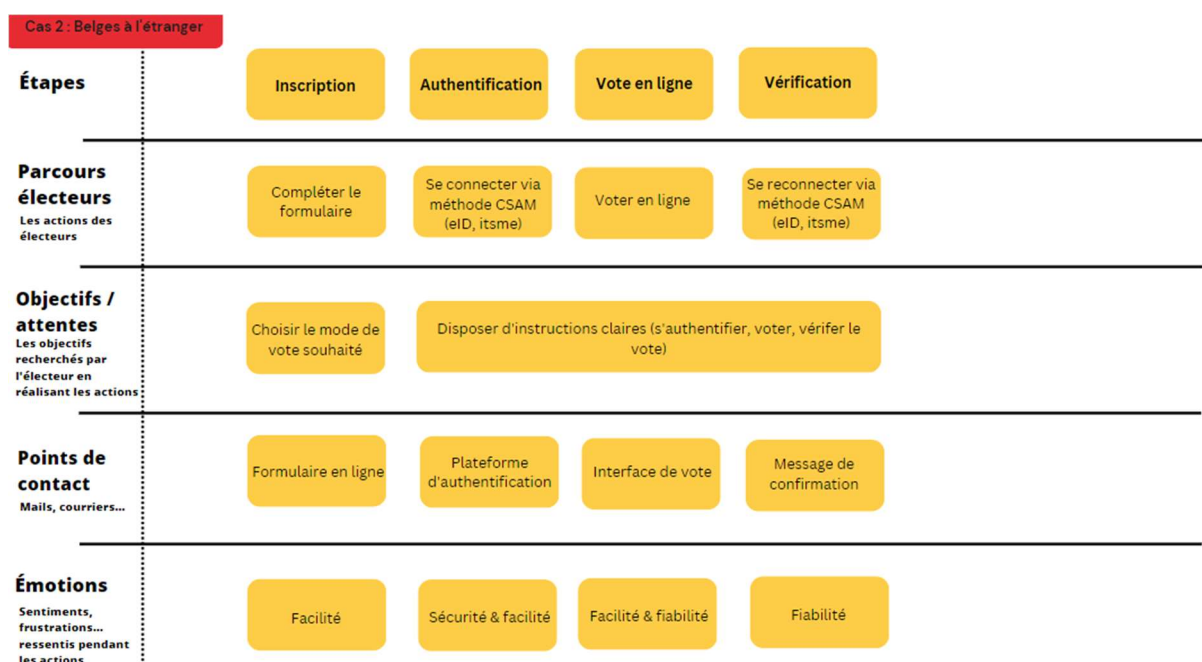
## Volledig online systeem

User Journey Maps van het volledig online systeem



Cas 1: Belges en Belgique	Geval 1: Belgen in België
Étapes	Stappen
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Émotions	Emoties
Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions	Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties
Convocation	Oproeping
Authentification	Authenticatie
Vote en ligne	Online stemmen
Vérification	Nazicht
Vote dans bureau	Stemmen in bureau
Vérification	Nazicht
Recevoir la convocation avec infos suppl.	De oproeping ontvangen met aanvullende informatie
Se connecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Voter en ligne	Online stemmen
Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Se rendre dans bureau de vote	Naar het stembureau gaan
Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
Disposer d'instructions claires (s'authentifier, voter, vérifier le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (zich authenticeren, stemmen, de stem controleren)

