

D

Les Services d'encadrement



D.1. Direction du Personnel et Organisation, Budget et Contrôle de Gestion et Logistique

Cette direction fournit des services à l'ensemble de la Direction générale.

D.1.1. Produits et prestations d'ordre général

- Établissement des propositions budgétaires et suivi de l'utilisation du budget;
- Gestion du Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité (recettes, c'est-à-dire la facturation des prestations effectuées par le Registre national, et dépenses).
- Comptabilité générale: traitement des factures entrantes émises par les fournisseurs;
- Gestion générale du personnel de la Direction générale;
- Organisation des procédures relatives aux marchés (collaboration à la rédaction de cahiers spéciaux des charges); publication des avis au Bulletin des Adjudications et au Journal officiel des Communautés européennes; envoi du cahier des charges aux sociétés intéressées; réception des soumissions; organisation de la séance d'ouverture des offres; collaboration à l'analyse des offres; rédaction de la décision d'acceptation ainsi que du contrat; clôture de la procédure administrative;
- Services logistiques généraux: réception et distribution de documents; indicateur; expédition; reproduction et acheminement de documents; dactylographie; placement de commandes et distribution des fournitures.

D.1.2. Projets spéciaux

- Suivi et achèvement du volet administratif, y compris l'élaboration du rapport d'évaluation, la décision d'attribution et le contrat relatif aux marchés pour le remplacement d'une part, des configurations informatiques du Registre national (site principal et site back-up) et d'autre part, du matériel périphérique du Registre national.



D1.3. Projets pour 2006

- Suivi et achèvement du volet administratif des marchés publics en ce qui concerne l'organisation d'un appel à concours pour les écoles pour le dépôt de propositions afin de développer des applications pour la carte d'identité électronique ainsi qu'en ce qui concerne la collecte et le traitement des résultats électoraux.
- MPM IB07 – Organiser le suivi des recettes et optimiser l'utilisation des ressources financières

D.1.4. Les moyens

Pour l'exécution de sa mission, le service dispose d'1 conseiller, de 3 attachés, de 7 assistants administratifs et de 23 collaborateurs administratifs.

D.2. Le Service Communication

Le service veut organiser et se charge de la communication de la Direction générale avec le monde extérieur dans le cadre d'un meilleur service à la clientèle en donnant des informations correctes, actuelles et ciblées. Le service n'intervient pas dans la distribution d'informations qui est le domaine appartenant à des services spécialisés de la Direction générale mais communique et informe via l'organisation et la participation à des événements, la tenue d'allocutions, les différents sites Web et la collaboration à l'initiative de la cellule de communication du département.

Le service a organisé ou apporté sa collaboration à l'accueil de délégations venant de France, de Corée et du Pays de Galles. Des allocutions et des démonstrations ayant trait à la CIE et ses applications ont été données lors de la visite de Bill Gates et à l'occasion d'évènements distincts à Louvain, Landen, Beez et Liedekerke.

Le 14 octobre 2005 s'est déroulée une journée de contact pour les utilisateurs du Registre national, celle-ci a été couronnée de succès. Plus de 1500 visiteurs sont venus écouter les dizaines d'orateurs et ont visité les stands. Les 13 et 14 octobre 2005, la Direction générale a organisé le huitième séminaire du groupe de travail POR-

VOO". En collaboration avec FEDICT, la Direction générale s'est portée candidate pour le UN Public Service Award avec l'application «Mon dossier». En janvier 2006, la Direction générale a d'ailleurs reçu une nomination. Pour les Europe-awards, des dossiers ont été déposés concernant le projet eID, la collecte digitale des résultats des élections, le



vote électronique et le Registre national des personnes physiques.

Les sites Web suivants auxquels les services de la Direction générale ont apporté leur collaboration, sont mis à la disposition du public:

- Site Web du Registre national: www.registrenational.fgov.be
- Site Web relatif aux élections: www.elections.fgov.be
- Site Web avec les résultats des élections de 1894 à 2000: www.vub.ac.be/belgianelections
- Site Web relatif à la eID: eid.belgium.be
- Durant la nuit des élections un site Web particulier est disponible via le portail fédéral.

