



C

Management

C.1. Personnel

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du personnel de la Direction générale Institutions et Population réparti entre les différents services en date du 1 avril 2005:

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Total
Direction générale	1	0	2	0	3
P&O, B&G, Log	4	0	7	23	34
Communication	1	0	1	0	2
Contrôle interne	1	0	5	6	12
Projet CIE	15	16	29	1	61
Elections	1	0	0	0	1
Registre national	16	13	6	9	44
Relations extérieures	15	0	31	27	73
Législation	5	0	1	4	10
Protocole	1	0	2	3	6
Commission permanente de Contrôle linguistique	6	2	4	7	19
Direction générale Institutions et Population	66	31	78	79	265

Personnel engagé dans le cadre de la délivrance de la carte d'identité électronique

En ce qui concerne le personnel mis à la disposition des communes, tous les postes ne pouvaient pas être occupés par du personnel provenant des entreprises publiques autonomes. Un protocole a été conclu avec le Ministère de la Défense de sorte qu'une centaine de membres du personnel pouvait être affectée dans les communes.

Après cette opération, 38 postes étaient encore à pourvoir à la fin de l'année 2005. Afin d'occuper ces postes vacants, on a eu recours aux contrats de premier emploi (Rosetta). On espère que de cette manière, tous les postes seront occupés dans le courant du premier trimestre 2006.

Des 57 emplois prévus par le SPF Intérieur dans le cadre de la coordination fédérale et provinciale de la délivrance de la carte d'identité électronique, 39 étaient effectivement en service à la fin de l'année 2005. Par manque de candidats provenant d'entreprises publiques autonomes, d'autres pistes ont été utilisées pour occuper les postes vacants.

Les coûts salariaux de ce personnel sont imputés au budget du Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité.

C.2. Projets de modernisation (MPM)

Fin 2003 le Comité de Direction du SPF Intérieur a décidé d'entamer des projets de modernisation (MPM) dans notre Service public fédéral.

Les MPM ont pour objectif, d'un part, d'améliorer le service au citoyen, et, d'autre part, de créer de meilleurs résultats et un environnement de travail plus agréable et performant pour les fonctionnaires.

La Direction générale Institutions et Population gère 2 projets de modernisation dans l'ensemble des 21 projets pour tout le SPF Intérieur.

Le MPM Elections a pour objectif d'optimiser l'organisation et la gestion des élections. Il tend à mettre en place un système électoral performant par l'extension du vote automatisé, en prévoyant (une structure adaptée pour) une préparation rapide et adéquate des élections, une augmentation de la confiance dans les systèmes de vote ainsi qu'une collecte fiable des résultats électoraux. Le MPM Elections comprend 3 projets.

Le MPM Registre national est axé sur l'amélioration des processus clés au regard des missions légales, des objectifs stratégiques et opérationnels de ce service. Il tend à optimiser le développement des fonctionnalités, à maintenir en permanence le système et à le garder disponible, à offrir aux utilisateurs un support plus efficace et d'un niveau de qualité supérieur et à exercer un contrôle renforcé sur la qualité, l'exactitude, la pertinence et l'intégrité des données. Le MPM Registre national comprend 5 projets.

Les travaux préparatoires dans le cadre des MPM se sont déroulés sur toute l'année 2004; la phase effective d'exécution a démarré en janvier 2005.

Un planning a chaque fois été élaboré pour les projets faisant partie d'un MPM afin de les exécuter étape par étape.

Les retards de certains projets ou de partie de projets sont la conséquence du manque de moyens proposés par les consultants pour leur exécution.

C.2.1. MPM "Registre national"

Les projets de modernisation relatifs au Registre national, dont les démarrages étaient prévus en janvier 2005, ont débuté à la date arrêtée. Le planning a été suivi. Au 31 décembre 2005 les résultats concrets étaient les suivants:

- **Projet IB.04 - optimisation de la stabilité du système du Registre national:**

Objectif: La procédure pour la clarification des besoins du demandeur d'une modification ou d'une nouvelle fonctionnalité a été clarifiée et publiée sur le site web du Registre.

L'implémentation de l'outil de monitoring de l'ensemble du système de production est terminée. L'installation des programmes sur les serveurs est en cours.

Quelques sous-projets viennent de démarrer en novembre. Un sous-projet est en avance sur le planning : séparer les environnements de test et de développement.

- **Projet IB.05 - amélioration du service au client:**

Objectif: Les différents sous-projets liés à ce MPM sont en bonne voie même si l'on relève un retard au niveau de la mise en production du nouveau Layout du site web.

Un des résultats les plus concrets est la mise en place du callcenter qui a officiellement démarré le 1er décembre dernier. L'équipe est en place et formée. Les demandes formulées auprès de ce callcenter font l'objet d'un enregistrement informatique et d'un suivi au niveau du traitement. Ce callcenter officie dans un premier temps pour le service «Relations extérieures». Progressivement, son rôle sera étendu aux autres services de la Direction générale.

- **Projet IB.06 – optimisation des contrôles visant à la qualité et à l'intégrité des données:**

Objectif: Ce projet suit en gros le planning même si l'on relève un retard au niveau de quelques sous-projets. Ainsi, l'actualisation de la documentation est en cours de finalisation (instructions administratives et Brochures TP). Le chargement de la «matrice des accès» accuse un léger retard.



C.2.2. MPM "Elections"

Le but du MPM Elections est la réalisation de l'optimisation de l'organisation et du traitement des élections. Les 3 projets sélectionnés dans la phase d'implémentation et d'exécution du MPM Elections sont décrits ci-dessous.

