



PUBLIC MANAGEMENT PROGRAMME

RAPPORT DE STAGE

Administration Communale de la Ville de Seraing

La clé citoyenne au e-gouvernement : la carte d'identité électronique

Pascal JACOB

SPF Sécurité Sociale

Service ICT

Consultation publique autorisée

AVRIL 2004

Table des matières

REMERCIEMENTS	3
OBJECTIFS DU STAGE.....	4
PREAMBULE	4
MISSION	4
CHOIX DE L'ORGANISATION POUR LE STAGE.....	5
DESCRIPTION DE L'ORGANISATION ACCUEILLANTE	5
LA COMMUNE DE SERAING	5
ORGANIGRAMME (DES SERVICES ADMINISTRATIFS).....	7
DESCRIPTION DES TACHES EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE.....	8
REALISATION D'UN ETAT DES LIEUX.....	8
ETUDE DU DEPLOIEMENT ET DE L'UTILISATION DE L'APPLICATION BELPIC	9
Points négatifs relevés :.....	9
Point positifs relevés :	11
REALISATION D'UNE 'ENQUETE' INTERNE ET EXTERNE	12
Objectif	12
Le constat.....	12
Que déduire de ces chiffres ?.....	14
TEST DE LA PROCEDURE DE RESOLUTION DES PROBLEMES BELPIC (HELPDESK)	16
Objectif	16
Le constat.....	16
Quelques améliorations possibles.....	16
COMPETENCES DEVELOPPEES PAR LE STAGIAIRE	17
LEÇONS POUR L'ADMINISTRATION FEDERALE.	18
LA GESTION D'UN PROJET INFORMATIQUE DE GRANDE IMPORTANCE.....	18
L'AMBIANCE ET LE TRAVAIL EN EQUIPE	18
LA GESTION DU PERSONNEL.....	18
LA RESISTANCE AU CHANGEMENT ET LA MOTIVATION	19
QU'EN RETIRER POUR L'ADMINISTRATION FEDERALE ?	19
EVALUATION PERSONNELLE DU STAGE.	20
RESUME	21
ANNEXES	23
QUELQUES LIENS UTILES	23
ARTICLES	23
QUELQUES PHOTOS D'AMBIANCE	24
LE FORMULAIRE D'ENQUETE INTERNE.....	28
LE FORMULAIRE D'ENQUETE EXTERNE.....	29
LES RESULTATS DE L'ENQUETE INTERNE.....	31
LES RESULTATS DE L'ENQUETE EXTERNE	38

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier ici les autorités de la ville de Seraing pour m'avoir accueilli au sein de leur administration communale afin d'y effectuer ce stage.

Ensuite, je souhaite remercier les responsables du service population qui m'ont donné une carte blanche quant à l'exécution de ma mission me permettant ainsi d'être intégré dans les activités quotidiennes de leur service et de pouvoir ainsi participer, à mon humble niveau, au travail des agents de ce service, mais aussi et surtout à partager leurs émotions, leurs réactions et leurs expériences.

Et enfin un grand merci à Aldo, Henri, Fred, Nath, Gigi, Paulette, Nancy, Michèle, Régine, Cécile, Yves et Marc, mes 'nouveaux' collègues du service population (carte d'identité), mais aussi celles et ceux des autres services croisées ci et là pour cette expérience enrichissante tant du point de vue humain que professionnel.

Sans oublier les responsables et coordinateurs du projet PUMP, merci donc à Dominique et Christophe.

Et finalement à Solange, Julien et Marie qui sont pour moi une source de motivation et d'épanouissement ...

Données Personnelles

Ce rapport de stage a été réalisé par :

Pascal JACOB,
informaticien au service ICT
Service Public Fédéral de la Sécurité Sociale,
Rue de la Vierge Noire 3C,
B-1000 BRUXELLES,
local 743.
Tél : 02/509.69.84
Email : Pascal.jacob@minsoc.fed.be

Objectifs du stage

Préambule

Le stage consiste en une étude (évaluation) de l'introduction de la nouvelle carte d'identité électronique dans une administration communale désignée comme pilote pour le projet **BELPIC (Belgian ELectronic Personal Identification Card)**

Les principaux aspects qui seront plus particulièrement pris en compte seront :

- ✓ Impact sur les procédures de travail
- ✓ Impact sur le service aux citoyens
- ✓ Impact sur les ressources humaines
- ✓ Difficultés rencontrées (tant au niveau administration, qu'au niveau citoyen)
- ✓ Améliorations possibles

Le but étant de vérifier si la mise en place du projet a tenu compte des « bonnes pratiques » existantes dans le domaine de la gestion d'un projet de type E-Gov ayant un impact direct auprès du citoyen et ce au niveau le plus local, son administration communale.

Une étude du processus global de délivrance de la carte d'identité électronique sera réalisée et ce afin de pouvoir poser un diagnostic précis sur sa performance et sa qualité.

Pour la facilité et l'allègement du texte, le terme : 'carte d'identité électronique' sera souvent remplacé par son abréviation usuelle : CIE

Mission

Aucune mission d'exécution particulière n'a été donnée au stagiaire mais celui-ci effectue plutôt une **mission d'observation**.

La démarche proposée par le responsable du service est l'immersion totale dans le travail quotidien des agents du service. Celle-ci ayant pour but :

- Avoir une première connaissance des activités du service,
- Le partage d'expérience avec les agents,
- Le relevé des bonnes pratiques et des problèmes éventuels,
- L'analyse critique du fonctionnement du service.

L'apport de l'expérience du stagiaire dans les processus observés et ce dans les domaines pouvant trouver une amélioration.

