

Service Personnel, Budget et Logistique

Ce service fournit des services à l'ensemble de la Direction générale.

- Établissement des propositions budgétaires et suivi de l'utilisation des moyens budgétaires ;
- 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; factures sortantes; ...;
- Gestion générale du personnel de la Direction générale; établissement et adaptation permanente du plan du personnel, tenue à jour du tableau des engagements et des départs. Suivi des dossiers d'engagement et rapport aux réunions de débriefing;
- Initiation et suivi des procédures relatives aux marchés publics;
- Services logistiques généraux: réception et distribution de documents; indicateur; expédition; reproduction et acheminement de documents; dactylographie; placement de commandes et distribution des fournitures.

1.1 Personnel

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du personnel réparti entre les différents services au 31 décembre 2006 :

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Total
Direction générale	1	0	2	0	3
P&O, B&B, Logistique	5	0	5	23	33
Communication interne en externe	2	0	1	0	3
Contrôle Interne	1	0	5	6	12
Projet eID	13	14	23	0	50
Elections	3	0	0	0	3
Registre national	15	14	5	10	44
Relations extérieures	18	0	30	28	76
Législation	5	0	0	4	9
Protocole	1	0	2	3	6
Commission permanente de contrôle linguistique	7	2	4	7	20
Direction générale Institutions et Population	71	30	77	81	259

En 2006, le personnel est resté quasiment au même niveau (259 fin 2006 pour 260 début 2006).

L'établissement du plan du personnel 2006 a connu un peu de retard. Une série d'actions sera encore réalisée début 2007.

Personnes engagées dans le cadre de la délivrance de la carte d'identité électronique:

Fin 2006, 627 équivalents temps plein ont été engagés dans les communes. Quatorze emplois doivent encore être remplis.

A la demande du Conseil des Ministres, une évaluation de l'engagement de personnel pour la délivrance de l'eID est effectuée. Dans celle-ci, il est aussi tenu compte de l'introduction de projets concernant le titre de séjour électronique pour étrangers et de la carte d'identité pour les enfants de moins de 12 ans (kids-card).

Dans le courant du premier trimestre 2007, un dossier concernant un éventuel prolongement de la mise à disposition de ce personnel aux communes sera présenté au Conseil des Ministres.

Sur les 55 emplois fournis par le SPF Intérieur dans le cadre de la coordination fédérale et provinciale de la délivrance de la carte d'identité électronique, 47 étaient effectivement occupés fin 2006.

Dans le cadre du démarrage d'un projet pilote pour le lancement du titre de séjour électronique pour étrangers le Conseil des Ministres du 23 juin 2006 a donné son accord à l'octroi de personnel supplémentaire. Cela concerne 2 membres du personnel (1 superviseur et 1 opérateur) pour le Help desk Belpic (de manière globale, 2 opérateurs doivent encore être fournis), 2 attachés ICT, 4 experts ICT et 1 secrétaire de programme (assistant administratif) pour le Service Applications, ainsi que 2 juristes.

Seul un membre du personnel était en fonction fin 2006.

Les charges salariales de ce personnel sont imputées sur le budget du Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité.



1.2 Comptabilité et Budget

Au budget 2006, les crédits suivants (en milliers d'euros) étaient inscrits pour le Direction générale Institutions et Population :

	2006
Personnel	10.209
Fonctionnement et investissement	246
Total des ressources	10.455
Protocole	79
Commission permanente de contrôle linguistique	107
Dotation au Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité	12.991

Le SEGS (Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité) a en 2006 comptabilisé un total de 41.392.047,79 euros de recettes. Les recettes réalisées pour l'année 2006 sont les suivantes :

- recettes provenant des prestations du Registre national: 8.553.342,83 euros
- recettes provenant de la carte d'identité électronique: 27.286.803,21 euros
- recettes sur compte de trésorerie: 5.501.365 euros
- recettes pour ordre: 50.536,75 euros

En 2006, les dépenses du SEGS se chiffraient à 44.485.380,68 euros. Les dépenses réalisées pour l'année 2006 sont les suivantes :

- les salaires: 13.647.996,58 euros
- coût de fonctionnement: 30.139.951,33 euros
- les investissements: 638.477,64 euros
- dépenses pour ordre: 58.955,13 euros

2

Projets de modernisation - MPM

Dans le cadre des projets de modernisation qui ont débuté pour tout le SPF Intérieur, les projets de la Direction générale ont été élaborés pour apporter un meilleur service aux utilisateurs. Cela se voit clairement dans les réalisations 2006.



