

The background features a light gray, slightly blurred pattern of text and icons. The text includes 'Consumer', 'Consumer Services', and 'Retail'. The icons include a shopping cart, a person, and a gear. A dark blue vertical bar is on the left, and a dark blue horizontal bar is at the top. A dark blue square in the lower right contains a white letter 'F'.

F

Les services du
Registre national

F.1. La Direction

Les services appartenant à la Direction du Registre national et à la Direction des Relations extérieures relèvent, pour leur suivi administratif, de l'autorité de Madame Christiane ROUMA, Conseiller général.

Pour la Direction des Relations extérieures, la gestion des affaires courantes est assurée par Monsieur Johan BILLIET, Conseiller général, adjoint bilingue.

Elles rapportent au Directeur général relativement au contenu et à l'exécution de leurs missions et projets.

Les compétences du fonctionnaire d'encadrement du Registre national peuvent être décrites comme suit:

1) Organisation et coordination des activités des services administratifs et techniques de la Direction.

- Planning et coordination de l'adaptation des programmes informatiques servant à l'interrogation et à la mise à jour des informations enregistrées et conservées au Registre national des personnes physiques; communication des directives techniques et administratives y afférentes aux différents utilisateurs et mise en service des programmes adaptés.
- Évaluation des possibilités et de l'incidence des modifications aux applications suggérées par les utilisateurs, en vue d'aboutir à des propositions concrètes.
- Planning et coordination des activités des services Logistique, Élections, Application et Exploitation dans le cadre de la préparation de la collecte officielle des résultats électoraux lors de la "Nuit des Élections", en vue d'aboutir à la publication des résultats officiels après vérification des procès-verbaux.
- Planning et coordination des activités des services Logistique, Élections et Application dans le cadre de la préparation du vote automatisé, en étroite collaboration avec les sociétés privées impliquées dans ce projet.

2) Responsabilité en matière de contrôle des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection de la vie privée.

- Fixation des procédures à appliquer par les services Relations extérieures et Application afin de pouvoir exercer un contrôle strict des autorisations d'accès au Registre national des personnes physiques.
- Organisation de l'inspection des registres de la population par les agents désignés dans les délégations régionales, afin de contrôler le respect des délais légaux concernant la tenue des registres de la population et de vérifier la concordance des données figurant au fichier local avec le fichier du Registre national; établissement des instructions nécessaires en la matière.

3) *Suivi des projets administratifs et informatiques au sein des différents services, en accordant l'attention qui s'impose au timing et au budget, au moyen d'un compte rendu hebdomadaire lors de la réunion des chefs de service.*

- Mise en œuvre d'actions et mise à la disposition de moyens au profit des projets approuvés par le Gouvernement dans le cadre de la modernisation des services publics: projet carte d'identité électronique, accès du citoyen à son dossier par voie électronique, amélioration de la convivialité des programmes, gestion du site web, transmission électronique des résultats électoraux.
- Incitation des chefs de service à prendre des initiatives visant à l'amélioration de la qualité des services et produits fournis par le Registre national.

4) *Propositions d'amélioration des procédures de travail et des procédures de simplification administrative afin d'améliorer le service public à l'égard du citoyen et des organismes clients.*

5) *Organisation d'un partenariat avec le secteur privé dans le cadre des différents projets.*

6) *Responsabilité en ce qui concerne le bon fonctionnement des différents services en général.*

F.2. La Direction des Relations extérieures

F.2.1. Services centraux

F.2.1.1. Produits et prestations d'ordre général.

- 1) Le Service des Relations extérieures est responsable de la tenue à jour des directives administratives et techniques relatives à la mise à jour des données et à la consultation du Registre national des personnes physiques ainsi que de l'utilisation des codes des noms et prénoms, des professions, des nationalités et des voies publiques.

