

9 avril 2008

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Plan d'action ayant pour but d'adapter au Registre national les informations relatives à l'état civil en fonction de l'information modifiée, et ce dans les meilleurs délais – cette mise à jour est réalisée 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'institutions (mutualités, ONEM, ...) se basent uniquement sur les informations relatives à leur client qui sont enregistrées au Registre national**
- **La valeur du Registre national pour ces institutions 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

- **Examen systématique des retards à l'aide de statistiques fiables**
- **Intervention des délégués régionaux dans les communes: déterminer les causes des retards répétés ou excessifs + se concerter pour trouver des solutions**
- **Copie du rapport détaillé, y compris une proposition de solution, aux bourgmestres des communes concernées**

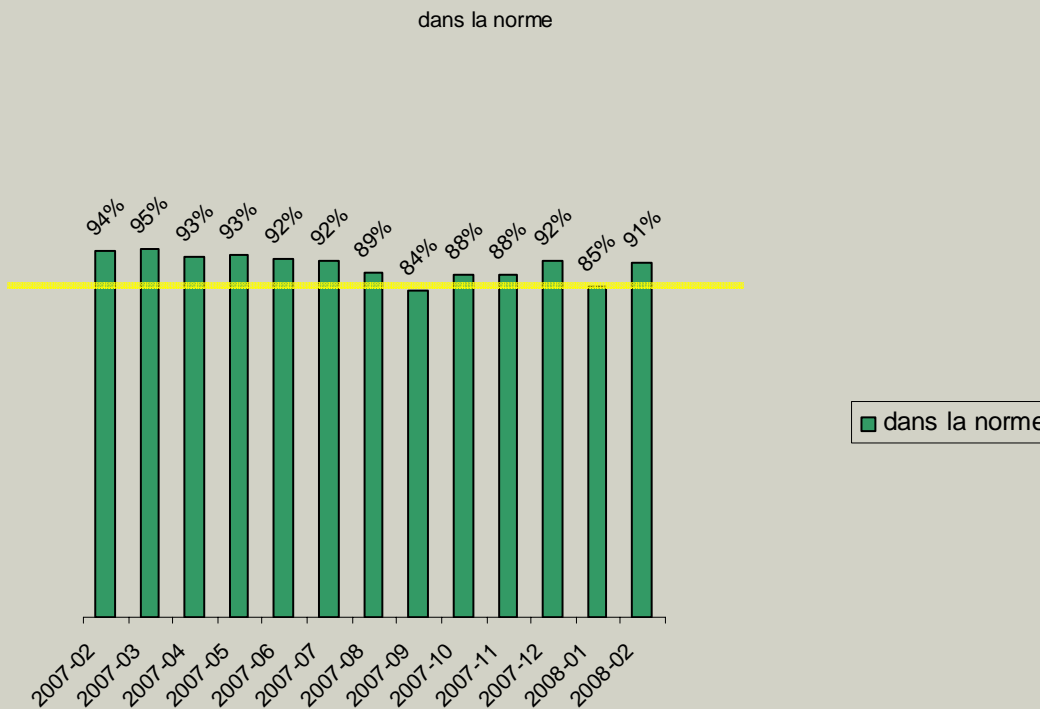
► CONTROLES

- 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

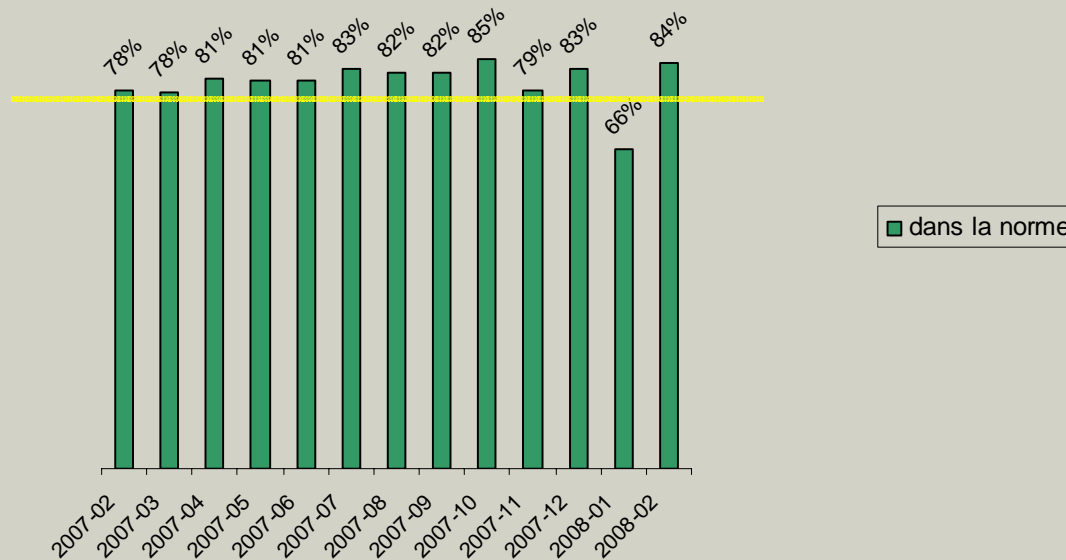
► CONTROLES

- 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

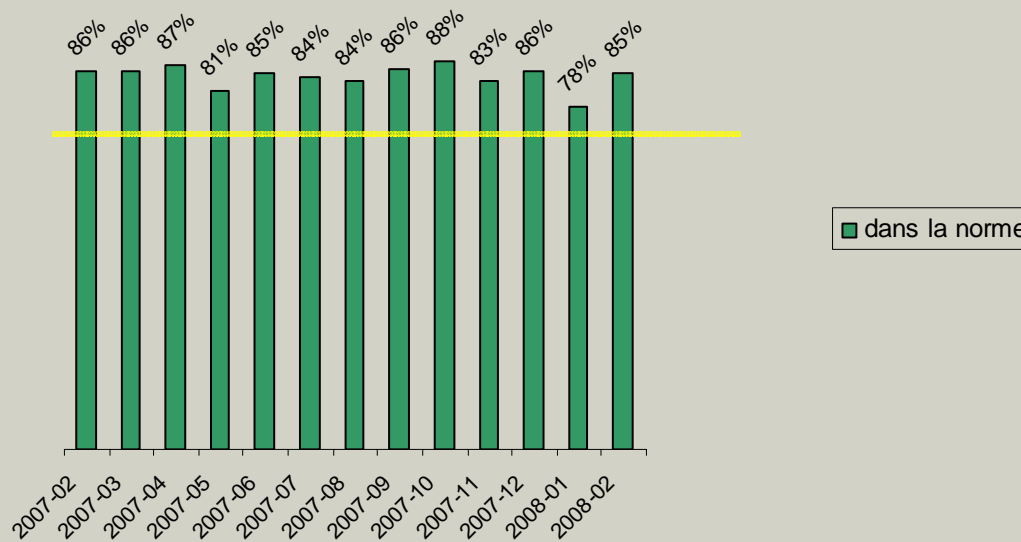
► Evolution annuelle pour la Belgique : naissances dans la commune (seuil = 85% dans la norme).



