


25 septembre 2007

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Plan d'action visant à adapter plus rapidement les informations du Registre national aux informations modifiées – cette mise à jour est réalisée par la commune qui gère le dossier de l'intéressé.


- 
- **Objectif**
 - **SLA – plan d'action**
 - **Contrôles : description – causes – solutions**
 - **Quelques graphiques**
 - **Conclusions**

► OBJECTIF

- **Après une modification des informations à caractère personnel dans le registre de la population, le Registre national doit pouvoir fournir des informations fiables dans les meilleurs délais**
- **La valeur du Registre national pour les utilisateurs dépend de la fiabilité de ses informations**
- **Des informations fiables nécessitent une mise à jour correcte et rapide des informations modifiées**

► PLAN D'ACTION SLA

- **Suivi systématique des retards à l'aide de statistiques fiables**
- **Intervention des délégués régionaux dans les communes (déterminer les causes des retards + proposer des solutions)**
(principalement en ce qui concerne les actes dressés dans la commune même)
- **Copie du rapport détaillé aux bourgmestres des communes concernées**

- 
- **Intervention éventuelle du SPF Justice pour rappeler aux fonctionnaires de l'Etat civil quelles sont les obligations légales en matière de délais pour les différents actes**
 - **Encourager l'utilisation du modèle 7bis / 7ter par courrier électronique pour l'envoi de la notification de décès / de mariage à la commune de gestion par la commune où a eu lieu l'évènement – l'envoi du modèle 7 par la poste suit ultérieurement**
 - **Circulaires du 1er août 2005 et du 12 juillet 2007 aux administrations communales et aux gouverneurs de province**

▶ CONTROLES

- **description**
- **causes**
- **solutions**

► Description

- **Première phase, contrôle:**
 - **des retards lors de l'enregistrement d'actes authentiques, dressés en Belgique**
 - **respect des délais légaux lorsque la commune de l'évènement (qui dresse l'acte) est aussi la commune de résidence (qui gère le dossier)**

- **Délais appliqués :**

- **Naissance dans la commune :**

enregistrement dans les vingt jours

- **Mariage dans la commune**

enregistrement dans les cinq jours

(délai légal trois jours)

(la plupart des mariages ont lieu le vendredi après-midi ou le samedi)

- **Décès dans la commune**

enregistrement dans les six jours

- **Les seuils appliqués jusqu'en décembre 2006:**
 - **naissances dans la commune :**
au moins 80 % du nombre total d'enregistrements
dans les vingt jours
 - **mariages dans la commune :**
au moins 50 % du nombre total
d'enregistrements dans les cinq jours
 - **décès dans la commune :**
au moins 60 % du nombre total d'enregistrements
dans les six jours

- **Les seuils appliqués depuis janvier 2007:**
 - **naissances dans la commune :**
au moins 85 % du nombre total d'enregistrements
dans les vingt jours
 - **mariages dans la commune :**
au moins 70 % du nombre total
d'enregistrements dans les cinq jours
 - **décès dans la commune :**
au moins 70 % du nombre total d'enregistrements
dans les six jours

- **Autres éléments dont il faut tenir compte :**

- **retards répétés :**

les seuils susmentionnés ne sont pas atteints pendant une période de plus de deux mois

- **retards excessifs :**


de nombreuses mises à jour ne sont réalisées qu'après trente jours

► CAUSES DES RETARDS

- **Pas informés des délais légaux**
- **Pas de remplaçant pour effectuer les tâches des effectifs absents**
- **Pas de structure et de procédure fixes lors de l'exécution des mises à jour, d'où une utilisation non optimale du personnel et des moyens disponibles**
- **Dépend du service de l'Etat civil, réception tardive des extraits**


► SOLUTIONS

- **Informez tous les collaborateurs des délais légaux + les convainquez de la nécessité de garantir une prestation de services de qualité par le Registre national grâce à des mises à jour rapides.**
- **Les communes sont en effet à la base de cette prestation de service. Elles ont à cet égard une grande responsabilité en matière d'exactitude des informations qui, par le biais du Registre national des personnes physiques, sont fournies aux citoyens eux-mêmes et à des tiers qui ont accès à ces informations.**

- 
- **Assurer une continuité des mises à jour à réaliser, également en l'absence de l'agent qui se charge normalement de ces tâches**

Au moins deux agents doivent être à même d'effectuer ces mises à jour.