À cette fin, les circulaires suivantes ont été diffusées en 2004:

04/02/2004	Mise à jour de l'information concernant la profession.
23/02/2004	Caractères spéciaux dans le graphisme des localités étrangères.
12/03/2004	Elections pour le Parlement européen et pour les Conseils du 13 juin 2004. - Mise à jour des listes des électeurs. - Condition de nationalité.
17/03/2004	T.I. 206 - Ajout d'un code 45: séjour illimité.
02/08/2004	Instructions pour la tenue à jour des informations contenues au Registre national des personnes physiques. - Eclaircissements.
23/08/2004	T.I. 199 - Passeport.
06/09/2004	Création d'un modèle 7ter en vue de la transmission par courrier électronique d'une notification d'un mariage.
29/10/2004	T.I. 191: Permis de conduire - annulation d'une information fautive.

22/11/2004	T.I. 180: Enregistrement des numéros des certificats des cartes d'identité électroniques.
24/11/2004	Carte d'identité électronique: mention de la date de naissance fictive.

- 2) Exécution et contrôle des demandes de travaux émanant des autorités, organismes et personnes ayant accès aux données du Registre national.
Informations statistiques, voir annexe 5.
Le service des Relations extérieures exécute lui-même un certain nombre de travaux, notamment les demandes de renseignements individuels, les recherches spécifiques, ...
Dans les autres cas, il coordonne l'exécution des travaux en concertation avec la Direction Contrôle, le Service Application et le Service Exploitation en fonction de l'implication de chacun.
- 3) Contacts avec les utilisateurs du Registre national des personnes physiques: traitement des demandes de renseignements (par écrit, par téléphone, par e-mail, ...), réunions préparatoires à certains travaux.
- 4) Traitement de la correspondance et des questions parlementaires en rapport avec le Registre national.
- 5) Rédaction et contrôle de différents rapports:
 - Rapport de la réunion hebdomadaire des chefs de service;
 - Rapport mensuel du Registre national;
 - Rapport annuel de la Direction générale Institutions et Population.
- 6) Participation aux activités du Comité des utilisateurs du Registre national des personnes physiques.
- 7) Établissement des listes électorales.
- 8) Contrôle du respect par les communes des délais imposés par la loi pour l'introduction des mises à jour (projet SLA).
- 9) Suivi des problèmes constatés au niveau local dans le cadre de la délivrance des cartes d'identité et mise en œuvre des actions nécessaires en vue d'une solution rapide.
- 10) Le service des Relations extérieures contrôle en outre l'accès au Registre national des personnes physiques, en particulier pour ce qui est des demandes de renseignements ou de travaux informatiques émanant des utilisateurs.
Dans l'attente de l'installation du comité sectoriel du Registre national, ses fonctions ont été reprises par la Commission pour la protection de la vie privée en ce qui concerne l'octroi d'autorisations d'accès au Registre national et/ou l'utilisation du numéro d'identification.

Les procédures sont expliquées sur le site web de la Commission (www.privacy.fgov.be).

Les textes complets des délibérations de la Commission sont également disponibles sur ce site web.

En annexe 6 se trouve un aperçu des délibérations de la Commission pour l'année 2004.

F.2.1.2. Prestations spécifiques.

- 1) En ce qui concerne les mises à jours des données introduites par les communes, un contrôle systématique sur certains types d'information (il s'agit des types d'information 000 (collectes), 150 (décès) et 120 (état civil) est en phase pilote opérationnelle. Le but est de détecter et de prévenir les retards dans les mises à jour.
- 2) Elaboration, en collaboration avec le service Population et Cartes d'identité et avec le gestionnaire de communication de la cellule CIE, de la campagne d'information en vue de la généralisation de la carte d'identité électronique.
- 3) Contribuer à la réorganisation et à la modernisation du Registre national des personnes physiques.
- 4) Assurer les fonctions de contrôle et de soutien nécessaires à l'égard des utilisateurs du Registre national.

F.2.1.3. Projets pour 2005.

- Collaborer à la mise sur pied d'un call-center dans le cadre de l'extension des services offerts aux clients du Registre national.
- Organisation d'une nouvelle enquête de satisfaction parmi les utilisateurs du Registre national.
- Actualiser la brochure "Instructions pour la tenue à jour des informations".

F.2.2. Services régionaux

Une délégation régionale du Registre national est établie dans chaque province du Royaume. Les adresses de contact des délégations sont reprises dans l'annexe 2.

