



G

La Direction
des Relations
Extérieures

G.1. Produits et prestations d'ordre général

- 1) La direction des Relations extérieures est responsable de la tenue à jour des directives administratives et techniques relatives à la mise à jour des données et à la consultation du Registre national des personnes physiques ainsi que de l'utilisation des codes des noms et prénoms, des professions, des nationalités et des voies publiques.

À cette fin, les circulaires suivantes ont été diffusées en 2005:

21/02/2005	Le numéro de dossier attribué par l'Office des étrangers.
03/03/2005	Mise à jour TI 140-141: Composition du ménage.
19/05/2005	Extension des codes nom et prénom.
13/09/2005	Extension de la capacité des dossiers du Registre national.
19/09/2005	TI 131: participation aux élections communales et aux élections européennes des ressortissants étrangers résidant en Belgique. – Adaptations conformément à la loi prévoyant la possibilité pour les ressortissants d'un Etat hors Union européenne d'acquérir la qualité d'électeur pour les élections communales.

- 2) Exécution et contrôle des demandes de travaux émanant des autorités, organismes et personnes ayant accès aux données du Registre national.

Informations statistiques, voir annexe 5.

Le service des Relations extérieures exécute lui-même un certain nombre de travaux, notamment les demandes de renseignements individuels, les recherches spécifiques, ...

Dans les autres cas, il coordonne l'exécution des travaux en concertation avec la Direction Contrôle, le Service Application et le Service Exploitation en fonction de l'implication de chacun.

- 3) Contacts avec les utilisateurs du Registre national des personnes physiques: traitement des demandes de renseignements (par écrit, par téléphone, par e-mail, ...), réunions préparatoires à certains travaux.
- 4) Traitement de la correspondance et des questions parlementaires en rapport avec le Registre national.
- 5) Rédaction et contrôle de différents rapports:
- Rapport de la réunion hebdomadaire des chefs de service;
 - Rapport mensuel du Registre national;
 - Rapport de la réunion mensuelle de coordination avec les délégués régionaux.

- 6) Participation aux activités du Comité des utilisateurs du Registre national des personnes physiques.
- 7) Établissement des listes électorales.
- 8) Contrôle du respect par les communes des délais imposés par la loi pour l'introduction des mises à jour (projet SLA).
- 9) Suivi des problèmes constatés au niveau local dans le cadre de la délivrance des cartes d'identité et mise en œuvre des actions nécessaires en vue d'une solution rapide.
- 10) Le service des Relations extérieures contrôle en outre l'accès au Registre national des personnes physiques, en particulier pour ce qui est des demandes de renseignements ou de travaux informatiques émanant des utilisateurs.

Dans l'attente de l'installation du comité sectoriel du Registre national, ses fonctions ont été reprises par la Commission pour la protection de la vie privée en ce qui concerne l'octroi d'autorisations d'accès au Registre national et/ou l'utilisation du numéro d'identification.

Les procédures sont expliquées sur le site web de la Commission (www.privacy.fgov.be)

Les textes complets des délibérations de la Commission sont également disponibles sur ce site web.

En annexe 6 se trouve un aperçu des délibérations de la Commission pour l'année 2005.

G.2. Prestations spécifiques

G.2.1. SLA – Retards éventuels dans les mises à jour d'informations importantes

Il est dans l'intérêt de tous les utilisateurs du Registre national que les informations soient introduites le plus rapidement possible dans les fichiers du Registre, en particulier les informations relatives à l'état des personnes (naissance, mariage, décès). Afin de soutenir les communes dans cet effort, le Registre national a lancé, en mars 2005, un plan d'action dénommé «SLA» (Service Level Agreement) ayant pour but d'éviter tout retard dans les mises à jour du Registre national.

Les administrations communales en ont été informées par la circulaire du 1er août 2005. Dans cette circulaire sont expliqués le contenu de ce plan d'action ainsi que sa finalité, les délais légaux pour l'introduction des naissances, mariages et décès, les actions qui seront entreprises par le Registre national en cas de retard.