- **Résoudre des problèmes structurels en examinant à la loupe la manière de travailler et en l'adaptant si nécessaire (déplacer les moments fixes auxquels les mises à jour doivent avoir lieu ou ajouter d'autres moments auxquels certaines tâches doivent être effectuées)**

- 
- **Examiner et, si nécessaire, adapter la circulation des informations du service de l'Etat civil au service du Registre national.**

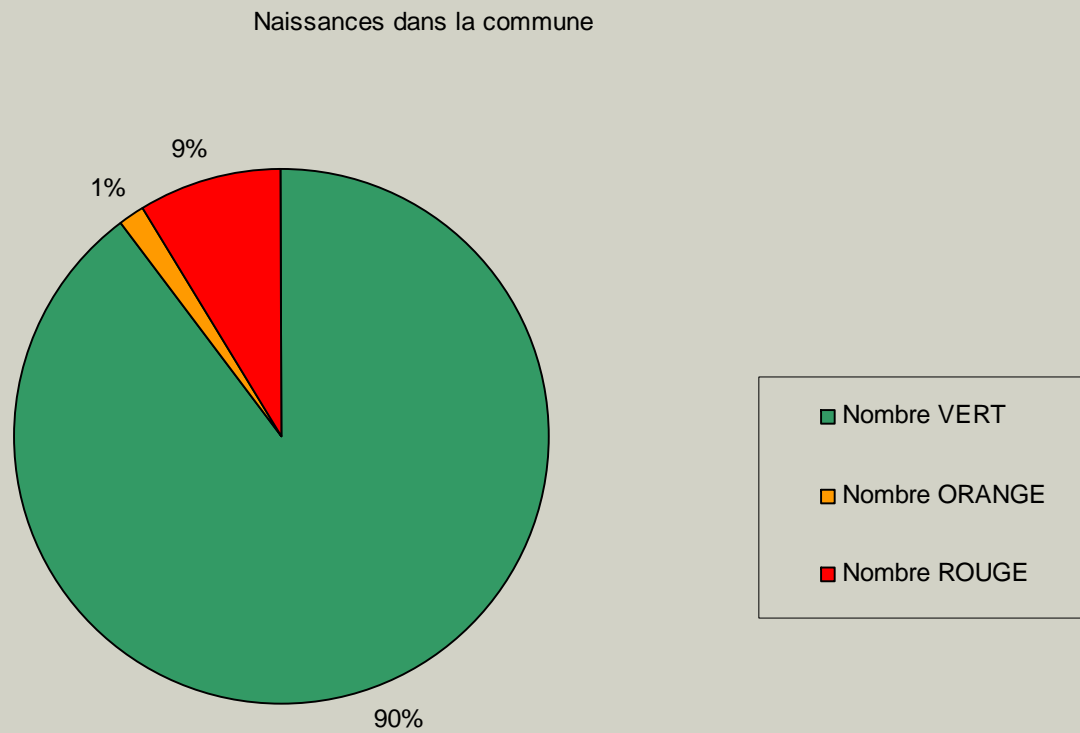
Dans certains cas insister pour une meilleure collaboration entre les deux services.

Informers l'officier de l'Etat civil des délais légaux dans lesquels les actes doivent être dressés.

