



Focus 15 –  
02/07/13

[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](mailto:Koen.Schuyten@rrn.fgov.be)



## Le Helpdesk Belpic fête ses 10 ans !

Depuis 10 ans déjà, tout citoyen qui rencontre des problèmes avec sa carte d'identité électronique peut s'adresser au Helpdesk Belpic. Belpic est l'abréviation de "Belgian Personal Identity Card". Le numéro de téléphone du Helpdesk de la Direction générale Institutions et Population est dès lors familier à de nombreux collaborateurs des différentes communes et de plus en plus de citoyens s'adressent également au Helpdesk lorsqu'ils ont un problème avec leur carte d'identité. Le Helpdesk Belpic fêtera son dixième anniversaire ce printemps. Un anniversaire que nous ne pouvions pas laisser passer inaperçu. Pour cette édition de Focus, nous allons retracer l'histoire du Helpdesk. Pour ce faire, nous avons recueilli les témoignages des collaborateurs de la première heure ainsi que ceux d'anciens collaborateurs. Ce qui n'était au début qu'un petit service comptant 12 collaborateurs installés dans la cave de la Tour des Finances est aujourd'hui devenu un service bien organisé comptant 45 collaborateurs qui sont accessibles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

L'histoire du Helpdesk commence en mars 2003 lorsque 11 communes pilotes (Jabbeke, Grammont, Borsbeek, Tongres, Louvain, Lasne, Woluwe-Saint-Pierre, Seraing, Seneffe, Marche-en-Famenne et Rochefort) ont commencé le projet pilote eID. Pour ces communes, le passage des anciennes cartes d'identité (cartes IDOC) aux cartes d'identité électroniques (eID) a constitué une étape importante. Les premiers jours, le Helpdesk a donc surtout été contacté par ces communes pilotes. Le grand public n'avait alors pas encore connaissance de l'existence du Helpdesk. A l'époque, seuls 100.000 Belges disposaient d'une carte eID.

### Espace exigu et maladies d'enfance...

Patrick Rammelaere, jusqu'il y a peu manager du Helpdesk Belpic, est arrivé au Helpdesk en 2006 et se souvient encore très bien de la situation à cette époque. Il se souvient surtout des moyens limités avec lesquels le service devait alors fonctionner : "Quand j'ai ouvert la porte, j'ai vu un local dans lequel se trouvaient 4 tables, 4 ordinateurs et 4 téléphones."

L'espace bureau dédié au Helpdesk s'est agrandi au fil des ans. Il a

évolué avec le service. "J'ai profité de l'arrivée de la carte d'étranger pour demander un local plus grand. La Direction a donné son accord. Lentement mais sûrement, nous avons repris les locaux de la cellule élections au rez-de-chaussée."

Les premiers jours, le Helpdesk Belpic a connu de nombreuses maladies de jeunesse. " Mais celles-ci ont eu l'avantage d'accroître notre vigilance et nous avons commencé à travailler à l'amélioration de la sécurité." déclare Patrick Rammelaere. Wim Van Kut, Stéphane Simon et Marc De Voecht sont, depuis le tout début, impliqués dans le projet eID et le Helpdesk. Ils ont de très bonnes connaissances en informatique. Ces collaborateurs se sont donc concentrés sur les aspects informatiques et ont mis au point des procédures automatiques. Ces procédures ont permis de résoudre plus rapidement de nombreux problèmes. Le service informatique du Helpdesk d'aujourd'hui se compose de Wim, Stéphane et Marc. Ils sont responsables du développement des applications nécessaires au bon fonctionnement du Helpdesk. Aux côtés du service IT, un 'Helpdesk Belpic Second Line' a été créé. La seconde ligne contacte les spécialistes des différents services de la DGIP pour trouver les réponses aux questions posées par la première ligne. Il y a trois ans, une cellule 'support réseau' a été créée à la demande de Patrick afin d'apporter un support technique à la première ligne.

Le télétravail est une autre évolution ayant permis d'avancer vers un Helpdesk structuré et fonctionnant correctement. Aujourd'hui, on considère le télétravail comme allant de soi mais en 2006, cela n'était certainement pas le cas. Le télétravail offre de nombreux avantages pour le Helpdesk Belpic. En cas de maladie d'un collaborateur, on peut rapidement faire appel à un autre collaborateur. "Avant, nous devions d'abord voir comment ce collaborateur pouvait arriver à temps au bureau à Bruxelles. Le télétravail apporte la flexibilité à l'organisation du travail et permet d'avoir un environnement de travail agréable ainsi que des collaborateurs motivés.", affirme Patrick.



*A gauche Anthony De Witte (ancien superviseur du Helpdesk), au centre, vous reconnaissez Nicole Semal, superviseur au Helpdesk et à droite, l'ancien manager du Helpdesk, Patrick Rammelaere.*

### **Le citoyen est central**

Les questions et les problèmes qui sont soumis au Helpdesk sont souvent d'ordre technique ou juridique comme l'utilisation du système Belpic ou la production des eIDs. Il n'est pas rare que le Helpdesk soit contacté par des citoyens qui sont confrontés à de sérieux problèmes. Par exemple, une famille est sur le point de partir en vacances mais les enfants n'ont pas encore de Kids-ID ou la production de la nouvelle carte eID a pris plus de temps que prévu. "Je me souviens encore très bien qu'un jour, nous avons dû organiser un transport spécial afin que quelqu'un puisse partir en voyage sans problèmes." raconte Patrick. "La procédure d'urgence existait déjà mais par le passé, le citoyen devait toujours payer même si cela n'était pas toujours justifié. Par exemple, dans le passé, en cas de puce décollée, le citoyen était par conséquent souvent aidé à nos frais."