2.1 MPM Registre national

2.1.1 Développement d'un callcenter.

Afin de pouvoir fournir un service optimal aux clients du Registre des personnes physiques, la création d'un callcenter a été prévue. Ce service a démarré officiellement le 1^{er} décembre 2005.

Les préparatifs du lancement du callcenter ont été réalisés par la Direction Relations extérieures.

Dans une première phase, le terrain d'action du callcenter a été limité aux compétences des services « Relations extérieures » et « Population ».

Le personnel - 4 opérateurs et un superviseur - a été formé avec compétence par les fonctionnaires des services respectifs. Il a également suivi des formations auprès de l'Institut de Formation de l'Administration et auprès de firmes spécialisées pour l'utilisation du software.

Les activités principales du callcenter se situent dans les domaines suivants :

- Traiter les demandes d'information (téléphoniques et via e-mail) ; chaque question est suivie au moyen d'un « ticket » ;
- Fournir une assistance à une personne qui éprouve des difficultés face aux matières du Registre national ;
- Recevoir les appels des membres du personnel absents ;
- Participer à l'envoi de documents et au contrôle de certaines statistiques.

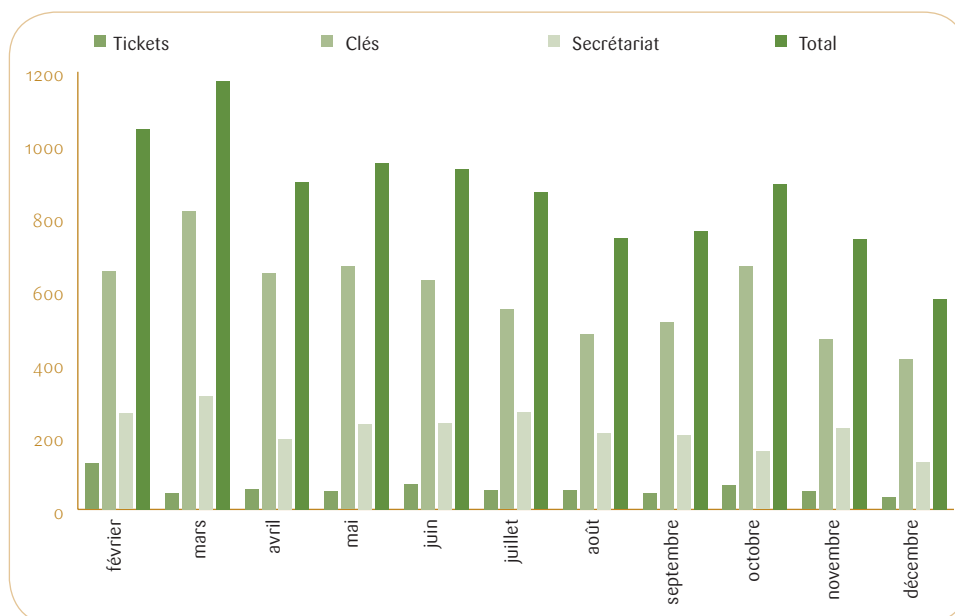
Les appels sont automatiquement enregistrés et un système a été développé pour le suivi des demandes auxquelles il n'est pas répondu immédiatement (« ticket »).

Il y a trois possibilités :