Choix de l'organisation pour le stage

Mon choix s'est porté sur l'administration communale de Seraing, car elle a été désignée commune pilote pour le projet BELPIC qui est un projet E-Gov ayant un impact direct sur le citoyen.

La possibilité de pouvoir être intégré dans le travail quotidien des agents d'une administration autre que celle du niveau fédéral est également un plus.

Je compte bien sûr en retirer un maximum d'expérience tant au niveau mise en place d'une nouvelle technologie et du suivi de projet informatique mais également sur les thèmes particuliers à la gestion des ressources humaines que sont la résistance au changement, la motivation, les relations aux citoyens, ...

Description de l'organisation accueillante

Le stage a été effectué au **Service Population** (section carte d'identité) de l'administration communale de la ville de Seraing.

La commune de Seraing



Au premier janvier 1977, la nouvelle commune de Seraing est créée et comporte l'ancienne commune de Seraing, + la commune de Bonnelles, + la commune de Jemeppe, + la commune d'Ougrée (à l'exception de Sclessin rattaché à la ville de Liège).

Au dernier recensement, il y a à Seraing 60.701 habitants pour un territoire d'une superficie de 3.534 ha. Seraing est la 7ème commune de Wallonie, la deuxième de la province de Liège au nombre d'habitants.

Le conseil communal est composé de 39 conseillers communaux y compris le Bourgmestre et les 8 échevins plus le Secrétaire communal. C'est l'assemblée délibérante.

Le collège échevinal est composé de 8 échevins, le Bourgmestre et le Secrétaire communal. C'est l'organe exécutif et il assure l'administration journalière de la commune.

Le Bourgmestre est le premier magistrat de la commune et représente le pouvoir central. Il préside le conseil communal et le collège échevinal.

Le personnel de l'administration, il est composé de **850 personnes** réparties en :

- ✓ personnel administratif,
- ✓ personnel technique et ouvrier,
- ✓ personnel des bibliothèques et des crèches,
- ✓ personnel d'entretien,
- ✓ personnel des repas communaux,
- ✓ personnel des a.s.b.l. ou des projets.

Dans cette administration, un service d'accueil vous guide dans vos démarches administratives, du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00, et le mercredi de 13h00 à 16h45.

Une permanence population (retrait de cartes d'identité) est par ailleurs organisée le samedi de 9h00 à 11h30 et ce dans le souci d'une meilleure disponibilité des services des administrations publiques.

Le même principe est d'application par la permanence état civil: le samedi de 8h30 à 10h00 et de 12h00 à 13h00.

Durant les mois de juillet et août, les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h00 à 11h45 et le mercredi de 12h45 à 14h45.



Administration communale
de et à 4100 Seraing

Tél.: +32 (0)4 330 83 11
Fax: +32 (0)4 330 84 34



pop.identite@seraing.be
casier.judiciaire@seraing.be
etat.civil@seraing.be
pop.etrangers@seraing.be
passeports@seraing.be
population@seraing.be

Localisation des bureaux:

Ancien Hôtel de Ville de Jemeppe
Quai des Carmes, 45
4101 SERAING (Jemeppe)

La personne de contact (Responsable de Divion) est **Monsieur Aldo ORANO**

Tel : 04/330.83.11 Email : A.Orano@Seraing.be

La responsable de l'entité 'carte d'identité' est **Madame Frédérique WILMART**

Tel : 04/330.83.11 Email : F.Wilmart@Seraing.be

Organigramme (des services administratifs)

Le Bourgmestre Le Conseil communal Le collège échevinal Le Secrétaire communal et le Secrétaire communal adjoint	<u>1ère Division Administrative</u> <i>Personnel et traitement</i>
	<u>2^{ème} Division Administrative</u> <i>Population – étrangers - milice - archives – permis de conduire – électorat – état civil et sépulture – relations avec les citoyens</i>
	<u>3^{ème} Division Administrative</u> <i>Affaires culturelles – bibliothèques – animation de quartiers – affaires sportives</i>
	<u>4^{ème} Division Administrative</u> <i>Budget – comptabilité – cadastre</i>
	<u>5^{ème} Division Administrative</u> <i>Service des achats – secrétariat des travaux</i>
	<u>6^{ème} Division Administrative</u> <i>Centre social – crèches – service des repas – pointage des chômeurs dentisterie</i>
	<u>Services :</u> <i>Service juridique – instruction publique parascolaire recette communale - cabinet du Bourgmestre – relations publiques – Secrétariat communal – dactylographie – Affaires économiques – cellule communication –gestion informatique</i>

En **surligné**, le service où le stage s'est effectué.

Description des tâches effectuées par le stagiaire

Réalisation d'un état des lieux

Le service population, section carte d'identité est composé de 10 personnes. Elles sont organisées géographiquement afin d'avoir un contact direct avec le public.

Il n'y a pas de guichet vitré, le citoyen vient directement face à son interlocuteur, au bureau de celui-ci. La gestion des files d'attente s'effectue via un système de tickets numérotés géré par l'accueil et d'afficheurs de numéros. Des téléviseurs permettent aux citoyens de patienter.

Les agents ont à leur disposition un PC pour leur travail quotidien disposant des outils de bureautiques 'standards' : un traitement de texte, un tableur, un outil d'E-mailling et un outil de présentation, un indicateur téléphonique, un accès au Registre National et à l'Internet.

Dans le cadre du projet BELPIC, les PCs spécifiques ont été fournis par le Service Public Fédéral Intérieur (1 PC par 10.000 habitants initialement mais 1 PC par 15.000 habitants dans les faits) et ce vu leur spécificité technique liés à la sécurité des données et à leur traitement (les données du disque dur sont cryptées).