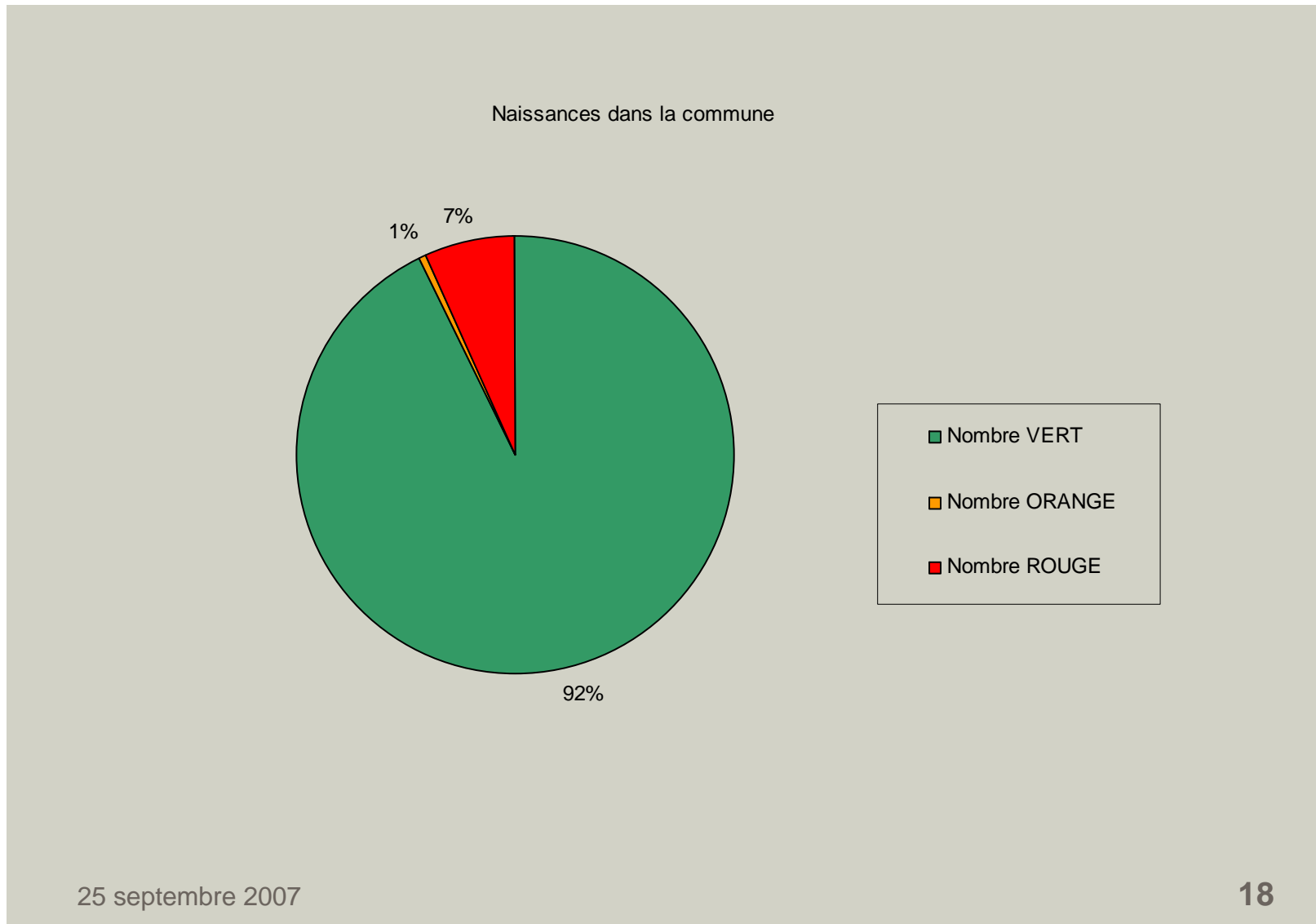
► Quelques graphiques

- **Comparaison entre décembre 2006 et août 2007**
- **Le scoring d'une commune est:**
 - **VERT** si elle satisfait à la norme actuelle
 - **ORANGE** si elle ne satisfait pas à la norme actuelle mais bien à l'ancienne
 - **ROUGE** si elle ne satisfait pas à l'ancienne norme

