

7 décembre 2011

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Plan d'action ayant pour but d'adapter dans les meilleurs délais les informations relatives à l'état civil au Registre national aux informations modifiées – cette mise à jour est effectuée par la commune qui gère le dossier de l'intéressé.

- **Objectif**
- **Plan d'action SLA**
- **Contrôles**
- **Quelques graphiques**
- **Conclusions**

## ► OBJECTIF

- **De plus en plus d'organismes (mutualités, ONEM, ...) se basent uniquement sur les informations relatives à leurs clients mentionnées au Registre national**
- **Des informations fiables déterminent la valeur du Registre national pour ces organismes**
- **Des informations fiables requièrent une mise à jour correcte et rapide des informations modifiées**

## ▶ PLAN D'ACTION SLA

- **Examen systématique des retards au moyen de statistiques fiables**
- **Intervention des délégations régionales dans les communes: déterminer les causes de retards répétés ou excessifs + réfléchir ensemble aux solutions possibles**
- **Copie du rapport détaillé, y compris une suggestion de solution, aux bourgmestres des communes concernées**

## ► CONTROLES

- Délais utilisés:
  - 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

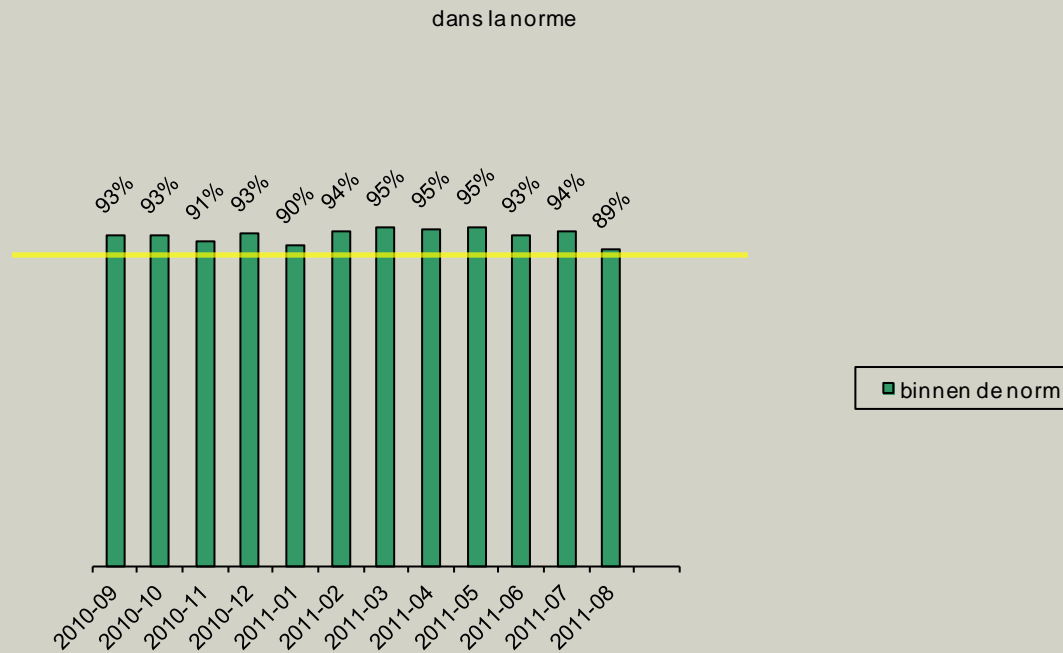
## ► CONTROLES

- Délais utilisés:
  - Naissance en dehors de la commune:  
enregistrement dans les vingt-huit jours
  - Mariage en dehors de la commune  
enregistrement dans les quatorze jours
  - Décès en dehors de la commune  
enregistrement dans les quatorze jours

