



Focus n° 8 –
21/11/11

► [Le nombre de puces décollées en diminution](#)

[La Direction générale Institutions et Population :](#)

- est un département du Service public fédéral Intérieur
- produit et gère la carte d'identité électronique, la carte d'étranger et la Kids-ID
- gère le Registre national
- veille au bon déroulement démocratique des élections.



Envoyez toutes vos questions et remarques sur cette newsletter [en cliquant ici](#)

ou par E-mail :
Koen.Schuyten@rrn.fgov.be

eID

Le nombre de puces décollées en diminution

BRUXELLES, 21/11/2011.- Le nombre de puces décollées des cartes d'identité électroniques ou eID est en constante diminution.

Pour l'ensemble des cartes eID produites en 2005, après un an la puce s'était décollée sur 2.152 (ou 11,17%) des 10.000 cartes produites.

De toutes les cartes eID produites en 2010, après presque une année le nombre de cartes dont la puce s'était décollée s'élevait à 517 (ou 1,81%) des 10.000 cartes produites.

Cette diminution résulte d'un contrôle de qualité permanent et de l'amélioration constante de la carte eID auprès de la Direction générale Institutions et Population et du producteur des cartes.

Les puces décollées sont des problèmes majeurs pour les fonctionnaires communaux car ils sont confrontés à des citoyens mécontents et à une charge de travail accrue. L'un et l'autre ressortent de l'enquête de satisfaction 2010 qu'a menée la Direction générale Institutions et Population auprès des communes. Les fonctionnaires communaux ont clairement fait savoir qu'ils sont vraiment gênés par les puces défectueuses.

En 2010, la commune de Tielt écrivait: "la qualité laisse fort à désirer (la puce). Ce qui provoque l'exaspération du citoyen et une surcharge administrative pour les communes" et la commune de Soignies faisait remarquer que "le bémol est dû au nombre de puces qui se décollent".

Enquête approfondie

Frank Maes, gestionnaire de programme, notamment pour la carte eID: "Les fonctionnaires communaux sont nos principaux partenaires et les citoyens nos principaux clients. Et en ce qui nous concerne, la carte d'identité électronique doit faciliter et simplifier la vie des citoyens, et non la compliquer. C'est pourquoi nous examinons en détail chaque plainte portant sur une carte eID et nous nous efforçons de supprimer autant que possible tous les problèmes."

Pendant la phase de production, chaque carte d'identité est testée sans ménagement et est par exemple pliée des centaines de fois. Le

but est de s'assurer que les citoyens reçoivent une carte qu'ils pourront utiliser tout au long de sa durée de vie (actuellement 5 ans et prochainement vraisemblablement 10 ans).



Contrôle de qualité de l'eID. Chaque carte est pliée des centaines de fois.

Frank Maes: "Mais un souci peut toujours survenir car nous ne pouvons pas exclure tous les problèmes. Lors de chaque phase de production, qu'il s'agisse de voiture, de pains ou de cartes eID, il peut toujours y avoir un problème. "

"Chaque puce décollée et la carte eID y afférente sont soigneusement examinées afin d'une part, de vérifier où se trouve le problème et d'autre part, de vérifier comment on peut résoudre ce problème à l'avenir. "

Si l'examen montre qu'une erreur est survenue auprès de la société qui produit les cartes, le citoyen reçoit gratuitement une nouvelle carte eID. Entre décembre 2004 et le 30 août 2011, 156.615 dossiers ont été ouverts pour cause d'erreur et dans 96,56% soit 151.239 cas, le citoyen a reçu gratuitement sa nouvelle carte eID.

Chaque fois qu'une erreur de production est constatée, le processus de production est immédiatement amélioré d'où les résultats positifs pour l'année 2010.

Un problème survient quand même?

Chaque citoyen qui rencontre un problème avec sa carte d'identité électronique peut contacter le helpdesk Belpic au numéro 02 518 21 17 (néerlandophones) ou au 02 518 21 16 (francophones), ou par mail à helpdesk.belpic@rrn.fgov.be.

[top](#)