On a activement assisté aux réunions Comnet IBZ et aux réunions du groupe de travail «harmonisation de l'intranet». On a ainsi effectivement collaboré à la réalisation du programme de modernisation du département visant à optimiser la communication interne et externe. Dans ce cadre, le service a participé aux tournages du film promotionnel du SPF.

Par le biais de la communication interne, le service veut mieux faire connaître la politique de la Direction générale au personnel, contribuer à une bonne intelligence entre les membres du personnel, créer une ambiance de travail agréable et bannir le cloisonnement.

Raison pour laquelle en 2005, la «revue interne» Atrium flash a, comme prévu, été publiée et diffusée cinq fois. Cette diffusion ne s'est pas limitée uniquement à la Direction mais s'est également étendue à l'ensemble du SPF Intérieur par le biais de l'intranet. Chaque fois que la Direction l'estimait opportun, elle a rédigé un «Flash spécial» proposant des thèmes tels que les objectifs de la Direction pour 2005, la carte d'identité électronique, le déménagement de la Commission permanente de Contrôle linguistique et le e-government Award pour la CIE. De plus, un concours intitulé «Connaissez-vous votre Direction» a été organisé et des visites du centre informatique ont été organisées pour le personnel. Quelques séances d'information ont eu lieu pour le personnel concernant le «Réseau du Registre national» et le «Fonctionnement du service Exploitation». Le service a aussi apporté sa collaboration à la rédaction et à la correction de différents textes, parmi lesquels le rapport annuel 2004. Des événements spéciaux tels que la remise de décorations au sein de la Direction et la journée de contact du 14 octobre 2005 ont été suivis de près et rapportés. Afin de favoriser les contacts entre le personnel, dès 2006, une «Happy Hour» sera organisée régulièrement.



Pour l'exécution de sa tâche, le service dispose d'1 conseiller général, 1 attaché et 1 assistant administratif.

D.3. Direction Contrôle

Cette direction fournit des services à l'ensemble de la Direction générale et aux utilisateurs du Registre national.

D.3.1. Prestations permanentes

- Dans la banque de données du Registre national des personnes physiques un certain nombre de données sont reprises sous forme d'un code. La Direction Contrôle est responsable de l'entrée de 50.000 codes par an pour les noms et prénoms, 1.500 codes par an pour les voies publiques, les codes pour les pays et les nationalités et pour les professions.
- Annulation de dossiers. Si une date de naissance erronée, une erreur de sexe relative à une personne est introduite dans le Registre national des personnes physiques, un numéro d'identification erroné lui est également attribué. Le dossier erroné est annulé via une rectification. C'est aussi le cas si la même personne est enregistrée plusieurs fois avec des noms différents. En 2005, 5.512 dossiers ont été annulés.
- Assistance téléphonique aux communes qui rencontrent des problèmes dans l'exécution de la mise à jour de dossiers dans le Registre national des personnes physiques. Lorsque la commune ne parvient pas à exécuter une mise à jour parce qu'elle ne l'applique pas correctement ou parce qu'une autre information ou un autre dossier l'en empêche, une assistance téléphonique est fournie.
- Exécution en accord avec l'Office des Étrangers des mises à jour des dossiers des personnes pour lesquelles une procédure d'asile est en cours (registre d'attente). En 2005, cela concernait 35.000 mises à jour.
- Suppression des anomalies dans le fichier des habitations.
- Familiarisation des nouveaux utilisateurs avec les applications pour la consultation et la tenue à jour du Registre national des personnes physiques.
- Préparation, exécution et contrôle des travaux demandés par les communes

et par d'autres utilisateurs, en collaboration avec les Services Relations Extérieures, Application et Exploitation;

- Validation de nouvelles applications et/ou adaptations effectuées par le Service Application.