Si des retards fréquents ou excessifs sont constatés dans une certaine commune, le délégué régional du Registre national prend contact avec le chef du service de l'état civil de la commune concernée afin de chercher ensemble un moyen d'éviter les retards à l'avenir. Un rapport de cet entretien est dressé et le Registre national le transmet au collège des bourgmestre et échevins. Ce rapport mentionne notamment les suggestions qui ont été faites pour adapter les procédures existantes de sorte que les délais puissent être mieux respectés.

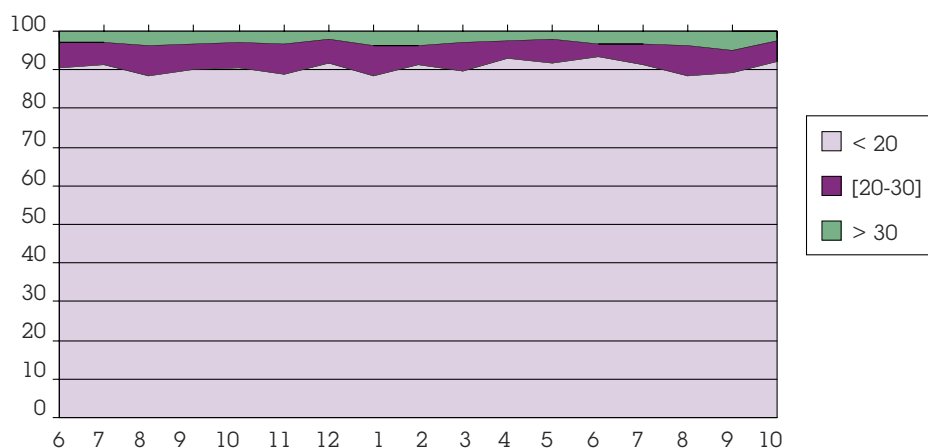
Les motifs invoqués pour ces retards sont nombreux: manque de personnel (surtout en back office), manque de matériel, complexité croissante des matières traitées, problèmes de communication des informations au sein de la commune (entre l'état civil et la population), l'absence de renseignements d'une autre commune, etc.

Depuis le début du plan d'action en mars de cette année, nous avons déjà constaté une amélioration dans les communes qui ont déjà reçu la visite de notre délégué. Ces communes ont pris des mesures pratiques afin de modifier les procédures internes pour que les informations puissent parvenir plus rapidement à l'agent qui met à jour le Registre national: remise d'une copie des minutes de l'acte, introduction des informations dans le Registre national avant que l'acte ne soit définitif, accès partagé aux données électroniques de l'état civil, conventions entre l'état civil et la population, formation de personnel supplémentaire pour l'encodage, la mise sur pied de procédures de contrôle, extension du nombre d'heures en back office, etc.

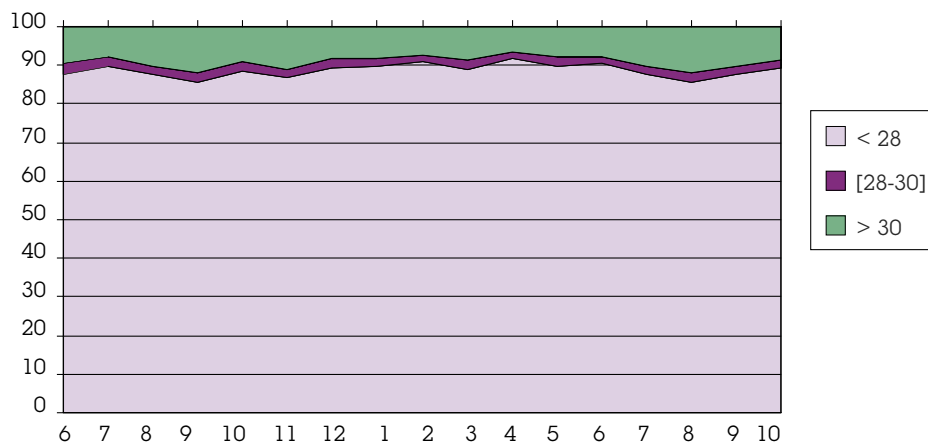
Evolution de la mise à jour des différentes informations de juin 2004 à octobre 2005 inclus.

