

## Gestion des connaissances

Le projet gestion des connaissances initié dans le cadre du plan qualité et continuité a pour but d'utiliser, de diffuser et de développer les connaissances suivant une méthodologie bien définie pour pallier les risques de perte d'expertise, de mise en danger de la continuité des processus, de diminution de la qualité des produits et service et de démotivation du personnel en place.

La stratégie arrêtée dans le cadre de ce projet comprend deux axes à savoir d'une part la mise en place d'un système centralisé et structuré de gestion de la documentation associée à la mise en place de règles visant à la normalisation de ceux-ci et d'autre part la réalisation d'un plan d'actions pour assurer le transfert des connaissances concernant les fonctions clefs.

Le système centralisé de gestion de la documentation a été mis en place en juillet 2006. Après une phase pilote, avec le service des Relations extérieures, le système a été étendu progressivement à l'ensemble des services de manière telle que tous les services de la direction générale appliquent celui-ci depuis le 1er janvier 2007.

Un suivi et une évaluation de l'application du système par les différents services et de l'inventaire complet de la documentation ont été réalisés en 2007. La tenue à jour de la documentation est mesurée mensuellement depuis le second semestre 2007 via la mise en place de 2 KPI (indicateurs critiques de prestation). Il est prévu en 2008 de s'orienter vers la mise en place d'un outil plus évolué de gestion et de publication de la documentation

Le second volet du projet, intimement lié au premier volet, a consisté dans le démarrage au début du second semestre 2007 d'un plan projet pour le transfert des connaissances. Ce projet est mené en collaboration avec le service P&O du SPF Intérieur et le SPF P&O.

Les fonctions clefs au sein de l'organisation ont ainsi été identifiées et les fonctionnaires « seniors » et « juniors » attachés à ces fonctions ont été interviewés.

Une session d'information, relative à la manière de compléter les fiches de connaissances relatives aux domaines de connaissances critiques et d'établir le plan de transfert de celles-ci, a été organisée fin 2007. Les connaissances sélectionnées devaient être importantes, rares, urgentes à transférer, réalistes à transférer avant fin février 2008, explicitées et documentées ou transférables « on the job »

-Les domaines de connaissance critiques ont ainsi été définis et validés par le management pour chaque couple « senior-junior ».

Le but visé était que pour le début 2008, chaque couple devait remplir une/des fiche(s) de connaissances (fiche modèle définie pour les connaissances critiques), et établir le plan de transfert. Le transfert proprement dit pour les domaines susvisés a été réalisé fin février 2008.

Le transfert des connaissances devra être un processus continu s'appuyant sur le coaching des juniors par les seniors et sur la tenue à jour de la documentation relative aux procédures et processus essentiels mis en œuvre dans le cadre de la fonction cible ainsi qu'aux informations sur les personnes de référence, tant au niveau interne qu'externe pour les domaines concernés.

qualité et de la sécurité du processus de production global de l'eID, la DGIP a commencé en 2006 à mettre en place un système de gestion de la qualité. La mise en place de ce système de gestion de la qualité repose sur les normes ITIL et EN 17025. Le processus de production a été divisé en processus partiels. Pour chaque processus partiel, un projet a été mis sur pied. Chaque projet implique l'élaboration de processus et de procédures. Chaque 'project owner' est responsable de l'implémentation et de la documentation de son projet. En 2007, environ 85% des processus ont été élaborés.

Les pilotes pour la délivrance de titres de séjour électroniques et de kidsID ont été ajoutés au système. Une attention particulière a été consacrée au contrôle de la qualité de la production de l'eID et des kidsID auprès du producteur. Un projet d'amélioration a été mis sur pied en vue de réduire le nombre de documents de base rejetés, principalement en raison de la qualité de la photo. Un manuel de qualité pour la production des cartes est en cours d'élaboration.

Les points pour lesquels le système de gestion de la qualité pouvait être appliqué ont été détectés au niveau des services du Registre national et de toute la Direction générale Institutions & Population.

Les processus visant à la création et à la gestion des documents ont été remaniés et s'appliquent à tous les services de la Direction générale. Afin de garantir une transparence optimale de la documentation, ils doivent être très accessibles, but qui est atteint en conservant une structure la plus simple possible.

**Le système de gestion de la sécurité** doit garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des informations et limiter ou éviter les risques. Les différents processus pour réaliser cet objectif ont été identifiés et sont applicables à toute la Direction générale ; 60% de ces objectifs ont été implémentés en 2007.

Nous avons également commencé à élaborer une évaluation des risques pour l'eID, la kidsID et le titre de séjour électronique.

Dans le cadre du 'disaster recovery plan' pour ICT, un serveur de back-up a été installé pour Belpic.

Un audit de suivi a été réalisé afin de valider l'implémentation du système de gestion de la qualité et de la sécurité. En fonction des résultats de l'audit, un nouveau plan d'actions sera élaboré pour 2008 et 2009. Des KPI y seront associés et seront repris dans les tableaux de bord de manière à ce que le management puisse suivre l'état d'avancement.

## Présentation de nos activités en Belgique et à l'étranger

Les conférences constituent une plate-forme idéale pour présenter à un public international les différentes activités de la Direction générale Institutions et Population.

En 2007, la Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken a invité le directeur général à son congrès annuel en vue de débattre de l'utilisation et des différentes applications de l'eID belge.

En mars 2007, s'est tenue à Berlin une conférence sur le thème 'Advancing eGovernment'. Un collaborateur de la cellule Carte d'identité électronique, a suivi la conférence pour le compte de la Direction générale.



**T  
U  
L  
I  
P**

Le 19 avril 2007, quelques collaborateurs de la cellule Carte d'identité électronique ont assisté aux présentations données lors du 'Homeland Security Event' à Dublin.

Lors de la conférence 'The Identity Conference' qui se tenait le 23 avril 2007 à Marrakech, le responsable de la communication eID, a présenté aux participants une introduction sur le thème 'The Electronic Identity Card Project in Belgium'.

Des représentants de la Direction Législation étaient présents lors de la 4e « Conférence européenne des Administrations électorales », qui se déroulait à Strasbourg du 20 au 21 septembre 2007. Le thème de cette conférence était « La lutte contre la fraude électorale – Le contentieux électoral ».

La deuxième assemblée du Comité ad hoc consacré à l'e-democracy du Conseil de l'Europe, qui s'est tenue à Strasbourg du 8 au 9 octobre 2007, s'est également déroulée en présence de représentants de la Direction Législation.

En novembre 2007 s'est tenue à Tomar (Portugal) une conférence de trois jours sur le thème 'ID Fraud & Identity Theft'. Le manager qualité eID, a suivi les débats sur place.

Le Registre national a reçu de la Commission européenne un 'Good practice label' pour l'application eID 'Mon dossier' et était finaliste des European E-Government Awards 2007

Du 14 au 15 novembre 2007 s'est tenue à Budapest une conférence sur le thème 'Advanced Voting Techniques 2007. Present in Future'. Le responsable de la Direction Elections, y a fait un exposé sur le thème 'Les défis du vote électronique en Belgique' L'organisation de la conférence était assurée par le service national hongrois des élections.