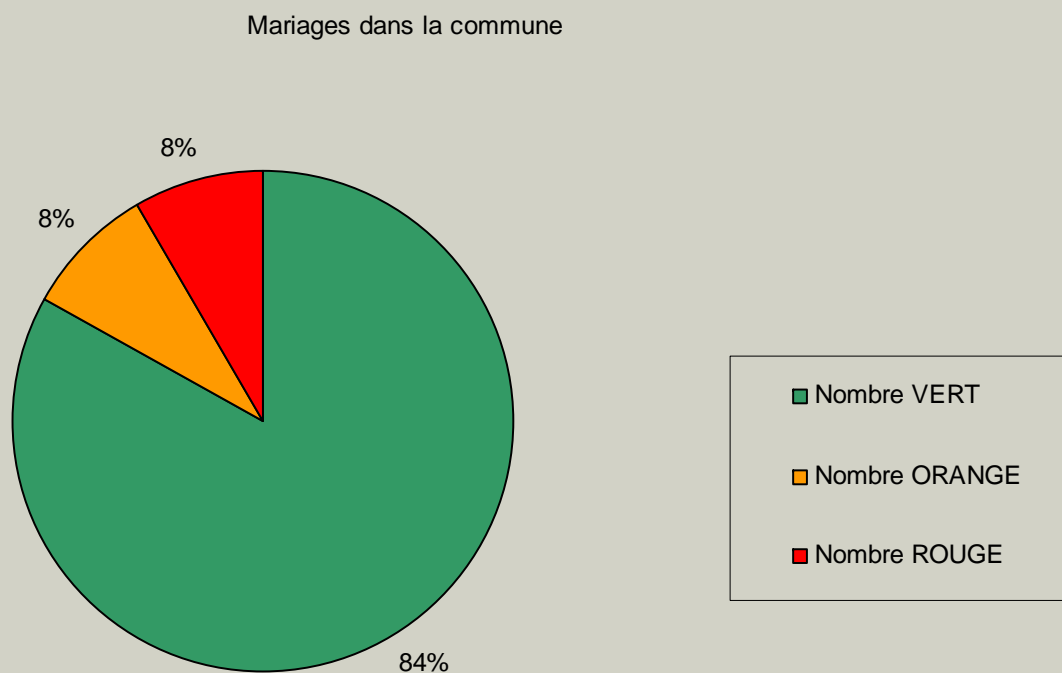
► Décembre 2006 : naissances dans la commune.



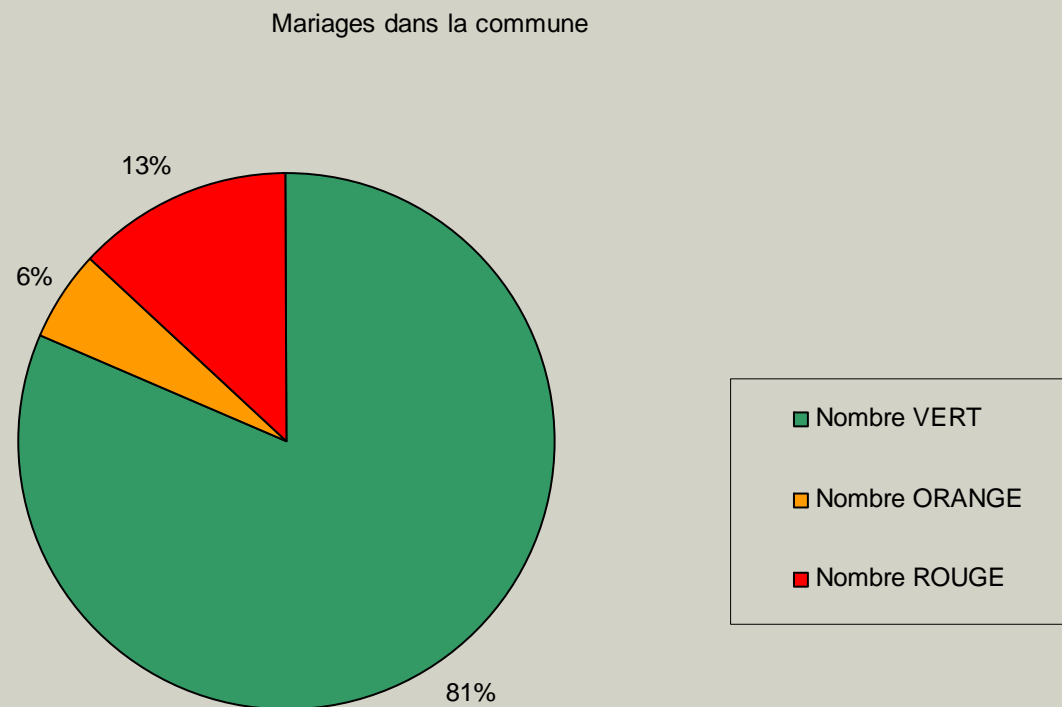
► Août 2007 : naissances dans la commune.