Un poste BELPIC se compose en fait d'un PC sécurisé, d'une imprimante, de deux lecteurs de carte, un pour le citoyen, un pour l'agent de l'administration et d'un logiciel spécifique permettant la réalisation de toutes les opérations nécessaires à la gestion de la carte d'identité électronique. Chaque poste est relié via réseau au mainframe central du SPF Intérieur.

De ce fait, tous les agents du service ne disposent donc pas d'un PC BELPIC et ceux en disposant doivent donc utiliser 2 PCs et 2 imprimantes pour réaliser leurs tâches !

Un essai d'intégration de tous les programmes sur un seul PC est en cours...

Les agents possèdent un niveau de connaissances en informatique juste suffisant pour réaliser leurs tâches et se trouvent donc facilement en porte à faux dès qu'un problème lié à l'informatique surgit.

Etude du déploiement et de l'utilisation de l'application BELPIC

J'ai étudié le processus relatif à la délivrance de la CIE me permettant de récolter des réactions des agents et des citoyens voire même directement pu effectuer de visu des constatations importantes.

Celles-ci sont reprises par la suite de manière succincte car elles mériteraient toutes un développement plus conséquent mais l'important est le fait de signaler les problèmes existants afin de conscientiser les responsables et les décideurs du projet BELPIC dans le cadre de cette phase de test «grandeur nature»

Points négatifs relevés :

- ✓ L'implantation réalisée ***la veille des élections*** en juin 2003, ce qui a bien sûr eu un impact sur la formation du personnel qui avait en ce temps d'autres priorités que celles liées à BELPIC...
- ✓ Des gros ***problèmes de disponibilité*** de l'application (problèmes techniques à Bruxelles) dont la fréquence peu à peu diminue.
- ✓ La ***lenteur*** des temps de connexion à l'application BELPIC.
- ✓ La ***fiabilité de l'application*** (interruption des connexions).
- ✓ Le ***helpdesk*** (02/210.21.07) ne fournissant pas les réponses escomptées en des délais rapides.
- ✓ La ***manque de formation*** (voire quasi inexistante) des agents à l'application par les responsables 'externes' du projet.
- ✓ Le ***peu d'implication des agents du terrain*** de la part des initiateurs et des concepteurs du projet se traduisant parfois par des dysfonctionnements ou des cas non prévus.
- ✓ Les ***contraintes supplémentaires*** induites sur la productivité des agents de l'administration communale du fait de la procédure sécurisée et de la masse de travail supplémentaire à réaliser (bordereaux, documents de suivi et d'accompagnement, ...).
- ✓ Le ***manque de soutien informatique*** au niveau communal (une petite équipe de « volontaires ayant quelques connaissances dans le domaine »).
- ✓ Le ***peu de feedback*** ou d'actions prises lors des réunions intercommunales et départementales organisées à Bruxelles.
- ✓ Un ***problème de dualité*** d'utilisation de la CIE (La carte personnelle de l'agent pour l'identification et l'accès aux données sensibles des applications mais aussi comme

‘simple citoyen’).

- ✓ Un **agent s’est fait voler sa CIE** alors que celle-ci se trouvait dans son lecteur. Il faut en effet savoir que la CIE de l’agent reste en permanence dans le lecteur « fonctionnaire » sinon l’agent devrait se déconnecter et se reconnecter à chaque nouveau citoyen demandant des opérations sur sa CIE. Ces opérations auraient un gros impact sur sa productivité et connaissant les problèmes liés à la connexion à l’application, les risques seraient multipliés, sans compter les problèmes d’usure prématurée de la carte ... Le comble étant que l’agent aurait dû repayer sa CIE personnellement, ce qui finalement n’as pas été le cas. Ce problème est à mettre en relation avec le problème de dualité évoqué plus haut. Pourquoi ne pas prévoir des cartes « de service » ?
- ✓ De plus, **tous les agents ne disposant pas de PC BELPIC personnel** (leur nombre est limité), ils utilisent le PC d’un autre agent (avec la carte de l’agent en question dans le lecteur) pour s’identifier à l’application ! Il y a donc là un vrai problème à résoudre ...
- ✓ La **perte** (?) d’un ‘sealbag’ contenant les CIE lors du transport de ceux-ci entre les fabricants et les administrations (cas unique et non reproduit depuis lors...)
- ✓ Le problème lié à la **non-disponibilité** et au **délai de livraison** des cartes à la veille des vacances (par exemple en cas de perte ou de vol). Ce point a été résolu entre-temps.
- ✓ La **frustration** des citoyens quant **au prix** et à la **durée de validité** de la carte mais aussi vu le peu de services actuellement disponibles.
- ✓ Le problème **des ‘anciennes’ CIE** (première génération) avec l’adresse gravée. L’erreur émane du SPF Intérieur et le coût pour la nouvelle carte est supportée par le citoyen uniquement en cas de changement d’adresse. Les ‘anciennes’ CIE restent quant à elles valides jusqu’à leur date de fin de validité dans les autres cas et sont alors remplacées par une CIE ‘nouvelle génération’).
- ✓ Les **changements de communes** vers celles non équipées de cartes d’identité électroniques représente un cas particulier. Le citoyen doit alors se rendre dans une antenne régionale du Registre National afin de faire modifier ; soit le contenu de la puce de la CIE , soit obtenir une nouvelle carte (si celle-ci contenait l’adresse gravée)!
- ✓ Pas ou très peu de formation des agents quant **aux fonctions possibles de la CIE** et à l’utilisation des bornes interactives, seul un dépliant est disponible et parfois fournis au citoyen, ainsi qu’une simple feuille d’explication pour les agents.
- ✓ La **solution de facilité** : refaire la carte (à charge du coût au citoyen !) était souvent proposé par le helpdesk en cas de problème non prévu, mais cette solution était inadéquate et semble avoir disparu maintenant suite à de nombreuses demandes en ce sens (amélioration du service au citoyen).
- ✓ **L’historique des transactions** relatives à la CIE n’est pas toujours à jour et/ou correct.
- ✓ Le **nombre et le temps de traitement** des ‘papiers annexes’ qui a été plus que triplé (question de sécurité accrue) avec la création de bordereau divers et de document

d'accompagnement en sus par rapport à l'ancien système..

