

Quelle est la satisfaction des utilisateurs du Registre national ?

Après une première enquête visant à établir le taux de satisfaction des utilisateurs du Registre national des personnes physiques, qui a été menée au début de l'année 2000, une deuxième enquête a été réalisée de septembre à novembre 2005.

Le projet cadre d'une part dans l'aspiration des services du Registre national à offrir une prestation de services optimale aux utilisateurs et d'autre part dans un projet de modernisation de la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur.

C'est pourquoi il a été décidé d'organiser dorénavant l'enquête de satisfaction une fois par an. Voici un aperçu et une comparaison des résultats des enquêtes 2005-2006. L'enquête 2007 est réalisée début 2008 et les résultats seront publiés sur le site Internet du Registre national.

1.1. Taux de satisfaction générale (S.G.).

La méthodologie consiste dans une première phase en l'évaluation du taux de satisfaction générale. Les réponses aux autres questions sont ensuite comparées à ce coefficient. Il s'agit en effet des points qui selon les utilisateurs sont susceptibles d'amélioration.

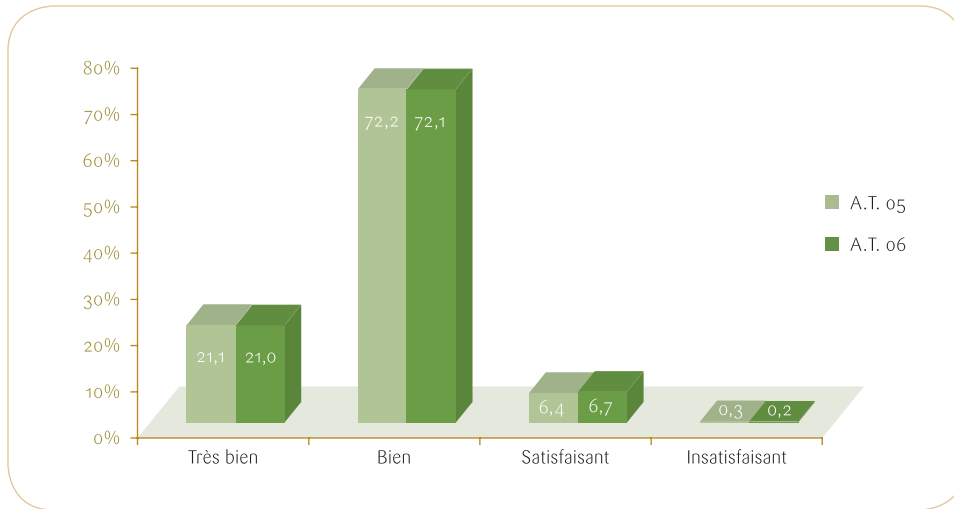
Le taux de satisfaction générale des années 2005 et 2006 ne diffère que d'un dixième de pour cent : 21% de mentions 'très bien' et 72% de mentions 'bien'.

Il convient à cet égard de faire remarquer que le taux de participation était en 2006 environ 16% plus élevé qu'en 2005. De plus, l'enquête 2006 a également été étendue à de nouveaux produits et aux autres services de la Direction générale.

1.2. Comparaison des taux de satisfaction générale 2005 - 2006

Réponses obtenues	2005	%	2006	%
Très bien	86	21,1 %	98	21,0 %
Bien	294	72,2 %	336	72,1 %
Satisfaisant	26	6,4 %	31	6,7 %
Insatisfaisant	1	0,3 %	1	0,2 %
Total	407		466	