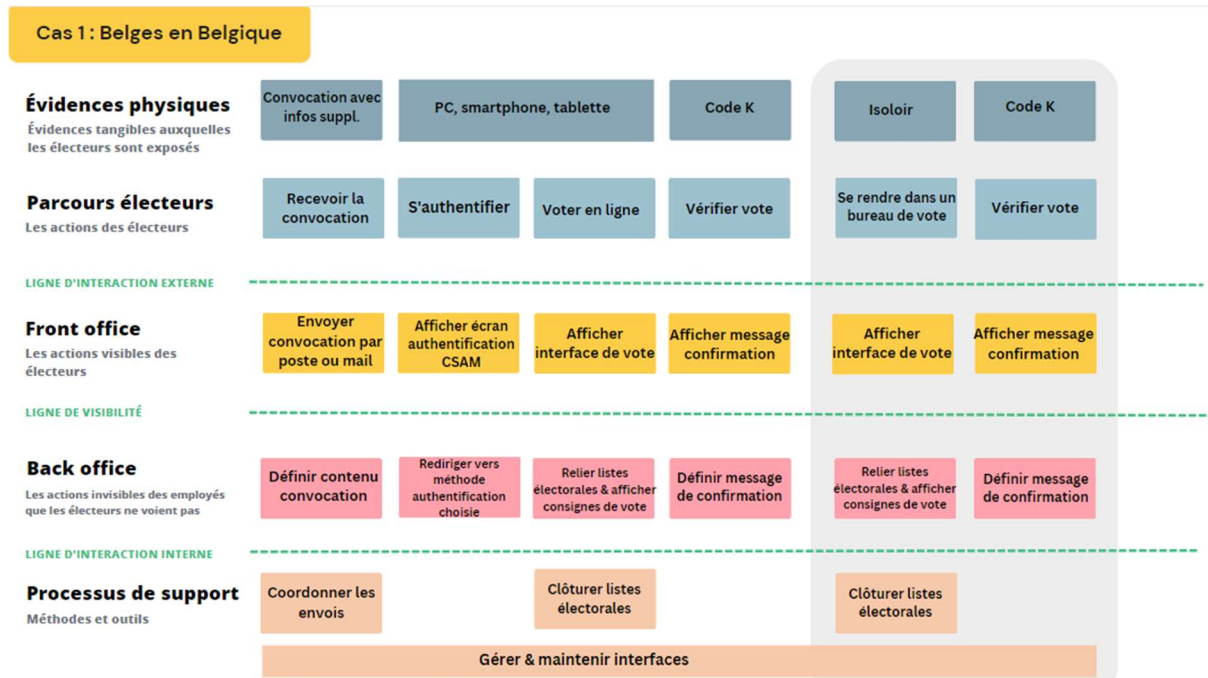
S'assurer que le vote a bien été pris en compte	Zich ervan vergewissen dat de stem in aanmerking is genomen
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
S'assurer que le vote par internet n'a pas été comptabilisé	Zich ervan vergewissen dat de stem via internet niet is meegeteld
Courrier/email à recevoir	Te ontvangen brief/e-mail
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Interface de vote	Steminterface
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
Isoloir	Stemhokje
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
Facilité	Gemakkelijkheid
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité & fiabilité	Gemakkelijkheid en betrouwbaarheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid



<b>Cas 2: Belges à l'étranger</b>	<b>Geval 2: Belgen in het buitenland</b>
<b>Étapes</b>	<b>Stappen</b>
<b>Inscription</b>	<b>Registratie</b>
<b>Authentification</b>	<b>Authenticatie</b>
<b>Vote en ligne</b>	<b>Online stemmen</b>
<b>Vérification</b>	<b>Nazicht</b>
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
<b>Les actions des électeurs</b>	<b>De acties van de kiezers</b>
Compléter le formulaire	Het formulier invullen
Se connecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
Voter en ligne	Online stemmen

Se reconnecter via méthode CSAM (eID, itsme)	Opnieuw inloggen via de CSAM-methode (eID, itsme)
<b>Objectifs / attentes</b>	<b>Doelstellingen / verwachtingen</b>
<b>Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions</b>	<b>De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties</b>
Choisir le mode de vote souhaité	De gewenste stemwijze selecteren
Disposer d'instructions claires (s'authentifier, voter, vérifier le vote)	Beschikken over duidelijke instructies (zich authenticeren, stemmen, de stem controleren)
<b>Points de contact</b>	<b>Aanspreekpunten</b>
<b>Mails, courriers...</b>	<b>E-mails, brieven, enz.</b>
Formulaire en ligne	Online formulier
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform
Interface de vote	Steminterface
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
<b>Émotions</b>	<b>Emoties</b>
<b>Sentiments, frustrations...</b>	<b>Gevoelens, frustraties, enz.</b>
<b>ressentis pendant les actions</b>	<b>ervaren tijdens de acties</b>
Facilité	Gemakkelijkheid
Sécurité & facilité	Veiligheid en gemakkelijkheid
Facilité & fiabilité	Gemakkelijkheid en betrouwbaarheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid

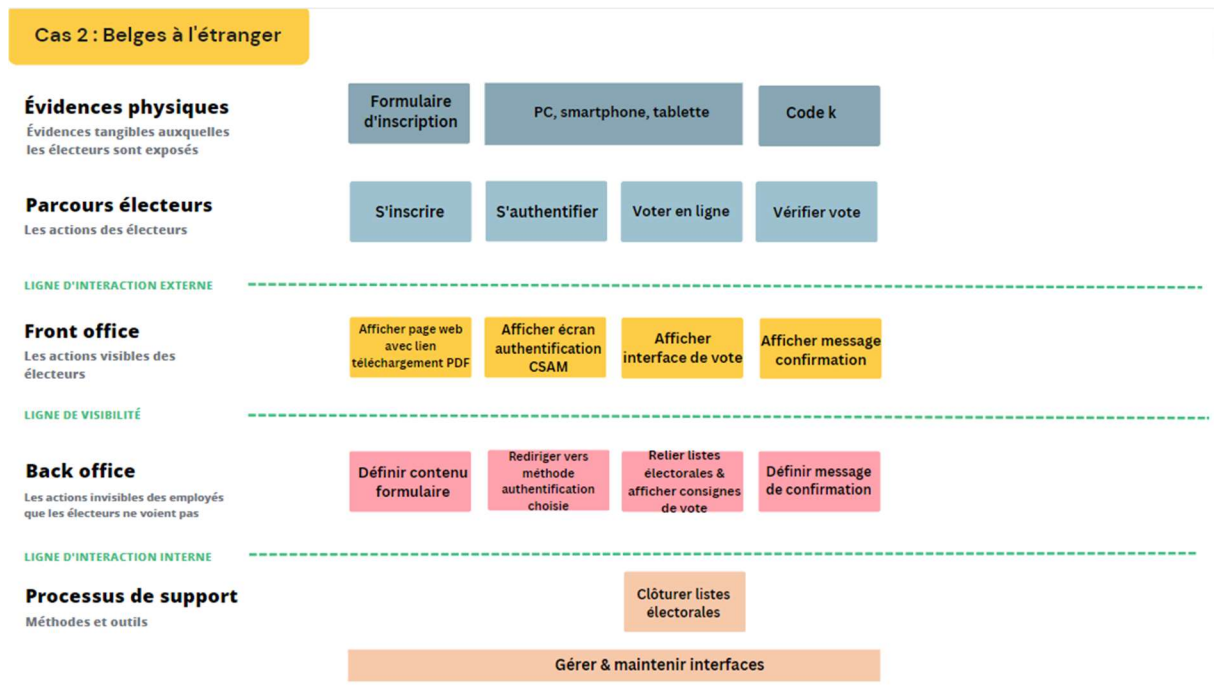
## Blueprints van het volledig online systeem



<b>Cas 1: Belges en Belgique</b>	<b>Geval 1: Belgen in België</b>
<b>Évidences physiques</b>	<b>Fysieke bewijsstukken</b>
<b>Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés</b>	<b>Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld</b>

