

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

- Une réglementation toujours plus claire.

Afin que le respect de la réglementation en matière de population soit maximal, celle-ci doit être claire. En 2007, une version entièrement actualisée et coordonnée des instructions de population a été rédigée et envoyée aux administrations communales.

Ce processus se poursuit et, cette année, les préparatifs nécessaires ont été faits afin de diffuser en 2009 une version actuelle et encore plus simple d'utilisation des instructions de population.

- Des projets de modernisation.

Le Service population et cartes d'identité participe aux projets de modernisation (MPM) qui portent sur les quatre activités principales. Celles-ci sont:

1. La rédaction de la réglementation et des circulaires en matière de population;
2. Le traitement de questions portant sur la population et les cartes d'identité;
3. Le traitement des litiges de population;
4. Inspection des registres de la population.

Les améliorations proposées dans les MPM Direction Population ont été concrétisées dans quatre projets qui ont été lancés en septembre 2007. Ces projets ont été réalisés fin 2008.

Ces projets ont permis d'atteindre les objectifs suivants:

- fournir un meilleur service aux communes et mettre plus rapidement des réglementations commentées à la disposition des communes;
- réduire le nombre de questions, écourter le délai d'obtention des réponses, améliorer la qualité de la réponse donnée par le service Population et le Callcenter du Registre national, optimiser la connaissance de la réglementation en matière de population dans les communes, les corps de police, etc... de sorte que la communication avec les citoyens et les autorités locales soit positive;
- réduire le nombre de litiges de population, résoudre plus de litiges au niveau local, améliorer la qualité des décisions, limiter le délai de consultation des dossiers litigieux et améliorer l'efficacité de l'inspection;
- améliorer le service à la population en ce qui concerne les dossiers de population, introduire des normes objectives, analyse comparative "benchmarking" pour l'exécution des tâches de population dans la commune et garantir la capacité minimale dans les communes pour effectuer les tâches de population.

- Des améliorations dans les instructions pour les communes.

En 2008, un certain nombre d'actions réglementaires et opérationnelles ont été prises afin d'améliorer les instructions de population :

- La directive relative à l'obligation de toujours avoir sa carte d'identité sur soi dès l'âge de 15 ans.
- Les instructions pour l'annulation de la carte d'identité "ancien modèle" lors de la convocation pour la carte d'identité électronique.
- L'adaptation de l'attestation de perte ou de vol d'une carte d'identité.
- Des explications relatives à l'inscription de mineurs dans les registres en fonction de la situation du ménage.
- L'enregistrement de personnes dont la disparition a été signalée et dure depuis plus de six mois.
- Le maintien de la validité de la carte d'identité en cas de départ à l'étranger.
- La circulaire relative à la lutte contre la fraude à l'identité au moyen du portail "CheckDoc", qui permet de vérifier la validité de documents d'identité belges et l'application "DocStop" à l'aide de laquelle le titulaire d'un document d'identité belge peut de partout dans le monde appeler un numéro gratuit afin de signaler la perte ou le vol de ce document au help desk du Registre national, afin d'éviter toute utilisation abusive de ce document.

Pour plus d'informations, consultez : <http://www.ibz.rrn.fgov.be/index.php?id=324&L=0>

A cela s'ajoute un support permanent du site web population et cartes d'identité au profit des citoyens et des services de population (<http://www.ibz.rrn.fgov.be/> – Rubrique Population et Cartes d'identité).

- Une tenue des fiches de population plus rationnelle.

Dans le cadre de la simplification administrative, nous avons poursuivi la limitation de la tenue matérielle de fiches de population dans les communes. La dispense de tenue de fiches matérielles de population des habitants de la commune est accordée si la commune dispose des moyens informatiques nécessaires garantissant la continuité du service population et permettant de garantir à tout moment la consultation des informations contenues dans le fichier population et la délivrance de documents (certificats et extraits).

Actuellement, 310 communes ont déjà obtenu une dispense afin de ne plus conserver de fiches de population papier de leurs habitants.