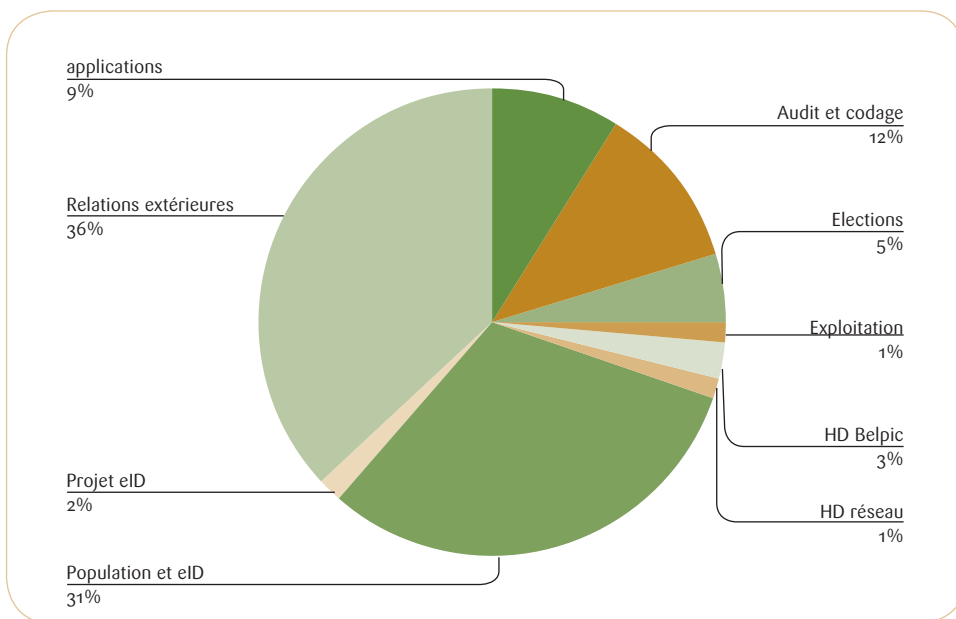
- le callcenter donne immédiatement une réponse → le ticket est clôturé ;
- le callcenter cherche lui-même l'information nécessaire → le ticket est clôturé par l'envoi de la réponse ;
- le callcenter envoie la demande à un fonctionnaire en deuxième ligne → le ticket est archivé et enregistré dans une banque de données.

L'aperçu ci-joint donne l'évolution de l'efficacité du callcenter à partir du 1^{er} février 2006, date de la mise en service du système d'enregistrement automatique.

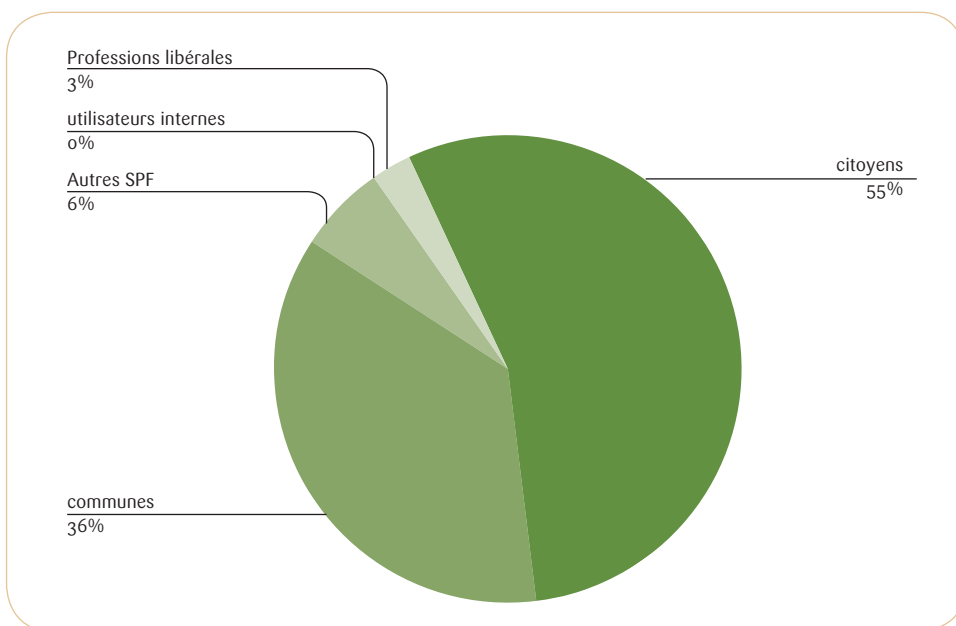
Répartition des appels.