Ces services sont responsables de:

- 1) l'apport de l'assistance technique aux communes pour la collecte et la mise à jour des informations du Registre national;
- 2) l'exécution de tâches relevant de la compétence du Registre national, en faveur de l'Administration centrale;
- 3) la familiarisation des communes avec les nouvelles applications du Registre national;

- 4) l'inspection des services communaux de la population chargés de la tenue des registres de la population et de la mise à jour des informations du Registre national;
- 5) l'arbitrage des litiges relatifs à la résidence principale pour le Service de la Population et des Cartes d'identité;
- 6) l'établissement des rapports mensuels pour l'Administration centrale;
- 7) la délivrance des cartes d'identité provisoires, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables;
- 8) l'assistance aux communes où il est fait usage de systèmes de vote automatisé, durant la phase préparatoire et le jour du scrutin;
- 9) la collaboration à la collecte et au contrôle des résultats électoraux;
- 10) l'activation de la carte d'identité électronique, dans le cas où le titulaire de la carte d'identité électronique déménage vers une commune non pilote ou quand une personne appartenant à un groupe cible spécifique demande une carte d'identité électronique.

F.3. Le Service de la Population et des Cartes d'identité

F.3.1. Introduction

En ce qui concerne l'aspect «population», le service est notamment responsable de la réglementation sur la tenue des registres de population et les cartes d'identité. Il est en outre chargé de la diffusion et de la gestion des cartes d'identité.

Un projet spécial porte sur l'introduction de la nouvelle carte d'identité électronique.

Le service est également compétent pour régler les litiges en matière de détermination de la résidence principale, ainsi que pour l'inspection des registres communaux de la population.



F.3.2. Législation et réglementation

Voir annexe 10.

F.3.3. L'introduction de la carte d'identité électronique

Consécutivement au bon déroulement du projet pilote, auquel ont participé 11 communes du Royaume, il a été décidé, après une évaluation favorable par le Conseil des Ministres le 20 mars 2004 et par la Commission compétente de la Chambre des Représentants le 24 mars 2004, de généraliser l'introduction de la carte d'identité électronique par l'arrêté royal du 1er septembre 2004 (Moniteur belge du 15 septembre 2004).

Le 7 février 2005, 175.368 cartes d'identité électroniques étaient déjà en la possession des citoyens. En ce qui concerne les communes, 570 communes sur un total de 589 étaient déjà passées à la carte d'identité électronique.

Quatre brochures ont été publiées:

- une destinée au grand public;
- une brochure plus technique pour les entreprises;
- la matrice photo reprenant les critères d'acceptation de la photo d'identité apposée sur les documents d'identité belges;
- un dépliant relatif à la sécurité de la carte d'identité, intitulé "Comment contrôler la carte d'identité belge?".

F.3.4. Population

F.3.4.1. Délivrance des cartes d'identité provisoires

Le service est chargé de la délivrance, en application des Instructions générales du 7 octobre 1992, des cartes d'identité provisoires aux Belges qui ne sont pas en possession d'une carte d'identité valable (du modèle européen) et qui se rendent à l'étranger, dans un pays où le passeport n'est pas requis. Le nombre de cartes d'identité provisoires délivrées en 2004 s'élève à 11.892.

La répartition entre les 10 provinces et l'arrondissement de Bruxelles-Capitale est la suivante:

Bruxelles Fr + Brabant wallon	Liège	Namur	Hainaut	Luxembourg
2269	1152	642	1409	199
Bruxelles NI + Brabant flamand	Limbourg	Anvers	Flandre orientale	Flandre occidentale
1300	818	1826	1329	948

F.3.4.2. Dispenses de la tenue du fichier de population papier

Dans courant de l'année 2004, 21 dossiers introduits par les communes ont donné lieu à une décision ministérielle d'octroi de la dispense.

F.3.4.3. Dossiers de population

Le Service de la Population et des Cartes d'identité traite, en collaboration avec les délégations régionales du Registre national, les litiges relatifs aux inscriptions et aux radiations des registres de la population; les dossiers donnent lieu à des enquêtes de résidence; au cas où

les autorités communales ne peuvent régler les litiges, ils seront tranchés par décision ministérielle après une procédure contradictoire (droit de consulter le dossier administratif et d'être entendu avant la décision).