Le problème des puces décollées peut être causé par le fait que le titulaire de la carte eID n'a pas utilisé sa carte avec soin mais il peut aussi être dû à une erreur de production. Si après examen de la carte, il s'avère que le problème résulte d'une erreur de production, le producteur rembourse la carte. Si en raison de cette erreur, un citoyen n'a pas pu partir en voyage ou a dû partir plus tard, il peut également être remboursé d'une partie des frais de voyage à condition qu'il puisse produire des documents justificatifs. Cette procédure a été mise au point sous la direction de Patrick Rammelaere. Le problème de la puce décollée a été examiné dans les détails et a, ce faisant, contribué à l'amélioration de la qualité de la carte. "Conjointement avec le producteur de la carte eID, nous avons cherché une solution à de tels problèmes. Il était très important de trouver une solution car l'image du SPF Intérieur, et celle du Helpdesk en particulier, dépend en effet en grande partie

de celle-ci.", ajoute Patrick, "Le fait de résoudre le problème du citoyen apporte une grande satisfaction car le citoyen est toujours au centre de notre activité."

### **Doc Stop et le futur**

En décembre 2008, le Helpdesk a reçu une nouvelle mission : Doc Stop. En téléphonant au numéro gratuit 00800 2123 2123, on peut 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 bloquer sa carte d'identité en cas de vol ou de perte. La création de ce service s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la 'fraude à l'identité', un problème en constante expansion ces dernières années. "L'idéal serait qu'il n'y ait qu'un seul point de contact pour les cartes perdues ou volées. Doc Stop est néanmoins de plus en plus connu. C'est, à mon avis, dans l'intégration des différents services des différents pays que se trouve le futur du Helpdesk." ajoute Patrick.

Au niveau de la DGIP, cette intégration a déjà eu lieu. Il y a quelques années, le Call Center du Registre national a été intégré au Helpdesk Belpic. "Au début, les collaborateurs étaient un peu dubitatifs mais ils se sont fait ensuite une idée très positive de cette intégration."

Il est évident qu'aux cours des 10 dernières années, le Helpdesk a connu une grande évolution. La première équipe se composait de 12 collaborateurs, plus précisément de 6 équipes de 2 personnes. Le planning du Helpdesk, qui doit être opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, n'était dès lors pas une tâche facile durant les premiers jours. 45 collaborateurs travaillent actuellement au Helpdesk.



*Le superviseur actuel, Dominique Viseur (à gauche) et un collaborateur Helpdesk de la première heure, Marc Maes (à droite)*

Cette évolution se caractérise également par une méthode de travail plus structurée. Le suivi des différents dossiers et questions passe par un système de ticketing qui permet de traiter chaque appel de manière correcte et efficace. "Grâce à ce système de ticketing, un numéro est attribué à toute question arrivant au Helpdesk par e-mail, fax ou téléphone. Cela permet d'assurer facilement le suivi d'une question et nous avons la certitude que toute question recevra une réponse. Actuellement, nous traitons entre 9000 et 11000 dossiers par semaine, dont 5000 dossiers Doc Stop.", affirme Nicole Semal, un des superviseurs actuels. La plupart des autres dossiers portent sur des questions d'ordre technique ou juridique ou sont des demandes de nouveaux codes Pin-Puk. Un ticket Doc Stop est traité plus rapidement qu'une autre demande. Lorsqu'un citoyen téléphone pour déclarer la perte ou le vol de sa carte d'identité, un traitement rapide est en effet nécessaire afin d'éviter tout abus éventuel. En 2012, Doc Stop a traité un ticket en 37 secondes en moyenne. Les autres questions ont été traitées dans les 2,4 jours ouvrables. "Les questions portant sur les codes Pin-Puk atteignent un pic considérable au mois de juin. Cette augmentation est essentiellement due au dépôt en ligne de la déclaration fiscale", ajoute Nicole.

Il y a quelques mois, Patrick Rammelaere a décidé de quitter le Helpdesk Belpic afin de découvrir de nouveaux horizons. Il travaille maintenant au SPF Finances. Son expertise y sera bien utile lors de la création d'un Helpdesk pour le personnel du SPF Finances. "Ce SPF emploie quelque 27.000 agents qui ont de nombreuses questions au sujet de leur carrière au sein du SPF, de leur régime de vacances, du travail à temps partiel, etc... Pour traiter ces questions de manière plus structurée et plus efficace, il m'a été demandé de créer un helpdesk.", déclare Patrick.

La direction du Helpdesk Belpic est restée en de bonnes mains. Le Helpdeskmanager Dominique Viseur travaille depuis sept ans au Helpdesk et en assure à présent la direction. Avec ses collaborateurs, il continue à garantir un fonctionnement de qualité du Helpdesk Belpic. L'avenir est donc assuré !

Vous pouvez joindre le Helpdesk Belpic au numéro 02 518 21 16.