

9 avril 2008

# Analyse comparative des normes en personnel pour les tâches de population dans les communes

Présentation au Comité des utilisateurs du RN

## ► Plan

- I. Présentation du projet
- II. Typologie des communes
- III. Sélection des communes pilotes
- IV. Elaboration d'un catalogue des produits et services
- V. Données à collecter : procédure
- VI. Situation actuelle
- VII. Etablissement des bases d'un modèle de calcul en fonction des premiers résultats obtenus

# ► Présentation du projet

## Contexte

- Des “**Projets de Modernisation**” ont été définis et entamés au SPF Intérieur. Un de ces projets consiste en une analyse comparative des normes en personnel pour les tâches de population dans les communes.
- Le Registre national: **source primaire et authentique d'identification** (avis de la Commission Protection Vie Privée n°14/2005)
- **Force probante** des données d'identification du RN (Loi du 27/04/2007 modifiant la loi du 8/08/1983)
- **Qualité de l'enregistrement** des données du RN

# ► Présentation du projet

## Qualité des enregistrements

- Les données du Registre national doivent être exactes et introduites le plus rapidement possible. C'est pourquoi la réglementation actuelle prévoit des **délais légaux** dans lesquels les services communaux doivent procéder à l'enregistrement des dites données
- Cependant après analyse des délais d'introduction et après avoir éliminé les dossiers en retard pour lesquels les communes n'étaient en rien responsables (ex: déclaration de naissance ou de décès tardives) l'on a pu remarquer que le motif le plus souvent invoqué pour expliquer ces retards était le **manque d'effectif**.

## ► Présentation du projet

- Développer une analyse comparative objective pour déterminer les besoins minimaux en effectif des communes pour exécuter leurs tâches de population
- Améliorer le service à la population dans les tâches de population
- Améliorer le service aux utilisateurs du Registre national.

# ► Présentation du projet

## Principales étapes

1. Recherche d'une typologie des communes (analyse différenciée selon le profil de la commune)
2. Sélection de communes pilotes.
3. Rédaction d'un catalogue des produits et services pour les tâches de population.
4. Collecte des données de volume et de temps des produits et services auprès des communes pilotes
5. Traitement des données
6. Elaboration d'un outil d'analyse comparative.
7. Application de l'outil à toutes les communes.
8. Analyse des résultats.

# ► Typologie des communes

## Sources consultées

- Union des Villes et Communes de Flandre, de Wallonie, de la Région de Bruxelles –Capitale;
- professeurs d'université;
- Communauté Flamande, SPF Economie, DG Statistiques et Information économique, Dexia

## Typologie choisie

- **Dexia** de 2007 (A. Dessoy) basée sur des facteurs socio-économiques généraux.
- **6 sous-groupes** ont été définis pour l'ensemble des régions.

## Critères de sélection des communes pilotes

- Sélection de communes pilotes dans les 6 sous-groupes.
- Représentation de toutes les provinces
- Pluralité linguistique
- Les 5 plus grandes villes sont reprises dans un sous-groupe à part avec une commune pilote par région.

## ► Sélection des communes pilotes

Caractéristique	Province	Communes pilotes	Pop.	Langue
<i>Rurale</i>	Anvers	<i>Lille</i>	15.628	Nrl
<i>Semi urbaine ou d'agglomération</i>		<i>Willebroek</i>	23.300	Nrl
<i>Grande ville</i>		<i>Antwerpen (Anvers)</i>	466.203	Nrl
<i>Résidentielle</i>	Brabant Fl	<i>Londerzeel</i>	17.452	Nrl
<i>Centre</i>	Flandre Occ.	<i>Roeselare (Roulers)</i>	56.268	Nrl
<i>Touristique</i>		<i>Koksijde</i>	21.419	Nrl
<i>Concentration d'activités éco.</i>	Flandre Or.	<i>Deinze</i>	28.593	Nrl
	Limbourg	<i>Maaseik</i>	23.879	Nrl
	Luxembourg	<i>Aubange</i>	15.193	Fr
	Namur	<i>Anhée</i>	6.958	Fr
	Liège	<i>Kelmis (La Calamine)</i>	10.472	Germ.
		<i>Beyne-Heusay</i>	11.739	Fr
		<i>Liège (Luik)</i>	188.907	Fr
	Hainaut	<i>Ath</i>	27.141	Fr
	Brabant W	<i>Waterloo</i>	29.398	Fr
	Bxl	<i>Woluwe-Saint-Lambert</i>	48.315	Bilingue
		<i>Molenbeek-Saint-Jean</i>	81.632	Bilingue
		<i>Brussel</i>	145.917	Bilingue