Sujet des demandes



Qui demande l'information

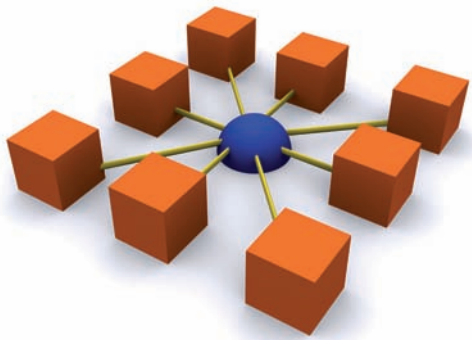


Progressivement, le domaine d'action du callcenter doit être étendu à toute la Direction générale Institutions et Population.

Le Helpdesk du callcenter est accessible de 8h30 à 16h30 et est joignable comme suit :

Numéro de téléphone unique: 02/518.21.31
Numéro de fax: 02/210.10.31
e-mail: callcenter.rrn@rrn.fgov.be

2.1.2 Le réseau du Registre national.



L'accessibilité du réseau du Registre national doit tendre à une accessibilité 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de limiter les désagréments pour les utilisateurs à un strict minimum, les interventions importantes sont effectuées de préférence les week-ends. Des circonstances imprévues peuvent aussi conduire à une interruption du système.

Les dispositions suivantes ont été prises pour faire connaître à tous les utilisateurs le statut du réseau.

Sur la page d'ouverture du site Web du Registre national (www.registrenational.fgov.be), un lien permet de prendre connaissance du statut actuel du Registre national.

Il y a trois possibilités :

- Le Registre national est stable (vert).
- Le Registre national est opérationnel mais certaines fonctions sont perturbées (orange).
- Le Registre national est momentanément hors service (rouge).

Ce statut peut être modifié immédiatement par le personnel du Service Réseau.

En ce qui concerne les interruptions prévues, tous les utilisateurs sont tenus au courant d'avance par écrit par le Service Relations extérieures.

En cas d'interruption non prévue, en fonction de l'impact de l'interruption sur les différentes catégories, les utilisateurs sont avertis par e-mail par le Service Relations extérieures.

2.1.3 Le site Web du Registre national.

La modernisation du site Web du Registre national ne pouvait pas, dans l'intérêt d'autres activités parfois urgentes, être prise en charge par les informaticiens du service

C'est pourquoi, la modernisation du site Web du Registre national a été couplée à la modernisation du site Web « Elections ».

Fin 2006, l'exécution du projet a été confiée à la firme IBM. La modernisation du site Web des élections sera réalisée en premier lieu.

Le site Web du Registre national doit être modernisé avant fin avril 2007.

Au stade actuel, le lay-out du site Web a été revu en vue d'une présentation plus moderne et plus conviviale.

De plus, le service Relations extérieures et le service Population et cartes d'identité sont conjointement responsables pour veiller au suivi constant et à la mise au point du contenu de l'information.

2.1.4 Enquête de satisfaction.

Afin d'offrir un service client optimal aux utilisateurs du Registre national, une nouvelle enquête de satisfaction a été effectuée, comme suite à l'enquête de 2005.

Elle a démarré dans la deuxième semaine de janvier 2007. Les résultats de l'enquête seront publiés fin mars 2007.

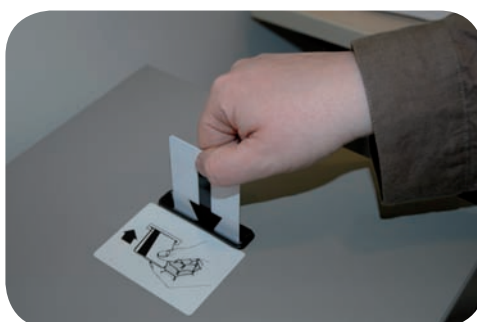
2.2 MPM Elections

2.2.1 Introduction

Le MPM Elections a pour but d'organiser et de gérer les élections de manière optimale. Il veut développer un système de vote perfectionné par l'élargissement du vote électronique, en prévoyant - grâce à une structure adaptée en ce sens - une préparation rapide et adéquate des élections, en suscitant une plus grande confiance dans le mode de vote et en aboutissant à une collecte fiable des résultats électoraux. Le MPM Elections contient 3 projets.



2.2.2 Etat des lieux



* Mise en place d'une structure adéquate pour les élections.