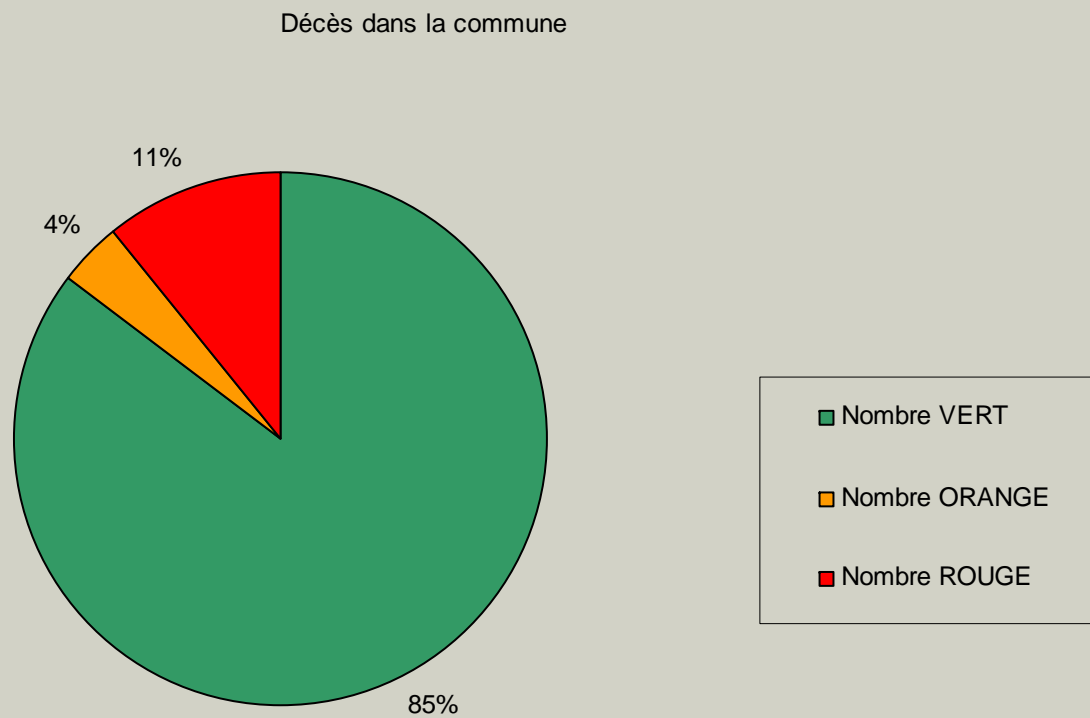
► Décembre 2006 : mariages dans la commune.



