



Vous avez un problème ou une question?

Banque de données des Actes de l'État Civil (BAEC)

1

Vérifiez si vous pouvez obtenir de l'aide dans votre entourage:

- Discutez d'abord de ce problème avec vos **collègues**.
- S'ils ne peuvent pas vous aider, contactez votre **chef de service**.
- Consultez la rubrique **Frequently Asked Questions (FAQ)** sur la page web: <https://www.ibz.rrn.fgov.be/fr/baec/>
- Consultez le **manuel** de votre fournisseur de services informatiques.

Vous ne parvenez pas à établir un acte en raison de problèmes techniques et la personne concernée se trouve au guichet? Dans ce cas, établissez un procès-verbal sur papier que vous pourrez introduire dans le système ultérieurement.

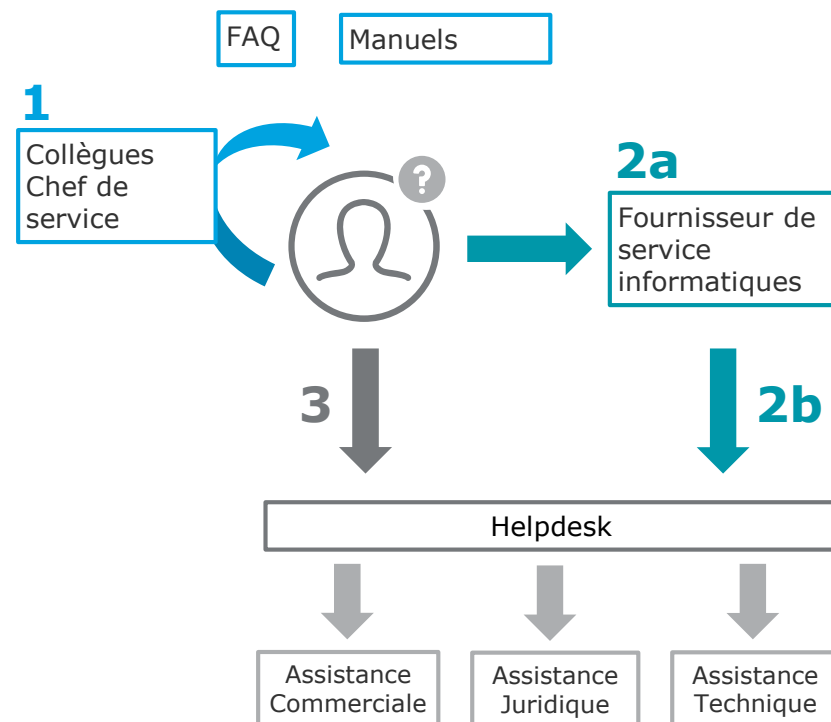
2

Si votre entourage ou les FAQs ne peuvent fournir une réponse:

- Contactez votre **fournisseur de services informatiques** en cas de problème technique (par exemple, impossibilité de signer), qui transmettra le problème aux experts compétents, le cas échéant.

3

Si les étapes ci-dessus ne peuvent pas vous aider, veuillez contacter le **helpdesk BAEC** pour toute question de fond concernant la nouvelle législation ou la nouvelle application via l'adresse e-mail: callcenter.rrn@rrn.ibz.be.



Principes importants:

- Nous vous demandons de toujours respecter l'ordre des étapes ci-dessus.
- Les FAQ sont régulièrement mises à jour sur base de vos questions.