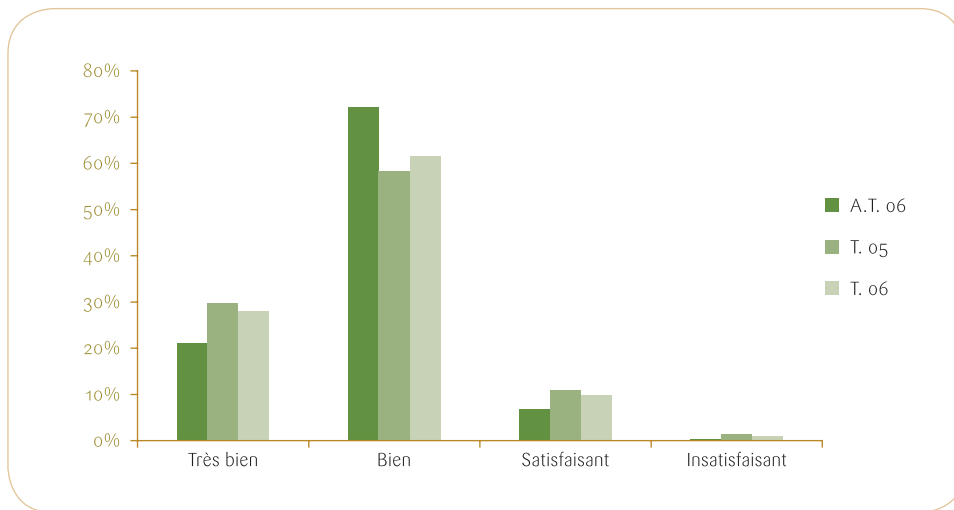
Satisfaction générale



1.3. Comparaison des résultats

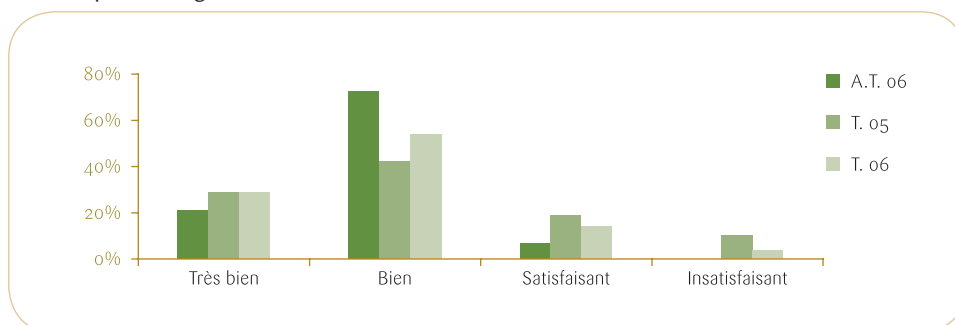
Du fait du taux de satisfaction générale parallèle, les graphiques reprennent uniquement les chiffres de 2006.