a. Naissances

Naissance dans la commune de résidence: Le délai légal dans lequel l'information doit être introduite au Registre national est de 20 jours {délai de déclaration § art. 55 CC: non stipulé excepté dans les hôpitaux ou une autre institution (art.80 CC). En prison: immédiatement (art.84 CC). Deux jours ouvrables pour introduire l'information au Registre national}.

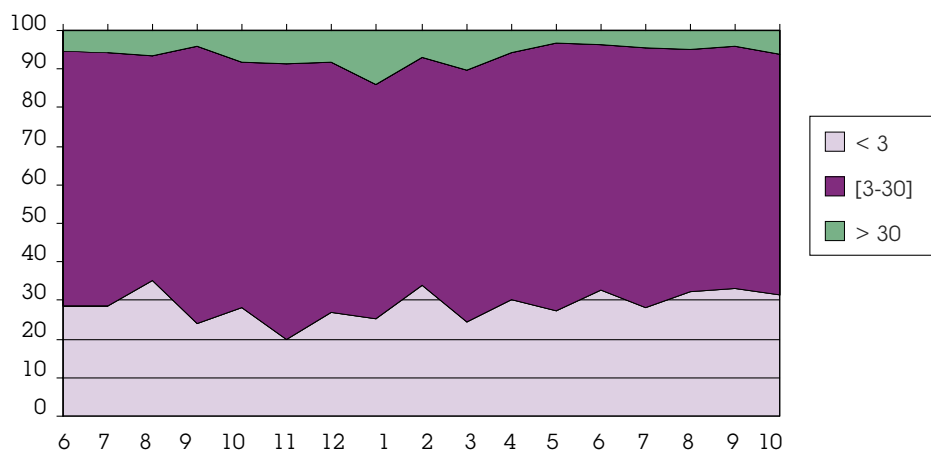


Naissance en dehors de la commune de résidence: le délai légal est de 28 jours (délai de déclaration § art. 55CC: 15 jours (max 17 jours si le dernier jour est un samedi ou un jour férié). Délai pour dresser l'acte: immédiatement. Délai pour transmettre la copie de l'extrait à la commune d'administration § art. 6 de l'AR 16/7/92: 8 jours après établissement de l'acte. Deux jours ouvrables pour introduire l'information au Registre national}.

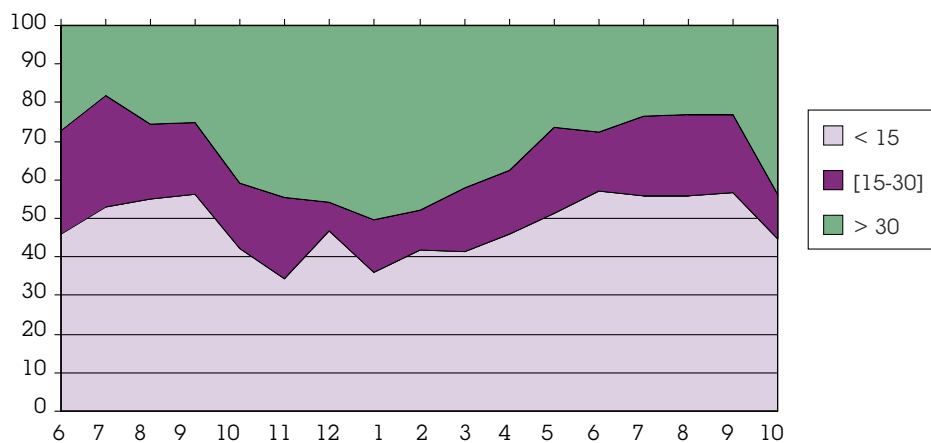


b. Mariages.