- ✓ L'obligation actuelle de posséder **2 PCs et 2 imprimantes** pour le travail quotidien des agents.
- ✓ L'impression pour les agents communaux «*d'essuyer les plâtres* » d'une application, tâche pas toujours vécue comme enrichissante.
- ✓ **L'annulation de l'impression** de la fiche d'adresse est uniquement prévue *après* l'impression de la fiche (erreur fonctionnelle dans l'application) !
- ✓ **La livraison des nouvelles carte d'identité** qui devait être quotidienne et donc permettre une répartition du travail de tri et de classement ne l'est pas réellement. Il faut savoir que les cartes qui arrivent en vrac, doivent être encodées (le numéro de carte d'identité encodé dans un bordereau de réception), puis triées par ordre alphabétique dans des boîtes de rangement). **Dans la pratique, 90% des cartes** (200 à 300) **arrivent le vendredi à 10h00** et doivent donc être traitées en 2 heures afin d'être disponibles dès le samedi matin pour les citoyens et ce monopolisant parfois une ou deux personnes à temps plein!

Point positifs relevés :

- ✓ **Gain de temps** lors des changements d'adresses.
- ✓ **Mise à jour** de l'application efficace (par téléchargement et installation automatique).
- ✓ Le **support des responsables** du service aux agents dans les tâches quotidiennes et dans le processus de changement.
- ✓ La **bonne résistance au stress** dans les contacts avec les citoyens malgré un niveau de stress supérieur.
- ✓ **L'esprit d'équipe et d'entraide** très présents chez les agents face à cette nouvelle technologie.

Comme on peut le constater, un grand nombre de points posant problème ont été relevés mais sont souvent inhérents à la mise en place d'un nouvel environnement de travail imposant une modification des procédures et des comportements.

Cependant certains de ces problèmes relèvent d'une méconnaissance du travail des agents de terrain non prise en compte lors de l'analyse des besoins et/ou d'une maladie, qu'on espère de jeunesse, de l'application.

D'autres relèvent du niveau fonctionnel, tel que la mise en place d'un helpdesk efficace et efficient (cf Test de la procédure helpdesk).

Réalisation d'une 'enquête' interne et externe.

Objectif

Afin d'obtenir une vue rapide mais, aussi claire que possible sur l'impact de BELPIC dans la réalité quotidienne, le stagiaire a estimé que la réalisation de 2 **formulaires d'enquête** (un destiné aux agents du service et l'autre aux citoyens) permettra d'avoir un réel feedback tant des agents du service que du citoyen.

Le but n'étant pas ici d'effectuer un sondage faisant 'force de loi' ou se substituant à des sondeurs professionnels, mais d'avoir les sentiments des gens du terrain et sans autre prétention que la collecte d'information pouvant fournir des tendances à inclure dans le rapport de stage.

Ces 2 formulaires ont été réalisés, puis discutés et validés par les responsables avant de les mettre en pratique.

Huit agents du service 'carte d'identité' ont participé au questionnaire interne et quatre-vingts citoyens au formulaire externe.

Les citoyens interrogés l'ont été aléatoirement tant avant de passer dans un des services qu'après leur passage. Il va de soit que le taux de réponse a été plus élevé **avant** le passage dans un service (en patientant dans les files d'attente) qu'**après** (« plus de temps à perdre »).

A titre indicatif, les statistiques du service population indiquent une moyenne 2000 visiteurs par semaine.

Le constat

Pour ce qui est de *l'enquête externe*, **101** citoyens ont été interrogés **80** ont accepté de remplir le formulaire :

- **52%** possédaient déjà leur CIE. En effet, l'enquête ne ciblait pas **uniquement** les détenteurs car il était important aussi de connaître par exemple d'autres informations telles que le taux de pénétration de l'Internet sur la commune, le type et la qualité d'information, la sensibilisation reçus sur la CIE, etc.
- **61%** des serésiens possèdent un ordinateur et parmi ceux-ci, **46%** une connexion Internet et parmi ceux-ci, **66%** de type 'rapide'.
- **70%** des citoyens ont été sensibilisé à la CIE et parmi ceux-ci, **89%** l'ont été via l'administration et **51%** via les médias, donc **11%** n'ont reçu aucune information !
- L'information reçue a été jugée nettement insuffisante (**24%**) ou insuffisante (**46%**) par la population.

- Seulement **16%** des citoyens interrogés ont déjà utilisé une des dix E-bornes interactives situées sur le territoire de la commune et trouvent son service de bon (**31%**) à très bon (**8%**)
- La nouvelle procédure d'obtention a été jugée satisfaisante à **44%**
- Les avantages principaux cités pour la CIE sont (ou seraient), par ordre décroissant d'importance :
 - ✓ Son format
 - ✓ Aucun
 - ✓ Ses usages multiples
 - ✓ Faire moins de files d'attente
 - ✓ Sa résistance
 - ✓ Accès facilité à diverses données
 - ✓ Moins de papiers à remplir
- Les inconvénients principalement cités sont (ou seraient) les suivants, par ordre décroissant d'importance :
 - ✓ Son coût
 - ✓ Sa durée de validité
 - ✓ Le risque de non-respect de la vie privée
 - ✓ Pas d'avis
 - ✓ Aucun
 - ✓ Les fonctions actuellement disponibles
 - ✓ Sa fiabilité, sa résistance
 - ✓ Les dysfonctionnements
 - ✓ La disponibilité des lecteurs
- Les termes www.belgium.be (à **36%**) , E-Gouvernement (à **15%**) , Code PIN (à **90%**) , code PUK (à **78%**) , Helpdesk (à **21%**) , Internet (à **86%**) évoquent « quelque chose » aux habitants de la commune.