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

Ce projet a débuté en janvier 2005 par la création d'une cellule élection permanente de

5 personnes, composée d'un chef de projet juriste, d'un informaticien, d'un expert ICT, d'un traducteur et d'un webmaster. Les profils de fonction ont été rédigés dans les délais en vue du recrutement. Suivant le planning, la cellule élection au complet devait être en service au 1^{er} juillet 2005, mais pour des raisons budgétaires, tous ses membres seront en fonction à partir du 15 février 2007.

* 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 électorales, améliorer la communication avec les médias, les citoyens et les autres entités concernés et organiser la gestion des circonstances imprévues lors des élections, de sorte qu'il soit contribué de manière optimale au bon fonctionnement de la démocratie en Belgique et à l'organisation efficace des élections.

Ce projet a débuté le 1^{er} février 2006. À partir de cette date, les initiatives nécessaires ont été prises pour donner à celui-ci une exécution réelle et pour préparer l'organisation optimale des élections parlementaires fédérales du 10 juin 2007 via l'observation rigoureuse du Scénario Elections 2007 lors des réunions hebdomadaires avec le Directeur général et lors des réunions mensuelles avec les chefs de projets.

*** Optimisation du contrôle de la collecte digitale des résultats des élections.**

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

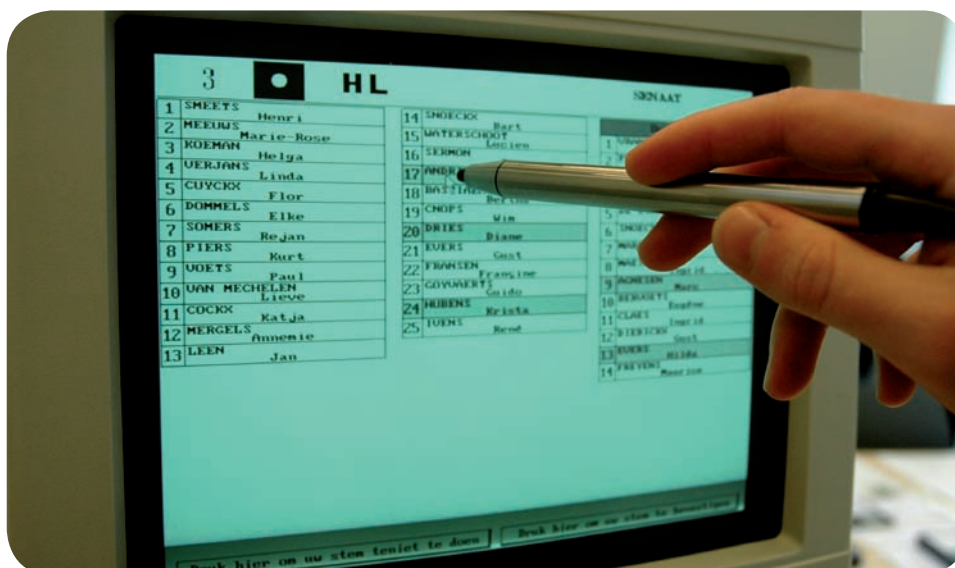
Ce projet a débuté le 1^{er} janvier 2005. Comme une cellule permanente élection n'a pas pu être mise en place avant fin 2006, celui-ci a pris du retard. Le chef de projet a néanmoins fait le nécessaire et, depuis le 1^{er} février 2006, un informaticien est employé à temps plein dans la réalisation de ce projet.

Au budget 2006, les crédits nécessaires sont en outre prévus pour :

- L'amélioration de l'application transmission électronique des listes de candidats et des données électorales, qui a été réalisée fin 2006 ;
- L'adaptation de l'application pour la publication des résultats électoraux sur un site Web public, qui a été réalisée fin 2006 ;
- La rénovation du site Web des élections de la Direction générale (dans le cadre de ce MPM) qui sera réalisée en avril 2007.

2.2.3 Réalisations spécifiques en 2006 et perspectives pour 2007.

- L'exécution de l'accord de coopération du 14 juillet 2005 entre l'Autorité fédérale et les Régions concernant le vote automatisé pour les élections des conseils provinciaux et communaux du 8 octobre 2006 et pour celles de la Chambre des Représentants et du Sénat du 10 juin 2007. Cet accord concernait la mise à jour du système de vote de la première génération dans le cadre des élections de 2006 et 2007, la conclusion des contrats nécessaires pour l'entretien et l'assistance du système de vote lors des élections en 2006 et 2007 et la réalisation d'une convention avec 7 universités belges en vue d'établir de nouvelles normes pour les systèmes de vote qui seront utilisés à partir des élections des



Parlements européen et régionaux de juin 2009. Le « Study Consortium » des universités belges déposera son rapport complet fin septembre 2007 aux autorités fédérales et régionales.