## ► CONTROLES

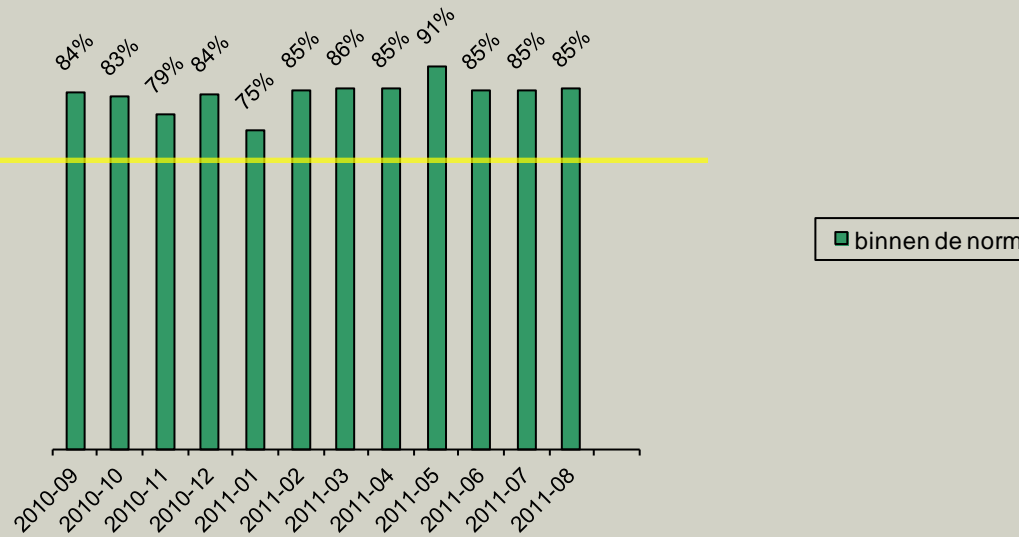
- Les seuils utilisés depuis janvier 2007:
  - naissances dans la commune:  
au moins **85 %** du nombre total  
d'enregistrements dans les vingt jours
  - mariages dans la commune:  
au moins **70 %** du nombre total  
d'enregistrements dans les cinq jours
  - décès dans la commune :  
au moins **70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

- Evolution annuelle pour la Belgique: naissances dans la commune (seuil = 85% dans la norme).

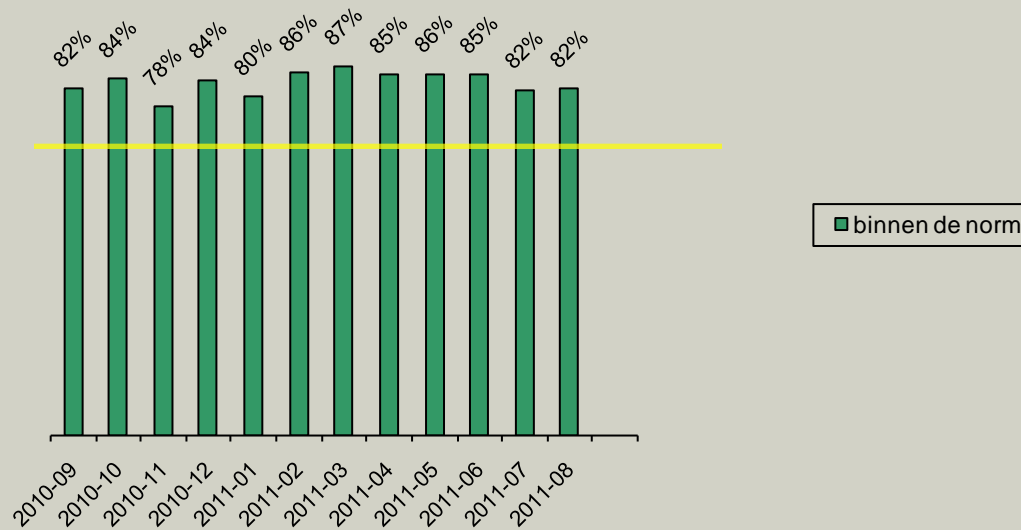




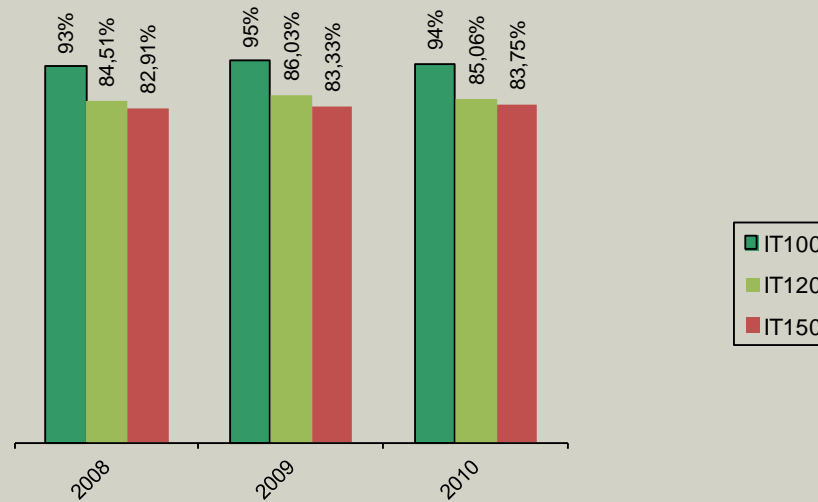
► Évolution annuelle: mariages dans la commune (seuil = 70% dans la norme).