Pour ce qui est de l'**enquête interne** ,

- **49 %** des agents estiment avoir soit une *formation de débutant ou de base* pour réaliser leurs tâches quotidiennes.
- *La formation BELPIC* a été effectuée via l'*auto formation* (**100%**) car aucune formation n'a été réellement fournie par les prestataires de services...
- Cette *formation* est jugée *insuffisante* à **87%**.
- Les *modifications apportées aux procédures de travail* concernent essentiellement :

De manière *positive* :

- ✓ Aucune modification (!),
- ✓ L'évolution progressive du système,
- ✓ Le nouveau départ,
- ✓ La remise à niveau pour les non initiés,
- ✓ L'impression maintenant directe des DBs.

De manière *négative* :

- ✓ Les connections à l'application
 - ✓ Le mécontentement des citoyens
 - ✓ Les files d'attente
 - ✓ Plus de travail pour les agents
 - ✓ Le manque d'information
 - ✓ La réorganisation des procédures de gestion des dossiers
- Le *service au citoyen* a été jugé de *moins bon à nettement moins bon par 62%* des agents et le *niveau de stress est plus élevé à nettement plus élevé pour 87 %* des agents...
- La *qualité du support et des informations fournies* par les responsables du projet BELPIC a été jugée *insuffisante à 87 %*

Que déduire de ces chiffres ?

Sans aucune prétention, on peut seulement tirer des conclusions quant à des indications ou des tendances. Ces enquêtes ne se voulant qu'une photo à un moment donné (la période de stage) du feedback des citoyens et des agents du service.

Certains chiffres sont quand même assez représentatifs ou révélateurs, je pense ici :

- au *pourcentage assez élevé* pour les possesseurs d'ordinateurs,
- au *taux de pénétration élevé d'Internet* chez les citoyens de la ville de Seraing.
- à la *sensibilisation assez bonne* des citoyens à la nouvelle CIE (mais le plus souvent, cette sensibilisation «*forcée* » résulte d'un courrier à domicile : la convocation pour obtenir la nouvelle carte !),
- à la *pauvreté des informations reçues* quant à l'utilisation et les possibilités de la CIE (une constante chez les citoyens),

- à la *très faible utilisation des bornes interactives* (normal au vu du manque d'information reçue ?)
- *aux avantages et aux inconvénients* de la CIE sont à la fois variés et justifiés voire attendus et/ou prévisibles.

Bref, une enquête assez révélatrice de l'état d'esprit actuel du citoyen face à la nouvelle CIE, et une contribution directe à une amélioration possible sur les points posant problèmes.

Quelques actions pourraient directement avoir un impact sur les résultats négatifs, essentiellement sur l'information et les possibilités de la CIE :

- Fournir *systématiquement* le dépliant du SPF intérieur à tous les citoyens venant retirer leur CIE.
- « *Vendre* » les bornes interactives en invitant les citoyens à les utiliser en y organisant par exemple des séances d'information, données par **un agent formé (contact citoyen)**, une fois par semaine. Actuellement c'est la personne préposée à l'accueil qui effectue ce travail en parallèle avec le sien ce qui bien sûr n'est pas l'optimum quant à l'information citoyenne.
- Une *information toutes boîtes* pourrait aussi être envisagée.

Quant aux résultats assez édifiants de l'enquête interne :

Il y a eu de *gros problèmes* liés à l'application BELPIC et à la formation et *certain persistent encore*.

Un premier pas dans la bonne direction serait de *résoudre les problèmes répétitifs* relatifs aux connections à l'application et fiabiliser celle-ci et à *(re)fournir une formation* réellement optimum aux agents du helpdesk et de l'administration communale ainsi que *mieux diffuser l'information* tant au citoyen qu'aux agents.

A titre indicatif, les formulaires utilisés ainsi que les résultats détaillés se trouvent en annexe.

Test de la procédure de résolution des problèmes BELPIC (HELPDESK)

Objectif

Etant journellement confronté à des problèmes liés à l'application BELPIC, les agents peuvent prendre contact avec le **helpdesk**. Ne possédant pas ou peu de formation technique, les agents sont souvent dépassés par la signification des messages d'erreurs de l'application et les explications données par les interlocuteurs. J'ai donc contacté personnellement le helpdesk (qui est plutôt un calldesk) et ce afin d'évaluer la qualité et le temps de réponse des solutions apportées. Le helpdesk de première ligne étant l'unique point de contact des agents des administrations communales, il se doit d'avoir un service optimum dans la résolution des problèmes.

Le constat

Les personnes formant le helpdesk de première ligne (au SFP Intérieur) avouent une certaine impuissance à fournir un service de qualité car ils ont été 'désignés volontaires', leur formation a été rapide, toutes les procédures ne sont pas encore documentées, ils ne servent souvent que de 'dispatching' vers les autres intervenants du processus à savoir le helpdesk de la Firme STERIA s.a. ou Belgacom Certipost et ce suivant le problème rencontré.

Il existe bien un outil de gestion des appels vers le helpdesk qui est commun avec la firme STERIA s.a., mais peu de suivi est actuellement effectué quant à la qualité des solutions fournies aux utilisateurs ainsi qu'aux délais constatés.