<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
<b>LIGNE D'INTERACTION EXTERNE</b>	<b>EXTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Front office</b>	<b>Frontoffice</b>
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
<b>LIGNE DE VISIBILITÉ</b>	<b>ZICHTLIJN</b>
<b>Back office</b>	<b>Backoffice</b>
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
<b>LIGNE D'INTERACTION INTERNE</b>	<b>INTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Processus de support</b>	<b>Ondersteunende processen</b>
<b>Méthodes et outils</b>	<b>Methoden en hulpmiddelen</b>
<b>Convocation avec infos suppl</b>	<b>Oproeping met aanvullende informatie</b>
<b>PC, smartphone, tablette</b>	<b>PC, smartphone, tablet</b>
<b>Code K</b>	<b>K-code</b>
<b>Isolair</b>	<b>Stemhokje</b>
<b>Code K</b>	<b>K-code</b>
<b>Recevoir la convocation</b>	<b>De oproepingsbrief ontvangen</b>
<b>S'authentifier</b>	<b>Zich aanmelden</b>
<b>Voter en ligne</b>	<b>Online stemmen</b>
<b>Vérifier vote</b>	<b>Controleren van de stem</b>
<b>Se rendre dans un bureau de vote</b>	<b>Naar een stembureau gaan</b>
<b>Vérifier vote</b>	<b>Controleren van de stem</b>
<b>Envoyer convocation par poste ou mail</b>	<b>Oproeping per post of e-mail versturen</b>
<b>Afficher écran authentification CSAM</b>	<b>CSAM-authenticatiescherm weergeven</b>
<b>Afficher interface de vote</b>	<b>Steminterface weergeven</b>
<b>Afficher message confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht weergeven</b>
<b>Afficher interface de vote</b>	<b>Steminterface weergeven</b>
<b>Afficher message confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht weergeven</b>
<b>Définir contenu convocation.</b>	<b>Inhoud van de oproeping definiëren.</b>
<b>Rediriger vers methode authentification choisie</b>	<b>Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode</b>
<b>Relier listes électorales &amp; afficher consignes de vote</b>	<b>Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven</b>
<b>Définir message de confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht definiëren</b>
<b>Relier listes electorales &amp; afficher consignes de vote</b>	<b>Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven</b>
<b>Definir message de confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht definiëren</b>
<b>Coordonner les envois</b>	<b>Verzendingen coördineren</b>
<b>Cloturer listes électorales</b>	<b>Kieslijsten afsluiten</b>
<b>Clôturer listes electorales</b>	<b>Kieslijsten afsluiten</b>
<b>Gérer &amp; maintenir interfaces</b>	<b>Interfaces beheren en onderhouden</b>





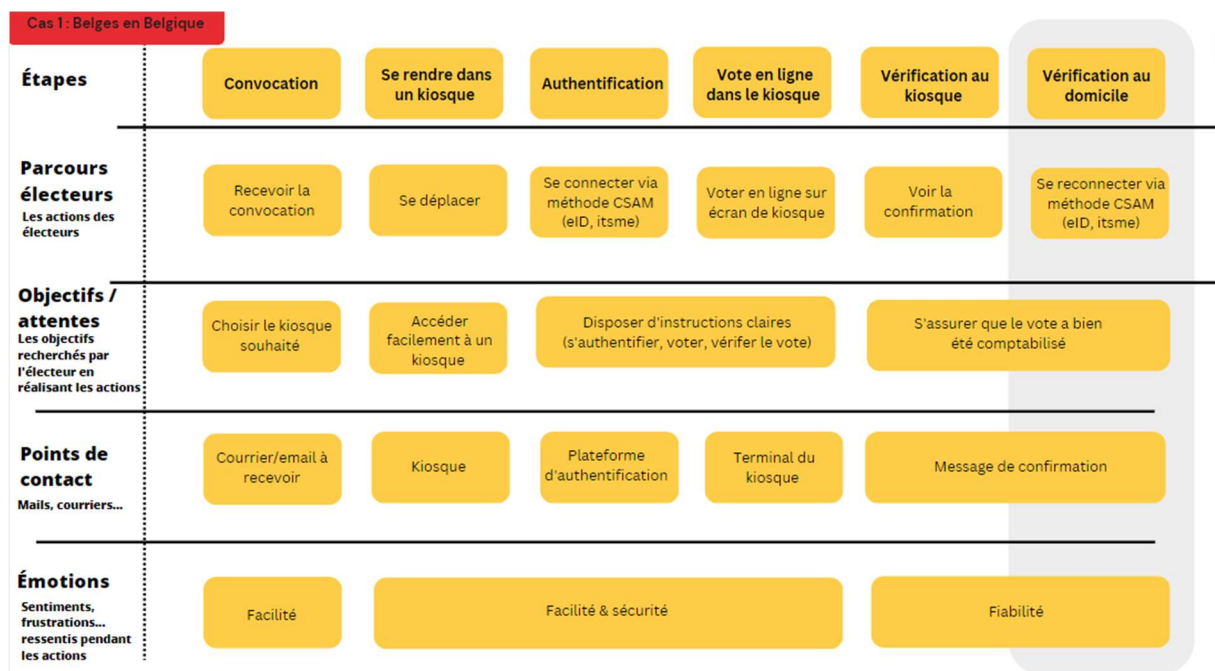
Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
<b>Évidences physiques</b>	<b>Fysieke bewijsstukken</b>
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
<b>LIGNE D'INTERACTION EXTERNE</b>	<b>EXTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Front office</b>	<b>Frontoffice</b>
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
<b>LIGNE DE VISIBILITÉ</b>	<b>ZICHTLIJN</b>
<b>Back office</b>	<b>Backoffice</b>
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
<b>LIGNE D'INTERACTION INTERNE</b>	<b>INTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Processus de support</b>	<b>Ondersteunende processen</b>
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
<b>Formulaire d'inscription</b>	<b>Inschrijvingsformulier</b>
<b>PC, smartphone, tablette</b>	<b>PC, smartphone, tablet</b>
<b>Code k</b>	<b>K-code</b>
<b>S'inscrire</b>	<b>Zich registreren</b>
<b>S'authentifier</b>	<b>Zich aanmelden</b>
<b>Voter en ligne</b>	<b>Online stemmen</b>
<b>Vérifier vote</b>	<b>Controleren van de stem</b>
<b>Afficher page web avec lien téléchargement PDF</b>	<b>Webpagina weergeven met PDF-downloadlink</b>
<b>Afficher écran authentification CSAM</b>	<b>CSAM-authenticatiescherm weergeven</b>
<b>Afficher interface de vote</b>	<b>Steminterface weergeven</b>
<b>Afficher message confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht weergeven</b>
<b>Définir contenu formulaire</b>	<b>Formulierinhoud definiëren</b>