## ► Sélection des communes pilotes

<i>Communes Pilotes</i>	<i>OK</i>	<i>NOK</i>	<i>Proposition de Remplacement</i>	<i>NOK</i>
Londerzeel Waterloo Woluwe-St-Lambert	04.12.07 17.12.2007 12.12.2007			
Anhée Lille Maaseik	19.12.2007	10.12.2007 18.12.2007	Ravels Lanaken	8/01/2008 17/01/2008
Kelmis Aubange Deinze	06.12.2007 18.10.2007	17.12.2007	Sankt Vith	16/01/2008
Beyne-Heusay Willebroek	08.01.2008 06.12.2007			
Ath Roeselare Molenbeek-St-Jean	10.12.2007 12.12.2007			
Koksijde	14.12.2007			
Brussel Liège Antwerpen	05.12.2007 04.12.2007 12.12.2007			

# ► Catalogue des produits et services

## Définition

- Le **catalogue communal des produits et services des tâches de population** est un inventaire des produits et services qui sont fournis aux clients par les communes dans une matière qui a un impact sur la tenue des registres de population et du Registre national (par ex un changement d'adresse) ou qui sont fournis dans de nombreuses communes par le service population (par ex funérailles et modes de sépulture).
- Le **volume** d'un produit ou service est le paramètre le plus important pour déterminer la charge de travail. Les volumes sont exprimés en nombre par année. Nous travaillons par année pour éviter les fluctuations saisonnières.

# ► Catalogue des produits et services

## Définition

- En collaboration avec des groupes de travail constitués de communes et des uvc.
- Nous avons regroupé autant que possible les produits et services similaires. Donc pas “Attestation de composition de ménage”, “Certificat de résidence”,...mais “Preuves et Certificats”.
- Le but n’est pas d’être exhaustif mais de définir des normes d’occupation du personnel. Donc les produits et services qui n’influencent pas suffisamment le nombre de ETP ne sont pas pris en compte. Les produits et services qui n’apparaissent que dans un nombre restreint de communes ne sont pas non plus pris en compte.
- Chaque commune est organisée différemment. Il est donc possible que certaines tâches pour un produit ou service ne soient pas traitées par le service population.

# ► Données à collecter : procédure

## Template fourni

- Les données sont à rassembler sur un tableau Excel de structure obligatoirement fixe.
- Les données de volume et de temps sont à introduire respectivement dans les colonnes E et F pour une période de 12 mois avec une élection.
- Pour chaque groupe de produits/services les transactions peuvent se faire par internet, avec identification par Cie et traitement automatisé. Nous ne considérons pas un E-mail comme une transaction via internet.
- En bas du tableau: somme de toutes les heures d'implication directe et la conversion en ETP.

