



Management

C.1. Personnel

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du personnel de la Direction générale Institutions et Population réparti entre les différents services et par niveau tel que cela est repris dans le plan de personnel 2004:

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Total
Direction générale	1	0	2	0	3
P&O, B&C, Logistique	4	1	7	30	42
Communication interne et externe	1	0	1	0	2
Contrôle interne	1	0	4	8	13
Projet CIE	3	4	21	4	32
Elections	1	0	0	0	1
Registre national	16	12	7	10	45
Relations extérieures	23	12	27	28	90
Législation et Stratégie	6	0	3	3	12
Com. permanente de Contrôle linguistique	7	2	4	7	20
Direction générale Institutions et Population	63	31	76	90	260

C1.1. Personnel engagé dans le cadre de la délivrance de la carte d'identité électronique

En exécution de l'article 475 de la loi-programme du 22 décembre 2003, des membres du personnel statutaire des entreprises publiques autonomes peuvent être utilisés dans chaque Service public belge.

Dans ce cas, il s'agit de 779 membres du personnel statutaire des entreprises publiques autonomes Belgacom, Biac, Belgocontrol, la SNCB et la Poste. Pendant une période de trois ans, 722 membres du personnel seront utilisés dans les communes afin de traiter la charge de travail supplémentaire qui va de pair avec la généralisation de la délivrance de la carte d'identité électronique.

En outre, 57 membres du personnel statutaire seront affectés au SPF Intérieur dans le cadre de la coordination fédérale et provinciale de la délivrance de la carte d'identité électronique. Un membre du personnel contractuel sera également engagé comme chef de projet avec un contrat d'expert.

Les coûts salariaux de ce personnel sont imputés au budget du Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion des cartes d'identité.

Personnel aux communes - Status 03/05/2005.

Province	Total prévu	Pas besoin	Alloués	
Brabant wallon	29	1	28	100%
Hainaut	87	9	78	100%
Liège	95	7	74	84%
Luxembourg	44	6	34	89%
Namur	42	2	37	93%
Bruxelles-Capitale	44	2	18	43%
Anvers	98	7	78	86%
Brabant flamand	72	5	57	85%
Flandre occidentale	78	8	65	93%
Flandre orientale	83	8	73	97%
Limbourg	51	4	45	96%
Total	723	59	587	88%

C.2. Comptabilité et Budget

Au budget de l'année 2004, les crédits suivants (en milliers d'euros) avaient été inscrits pour la Direction générale Institutions et Population:

	2004
Personnel	9.208
Fonctionnement et investissement	6.640
Total des ressources	15.848
Protocole	79
Commission permanente de Contrôle linguistique	1.083
Dépenses électorales	8.026
Coûts engendrés par le renouvellement du stock de cartes d'identité	1.093.727
Crédit variable pour couvrir les frais engagés par le Registre national pour des prestations en faveur de services publics ou d'institutions publiques ou privées	4.157.346
Crédit variable pour l'achat de biens mobiliers durables pour le Registre national	179.670
Réalisation du système national de transmission de données du secteur public	20.491

C.2.1. Le Service de l'Etat à gestion séparée chargé de la gestion de la carte d'identité

En application de l'article 92 de la loi-programme du 9 juillet 2004, un Service de l'Etat à gestion séparée (SEGS) a été créé, celui-ci est chargé de la gestion des cartes d'identité et du Registre national.

La création de ce Service de l'Etat a pour objectif de gérer de façon plus souple le projet de la carte d'identité électronique, en particulier en ce qui concerne l'utilisation du personnel des entreprises publiques autonomes, et d'anticiper à temps des situations changeantes.

L'arrêté royal du 5 décembre 2004 fixe la composition, le fonctionnement et les attributions du Comité de gestion du Service de l'Etat à gestion séparée.

L'arrêté royal du 6 décembre 2004 établit les dispositions relatives à la gestion financière du Service de l'Etat.

Les deux arrêtés ont été publiés dans le Moniteur belge du 14 décembre 2004; ils sont entrés en vigueur le même jour.

Consécutivement, le fonds budgétaire organique du Registre national a été clôturé. Les soldes des moyens d'engagement et d'ordonnancement ainsi que les recettes établies du fonds ont été transférés au Service de l'Etat.

Les recettes réalisées pour l'année 2004 sont les suivantes:

- Recettes provenant des prestations du Registre national: 7.868.339 euros
- Recettes provenant de la carte d'identité électronique: 752.190 euros
- Recettes des entreprises publiques: 4.479.436 euros

En 2004, les dépenses du Service de l'Etat se chiffraient à 4.128.506 euros.



C.3. Communication

Depuis janvier 2004, la DGIP dispose d'un service Communication interne et d'un service Communication externe depuis décembre 2004. Les activités et les plans d'avenir de ces services sont décrits plus en détails dans le présent rapport annuel.