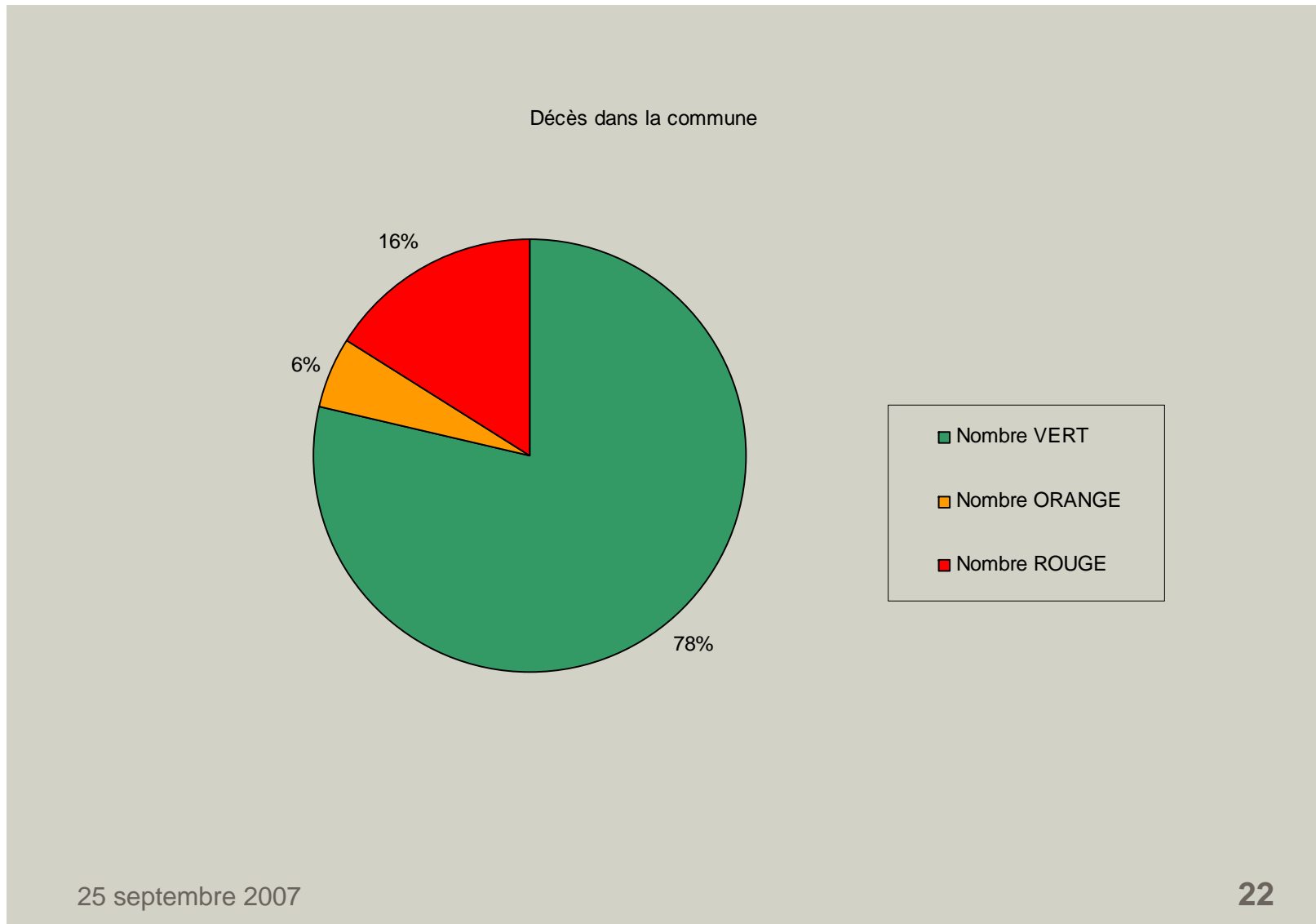
► Août 2007 : mariages dans la commune.



► Décembre 2006 : décès dans la commune.



► Août 2007 : décès dans la commune.