D.3.2. Prestations spéciales

- Contrôles régulièrement exécutés en vue d'une meilleure qualité des données qui sont enregistrées au Registre national des personnes physiques:
 - deux fois par an, les communes reçoivent la liste des informations manquantes dans les dossiers;
 - trois fois par mois, elles reçoivent les listes des absences temporaires et des déclarations de changements d'adresse dépassant le délai de 3 mois ;
 - elles reçoivent également deux fois par an la liste des incohérences concernant l'état civil dans les dossiers.
- Le Projet de modernisation (MPM) IB-06 «Optimaliser les contrôles visant à la qualité et à l'intégrité des données» a démarré le 1er janvier 2005. La fin est prévue pour le 28/03/2008. En 2005, les droits d'accès aux informations du Registre national ont été implémentés dans un modèle de matrice. La matrice sera mise en service progressivement en 2006.

D.3.3. Contrôle interne

Le système de contrôle interne a pour objectif de contrôler autant que faire se peut et à l'aide d'un ensemble de mesures et d'actions, le «fonctionnement» des services et ce en mettant l'accent sur la couverture des risques. C'est un processus continu et il relève de la responsabilité de chacun. Dans un premier temps, les risques ont été identifiés et analysés sur la base d'entretiens avec le personnel des différents services. Après discussion avec le Directeur général et les chefs de service, des mesures pour maîtriser les risques prioritaires ont été présentées. Des rapports périodiques permettent de déceler les manquements du système et d'y apporter des améliorations. En 2006, une «auto-évaluation du contrôle interne» sera lancée. Cet exercice devrait donner un bon aperçu du niveau du contrôle interne au sein de nos services.

D.3.4. Moyens

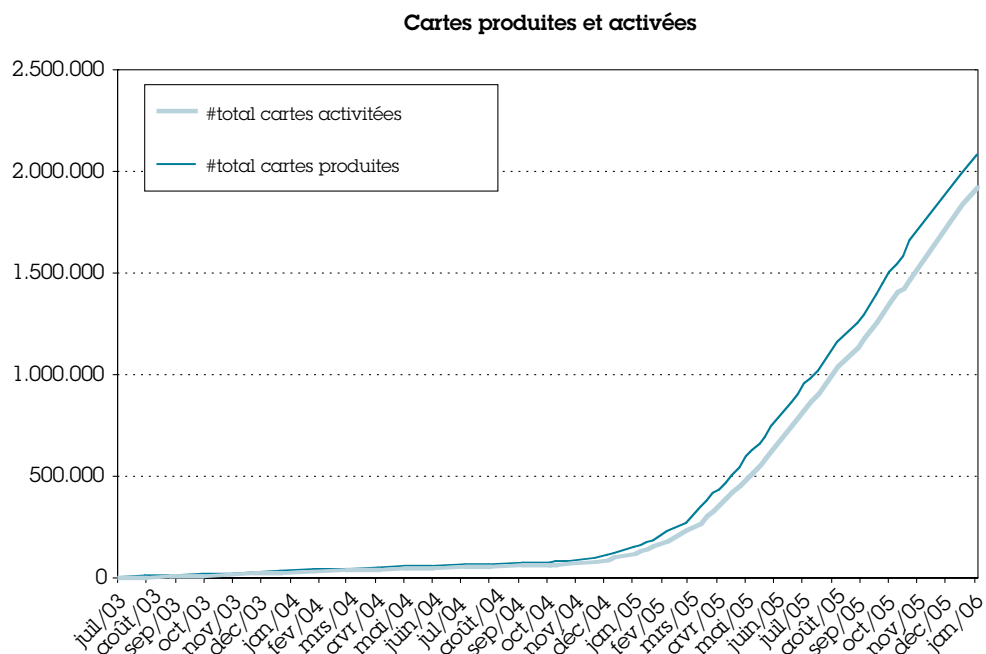
Pour l'exécution de ses missions, le service dispose d'1 attaché, 5 assistants administratifs et 6 collaborateurs administratifs.