Dans cet accord de coopération, un coaching fédéral est également prévu durant toute l'année 2006 sur une base régulière et permanente au profit des 3 Régions qui ont été pour la première fois pleinement responsables de la législation, de la réglementation et de l'organisation de leurs élections provinciales et communales du 8 octobre 2006.

- En 2006, un tout nouveau projet de cahier des charges a également été élaboré pour la collecte digitale et la diffusion des résultats électoraux à partir de 2008 et cela depuis la collecte des listes des candidats jusqu'à leur publication officielle et leur diffusion via les médias, Internet et d'autres supports d'information. Après avis de l'Inspection des Finances et l'approbation du Conseil des Ministres, ce projet de cahier des charges fera l'objet en 2007 d'un marché public au niveau européen.
- « Last but not least », l'exécution correcte et dans les délais des élections parlementaires fédérales du dimanche 10 juin 2007 reste une priorité importante avec la nouvelle loi électorale du 13 février 2007, les arrêtés d'exécution, les instructions et les formulaires nécessaires, ainsi que l'organisation effective de la fabrication des disquettes de vote automatisé, la collecte digitale des listes de candidats et des résultats électoraux officiels et officiels ainsi que la diffusion de ceux-ci via Internet pour les citoyens, les médias et les partis politiques.

2.3 MPM Population

Le Service Population fait partie d'un projet de modernisation, mieux connu sous le nom de MPM.

Le groupe de pilotage de la troisième vague des MPM's, auquel participent entre autres Mme la Présidente et Monsieur le Directeur général, a sélectionné quatre processus parmi les activités qui relèvent de la compétence du Service Population afin de faire partie d'un « MPM population ».

Ces processus sont les suivants :

- l'élaboration de la législation, de la réglementation et des circulaires concernant la population ;
- le traitement des questions concernant la population et les cartes d'identité ;
- le traitement contentieux population ;
- l'inspection des registres de population ;

Ces quatre processus ont été discutés au sein d'un groupe de travail composé de collaborateurs du Service Population et d'un représentant du Service communication et P&O. Chaque étape de chaque processus ont été élargis et ont fait l'objet d'améliorations.

Le groupe de travail est dirigé par deux consultants provenant, respectivement, des firmes IBM et UNISYS.

Ont également été calculés le nombre de ETP's (équivalents temps plein) nécessaires et les besoins ICT nécessaires afin de réaliser les améliorations proposées.

Les améliorations proposées seront implémentées en 2007.

Depuis 2005, les communications interne et externe sont gérées par le même service. En 2006, le manager en communication du projet eID a également intégré le service.

3.1 Communication externe

Le service est en 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 relève de la compétence des services spécialisés de la Direction générale mais communique et informe via l'organisation et la participation à des événements, la tenue de conférences de presse et allocutions et les différents sites Web.

La DG a été représentée au *Trefdag* organisé le 16 février 2006 à Gent à l'initiative de la *Vereniging van Vlaamse Steden et Gemeenten*. Cette journée a été l'occasion de rassembler les différents responsables et intervenants du niveau local.

Le 12 juin s'est déroulée au Heysel pour la troisième année consécutive, la journée de contact orientée cette fois vers les « applications eID pour les entreprises ». Plus de 600 personnes sont venues écouter les quelques 18 orateurs qui se sont succédés et visiter les stands où se déroulaient des démonstrations d'applications pratiques. La journée fut à nouveau un succès.

Le 6 et 7 octobre, le SELOR a, comme en 2005, organisé sur le site de Tour&Taxis, la bourse à l'emploi *Talent@public*. En deux jours, plus de 12.000 personnes sont venues visiter les différents stands pour trouver un emploi ou chercher des informations. Quatre personnes de notre Direction générale se sont relayées pour répondre aux questions relatives principalement aux emplois pour le Helpdesk Belpic.