1.3.1. Produits

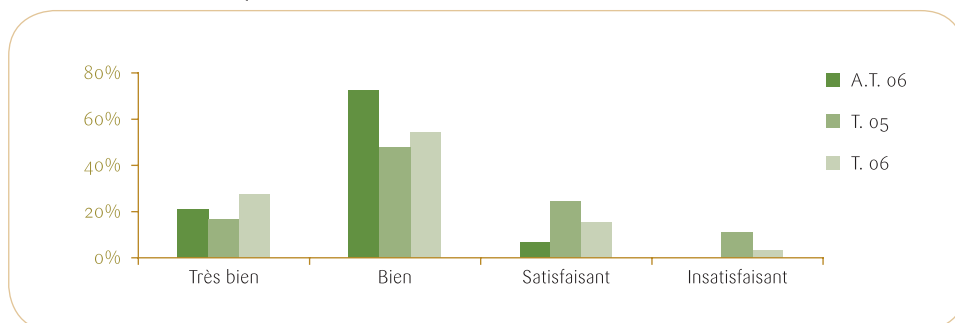


1.3.2. Télétraitement et courrier électronique

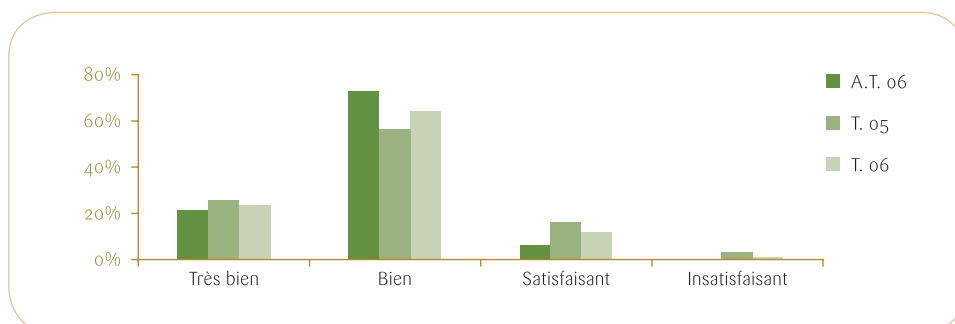
Tèlèprocessing



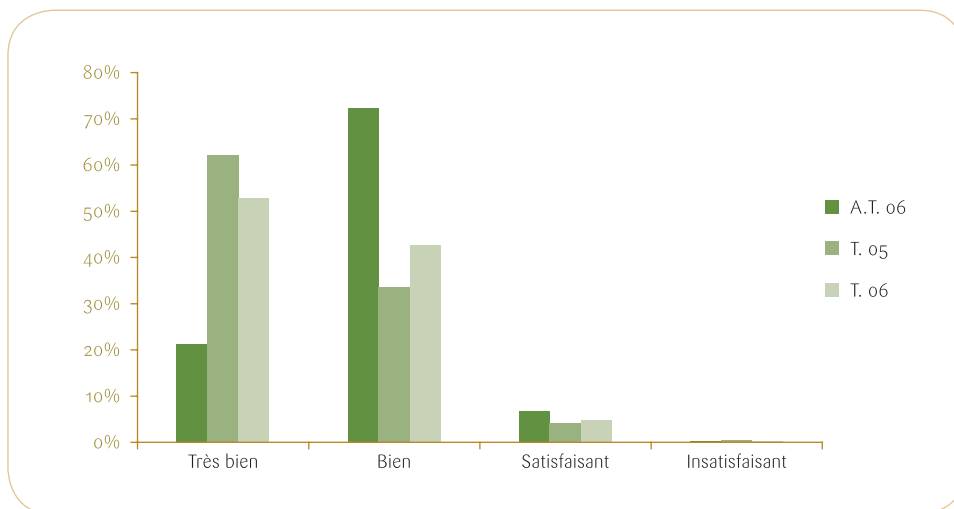
Courrier électronique



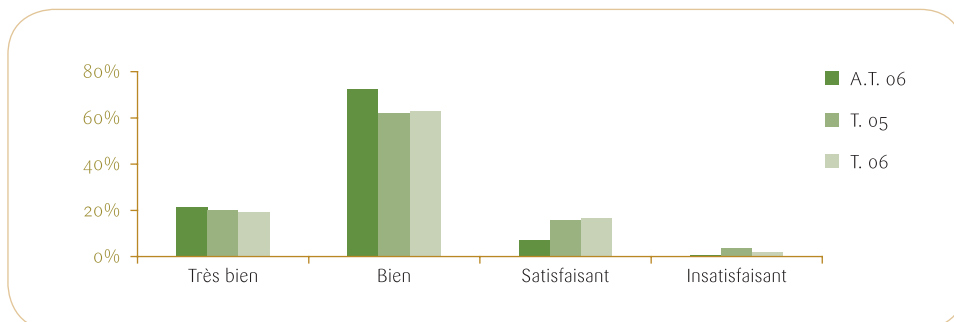
1.3.3. Services centraux du Registre national