Souvent l'administration communale est à l'arrêt complet, avec leurs citoyens face à eux, durant un temps indéterminé car le helpdesk ne fournit souvent pas de délai relatif à la résolution du problème, même si ceux-ci sont récurrents et souvent du même type...

Dans la pratique, le renvoi des citoyens dans leurs pénates a même déjà été nécessaire vu le temps d'attente !

Quelques améliorations possibles

- ✓ Imposer aux agents des administrations, lorsqu'ils téléphonent au helpdesk, de demander le 'numéro de ticket' et ce afin de pouvoir effectuer le suivi de leur appel et l'ajouter à leur journal de bord de suivi des problèmes.
- ✓ Fournir au helpdesk des statistiques fiables permettant de quantifier le délai de résolution du problème (surtout si celui-ci est récurrent).

Contact a été pris avec Mr Deret (responsable de la firme STERIA s.a.) qui est déjà au courant des problèmes liés au helpdesk afin d'améliorer la collaboration et surtout la communication. Il faut impérativement agir à ce niveau sinon lorsque la phase test avec les communes pilotes prendra fin et que l'application BELPIC sera généralisée aux autres communes, je cite « on va droit dans le mur »...

Une intervention auprès de Madame M. De Knop (top manager au SPF Intérieur) pourrait également être envisagée.

Compétences développées par le stagiaire.

Durant mon stage en l'administration communale, j'ai essentiellement pu développer mes compétences dans le domaine du relationnel, de la communication et de l'analyse des systèmes.

Comparativement au 'fédéral', ici l'accueil et la formation d'un stagiaires ont été pris en charge, avec un suivi hebdomadaire, voir quotidien. Ce qui il faut l'avouer n'est pas trop le cas dans mon SPF où l'agent doit le plus souvent se débrouiller seul et souvent sans suivi particulier.

D'autre part ici j'ai été constamment au contact avec les citoyens, ce qui pour un informaticien n'est bien sûr pas le cas dans son travail quotidien où, s'il côtoie parfois des agents d'autres services, rares sont ses contacts avec les citoyens...

L'analyse de systèmes existants et la collecte d'informations sont par contre souvent des actions réalisées aussi par un informaticien dans le SPF mais dans le cadre strict d'un projet informatique. J'ai pu ici étudier un système dans sa globalité (aspects humains, fonctionnels, organisationnels et techniques). Ma mission, bien qu'étant d'observation, a débouché parfois sur la mise en place d'améliorations pour du fonctionnement du service (expl : réalisation de bordereaux informatisés avec contrôle de validité des données introduites, amélioration de la prise de contact au helpdesk grâce aux 'tickets' et au livre de bord). Il est clair qu'une étude plus détaillée n'a pas pu être réalisée du fait de la durée limitée du stage et certaines pistes mériteraient d'être investiguées plus en profondeur.

Mais je pense que la compétence que j'ai le plus développé est *ma capacité à l'écoute*, tant des citoyens que des collègues...

Un regret qui je crois doit se retrouver parmi tous les stagiaires du PUMP : la durée du stage trop courte ne permettant pas de vraiment s'impliquer en profondeur mais plutôt uniquement de survoler les points intéressants.

Leçons pour l'administration fédérale.

La gestion d'un projet informatique de grande importance

La leçon principale à tirer est surtout celle liée à la réalisation d'un projet informatique ayant un impact direct sur le citoyen et nécessitant la collaboration de divers niveaux de pouvoirs : le fédéral et le communal.

En effet, en tant qu'informaticien, je suis triste de constater l'échec partiel du projet de la carte d'identité électronique au niveau de son déploiement et de la fiabilité et la disponibilité de l'application. J'ai la très nette impression que plusieurs phases du projet n'ont pas été menées de manière optimum afin d'obtenir les objectifs désirés. Même si à ce jour certaines omissions ont été comblées, il en reste encore...

Il y a eu certainement des lacunes lors de la définition des fonctionnalités (oubli de nombreux cas car peu ou pas d'implication des gens du terrain, incohérences décelées lors de l'utilisation du logiciel, ...), mais aussi lors de la phase de formation du personnel (qui a été minimaliste voire inexistante !) et même des dysfonctionnements organisationnels (perte de 'sealbag', remplacement des cartes émises avec adresses gravées aux frais du citoyen, nécessité d'avoir sur soi une page reprenant l'adresse sur papier !)...

Bref, où est le progrès escompté et la bonne gestion d'un projet informatique d'une telle importance ?

L'ambiance et le travail en équipe

L'autre leçon à tirer est celle de l'ambiance et du travail en équipe qui est très positivement ressentie dans cette administration communale. En effet, j'ai rarement constaté de tensions dans les relations interpersonnelles et par contre pu évaluer la bonne entente et la disponibilité des agents notamment pour les permanences du samedi.

Tous les agents ne souhaitent qu'une chose **la satisfaction du citoyen** ce qui il faut l'avouer n'est pas toujours la priorité dans nos Services Publics Fédéraux et ce malgré les beaux discours de nos éminences...

La gestion du personnel

Il faut aussi remarquer la gestion assez efficace du personnel mise en place dans ce service et ce malgré un système assez hiérarchisé mais responsabilisant, ce qui facilite à mon avis les prestations des agents.

Malgré le fait qu'aucun système d'évaluation ou de contrôle de la productivité n'est mis en place dans le service hormis des statistiques le personnel travaille de manière motivée et efficiente.

Le management assure les missions journalières en fonction des agents présents et sans but réel à atteindre autre que celui de satisfaire les attentes citoyennes et accueillir toutes les personnes présentes dans la file d'attente et ce même au-delà du temps de travail défini si nécessaire, ici pas de rideaux ni de portes fermés dès l'heure sonnante !