Mariage dans la commune de résidence: le délai légal est de 3 jours (délai pour rédiger l'acte: immédiatement (art. 75 CC). Délai pour introduire l'information au Registre national: 2 jours ouvrables}.

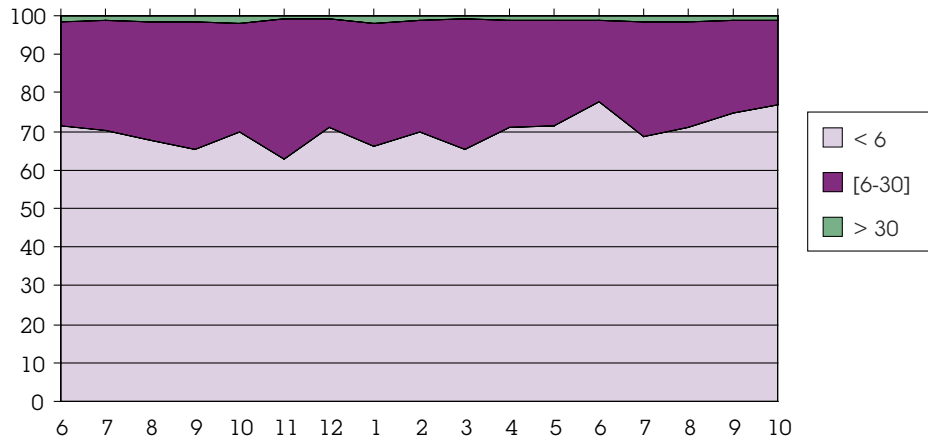


Mariage en dehors de la commune de résidence: le délai légal est de 15 jours {délai pour rédiger l'acte: immédiatement (art. 75 CC). Délai pour transmettre la copie de l'extrait à la commune d'administration: 8 jours après établissement de l'acte (art. 6 de l'AR 16/7/92). Délai pour introduire l'information au Registre national: 2 jours ouvrables}.

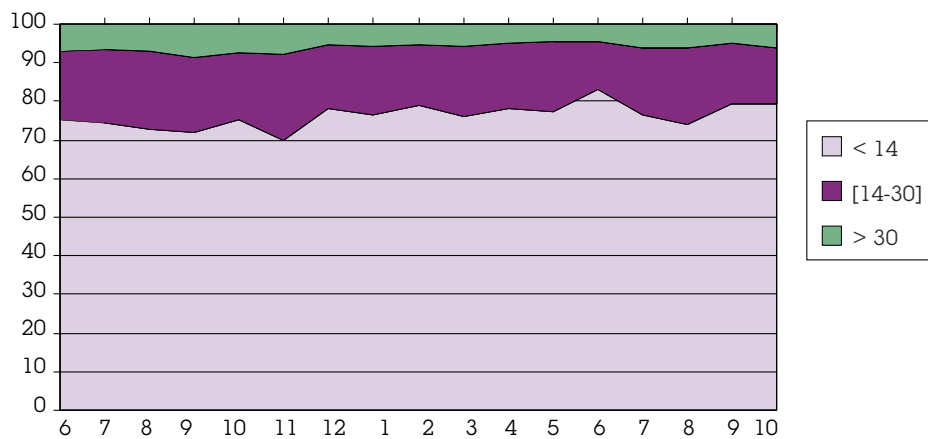


c. Décès

Décès dans la commune de résidence: le délai légal est de 6 jours {délai de déclaration § art. 77 à 79 CC: non précisé excepté dans les hôpitaux ou une autre institution (art. 80 CC). En prison: immédiatement (art. 84 CC). Délai pour dresser l'acte: non imposé (en pratique 2 à 3 jours ouvrables). Deux jours ouvrables pour introduire l'information au Registre national}.