1.3.4. Délégués régionaux

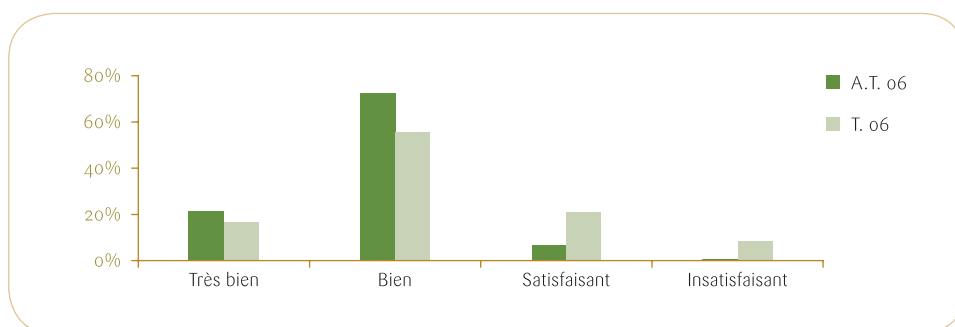


1.3.5. Documentation

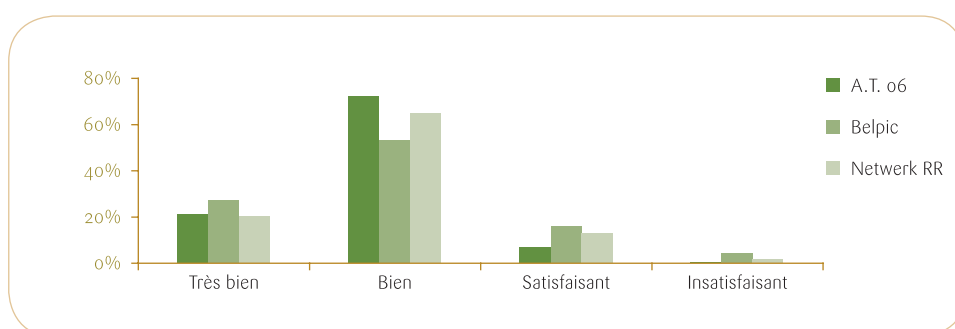


1.4. Extension de l'enquête en 2006.

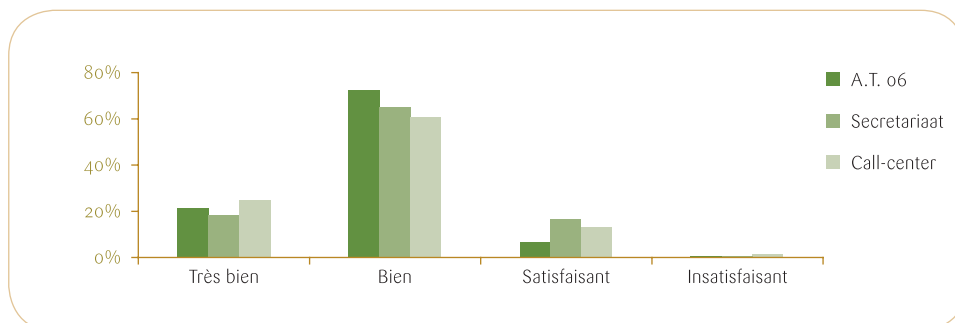
1.4.1. Généralisation eID



1.4.2. Helpdesk Belpic et Helpdesk Réseau Registre national



1.4.3. Secrétariat du Directeur général et Call-center



1.5. Conclusion

L'enquête réalisée auprès des utilisateurs du Registre national montre le niveau élevé des prestations du Registre national. Une grande majorité des personnes interrogées se disent généralement satisfaites à très satisfaites des différents produits et de la prestation de services offerte par les collaborateurs de la Direction générale et du Registre national.

Selon les différentes enquêtes, il existe une demande claire d'encadrement. Il y est répondu par la création d'un call-center et par l'extension du helpdesk Belpic. Afin de rendre le fonctionnement encore plus fluide, le helpdesk du réseau du Registre national a été intégré au

helpdesk Belpic au printemps 2008.

Au cours de l'année écoulée, le site Internet de la Direction générale a également subi un renouvellement profond. Les versions des différentes brochures seront systématiquement mises à jour et toutes les informations pertinentes seront immédiatement publiées

Comment le service Population et Cartes d'identité peut-il améliorer son service au citoyen ?

2

Le service Population et Cartes d'identité participe aux projets de modernisation (MPM) portant sur quatre activités-clés. 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 ;

Les améliorations proposées dans le MPM Direction Population ont été concrétisées en quatre projets, qui ont été validés par le groupe de pilotage en mai 2007 et ont été lancés à partir de septembre 2007. Ces quatre projets doivent être réalisés à la fin de l'année 2008.



Les quatre projets du MPM Direction Population sont les suivants:

- DB.01 – Etablir des procédures pour les instructions générales coordonnées et les circulaires individuelles
- DB.02 – Améliorer les délais de réponse aux questions relatives à la réglementation en matière de population
- DB.03 – Travailler de manière proactive et efficace dans le cadre des litiges en matière de population
- DB.04 – Déterminer l'effectif nécessaire dans les communes pour effectuer les tâches de population ("Evaluation comparative" pour l'exécution des tâches de population dans les communes).

Les objectifs de ces quatre projets sont:

- offrir un meilleur service aux communes
- mettre plus rapidement les modifications législatives et leur note explicative à la disposition des communes
- réduire le nombre de questions
- raccourcir le délai de réponse aux questions
- améliorer la qualité de la réponse donnée
- optimiser les connaissances sur la réglementation en matière de population dans les communes, les corps de police, etc...
- réduire le nombre de litiges en matière de population
- résoudre plus de litiges au niveau local
- améliorer la qualité des décisions
- restreindre le temps d'examen des dossiers contentieux et améliorer l'efficacité de l'inspection
- améliorer le service offert à la population en ce qui concerne les dossiers de population
- introduire des normes objectives, l'évaluation comparative pour l'exécution des tâches de population dans les communes et veiller à fournir l'effectif minimum nécessaire dans les communes pour l'exécution des tâches de population.

A côté des tâches relatives à la Population et du projet MPM décrit ci-dessus, le service Population et Cartes d'identité s'occupe également des Instructions générales administratives et circulaires relatives aux documents d'identité et cartes électroniques. Il traite aussi les questions parlementaires relatives à la Population et aux Cartes d'identité. Il collabore étroitement à ce sujet avec le service Législation, les délégations régionales et la cellule « Gestion de projets ».

En 2007, on notera notamment qu'il a été procédé à la révision complète des Instructions générales relatives à la tenue des registres de la population et que le service a développé les parties « Population » et « Documents d'identité et Cartes électroniques » de notre site Internet HYPERLINK "<http://www.ibz.rrn.fgov.be>" www.ibz.rrn.fgov.be. Tous les documents (circulaires, instructions,...) émis par le service en 2007 peuvent être consultés sur notre site. Ils sont rapidement mis en ligne afin d'améliorer le service aux communes et aux citoyens.