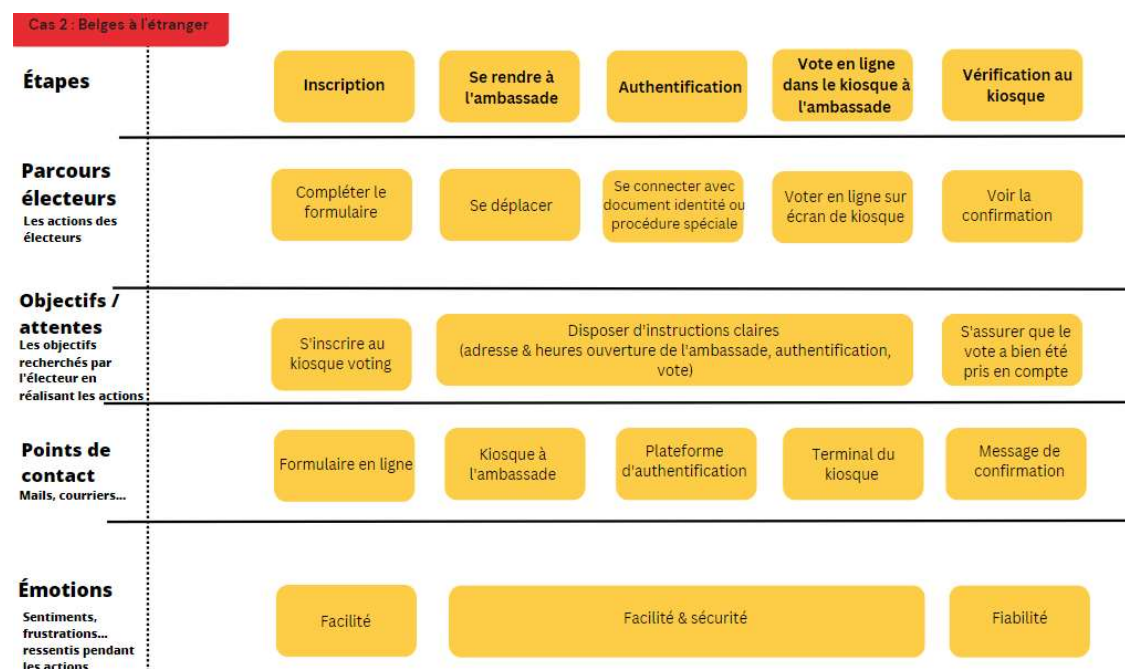


Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Relier listes électorales & afficher consignes de vote	Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven
Définir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Gérer & maintenir interfaces	Interfaces beheren en onderhouden