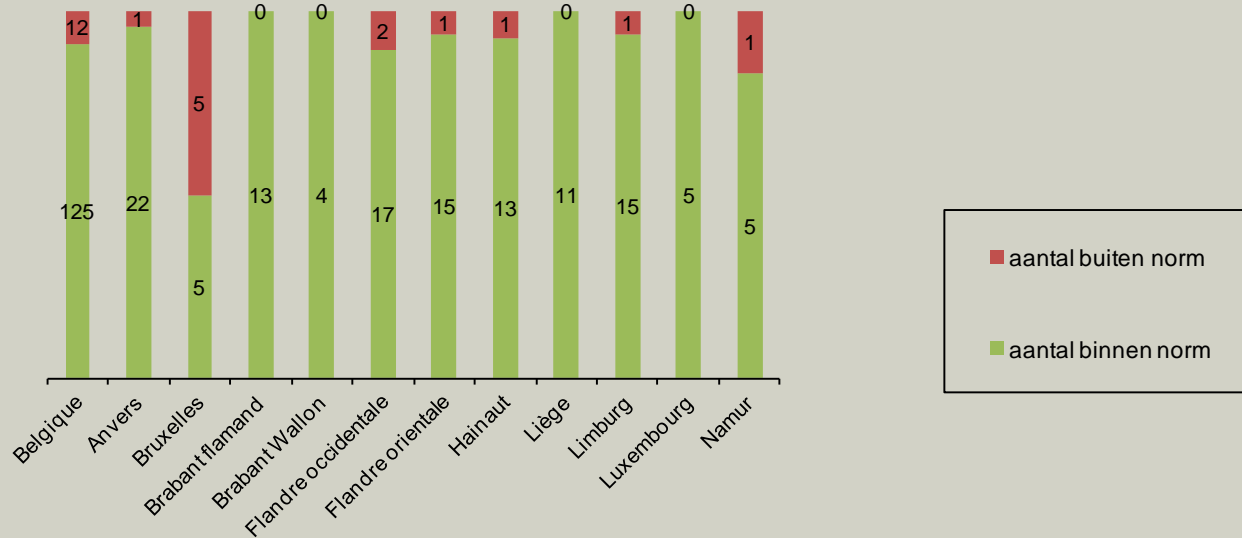
- Evolution annuelle pour la Belgique: décès dans la commune (seuil = 70% dans la norme).



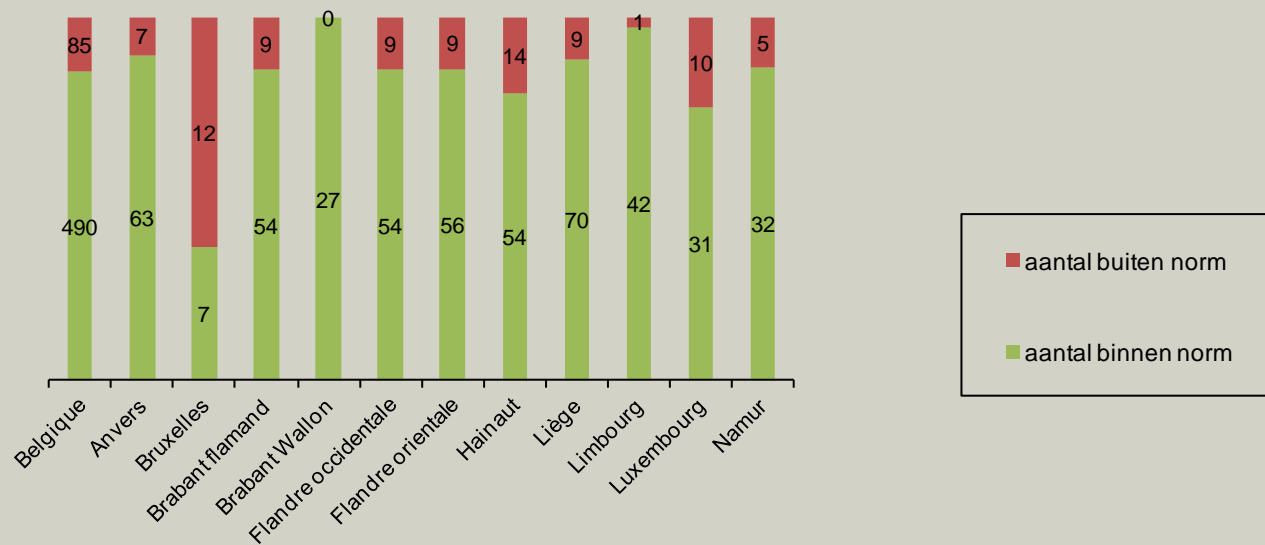
- Pourcentage global pour la Belgique: évolution au cours des années précédentes.



## ► Août 2011 – TI 100: nombre de communes.



## ► Août 2011 – TI 120: nombre de communes.



## ► Août 2011 – TI 150: nombre de communes.



Comité des utilisateurs du Registre national – second semestre 2011  
Tom BOLS – SPF Intérieur – Délégation régionale Anvers

(pour la base légale: voir la présentation de Geert NOLLET lors du comité des utilisateurs du 15 septembre 2006)