Nombre de dossiers relatifs à des litiges concernant la détermination de la résidence principale: 236 dossiers traités en 2004.

F.3.4.4. Correspondance

Pour 2004, le nombre de lettres enregistrées auxquelles une réponse a été donnée ou qui a entraîné un échange de courriers concernant les compétences du Service dans le domaine des cartes d'identité et de la population s'élève à 1 218.

F.3.5. Projets pour 2005

La généralisation de la carte d'identité électronique est poursuivie. L'objectif est que chaque Belge puisse disposer d'une carte d'identité électronique pour la fin de l'année 2009.

L'Office des Etrangers veut démarrer avec la carte d'identité électronique pour étrangers. La direction y apportera son soutien, de sorte que l'Office des Etrangers puisse profiter de l'expérience acquise avec la carte d'identité électronique pour les Belges.

On tend vers une simplification de la réglementation en matière de population afin de réduire le nombre de litiges.

F.4. Le Service des Applications

Le service des Applications assure le développement et la maintenance:

Pour l'application «Personnes Physiques»:

- des applications de télétraitement;
- des applications de traitement par lots (batch), comme les travaux en faveur des communes, la chaîne électorale et la gestion des fichiers des traducteurs.

Pour l'application des «Cartes d'identité»:

- des applications de télétraitement;
- des applications de traitement par lots, comme l'impression des convocations et des documents de base, des statistiques sur l'avancement du déploiement.

Pour le vote automatisé,

- de la gestion des deux systèmes de vote automatisé, à savoir DIGIVOTE et JITES.

Le service a assuré la coordination de la phase pilote de la nouvelle carte d'identité. Il a également assuré la coordination de la phase de déploiement de la nouvelle carte d'identité avant l'arrivée du personnel des entreprises publiques.

F.4.1. Produits et prestations d'ordre général

- La gestion technique des banques de données.
- Les applications en télétraitement et en traitement par lots pour les personnes physiques.
- Les applications en télétraitement et en traitement par lots pour les personnes morales. La reprise automatique des données de la Banque-Carrefour des Entreprises en attendant l'accessibilité de cet organisme par tous les anciens clients du fichier des personnes morales.
- La gestion de l'application cartes d'identité (télétraitement et traitement par lots) pour les différentes versions des cartes.
- L'archivage des transactions et les programmes pour les recherches dans les fichiers d'archivage.
- Les programmes d'application pour le courrier électronique.
- La gestion des clés d'accès.
- La gestion des PC et du serveur de fichiers de l'ensemble des services du Registre national.
- La gestion des systèmes de vote automatisé DIGIVOTE et JITES.
- La gestion des fichiers traducteurs.

F.4.2. Projets spéciaux

- Applications gérées dans le cadre des fichiers concernant les personnes physiques et les cartes d'identité.
- Développement de programmes spéciaux pour les élections.
- Développement pour l'accès du citoyen à son dossier via internet.
- Développement de l'accès par le citoyen aux noms des intervenants sur son dossier via internet.
- Mise en place d'un modèle 7Ter afin de diminuer l'intervalle de temps entre le mariage et sa transcription.
- Etudes en collaboration avec d'autres SPF.
- Euthanasie (Santé publique).
- Casier judiciaire (Justice).
- Droit international privé (Justice).
- Belges à l'Etranger (Affaires Etrangères).