Le service a organisé ou apporté sa collaboration à l'accueil de délégations venant de France, de Roumanie, de Corée et de Russie. Des présentations du RRN, du système électoral et/ou de l'eID ont été faites. Un délégué de l'ambassade de Suède est également venu suivre une présentation de l'eID.

Des membres du Service se sont aussi rendus à l'étranger pour y faire des exposés notamment à Paris pour sur la « Digital convergence » au « Global Forum » et à Londres au « Global Border Technology Summit » où l'eID et le RRN ont été présentés.

Des présentations ont été faites dans les communes de Geel et de Nazareth sur l'application « Mon dossier » dans le cadre de VICTOR (*Vlaamse Vereniging voor informatie- en communicatietechnologieverantwoordelijken in het lokale bestuur*). Le service était également présent à Dilsen-Stokkem pour la remise de la 2.500.000^{ème} carte d'identité électronique.

Un concours scolaire eID a été lancé entre le 1^{er} septembre et le 30 novembre 2006. Le SPF Intérieur a souhaité donner à tous les jeunes de Belgique entre 12 et 24 ans l'opportunité d'imaginer et de réaliser une application concrète destinée à l'eID. Via le site Web www.elidcard.be, où tous les renseignements sont disponibles, 203 projets ont été formulés. 57 ont été sélectionnés officiellement. Ceux-ci ont été examinés en décembre. Ils le seront encore début janvier 2007. Les 7 gagnants dans la catégorie « application » doivent réaliser leur projet pour le 1^{er} juin 2007. Les frais de réalisation seront remboursés par le SPF Intérieur. Les quatre gagnants dans la catégorie « concept » recevront chacun 50 lecteurs de carte. Les résultats ont été annoncés le 12 février 2007.

En 2006, trois eID-Newsletters ont été publiées sur www.eid.belgium.be et sur www.registrenational.fgov.be. Elles ont également été envoyées via email aux communes et chez Agoria qui est responsable de la distribution aux entreprises. Différents sujets y ont été traités comme les « best practices » dans les entreprises et les communes, les règles relatives au respect de la vie privée, la réglementation, les événements liés à l'eID, la vision d'avenir, la carte d'identité pour étrangers, la Kids-Card, etc. Ces Newsletters ont reçu de nombreuses réactions enthousiastes et positives.

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 relatifs aux élections : www.elections.fgov.be
- Site Web avec les résultats des élections de 1894 à 2000 : www.ibzdgjp.fgov.be
- Site Web relatif à l'eID : www.eid.belgium.be
- Durant la nuit des élections du 10 juin 2007 un site Web particulier est disponible via le portail fédéral : elections2007.belgium.be

La modernisation des deux premiers sites a débuté en 2006 et se terminera fin avril 2007. Priorité a été donnée au site des élections vu l'agenda électoral fédéral de 2007.

Le Service a activement assisté aux réunions du Comnet IBZ et aux réunions du groupe de travail « harmonisation de l'Intranet ».

3.2 Communication interne

Par le biais de la communication interne, le service veut mieux faire connaître au personnel 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.

Plébiscitée, la revue interne « Atrium Flash » a été publiée à quatre reprises. Comme en 2005, cette diffusion ne s'est pas limitée uniquement à la Direction générale mais s'est également

étendue à l'ensemble du SPF Intérieur par le biais de l'Intranet. La revue rapporte différents événements qui se déroulent au sein de la DG ou à l'extérieur comme la remise de décorations, les journées Talent@public des 6 et 7 octobre, la visite de travail pour la CIE du Directeur général Luc Vanneste à Hong Kong.

Le discours de début d'année du Directeur général a fait l'objet d'un « flash spécial ».

Vu le succès remporté par le concours « Connaissez-vous votre Direction » en 2005, un nouveau concours a été lancé en 2006 pour élire « Le plus sympathique » membre du personnel.

Comme annoncé dans le rapport d'activités 2005, des « Happy Hours » ont été régulièrement organisés afin de favoriser les contacts entre le personnel. Il en sera de même en 2007.

Le service a aussi apporté sa collaboration à la rédaction et à la correction de différents textes parmi lesquels le rapport annuel 2005 et la brochure « Attributions et Organisation ».