## Kioskstemsysteem

### User Journey Maps van het kioskstemsysteem

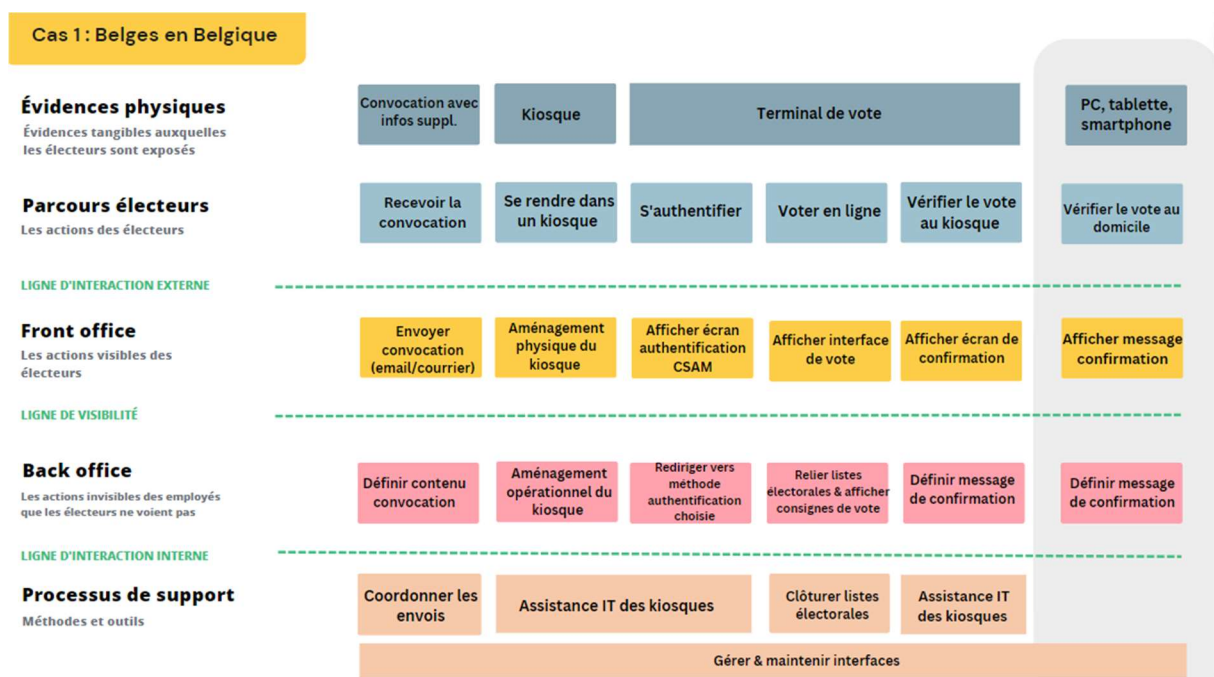




Cas 2: Belges à l'étranger	Geval 2: Belgen in het buitenland
Étapes	Stappen
Inscription	Registratie
Se rendre à l'ambassade	Zich naar de ambassade begeven
Authentification	Authenticatie
Vote en ligne dans le kiosque à l'ambassade	Online stemmen in de kiosk bij de ambassade
Vérification au kiosque	Verificatie bij de kiosk
Parcours électeurs	Kiezerstrajecten
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
Compléter le formulaire	Het formulier invullen
Se déplacer	Zich verplaatsen
Se connecter avec document identité ou procédure spéciale	Inloggen met identiteitsbewijs of speciale procedure
Voter en ligne sur écran de kiosque	Online stemmen op kioskscherm
Voir la confirmation	De bevestiging bekijken
Objectifs / attentes	Doelstellingen / verwachtingen
Les objectifs recherchés par l'électeur en réalisant les actions	De doelstellingen die de kiezer nastreeft met het uitvoeren van de acties
S'inscrire au kiosque voting	Zich registreren voor het kioskstemsysteem
Disposer d'instructions claires (adresse & heures ouverture de l'ambassade, authentification, vote)	Beschikken over duidelijke instructies (adres en openingstijden van de ambassade, authenticatie, stemmen)
S'assurer que le vote a bien été pris en compte	Zich ervan vergewissen dat de stem in aanmerking is genomen
Points de contact	Aanspreekpunten
Mails, courriers...	E-mails, brieven, enz.
Formulaire en ligne	Online formulier
Kiosque à l'ambassade	Kiosk bij de ambassade
Plateforme d'authentification	Authenticatieplatform

Terminal du kiosque	Terminal van de kiosk
Message de confirmation	Bevestigingsbericht
<b>Émotions</b>	<b>Emoties</b>
<b>Sentiments, frustrations... ressentis pendant les actions</b>	<b>Gevoelens, frustraties, enz. ervaren tijdens de acties</b>
Facilité	Gemakkelijkheid
Facilité & sécurité	Gemakkelijkheid en veiligheid
Fiabilité	Betrouwbaarheid

## Blueprints van het kioskstemsysteem



<b>Cas 1: Belges en Belgique</b>	<b>Geval 1: Belgen in België</b>
<b>Évidences physiques</b>	<b>Fysieke bewijsstukken</b>