D.4. Le service Projet eID

À l'issue du projet pilote pour lequel 11 communes ont pris part, le travail de généralisation de la carte d'identité électronique a été effectué en 2004. Le 27 septembre 2004, Oudenaarde était la première commune à passer à la eID.

Anvers, la plus grande commune du pays, débutait la remise le 1 juin. Le 7 septembre 2005, c'était le tour de la dernière commune, La Bruyère.



L'annexe 9 contient les statistiques par commune du nombre de jours gagnés ou perdus par rapport au 31 décembre 2009.

En 2005, la mission du service des cartes d'identité électroniques était la suivante:

- Continuer l'élargissement du «team des cartes d'identité électroniques», en ce compris le comblement des cellules régionales de coordination, afin d'aider les communes lors du basculement et de continuer à les accompagner pour qu'elles atteignent les objectifs fixés.
- Le passage à la carte eID dans toutes les communes belges ainsi que le démarrage de son introduction généralisée.
- Prévoir du personnel supplémentaire dans les communes pour accélérer la distribution de la carte d'identité électronique. Les communes ont pu bénéficier de 722 travailleurs supplémentaires qui ont été mis à leur disposition. Ces travailleurs ont été recrutés parmi diverses entreprises publiques (Belgacom, La Poste, la SNCB, BIAC, Belgocontrol...) et la Défense. D'autres initiatives

ont été prises ultérieurement telles que des conventions de premier emploi dans le cadre du plan Rosetta, afin de combler les postes encore vacants.

- L'extension et l'amélioration du fonctionnement d'un Helpdesk auquel les communes et les citoyens peuvent s'adresser lorsqu'ils ont des questions ainsi qu'en cas de problèmes. L'intention était entre autres de pouvoir suspendre ou annuler les certificats en cas de perte et/ou de vol.



- Atteindre l'objectif fixé, c'est-à-dire la distribution de 1.600.000 cartes d'identité électroniques pour l'ensemble des communes belges. De cette façon, tous les Belges devront avoir leur carte électronique en poche au plus tard fin 2009, ce qui correspond au remplacement d'environ 8.200.000 cartes.

- Veiller à ce que les communes reçoivent suffisamment d'assistance et ce tant sur le plan technique que sur le plan des procédures qui doivent être appliquées lors de la délivrance de la carte d'identité électronique.
- Le pilotage et le suivi des améliorations qui sont apportées à l'infrastructure au Registre National et dans les communes et ceci surtout sur le plan de la stabilité générale.
- Le pilotage et le suivi des partenaires qui sont impliqués dans les systèmes et les procédures qui ont trait à la carte d'identité électronique.
- La communication vers la population et les autres acteurs concernés pour ce qui concerne l'introduction de la carte d'identité électronique et les avantages qui y sont liés.

D.4.1. Réalisations

D.4.1.1. Le développement de l'équipe

Sur le plan national, 57 travailleurs ont été attribués au SPF Intérieur au niveau de la coordination fédérale et provinciale de la distribution de la carte d'identité électronique. Au 20 décembre 2005, on en comptait 39 en service. L'engagement de 18 personnes supplémentaires est également en cours. En même temps, il a été procédé à l'engagement d'un membre du personnel contractuel via un contrat d'expert pour un poste de chef de projet.

D.4.1.2. Le basculement des communes

Fin février 2005, 580 communes sur 589 étaient passées à la distribution de cartes d'identité électroniques. A ce moment là, toutes les communes n'avaient pas encore

basculé, et ce pour diverses raisons (personnel, difficultés techniques,...).

Fin mai, c'est la ville d'Anvers qui devait passer, en tant que dernière ville et commune du pays, à la distribution des cartes d'identité électroniques.