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



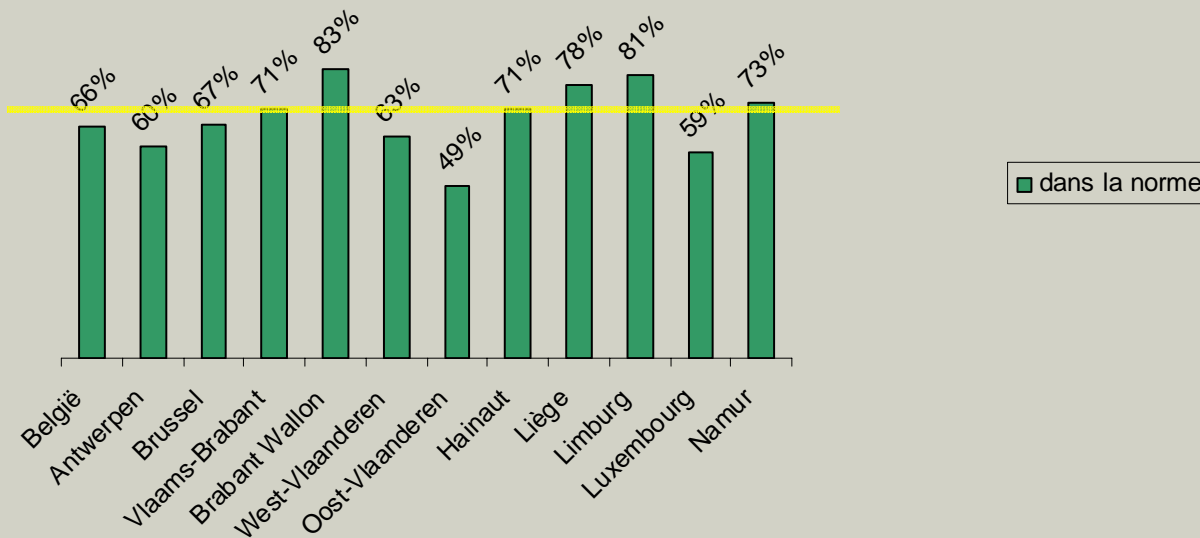
- Evolution annuelle pour la Belgique : décès dans la commune (seuil = 70% dans la norme).



► Conclusions

- Le score pour janvier 2008 est inférieur sur toute la ligne. En ce qui concerne les mariages, la norme est loin d'être atteinte quand on fait l'analyse sur le plan national.
- Influence de la période de fin d'année ?
- Examen des scores provinciaux.

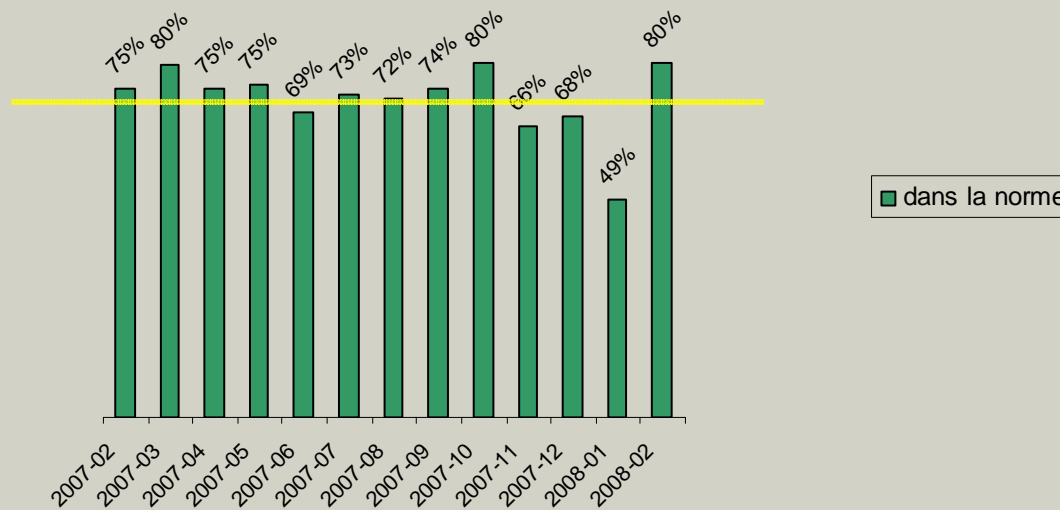
► Janvier 2008, scores provinciaux : mariages dans la commune (seuil = 70% dans la norme).



► Conclusions

- En janvier 2008, la norme pour les mariages dans la commune n'est pas atteinte, et ce dans plusieurs provinces.
- La Flandre orientale obtient le plus mauvais score.
- L'examen des scores communaux nous apprend que le problème se situe principalement dans une seule ville.

- Evolution annuelle pour la Flandre orientale : mariages dans la commune (seuil = 70% dans la norme).



► Conclusions

- Le délégué régional pour la Flandre orientale s'occupe pleinement de l'examen. Il semble que cela soit un problème organisationnel.

Comité des utilisateurs du Registre national – 9 avril 2008
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)