Décès en dehors de la commune de résidence: le délai légal est de 14 jours {délai de déclaration § art. 77 à 79 CC: non précisé excepté dans les hôpitaux ou une autre institution (art. 80 CC). En prison: immédiatement (art. 84 CC). Délai pour dresser l'acte: non imposé (en pratique 2 à 3 jours ouvrables). Délai pour transmettre la copie de l'extrait à la commune d'administration: 8 jours après établissement de l'acte (art. 6 de l'AR 16/7/92). Délai pour introduire l'information au Registre national: 2 jours ouvrables}.



G.2.2.2. Contribuer à la réorganisation et à la modernisation du Registre national des personnes physiques

a. Callcenter

Afin de pouvoir offrir un service optimal aux utilisateurs du Registre national des personnes physiques, un callcenter a été créé.

Ce service a officiellement démarré ses activités le 1er décembre 2005. Vous trouverez les informations pratiques à l'annexe 3.

Les préparatifs pour la mise en service du callcenter ont été réalisés par la direction des Relations extérieures.

Dans un premier temps, le terrain d'action du callcenter se limite aux compétences des services «Relations extérieures» et «Population».

Le personnel – 4 opérateurs et un superviseur – a été formé de manière experte par les agents des services respectifs.

Les appels sont automatiquement enregistrés et un système de suivi a été instauré pour assurer le suivi des questions auxquelles une réponse immédiate ne peut pas être apportée.

Avec le temps, le terrain d'action du callcenter sera étendu à l'ensemble de la Direction Institutions et Population.

b. Echantillon

Dans sa délibération n°04/2005 du 14 février 2005, la Commission de la protection de la vie privée faisait savoir que, dans le cadre d'études scientifiques et d'échantillons, le Registre national devait à l'avenir se charger du premier contact avec des participants potentiels à l'étude en leur envoyant la «lettre de contact».

Il fallait ainsi éviter qu'un chercheur n'obtienne encore communication de données à caractère personnel pour l'envoi de formulaires d'enquête.

Les services du Registre national ont obtenu un délai de six mois afin de mettre en pratique cette méthode de travail.

Concrètement, le service des Relations extérieures a élaboré une procédure afin de transmettre de tels courriers et d'en assurer l'éventuel suivi.

c. Groupe de travail professions

Lors du comité restreint des utilisateurs du 22 juin 2005, une proposition de révision du fichier existant des codes professions a été formulée. Cela a été fait suite à la constatation que plus de 5000 professions étaient connues dans le Registre national dont beaucoup pouvaient être rangées sous la même dénomination.

Sur la base des remarques et suggestions des utilisateurs, la proposition a été adaptée et à nouveau présentée lors du comité restreint du 21 décembre 2005.

3 collaborateurs du service des Relations extérieures participent à l'exécution de ce projet, outre un représentant du service juridique et du service Applications.

L'élaboration de la nouvelle codification sera poursuivie durant le premier trimestre 2006.

d. Actualiser la brochure "Instructions pour la tenue à jour des informations".

La brochure pour la tenue à jour des informations au Registre national des personnes physiques a été coordonnée au 1er octobre 2005. La dernière version est disponible sur le site Web du Registre national (www.registrenational.fgov.be).

G.2.3. Assurer les fonctions de contrôle et de soutien nécessaires à l'égard des utilisateurs du Registre national

a. Enquête de satisfaction.

En 1999, une première enquête a été réalisée afin de connaître le taux de satisfaction des utilisateurs du Registre national des personnes physiques.