- Filtrage des informations en fonction de l'organisme présent derrière la requête de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale.
- Projet concernant les cartes d'identité digitales dans un environnement PKI fédéral.
- Réunions hebdomadaires avec les fournisseurs.
- Réunions mensuelles avec les communes pilotes.
- Procédure pour la création des cartes pour le groupe cible «employés communaux» et accompagnement des délégations régionales.
- Mise en place de l'impression des documents de base au niveau communal pour le remplacement des cartes d'identité existantes.
- Suivi de la production, jusque et y compris les problèmes au niveau de la fabrication des cartes en usine.
- Développement d'une nouvelle transaction, afin de permettre dans le futur la gestion des personnes ayant «accès» à l'application carte d'identité à partir de l'organisme.
- Gestion de l'application «Elections» et des systèmes de vote automatisé.
- Suivi des adaptations des logiciels suite aux élections législatives de 2003.
- Réception des logiciels électoraux DIGIVOTE et JITES pour les élections européennes et régionales.
- Création des supports de mémoire pour les élections de 2004.
- Suivi des élections durant le week-end électoral.
- Analyse des problèmes rencontrés et adaptations envisagées en fonction des remarques de l'organisme de certification et des experts.
- Développement de l'injection automatique des données de la Banque Carrefour des Entreprises dans le fichier des personnes morales, en attendant l'accessibilité à la Banque-Carrefour des Entreprises par tous les anciens clients du fichier des personnes morales.
- Participations aux MPM Elections et Registre national.
- Réalisation d'une base de données pour la Commission d'Accès aux Documents Administratifs.
- Adaptation des critères de sélection des informations afin de rendre plus précis et donc plus rigoureux le suivi des délais d'introduction des mises à jour.
- Audit de la carte d'identité électronique.
- Déménagement de la tour des Finances au Parc Atrium.

F.5. Le Service Exploitation

Le service d'exploitation du Registre national des personnes physiques assure la gestion et l'évolution permanente du réseau ainsi que l'exploitation du centre informatique.

Le service assure également l'exécution de tâches informatiques et offre une assistance téléphonique ("help desk") aux utilisateurs du réseau.

Dans le cadre des élections, il gère certains projets de logiciels, principalement la collecte électronique des listes et des résultats.

Description des produits, des ressources et des principaux projets:

F.5.1 Produits et services d'ordre général

- Fourniture, sur papier, sur support magnétique ou par télétraitement, d'informations provenant du Registre national des personnes physiques, du répertoire des personnes morales, du fichier central des cartes d'identité, et d'autres informations, aux clients du Registre national;
- Fourniture des documents de base en vue de la fabrication des cartes d'identité par IDOC;
- Fourniture des documents de base en vue de la fabrication des cartes d'identité électroniques par ZETES;
- Fourniture d'assistance et d'informations par téléphone aux clients du Registre national, assurée par le service du help desk;
- Développement et maintenance des programmes et des chaînes de programmes;
- Rapports d'activités mensuels;
- Correspondance;
- Rédaction de cahiers des charges;
- Réalisation de projets spéciaux.

F.5.2. Projets spéciaux

F.5.2.1. BELPIC

Dans le cadre du projet BELPIC (Belgian Personal Identity Card), le centre informatique du Registre national est équipé d'un serveur WEB, d'un serveur d'application et d'une infrastructure de sécurité adaptée.

Le Gouvernement a approuvé en mars 2004 la généralisation des cartes d'identité. Le 'roll-out', c'est-à-dire le déploiement de l'équipement à installer dans les communes pour permettre la délivrance des cartes d'identité, a commencé en septembre 2004. Durant la période prévue (6 mois), la plupart des communes ont pu être mises en service.

Les tâches d'exploitation liées à la délivrance des cartes sont devenues plus importantes

quantitativement puisque l'on est passé de 11 à 579 communes (fin mars 2005). La qualité de service est devenue primordiale puisque l'on n'est plus en phase pilote mais bien opérationnelle. L'année 2005 sera une année de consolidation à ce point de vue.

F.5.2.2. Déménagement du Registre national

Le déménagement du Registre national de la Tour des Finances, bld Pachéco, 11 (en face du Jardin botanique) vers le Parc Atrium, Rue des Colonies, 11 (près de la gare Centrale) a été une grosse opération pour le service Exploitation et Réseau. Les opérations techniques se sont étalées de septembre à mi-novembre 2004. Les contraintes étaient de taille puisqu'il fallait déménager l'équipement informatique et réseau, en assurant une continuité de service pour les utilisateurs. Les interruptions devaient être réduites au minimum.

C'est la firme BULL qui était chargée des opérations techniques. Le centre de backup informatique du Registre national situé à Vilvorde a été très précieux puisqu'il a permis de faire fonctionner les applications de l'ordinateur central du site opérationnel durant le déménagement de celui-ci.