# ► Catalogue des produits et services

N°	Nom du produit ou du service	Service "Etrangers"
<b>L'état civil</b>		<b>A. Premières arrivées</b>
1	La naissance	49 L'ouverture de dossier
2	L'adoption	50 La déclaration d'arrivée
3	La reconnaissance d'un enfant	51 L'Ordre de quitter le territoire
4	Changement de sexe	52 L'enquête de domicile
5	Mariage entre Belges	<b>B. Guichets</b>
6	Mariage dont au moins un des deux époux est	53 Titres de séjour
7	Cérémonies	54 Annexes
8	Le changement de nationalité	55 Permis de travail, carte professionnelle
9	Naturalisation	56 Etudiants
10	Extraits	57 Suivi de la politique d'intégration
11	Extraits internationaux	<b>C. Demandeurs d'asile</b>
12	Recherches généalogiques	58 La gestion du dossier
13	Décès	59 La délivrance de document
14	Décès des indigents	60 L'enquête de domicile
15	Dépôt, transcription et modification d'autres actes	<b>D. Cellule 9bis</b>
16	L'Etat civil via internet	61 Traitement des demandes de régularisation
<b>Funérailles et Sépultures</b>		<b>Les retraites</b>
17	Le transport funèbre	62 La pension de retraite
18	Inhumation/Crémation/Rapatriement	63 La garantie de revenu pour les personnes âgées
19	Le renouvellement des concessions	64 La pension de survie
20	Funérailles et sépultures via Internet	65 La pension de survie temporaire
<b>Les registres de la population et le Registre national</b>		66 Les pensions via Internet
21	Recherches	<b>L'organisation des élections</b>
22	Le changement d'adresse	67 Le test annuel des ordinateurs utilisés lors des élections
23	Radiations/inscriptions d'office par la commune	68 L'infrastructure et la présence
24	Les preuves de vaccination	69 Les listes d'électeurs, les convocations et sessions
25	La cohabitation légale	70 Les procurations
26	La fin de cohabitation légale	71 L'infrastructure du bureau de canton
27	Les dons et transplantations d'organes	72 Le soutien administratif au bureau de canton
28	Modes de sépulture	73 L'organisation des élections via Internet
29	L'euthanasie	<b>Varia</b>
30	La profession	74 Les légalisations de signature
31	Les attestations et les certificats	75 Les légalisations de signature (signature du Bourgmestre)
32	Plus-3-pas	76 Les copies certifiées conformes
33	Registres de la population et le RN via Internet	77 Les copies certifiées conformes (Signature du
34	Carte gratuite de transport en commun	78 L'autorisation de voyage
<b>Les cartes d'identité</b>		79 Les mises à jour du casier judiciaire
35	La pièce d'identité pour enfants	80 Les recherches au casier judiciaire
36	Le certificat d'identité pour enfants	81 Extraits du casier judiciaire
37	La carte d'identité électronique	82 Bulletin de renseignement (BR)
38	EID en urgence avec déplacement	83 Extraits du casier judiciaire via internet
39	EID pour les personnes à mobilité réduite	84 Décorations du travail
40	Les cartes d'identité provisoires	85 Les numérotations d'immeubles et d'appartements
41	Les cartes d'identité via Internet	86 La vente
<b>Les passeports</b>		87 Les publications officielles
42	Les passeports	88 Les jurés d'assise
43	Les passeports via Internet	89 Cartes de parking
<b>Les permis de conduire</b>		90 Demandes des personnes handicapées
44	Le permis de conduire provisoire	
45	Le permis de conduire belge	
46	Le permis de conduire international	
47	Le certificat de conduite pour tracteur	
48	Les permis de conduire via Internet	