- **Projet IB01 - Mise en place d'une structure adéquate pour les élections**

Objectif: Faire évoluer en continu la structure et les moyens nécessaires pour l'organisation des élections afin d'être prêt à tout moment pour organiser des élections, de réduire le temps nécessaire pour cette organisation et d'augmenter la qualité de cette organisation.

Ce projet a été lancé le 1er janvier 2005 pour la création d'une cellule permanente Elections composée de 5 personnes dont un informaticien chef de projet (Attaché), un juriste (Attaché), un expert ICT, un traducteur et un webmaster. Les profils de fonction des recrutements ont été rédigés dans les temps. Selon le planning, la cellule Elections devait être complètement opérationnelle le 1er juillet 2005, mais au 1er février 2006, aucun nouveau membre de la cellule permanente Elections n'était entré en service, et ce en raison de restrictions budgétaires.

- **Projet IB02 - Optimisation de la préparation concrète des élections**

Objectif: Clarifier la répartition des tâches et des responsabilités lors de l'organisation des élections, améliorer le suivi et la coordination des activités, améliorer la communication avec la presse, les citoyens et les autres entités concernées et organiser la gestion des imprévus de sorte que l'on contribue de manière optimale au bon fonctionnement de la démocratie en Belgique et à l'organisation efficace des élections.

Selon le planning, ce projet doit être lancé le 1er février 2006. Les initiatives nécessaires ont été prises à partir du 1er février 2006 afin de procéder à la réalisation effective de ce projet et de préparer l'organisation optimale des élections législatives fédérales au printemps 2007 en suivant scrupuleusement le Scénario Elections 2007.

- **Projet IB03 - Optimisation du contrôle de la collecte digitale des résultats électoraux**

Objectif: Assurer un meilleur contrôle sur la collecte des résultats officieux et officiels et réduire le temps nécessaire pour le traitement des résultats officiels.

Ce projet a été lancé le 1er janvier 2005. En raison de l'absence d'une cellule permanente Elections et des budgets nécessaires en 2005, ce projet a pris du retard.

Le chef de projet a néanmoins fait le nécessaire pour rédiger un nouveau cahier des charges pour la collecte digitale des résultats électoraux (de la collecte des listes de candidats à la publication et la diffusion officielles) à partir de 2008, qui sera classifié comme nouveau marché public en 2006. Un informaticien s'occupera à temps plein de la réalisation de l'ensemble de ce projet à dater du 1er février 2006.

En outre, les crédits nécessaires sont prévus au budget 2006:

- Les améliorations de l'application pour l'envoi électronique des listes des candidats et des résultats électoraux;
- Les adaptations de l'application pour la publication des résultats électoraux sur un site web public;
- Le renouvellement du contrat général de traitement électronique des listes des candidats et des résultats électoraux à partir de 2008 ;
- Le renouvellement du site web Elections du département (dans le cadre du présent MPM).

C.3. Communication

En 2005, les services Communication Interne et Communication Externe ont fusionné. Les activités et les projets de ces services sont décrits plus loin dans ce rapport annuel.

En 2006, ils apporteront aussi sa collaboration à la réalisation du MPM 19: Optimisation de la communication interne et externe.

Le projet eID dispose de son propre manager en communication.



C.4. Comptabilité et Budget

Au budget de l'année 2005, les crédits suivants ont été inscrits pour la Direction générale Institutions et Population:

	EURO
Personnel	9.001.000
Fonctionnement et investissement	612.000
Total des ressources	9.613.000
Protocole	79.000
Commission permanente de Contrôle linguistique	1.005.000
Dotations au Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité	13.148.000

En 2005, le montant total des recettes du Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité (SEGS) se chiffrait à 68.873.388,10 euros. Les recettes réalisées pour l'année 2005 sont les suivantes:

- Recettes provenant des prestations du Registre national: 11.966.086,91 euros
- Recettes provenant de la carte d'identité électronique: 16.126.920 euros
- Recettes provenant des entreprises publiques autonomes: 6.443.403,34 euros
- dotations: 23.984.000 euros

En 2005, les dépenses du Service de l'Etat se chiffraient à 52.262.374,47 euros.

C.5. Indicateurs Critiques de Prestation et 'Balanced Scorecards'

Ces Indicateurs Critiques de Prestation (ICP) ont été lancés pour mesurer le fonctionnement de tous les services et le suivi de tous les processus. La valeur des indicateurs a été tenue à jour par les responsables durant toute l'année 2005 suivant une périodicité déterminée, c'est-à-dire tous les mois, les deux mois, les six mois et annuellement.

Grâce aux Indicateurs Critiques de Prestation qui sont définis dans le cadre des projets de modernisations «Elections» et «Registre national» et leur introduction dans le système BIZZSCORE, leur réalisation peut être mesurée sur le plan qualitatif et quantitatif.

Un suivi mensuel de l'évolution des «seuils d'alarme» est effectué. Les prestations et projets dont l'indicateur de prestation critique est en rouge ou en orange font l'objet d'un examen particulièrement attentif (recherche de l'origine du problème, mise en évi-

dence de difficultés passagères ou récurrentes, mise en ?uvre de mesures correctrices).

Au cours et à la fin de l'année 2005, de nouveaux ICP ont été mis en œuvre au niveau du service du Registre national, d'autres ont été adaptés (au niveau des seuils d'alarmes) et un de ces ICP a été supprimé car relatif à une prestation exécutée.

Par ailleurs, dès la fin de l'année 2005, il a été décidé d'étendre ce système de mesure de prestations aux autres services de la Direction générale. Sont ainsi concernés, le service législation et le service population.

Les informations détaillées concernant le suivi des ICP sont disponibles aux annexes 7 et 8.