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
<b>LIGNE D'INTERACTION EXTERNE</b>	<b>EXTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Front office</b>	<b>Frontoffice</b>
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
<b>LIGNE DE VISIBILITÉ</b>	<b>ZICHTLIJN</b>
<b>Back office</b>	<b>Backoffice</b>
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
<b>LIGNE D'INTERACTION INTERNE</b>	<b>INTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Processus de support</b>	<b>Ondersteunende processen</b>
Méthodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
Convocation avec infos suppl.	Oproeping met aanvullende informatie

Kiosque	Kiosk
Terminal de vote	Stemterminal
PC, tablette, smartphone	PC, tablet, smartphone
Recevoir la convocation	De oproepingsbrief ontvangen
Se rendre dans un kiosque	Zich naar een kiosk begeven
S'authentifier	Zich aanmelden
Voter en ligne	Online stemmen
Vérifier le vote au kiosque	De stem controleren bij de kiosk
Vérifier le vote au domicile	De stem controleren thuis
Envoyer convocation (email/courrier)	Oproeping versturen (e-mail/koerier)
Aménagement physique du kiosque	Fysieke inrichting van de kiosk
Afficher écran authentification CSAM	CSAM-authenticatiescherm weergeven
Afficher interface de vote	Steminterface weergeven
Afficher écran de confirmation	Bevestigingsscherm weergeven
Afficher message confirmation	Bevestigingsbericht weergeven
Définir contenu convocation	Inhoud van de oproeping definiëren
Aménagement opérationnel du kiosque	Operationele inrichting van de kiosk
Rediriger vers méthode authentification choisie	Doorverwijzen naar de gekozen authenticatiemethode
Relier listes électorales & afficher consignes de vote	Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven
Définir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Définir message de confirmation	Bevestigingsbericht definiëren
Coordonner les envois	Verzendingen coördineren
Assistance IT des kiosques	IT-ondersteuning van de kiosken
Clôturer listes électorales	Kieslijsten afsluiten
Assistance IT des kiosques	IT-ondersteuning van de kiosken
Gérer & maintenir interfaces	Interfaces beheren en onderhouden