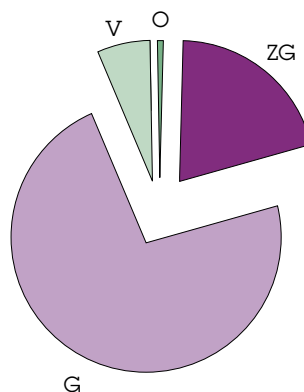
Afin de pouvoir évaluer l'évolution des services et produits fournis par le Registre national et d'en assurer le suivi, une nouvelle enquête a été réalisée dans le courant des mois d'août et septembre 2005.

Au total, 407 formulaires de réponse ont été renvoyés. Cela a donné le résultat suivant quant à la satisfaction générale.

Appréciation	Nombre de réponses	
TRES BON	86	21,1%
BON	294	72,2%
SUFFISANT	26	6,4%
INSUFFISANT	1	0,3%
TOTAL	407	100%

Les résultats détaillés de l'enquête de satisfaction ont été publiés dans une brochure spéciale au cours du premier trimestre 2006.

A l'avenir, une enquête sera réalisée tous les deux ans.



b. Comité restreint des utilisateurs du Registre national.

Deux fois par an, en juin et en décembre, les utilisateurs du Registre national sont invités à participer au Comité des utilisateurs.

Ces réunions ont pour but d'expliquer plus en détails les projets en cours, de présenter les projets à venir, de prendre connaissance des remarques et des suggestions des utilisateurs concernant toutes les compétences de la Direction générale.

La Direction Relations extérieures se charge du suivi des activités du comité restreint: envoyer l'ordre du jour et l'invitation, préparer la documentation, faire les rapports, assurer le suivi des points à l'ordre du jour.

G.2.4. Projets pour 2006

- Préparer une nouvelle enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du Registre national.
- Actualiser la brochure «Travaux d'exploitation».
- Clôturer le projet "Révision des codes professions" (voir G.2.2.).

G.2.5. Moyens

La direction dispose dans les services centraux de Bruxelles d'un conseiller général, 3 attachés, 1 chef administratif, 4 assistants administratifs et 2 collaborateurs administratifs.

G.3. Services régionaux

Une délégation régionale du Registre national est établie dans chaque province du Royaume. Les adresses de contact des délégations sont reprises en annexe 2.

Ces services sont responsables de:

- 1) l'assistance technique aux communes pour la collecte et la mise à jour des informations du Registre national;
- 2) l'exécution de tâches relevant de la compétence du Registre national, en faveur de l'Administration centrale;
- 3) la familiarisation des communes avec les nouvelles applications du Registre national;
- 4) l'inspection des services communaux de la population chargés de la tenue des registres de la population et de la mise à jour des informations du Registre national;
- 5) des visites sur place dans le cadre du projet SLA;

- 6) l'arbitrage des litiges relatifs à la résidence principale pour le Service de la Population et des Cartes d'identité;
- 7) l'établissement des rapports mensuels pour l'Administration centrale;
- 8) la délivrance des cartes d'identité provisoires conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ;
- 9) l'assistance aux communes où il est fait usage de systèmes de vote automatisé durant la phase préparatoire et le jour du scrutin;
- 10) la collaboration à la collecte et au contrôle des résultats électoraux;
- 11) l'activation de la carte d'identité électronique, dans le cas où le titulaire de la carte d'identité électronique déménage vers une commune non pilote ou quand une personne appartenant à un groupe cible spécifique demande une carte d'identité électronique.

Les services régionaux sont composés de 8 attachés, 3 chefs administratifs, 14 assistants administratifs, 15 collaborateurs administratifs et 4 femmes de ménage.

G.4. Le Service de la Population et des Cartes d'identité

G.4.1. Introduction

En ce qui concerne l'aspect «population», le service est notamment responsable de la réglementation sur la tenue des registres de population et les cartes d'identité. Un projet spécial porte sur la généralisation de la nouvelle carte d'identité électronique.

Le service est également compétent pour régler les litiges en matière de détermination de la résidence principale.