D.4.1.3. Le personnel dans les communes

Début décembre 2005, il y avait encore une quarantaine de places à pourvoir dans les communes, soit parce qu'il était impossible de trouver un candidat, soit en raison du retour d'un travailleur dans son entreprise d'origine. Afin de pouvoir combler les gaps, on en est venu à la création de premiers emplois dans le cadre du plan Rosetta.

D.4.1.4. Le Helpdesk

L'engagement d'opérateurs pour le Helpdesk est toujours en cours. Actuellement, il manque encore et toujours un certain nombre de travailleurs. A des intervalles réguliers, les opérateurs reçoivent des instructions en rapport avec les procédures de travail ainsi que des formations sur les choses qui changent.

D.4.1.5. L'objectif de production des cartes

Début 2006 (soit le 4 janvier), le nombre de cartes activées était de 1.921.849. L'objectif est donc largement atteint.

D.4.1.6. L'assistance technique aux communes

L'assistance technique dans les communes est assurée par les coordinateurs et par les fournisseurs en informatique. Il avait été conseillé aux communes de conclure un contrat d'entretien pour l'entretien de l'infrastructure Belpic mais elles ont toujours la liberté de le faire ou non.

Pour certaines questions, la commune peut aussi s'adresser au Helpdesk Belpic. En ce qui concerne les procédures, les communes peuvent consulter les instructions générales. Elles sont également informées régulièrement des modifications via divers canaux, tels que des notes, des circulaires et le «message du jour».

D.4.1.7. Le suivi de l'infrastructure au Registre National

Momentanément, c'est la version 19 de Belpic qui est opérationnelle. Chaque semaine, une réunion opérationnelle se tient avec les partenaires afin de discuter d'adaptations et d'améliorations éventuelles en rapport avec le fonctionnement du système Belpic. C'est à travers ce que l'on appelle des «change requests» que les modifications nécessaires sont demandées et implémentées dans l'une des versions suivantes. Il est également tenu compte du User Group des communes qui a été mis sur pied en 2005.

D.4.1.8. Le pilotage et l'accompagnement des partenaires

Lors de la réunion opérationnelle hebdomadaire, on discute également de la manière de fonctionner des partenaires ainsi que de la possibilité de modifications.

D.4.1.9. La communication vers la population et vers les autres acteurs

En 2005, on a effectué les actions de communication suivantes:

- a. le dépliant «Prêt pour l'avenir» a été distribué dans les communes (2.000.000 d'exemplaires);
- b. des spots radio sur la carte d'identité électronique ont été diffusés pendant la seconde quinzaine du mois de juin;
- c. des conférences de presse en février et en mai 2005;
- d. un événement centré sur le Registre National et la carte d'identité électronique a eu lieu en octobre 2005;

D.4.2. Perspectives et plans d'avenir

En 2006, l'intention est de «booster» le développement d'applications. En premier lieu, on a pensé à des applications pour les autorités et l'administration. Des contacts ont déjà été entrepris avec d'autres SPF et administrations, ceux-ci seront approfondis afin d'en rendre la réalisation possible. Des projets centrés sur la carte pour étrangers, la carte pour les enfants de moins de 12 ans, l'intégration de la carte SIS et du permis de conduire – pour n'en citer que quelques-uns – sont en chantier ou constituent des pistes de réflexion pour l'avenir.

En outre, on a également organisé un concours afin d'inciter les jeunes à la création d'applications eID intéressantes.

On essaie également de se rapprocher du monde des affaires (p.ex. Agoria) afin de vérifier dans quelle mesure ces organisations peuvent collaborer à l'élargissement des applications eID.

De plus, le team eID veut aussi lancer deux projets européens. Le premier concerne l'accès aux ports européens; le second est en rapport avec les possibilités que la sécurité sociale peut offrir.

Enfin, diverses actions de communication sont prévues de manière régulière afin de renseigner le public sur l'évolution de la distribution de l'eID ainsi que sur les applications concrètes auxquelles elle donne accès. La publication d'une Newsletter eID qui paraîtra trois fois par an constitue une première initiative dans ce sens.