# ► Catalogue des produits et services

N°	Nom du produit ou du service	Description et Commentaire	Unité de volume	Données de volume (nombre des 12 derniers mois)	Données de temps (heures d'implication directe)
	L'état civil	Dans les produits et services ci-dessous sont toujours comprises les tâches de back office comme par exemple la traduction, la gestion des registres correspondants et la génération périodique de listes et de statistiques - si d'application. Non comprises les adaptations à la nouvelle réglementation, les tâches de management ni celles liées à la fonction de chef de service ainsi que l'apprentissage de la matière et des nouveaux outils, la participation à des réunions d'information et des journées d'étude (*).			
1	La naissance	Y compris l'établissement de l'acte de naissance, les mises à jour au Registre national et les communications avec la commune de gestion et les hôpitaux. A l'exclusion des primes de naissance.	Le nombre de naissances		
2	L'adoption	Y compris la distribution d'informations, la transcription du jugement d'adoption ou de l'arrêt et les mises à jour au Registre national. A l'exclusion des primes d'adoption.	Le nombre d'adoptions		
3	La reconnaissance d'un enfant	Y compris la communication d'informations, l'établissement de l'acte de reconnaissance et la mise à jour au Registre national.	Le nombre de reconnaissances d'un enfant		
4	Changement de sexe	Le changement de sexe. Vu que ce point est défini dans la nouvelle loi du 10 mai 2007, nous considérons les unités de temps et de volume des 6 derniers mois et nous multiplions par 2.	Le nombre de changements de sexe		
5	Mariage entre Belges	Y compris la communication d'informations, la déclaration de mariage, l'assistance du fonctionnaire de l'état civil au cours de la cérémonie, l'établissement de l'acte de mariage et du livret de mariage, les mises à jour au Registre national, l'adaptation des cartes d'identité et la communication de l'information à la commune de gestion (modèle 7ter). A l'exclusion des primes de mariage et du temps consacré par le fonctionnaire de l'état civil.	Le nombre de mariages entre Belges		

## ► Données à collecter : procédure

### Définitions

- Un **ETP** (Equivalent Temps Plein ) est la capacité en personnel qui correspond à un collaborateur dans un régime de travail à 100%.  
Par exemple 2 collaborateurs à mi-temps forment ensemble 1 ETP.
- Nous appelons **implication directe** les heures que le collaborateur consacre à ses tâches principales. Nous entendons par **implication indirecte** : le traitement des instructions, la présence aux réunions d'équipe, la participation à son propre entretien de fonctionnement, , les pauses café, etc.
- En moyenne 1 ETP correspond à **1320 heures d'implication directe par an.**

## ► Données à collecter : procédure

### Introduction des données de temps

- Il faut introduire pour chaque produit et service **le nombre total d'heures d'implication directe** qui ont été utilisées **au cours des 12 derniers mois**. Si un membre du personnel a travaillé à mi-temps, il faut donc introduire 660 heures de d'implication directe (=1320/2).
- Nous considérons les heures de **toutes les tâches** directement liées à la fourniture d'un produit ou service. Si donc un extrait nécessite une copie, nous comptabilisons le temps nécessaire à la réalisation de cette copie.
- Il est donc possible que ces heures soient prestées par des personnes de **différentes fonctions**.



## ► Données à collecter : procédure

### Introduction des données de temps

- Nous ne nous limitons pas au service population, à l'état civil, ou à tout service proche du citoyen, peu importe le nom . Il peut s'agir de personnel **de n'importe quel service communal**, y compris le service de police (sauf si mention contraire dans le catalogue). Nous faisons toutefois abstraction du temps des politiciens (par exemple l'officier de l' état civil lors d'un mariage).
- **Les tâches de management** ne sont **pas** comptabilisées. Toutefois si un chef de service intervient de manière opérationnelle dans la délivrance d'un produit ou service, il en sera tenu compte.

## ▶ Données à collecter : procédure

### **Introduction des données de temps**

- Si le travail au guichet concerne tous les services communaux, il faut dès lors répartir dans la même proportion le temps consacré par les guichetiers aux produits et services.

Par exemple : si 4 guichetiers ETP consacrent 60% de leur temps aux produits et services de notre catalogue, il faut répartir 2,4 ETP proportionnellement sur les produits et services.