## Cas 2 : Belges à l'étranger

### Évidences physiques

Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés

Formulaire d'inscription

Kiosque

Terminal de vote

### Parcours électeurs

Les actions des électeurs

S'inscrire

Se rendre dans un kiosque

S'authentifier

Voter en ligne

Vérifier le vote

### LIGNE D'INTERACTION EXTERNE

#### Front office

Les actions visibles des électeurs

Afficher page web avec lien téléchargement PDF

Aménagement physique du kiosque

Connexion avec document identité ou procédure spéciale

Afficher interface de vote

Afficher écran de confirmation

### LIGNE DE VISIBILITÉ

#### Back office

Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas

Définir contenu formulaire

Aménagement opérationnel du kiosque

Rediriger vers méthode authentification

Relier listes électorales & afficher consignes de vote

Définir message de confirmation

### LIGNE D'INTERACTION INTERNE

#### Processus de support

Méthodes et outils

Assistance IT des kiosques

Clôturer listes électorales

Assistance IT des kiosques

Gérer & maintenir interfaces

<b>Cas 2: Belges à l'étranger</b>	<b>Geval 2: Belgen in het buitenland</b>
<b>Évidences physiques</b>	<b>Fysieke bewijsstukken</b>
Évidences tangibles auxquelles les électeurs sont exposés	Tastbare bewijsstukken waaraan de kiezers worden blootgesteld
<b>Parcours électeurs</b>	<b>Kiezerstrajecten</b>
Les actions des électeurs	De acties van de kiezers
<b>LIGNE D'INTERACTION EXTERNE</b>	<b>EXTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Front office</b>	<b>Frontoffice</b>
Les actions visibles des électeurs	De zichtbare acties van de kiezers
<b>LIGNE DE VISIBILITÉ</b>	<b>ZICHTLIJN</b>
<b>Back office</b>	<b>Backoffice</b>
Les actions invisibles des employés que les électeurs ne voient pas	De onzichtbare acties van de werknemers die de kiezers niet zien
<b>LIGNE D'INTERACTION INTERNE</b>	<b>INTERNE INTERACTIELIJN</b>
<b>Processus de support</b>	<b>Ondersteunende processen</b>
Methodes et outils	Methoden en hulpmiddelen
<b>Formulaire d'inscription</b>	<b>Inschrijvingsformulier</b>
<b>Kiosque</b>	<b>Kiosk</b>
<b>Terminal de vote</b>	<b>Stemterminal</b>
<b>S'inscrire</b>	<b>Zich registreren</b>
<b>Se rendre dans un kiosque</b>	<b>Zich naar een kiosk begeven</b>
<b>S'authentifier</b>	<b>Zich aanmelden</b>
<b>Voter en ligne</b>	<b>Online stemmen</b>
<b>Vérifier le vote</b>	<b>De stem controleren</b>
<b>Afficher page web avec lien téléchargement PDF</b>	<b>Webpagina weergeven met PDF-downloadlink</b>
<b>Aménagement physique du kiosque</b>	<b>Fysieke inrichting van de kiosk</b>
<b>Connexion avec document identité ou procédure spéciale</b>	<b>Inloggen met identiteitsbewijs of speciale procedure</b>
<b>Afficher interface de vote</b>	<b>Steminterface weergeven</b>
<b>Afficher écran de confirmation</b>	<b>Bevestigingsscherm weergeven</b>
<b>Définir contenu formulaire</b>	<b>Formulierinhoud definiëren</b>
<b>Aménagement opérationnel du kiosque</b>	<b>Operationele inrichting van de kiosk</b>
<b>Rediriger vers méthode authentification</b>	<b>Doorverwijzen naar de authenticatiemethode</b>
<b>Relier listes electorales &amp; afficher consignes de vote</b>	<b>Kieslijsten koppelen en steminstructies weergeven</b>
<b>Définir message de confirmation</b>	<b>Bevestigingsbericht definiëren</b>
<b>Assistance IT des kiosques</b>	<b>IT-ondersteuning van de kiosken</b>
<b>Clôturer listes électorales</b>	<b>Kieslijsten afsluiten</b>
<b>Assistance IT des kiosques</b>	<b>IT-ondersteuning van de kiosken</b>
<b>Gérer &amp; maintenir interfaces</b>	<b>Interfaces beheren en onderhouden</b>