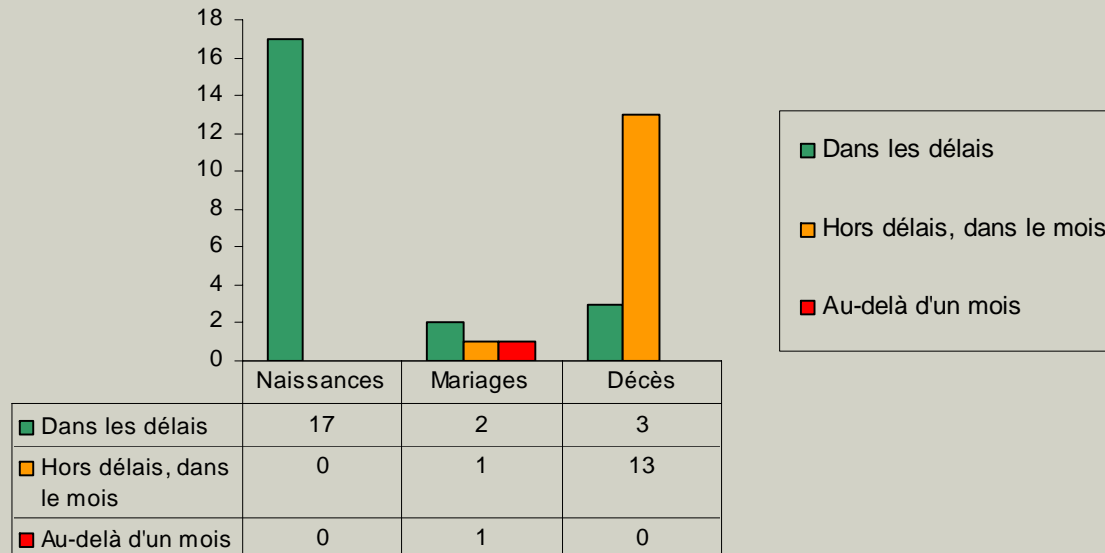
► Conclusions

- **Les nouvelles normes (pourcentage des actes traités dans le délai prévu) influent à peine sur le bon ou le mauvais scoring d'une commune.**
- **Les deux mois représentés par un graphique affichent à peine une différence à l'échelon national.**

- ▶ Exemple – La Commune de Brasschaat – Inspection SLA en Janvier 2007
 Evaluation Statistique IT100 : BON
 IT120 : MOYEN
 IT150 : MAUVAIS