En 2005 aussi, ces services apporteront leur collaboration à la réalisation du MPM 19: l'optimisation de la communication interne et externe.

Un gestionnaire de la Communication a été engagé dans le cadre du projet eID.

C.4. Projets de modernisation - MPM

Fin 2003 le Comité de Direction du SPF Intérieur a décidé d'entamer des projets de modernisation (MPM) dans notre Service public fédéral.

Les MPM ont pour objectifs, d'un part, d'améliorer le service au citoyen, et, d'autre part, de créer de meilleurs résultats et un environnement de travail plus agréable et performant pour les fonctionnaires.

La Direction générale Institutions et Population gère 2 projets de modernisation dans l'ensemble des 21 projets du SPF Intérieur.

Le MPM Elections a pour objectif d'optimiser l'organisation et la gestion des élections. Il tend à mettre en place un système électoral performant par l'extension du vote automatisé, un niveau de qualité élevé, une structure adaptée à la préparation des élections, une augmentation de la confiance dans les systèmes de vote ainsi qu'une collecte fiable des résultats électoraux. Le MPM Elections comprend 3 projets.

Le MPM Registre national est axé sur l'amélioration des processus clés au regard des missions légales, des objectifs stratégiques et opérationnels de ce service. Il tend à optimiser le développement des fonctionnalités, à maintenir en permanence le système et à le garder disponible, à offrir aux utilisateurs un support plus efficace et d'un niveau de qualité supérieur et à exercer un contrôle renforcé sur la qualité, l'exactitude, la pertinence et l'intégrité des données.

Les travaux préparatoires dans le cadre des MPM se sont déroulés sur toute l'année 2004; la phase effective d'exécution démarre en janvier 2005.

C.4.1. MPM "Registre national"

Une équipe de projet de quatre personnes fut mise sur pied dès le mois de mars 2004 afin de tracer les axes de la modernisation et de l'amélioration des processus de travail au niveau du Registre national.

Une première étape (durant les mois de mars et avril 2004) consista à dégager les opportunités d'amélioration. Parmi les sept opportunités dégagées, une liste de quatre processus a été arrêtée, à savoir:

Processus	Sélectionné	Argumentation
Développer des fonctionnalités	oui	L'amélioration de ce processus peut nous aider à l'avenir à mieux tester et à développer plus rapidement de nouvelles fonctionnalités.
Maintenir le système et le garder disponible en permanence	oui	Ceci doit conduire à une meilleure disponibilité (aux niveaux qualitatif et quantitatif) du Registre national grâce à sa modernisation (par exemple au niveau d'une automatisation plus poussée).
Support des utilisateurs	oui	Nous avons très clairement le sentiment que les utilisateurs aspirent à un support plus important et de meilleure qualité.
Contrôle	oui	Les contrôles existants actuellement doivent être intensifiés et améliorés.
Manipuler les données	non	
Consulter les données	non	Projet déjà en cours
Carte d'identité électronique	non	Projet déjà en cours

Dans la foulée, des améliorations utiles et peu onéreuses dénommées «Quick Win» furent ensuite définies. Ces améliorations ont été réalisées depuis lors:

- **Un Registre national transparent pour le citoyen:** donner au citoyen la possibilité de consulter les données le concernant enregistrées au Registre national des personnes physiques à l'aide de sa nouvelle carte d'identité (avec des certificats activés). Le citoyen peut également prendre connaissance par la même voie des autorités, organismes ou personnes qui ont consulté ou mis à jour les données le concernant durant les six derniers mois.
- **Teleworking:** donner un accès sécurisé au système du Registre national à l'informaticien responsable du centre informatique afin qu'il puisse effectuer à distance les interventions d'urgence et ainsi améliorer la disponibilité du système.

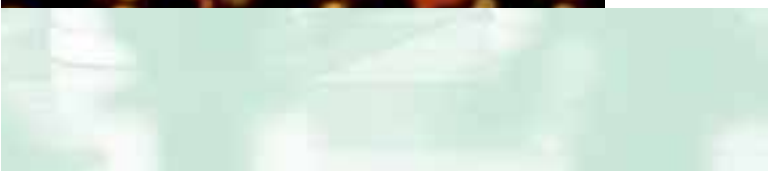
- **Accès interne aux applications du Registre national via la carte d'identité électronique:** faire en sorte que l'accès aux consultations et mises à jour du R.N par le personnel se fasse via la carte d'identité électronique en vue de le familiariser à l'utilisation de la CIE et afin d'assurer une meilleure sécurité au niveau des accès.

L'étape suivante consista à décrire la situation future « To Be » (durant les mois de mai et de juin) ainsi que les moyens humains (« ETP ») et informatiques nécessaires pour y accéder. Le nouvel organigramme de la Direction générale fut établi à l'issue de cette phase.