La résistance au changement et la motivation

L'implantation de la carte d'identité électronique à l'administration communale de Seraing en tant que commune pilote a certes modifié certaines procédures de fonctionnement du service. Mais dans les faits la résistance au changement ne s'est pas trop manifestée du fait de l'esprit d'équipe régnant entre les agents du service. Face à ce nouvel environnement, une perte de motivation a cependant lieu lors des assez nombreuses périodes de non-disponibilité du système BELPIC mais les agents tout comme les citoyens sont devenus fatalistes et résignés face aux problèmes récurrents. Ce qui peut passer pour une révolution technologique, se passe sous une forme de transition assez douce pour les agents du service tout en étant dans l'expectative pour le futur, mais par contre ne se passe pas aussi bien pour les citoyens qui se posent beaucoup de questions et sont très septiques quant à l'utilité de la CIE.

Qu'en retirer pour l'administration fédérale ?

La leçon principale que je peux en retirer, c'est qu'avec les moyens budgétaires et en ressources humaines dont l'administration communale dispose, elle atteint assez bien les objectifs qui sont les siens : un service de qualité au citoyen. Ce qui contraste avec certains services fournis par les Services Publics Fédéraux disposant parfois de budgets « colossaux » et produisant un bien piètre service au citoyen...

Le style de management est assez participatif et proche des collaborateurs, ce qui faut avouer n'est pas la coutume dans nos services 'fédéraux' où souvent règne la loi du dictat et de l'autocratie...

La mission est claire et la volonté de bien faire toujours présente, et moi je ne connais toujours pas la mission de mon SPF...Ah !, la sacro-sainte communication déficiente...

L'environnement de travail des agents et les locaux d'accueil des citoyens n'est pas ce qu'il y a de mieux mais permet une relation assez proche du citoyen. Etant « logé » dans un bâtiment à la limite de l'insalubrité (le centre C58), j'en viens à envier les conditions de travail de mes collègues de Seraing.

Certains aspects liés au management n'existent pas encore ici, tels qu'une mesure de la productivité, une évaluation réelle des prestations et des plans de formations pour les agents, mais je conçois très bien que ce ne soit pas un but recherché actuellement...Là par contre l'administration fédérale a pris les devants mais avec quels résultats ? Wait and See...

Evaluation personnelle du stage.

Le stage en cette administration communale a répondu à mes attentes en ce sens qu'il m'a permis une immersion complète (mais pas totale au vu de l'importante matière traitée), dans les activités journalières des agents du service population et ce sans a priori ou restrictions.

La disponibilité des agents, leur manière de répondre à mes questions ainsi que le partage d'expériences a été très profitable.

J'ai également obtenu des satisfactions dans les domaines essentiellement à la gestion des ressources humaines, les relations avec les agents et les citoyens.

Par rapport aux outils et aux méthodes vues lors des cours théoriques de Gestion des Ressources Humaines, peu sont en application ici. Il semble en effet que ce soit le principe de la bonne entente générale et chacun sait ce qu'il doit faire tout en étant disponible pour les autres et ce bien sûr avec une responsabilisation des chefs de services quant au respect de l'exécution du travail et à son niveau de qualité.

Sur le point du déploiement de l'utilisation de l'application BELPIC, force est de constater que ce projet a mis à mal, dans un premier temps, le service, tant au niveau des procédures de fonctionnement que de la motivation et la productivité des agents. Si certains problèmes récurrents pouvaient être résolus rapidement, il est certain que l'impact sur le service serait positivement important.

Certains aspects des cours théoriques n'ont pas pu être examinés ici de fait du choix du sujet de stage, les deux principaux axes qui se sont dégagés étant la Gestion des Ressources Humaines et l'E-Gouvernement, pour le reste peu ou pas d'étude réalisée.

Il faut remarquer la grande différence constatée entre d'une part les discours des intervenants de FEDICT (projet BELPIC) et de Monsieur Motyl (La gestion des projets informatiques) et la réalité parfois triste des faits vécus au jour le jour à l'administration communale

En quelque sorte nous avons eu lors des cours « la bonne pratique » ou supposée comme telle et j'ai pu avoir ici parfois le contre-pieds de ce qu'il faut faire ou de ce qui a été dit. Ce qui s'avère catastrophique à terme pour un projet aussi important si aucune correction n'est effectuée entre-temps...

L'apprentissage personnel en tant que « PUMPER » se limite aux bonnes et mauvaises pratiques de réalisation et de déploiement d'un projet essentiellement informatique que je croyais mené par des spécialistes en la chose mais qui s'avère chaotique. Sur le plan 'humain', j'ai appris énormément au contact des agents du service et des citoyens.

Le fait d'avoir effectué mon stage à un niveau de pouvoir autre que le 'fédéral' a été également un plus, étant plus proche du citoyen, l'administration communale et les tâches que l'on y réalise m'étaient méconnues.

En conclusion, une expérience enrichissante sur les plans professionnels et humains.

Résumé

Le stage a consisté en une étude (évaluation) de l'introduction de la nouvelle carte d'identité électronique dans une administration communale désignée comme pilote pour le projet **BELPIC (Belgian Electronic Personal Identification Card)**.

Le but recherché était d'étudier l'impact du déploiement du projet sur les procédures de travail mais aussi sur le service aux citoyens, sur les ressources humaines mais aussi essayer de cerner les difficultés rencontrées (tant au niveau administration, qu'au niveau citoyen).

Les principales doléances énoncées et constatées ayant trait au manque de formation évidente des agents au logiciel, au manque de communication et d'information au niveau des fonctionnalités disponibles avec la CIE, de nombreux problèmes techniques liés au système informatique centralisé à Bruxelles, un manque de « répondant » du helpdesk., et d'autre cas réels non envisagés lors de l'analyse de l'application BELPIC et de ce fait posant problème...