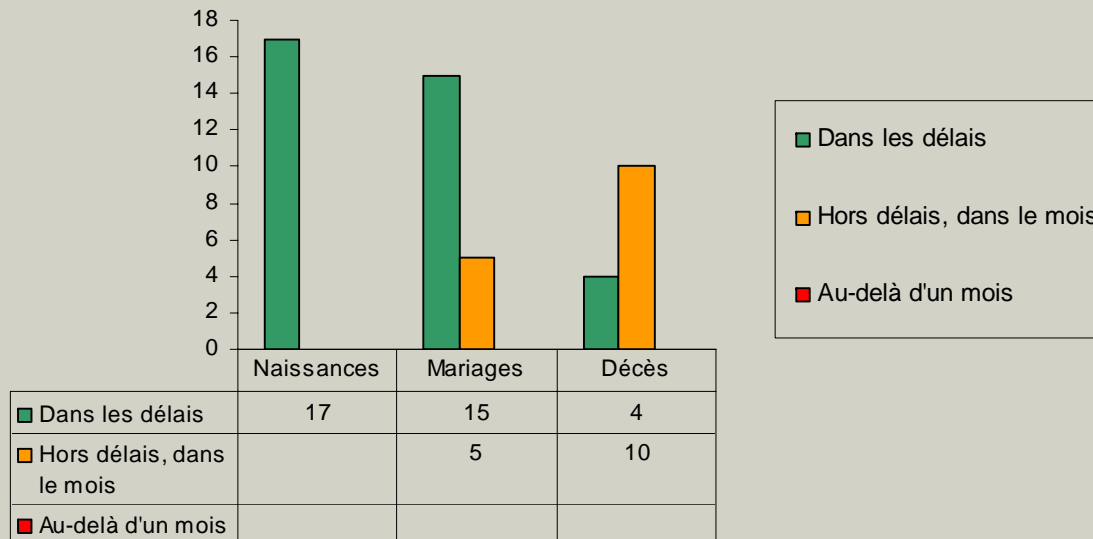


Décembre 2006

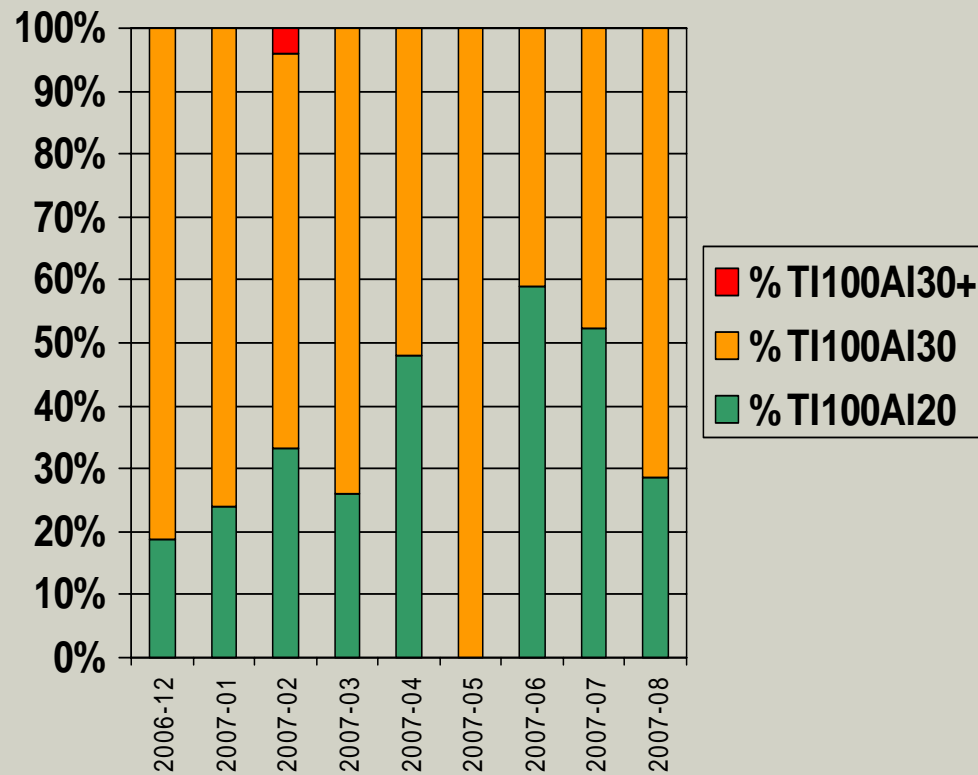


- ▶ Exemple – la commune de Brasschaat – inspection SLA en janvier 2007
Evaluation statistique IT100 : BON
IT120 : MOYEN
IT150 : MAUVAIS

Août 2007



► Exemple: la commune de Brasschaat – évolution TI150



► Conclusions – commune de Brasschaat

- **Les résultats de la commune sont très mauvais pour le TI150**
- **La visite d'inspection des SLA en janvier 2007 n'a conduit à aucune amélioration pour le TI150.**
- **Constatation principale durant la visite d'inspection des SLA:**
 - **Le traitement des actes de décès (TI150) se fait en BackOffice par un agent qui travaille un jour sur deux – les autres jours, les actes ne sont pas traités.**

Comité des Utilisateurs du Registre national – 25 septembre 2007
Tom BOLS – SPF Intérieur – Délégation régionale à ANVERS
(pour la base légale : voir la présentation de Geert NOLLET lors du comité des utilisateurs du 15 septembre 2006)