Restait à traduire sous forme de projets très concrets les améliorations décidées et à en planifier la réalisation selon les priorités fixées (avant dernière phase, durant le mois de septembre et octobre 2004).

Le tableau ci-après reprend la liste des projets retenus ainsi que le planning d'exécution.

N° du Projet	Nom du projet	Date début (planning)	Date fin (planning)
IB.04	Optimiser la stabilité du système du Registre national	03/01/2005	27/11/2009
IB.05	Améliorer le service client (mise sur pied d'un call-center et refonte du site web)	03/01/2005	01/06/2006
IB.06	Optimiser les contrôles visant à la qualité et l'intégrité des données	03/01/2005	28/03/2008
IB.07	Organiser le suivi des recettes et optimiser l'utilisation des ressources financières	03/01/2005	30/12/2005
IB.08	Standardiser la structure des données	02/01/2008	01/02/2013



C.4.2. MPM "Elections"

L'objectif du MPM Elections est l'optimisation de l'organisation des élections et du traitement des résultats électoraux.

Ici aussi, un certain nombre de "Quick Wins" ont été réalisés pour les élections du 13 juin 2004:

- On a donné à l'électeur la possibilité de tester le vote automatisé par circonscription électorale et de s'exercer à son utilisation via Internet (portail fédéral);
- Tous les modèles de bulletin de vote avec les listes et les candidats par circonscription électorale pouvaient être consultés via Internet (portail fédéral);
- Grâce à la sensibilisation des présidents de canton, les 208 cantons de Belgique ont pu envoyer les résultats au SPF Intérieur par la voie digitale.

Les 3 projets sélectionnés dans la phase d'exécution sont les suivants. Un tableau de planification a été établi afin de mettre ces 3 projets en œuvre étape par étape.

Projet IB.01: Mise en place d'une structure adéquate pour les élections (cellule permanente).

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

Projet IB.02: 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, améliorer la communication avec la presse, les citoyens et les autres entités concernées et organiser la gestion des imprévus, de sorte que l'on contribue de manière optimale au bon fonctionnement de la démocratie en Belgique et à l'organisation efficace des élections.

Projet IB.03: Optimisation du contrôle de la collecte des résultats électoraux.

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



C.5. Indicateurs critiques de Prestation et 'Balanced Scorecards'

Réorganiser et moderniser le Registre national des personnes physiques et assurer les fonctions de contrôle et de soutien nécessaires pour assurer une cohérence avec le système universel d'identification électronique via le numéro d'identification du Registre national, faciliter l'accès aux données, veiller à la mise à jour des registres de la population dans le délai imparti par la loi et assurer la protection de la vie privée, tel est l'un des deux principaux objectifs stratégiques assignés à la Direction générale Institutions et Population.

Un second objectif, indissociable du premier et qui le complète, vise à faire du Registre national le pilier de la communication électronique et de l'e-gouvernement. Premièrement, en poursuivant et en élargissant l'identification électronique afin de remplacer la carte d'identité traditionnelle par une carte d'identité électronique dans le délai de cinq ans à dater de la décision de généraliser cette carte. Deuxièmement, en utilisant celle-ci pour d'autres fonctions que celles en cours actuellement et de rendre accessible au citoyen des facilités disponibles au niveau de l'e-gouvernement (administration électronique).

Le système des "balanced scorecard", appliqué depuis 2003, a permis de vérifier si ces objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels qui en sont la concrétisation étaient bien atteints.

Ainsi, dans un premier temps, des fiches opérationnelles ont été rédigées par les chefs de service ou de projet. Ensuite, afin d'assurer le suivi d'un certain nombre de fiches considérées comme prioritaires par le management, des indicateurs critiques de prestation ont été définis pour certaines d'entre elles afin de pouvoir mesurer si les différents services atteignent les résultats attendus, la performance souhaitée, la qualité requise.

Enfin, dans le contexte des projets de modernisation du SPF Intérieur qui ont été définis en 2004 et dont la phase d'implémentation débute en 2005, de nouvelles normes de mesures (de nouveaux indicateurs critiques de prestations) ont été définis afin de déterminer la mesure quantitative et qualitative de la réalisation des projets d'amélioration et à surveiller dans le système de suivi BIZZSCORE ("drapeau vert, orange ou rouge"), de sorte que les adaptations nécessaires puissent, le cas échéant, se faire dans les temps et de manière appropriée. Ces nouveaux indicateurs critiques de prestations sont rattachés aux fiches opérationnelles concernées.

Au niveau du service du Registre national, les processus de base qui sous-tendent nos activités principales ainsi que les projets que nous avons définis afin d'améliorer la qualité, la performance et les résultats ces dernières, feront l'objet d'un contrôle périodique.

L'information détaillée du suivi des ICP et BIZZ-score est jointe en annexe 7 (Elections) et 8 (Registre national).