Une liaison réseau par fibres optiques a été présente entre l'ancien et le nouveau site durant toute la période de déménagement, ce qui a permis de déplacer par phases le matériel tout en maintenant le fonctionnement global.

Le déménagement des lignes louées 'data' et des modems a été une opération complexe également vu la grande diversité des situations techniques existant chez les utilisateurs.

De plus, le nœud de connexion réseau FEDMAN (qui est pour le Registre national le point d'accès Internet à haut débit) a déménagé également au cours de cette période.

Le déménagement s'est bien déroulé grâce à une planification précise.

F.5.2.3. UCE (système de communication interne) - accès à Internet - Intranet téléphonie IP

Avec l'UCE (Unified Communication Engine), le service Exploitation et Réseau met à la disposition de la Direction générale une plate-forme de communication moderne.

Grâce à l'UCE, il devient possible de communiquer à partir d'un PC avec le monde extérieur via l'e-mail, le fax et le G.S.M.

L'arrivée dans le nouveau bâtiment a été l'occasion de faire évoluer fortement le système UCE. Chaque membre du personnel a désormais une adresse de courrier électronique lui donnant accès au monde externe. Il dispose également d'un accès à Internet.

De plus, une liaison de type Intranet a été établie avec les services centraux du SPF Intérieur, situés rue de Louvain. Ceci facilite considérablement le flux interne d'informations.

Profitant de la nouvelle infrastructure réseau interne mise en place, on a introduit la téléphonie IP qui offre des avantages en terme de souplesse, par rapport à une centrale classique.

De plus, pour le travail des sites à distance (délégations régionales), cela permet de faire passer les communications téléphoniques par la connexion Internet existante, ce qui est intéressant en terme de coûts.

F.5.2.4. Application «mon dossier»

Cette application permet, via l'Internet, à chaque citoyen de consulter ses données au Registre national, de vérifier quelle personne a consulté son dossier durant les 6 derniers mois, d'obtenir certains certificats de population, de composer son propre certificat. Il s'authentifie au moyen de la carte d'identité électronique. Les documents qu'il obtient pourront être signés et être utilisés vis-à-vis de tiers dans des conditions à définir.

F.5.2.5. Modernisation du Registre national.

Deux appels d'offres ont été lancés au tout début 2005 pour le remplacement du mainframe et de la périphérie. La mise en œuvre de ce projet s'étalera d'avril à octobre 2005.

Accès FTP: les utilisateurs pourront obtenir des fichiers via une procédure sécurisée. La mise en service aura lieu au deuxième trimestre 2005. Un autre type d'accès avec authentification par carte d'identité électronique sera proposé aux utilisateurs disposant d'un fichier local de population. Une phase de test aura lieu au deuxième trimestre 2005.

F.5.2.6. Élections

Lors des élections du 13 juin 2004, la collecte des résultats a eu lieu par voie entièrement digitale. Le service Exploitation et Réseau a assuré la mise en œuvre de ce projet. Grâce à la collaboration des différents bureaux électoraux, une très grande partie des résultats était collectée le soir même des élections, avant 22 heures.

F.5.2.7. Centre de back-up

Le matériel disponible pour la mise en place d'un centre de back-up a fait l'objet d'un déménagement vers Vilvorde en novembre 2002. Depuis lors, une copie du fichier du Registre national des personnes physiques y est disponible. La copie est mise à jour en temps réel. Comme indiqué plus haut, on a eu recours au centre de back-up pendant le déménagement de la Tour des Finances vers la rue des Colonies.

Suite à la généralisation de la carte eID en 2005, il conviendra à terme de compléter le centre de back-up au moyen de l'infrastructure permettant un back-up intégral de l'application "BELPIC".

F.5.2.8. Connexions des délégations régionales

Les délégations régionales disposaient d'une adresse de courrier électronique non intégrée au domaine du Registre national. Désormais une installation de type VPN permet la connexion via un fournisseur d'accès Internet jusqu'au site central, et offre les mêmes possibilités que pour les agents situés au Parc Atrium. Cela augmente l'efficacité des délégations régionales, qui ont désormais plus d'informations à portée de main.