# ▶ Données à collecter : procédure

## **Truc et astuces**

- Utilisation des documents disponibles comme les rapports annuels, les résultats des enregistrements de temps, etc.
- Utilisation des logiciels population/Etat civil (statistiques)
- Consultation des collègues/collaborateurs.
- Vérification du caractère réaliste du nombre d'ETP obtenus

## ► Situation actuelle

- Réception des premiers catalogues complétés.
- Rappels auprès des communes retardataires.
- Demande de compléments de données auprès de certaines communes.
- Etablissement des bases d'un modèle de calcul en fonction des premiers résultats obtenus (voir ci-dessous)

## ► Situation actuelle

- **Raisons des variances :**

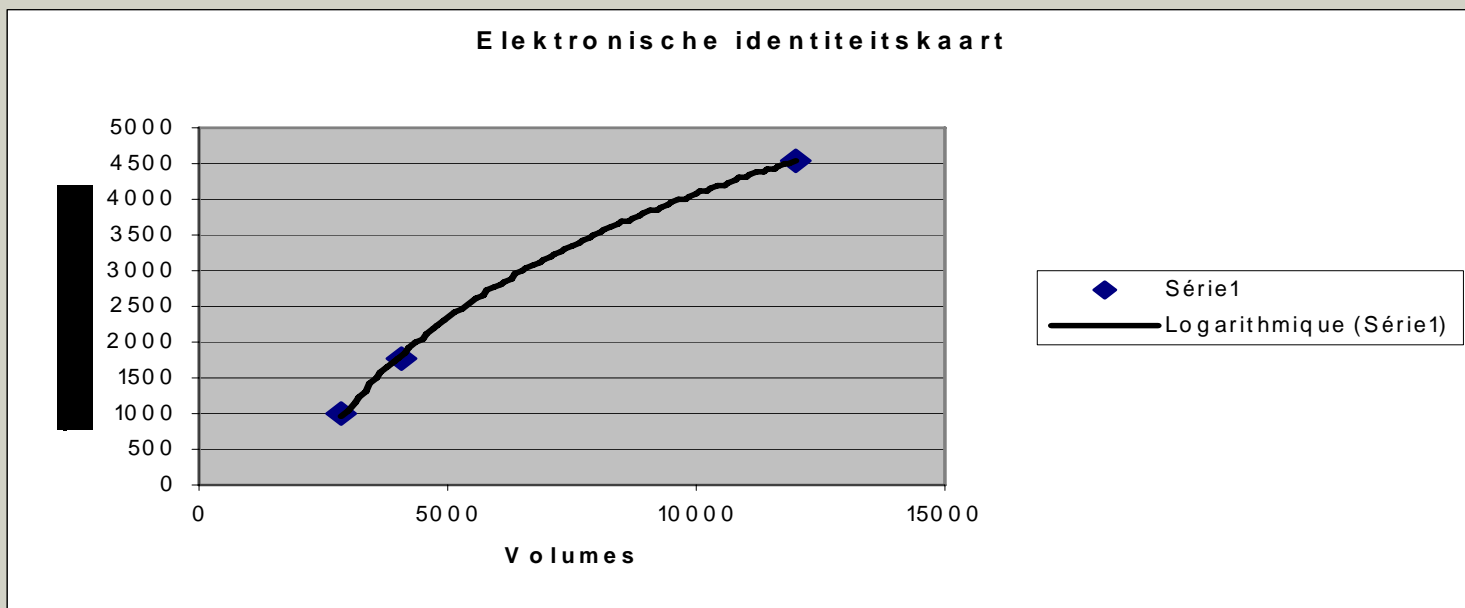
- Difficulté de récolter toutes les données de volume/temps en raison d'un manque de personnel et/ou de temps.
- Remarque de plusieurs communes quant à la difficulté de recueillir des chiffres fiables pour une période échue, malgré l'utilisation conseillée du logiciel local.
- L'implication de plusieurs intervenants/services a retardé la collecte de toutes les données

- **Impact sur le planning et/ou coûts du projet**

- Retard de  $\frac{3}{4}$  semaines
- Aucun impact budgétaire

# ► Etablissement des bases d'un modèle de calcul en fonction des premiers résultats obtenus

	Londerzeel	Roeselare	Willebroek
Volume	4100	12000	2890
Tijdgegevens	1780	4550	1000



- Etablissement des bases d'un modèle de calcul en fonction des premiers résultats obtenus

	Londerzeel	Roeselare	Willebroek
Volume	580	1602	700
Tijdgegevens	1450	1300	700