G.4.2. Législation et réglementation

Voir annexe 10.

G.4.3. Généralisation de la carte d'identité électronique et la procédure d'urgence

Les 589 communes sont depuis lors toutes passées à la carte d'identité électronique. Le 30 janvier 2006, 2.104.309 cartes d'identité électroniques étaient déjà en la possession des citoyens belges.

Les communes ont été renseignées sur l'instauration de la procédure d'urgence par la circulaire du 29 novembre 2005. Grâce à cette procédure, un citoyen peut obtenir une nouvelle carte d'identité électronique dans les deux jours s'il dépose pour cela une

demande avant 15 heures à la commune. Le coût de la nouvelle carte dépend du délai dans lequel le citoyen veut se voir remettre une nouvelle carte et revient entre 34 et 115 EURO. La remise selon la procédure d'urgence sera à terme remplacée par la remise de carte d'identité provisoire.

G.4.4. Information

Les brochures suivantes sont disponibles:

- Une brochure destinée au grand public;
- La matrice photo reprenant les critères d'acceptation de la photo d'identité apposée sur les documents d'identité belges;
- Un dépliant relatif à la sécurité de la carte d'identité intitulé: «Comment contrôler la carte d'identité belge.»

G.4.5. Population

a. Délivrance des cartes d'identité provisoires

Le service est chargé de la délivrance, en application des Instructions générales du 7 octobre 1992, des cartes d'identité provisoires aux Belges qui ne sont pas en possession d'une carte d'identité valable (du modèle européen) et qui se rendent à l'étranger, dans un pays où le passeport n'est pas requis. Le nombre de cartes d'identité provisoires délivrées en 2005 s'élève à 14.301. Pour l'année 2005, la répartition entre les 10 provinces et l'arrondissement de Bruxelles-Capitale est la suivante:

Bruxelles Fr + Brabant Wallon	Liège	Namur	Hainaut	Luxembourg
2.742	1.525	912	1.846	226
Brussel NI + Brabant flamand	Limbourg	Anvers	Flandre orientale	Flandre occidentale
958	880	2.142	314	267

b. Dispenses de la tenue du fichier de population papier

Dans le courant de l'année 2005, 48 (33 N. + 15 F.) dossiers introduits par les communes ont donné lieu à une décision ministérielle d'octroi de la dispense.

c. Dossiers de population

Le Service de la Population et des Cartes d'identité traite, en collaboration avec les délégations régionales du Registre national, les litiges relatifs aux inscriptions et aux radiations des registres de la population. Les dossiers donnent lieu à des enquêtes de

résidence et au cas où les autorités communales ne peuvent régler les litiges, ils seront tranchés par décision ministérielle après une procédure contradictoire (droit de consulter le dossier administratif et d'être entendu avant la décision).

En 2005, 606 dossiers relatifs à des litiges concernant la détermination de la résidence principale ont été traités.

d. Correspondance

Pour 2005, le nombre de lettres auxquelles une réponse a été donnée ou qui a entraîné un échange de courriers concernant les compétences du Service dans le domaine des cartes d'identité et de la population s'élève à 1 790.

G.4.6. Projets pour 2006

La généralisation de la carte d'identité électronique est poursuivie. Il est prévu que chaque Belge devra disposer d'une carte d'identité électronique d'ici la fin de l'année 2009.

Le développement d'une carte d'identité électronique pour les étrangers et d'une carte d'identité électronique pour les enfants âgés de moins de 12 ans est en préparation.

La révision et l'adaptation, là où cela s'avère nécessaire, de la circulaire du 7 octobre 1992 reprenant les instructions générales concernant la tenue des registres de la population et du registre des étrangers sont en préparation. La révision sera terminée d'ici le 1er juin 2006;

G.4.7. Moyens

Le personnel du service comprend 1 conseiller, 1 chef administratif, 4 assistants administratifs et 4 collaborateurs administratifs.