Bref une situation pas toujours facile à vivre dont il faut tempérer l'aspect négatif, tant les agents du service y ont mis de la bonne volonté afin de fournir le meilleur service possible aux citoyens et ce malgré ces coups ... Il faut aussi reconnaître que le suivi des mises à jour de l'application sont efficaces et que des progrès ont été constatés depuis le lancement initial.

Contrairement à l'article paru dans Fédra (septembre 2003), force est de constater que la situation sur le terrain n'est pas si idyllique qu'elle y est relatée, j'ai pu le constater de visu...

Parmi les tâches que j'ai pu réaliser il y a eu :

- Un état des lieux du déploiement de l'application BELPIC dans le service avec les problèmes rencontrés et les causes possibles de ceux-ci
- Un test réel des « capacités » du helpdesk face à un problème existant avec suivi auprès de la société STERIA S.A. et de leur responsable qui a évoqué les problèmes auxquels il était confronté de manière franche et claire.
- Une enquête interne et externe relative à la CIE sur base de formulaires avec un traitement des résultats sous forme graphique.
- Des interviews 'informels' des agents ayant pour but un partage d'expérience.
- La réalisation de quelques outils informatisés (bordereaux de suivi) afin d'améliorer le processus.

Pour ce qui est du développement de mes compétences, j'ai essentiellement pu améliorer celles du domaine du relationnel, de la communication et de l'analyse des systèmes. Mais je pense que la compétence que j'ai le plus développée est *ma capacité à l'écoute*, tant des citoyens que des collègues...

Les leçons à retirer pour l'administration fédérale sont relatives :

- ✓ au travail en équipe (très efficace et efficient ici),
- ✓ à l'ambiance de travail ('fraternelle'),
- ✓ à la motivation (présente malgré les problèmes rencontrés)
- ✓ à la gestion d'un projet informatique (voir les problèmes rencontrés)
- ✓ au management qui bien que n'étant pas encore au niveau de l'utilisation d'outil de contrôle et de mesure, ni d'instrument d'évaluation réellement objectif (bulletin rédigé souvent suivant les affinités...) suffit à faire fonctionner le service de manière à fournir au citoyen le meilleur service possible.

Le stage a répondu à mes attentes du fait qu'il m'a permis une immersion complète (mais pas totale au vu de l'importante matière traitée), dans les activités journalières des agents du service population et ce sans a priori ou restrictions.

L'apprentissage personnel en tant que « PUMPER » se limite aux bonnes et mauvaises pratiques de réalisation et de déploiement d'un projet essentiellement informatique E-Gov que je croyais mené par des spécialistes en la chose mais qui s'avère chaotique. Sur le plan 'humain', j'ai appris énormément au contact des agents du service et des citoyens.

Et pour résumer en une phrase :

Une expérience enrichissante sur les plans professionnels et humains, **mais un goût amer quant à la réalisation du projet BELPIC.**

Annexes

Quelques liens utiles

http://www.seraing.be	Le site de la commune de Seraing
http://www.seraing.be/admin/population.htm#actu http://www.technomedia.be/news/media/img - news/communic_presse_court_fr.doc	Inauguration de la borne interactive à Seraing.
http://www.ibz.fgov.be/	Le portail du SFP Intérieur.
http://egov.wallonie.be/docs/Eid_partie1_fr.swf	Présentation interactive de la CIE.
http://egov.wallonie.be/pa030401.htm	Information de la région wallonne sur la CIE
http://www.zetes.com/belgium/english/dynamic/newsitem.cfm	ZETES : le fournisseur officiel des CIE.
http://www.rijksregister.fgov.be/bev_fr/bev_f_dispatcher.htm	Site du Registre National : l'information officielle sur la CIE.
http://www.certipost.be/eID	Certipost : l'organisme officiel de certification
http://www.assnat.qc.ca/archives-35leg2se/fra/Publications/rapcart1.html	Rapport québécois : les cartes d'identité et la protection de la vie privée
http://www.foruminternet.org/telechargement/documents/reco-adm-20030203.pdf	Recommandations sur le développement de l'administration électronique.
http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1144	En France aussi la CIE opérationnelle en 2006
http://www.transfert.net/a9207	Et en chine aussi ...
http://www.adae.gouv.fr/spip/article.php3?id_article=85	Tout comme l'Italie
http://dossiers.lesoir.be/laviedunet/Internautes/A_03BBF8.asp	La carte d'identité trop chic et chère.
http://www.registrenational.fgov.be/rnn_fr/cccie/circulaire/9mai/INSTRUCTIONS_GENERALES_CID_MAI_2003.pdf	Instructions générales relatives à la CIE
http://mailplan.ovh.net/~stoppuce/Main.htm	En route vers la micro-puce sous cutanée

Articles

Fédra septembre 2003	Maladies infantiles : identité électronique
----------------------	---

Quelques photos d'ambiance

« Un dessin vaut parfois plus qu'un long discours »...alors quelques photos aussi...

Le hall d'attente



Source photo : Pascal JACOB

Les bureaux et les agents du service de la population



Source photo : Pascal JACOB

Un poste de travail BELPIC



Source photo : Pascal JACOB

Une borne interactive



Source photo : Pascal JACOB

La carte d'identité électronique d'un belge célèbre...



Source photo : Belga

Et une d'un(e) quidam.



Source photo : Registre National

Le formulaire d'enquête interne

Dans le cadre de mon stage en votre service, je souhaiterais collecter quelques informations relatives à l'impact de l'instauration du projet BELPIC. Je vous demanderais de compléter ce questionnaire qui restera anonyme. Vos réponses seront uniquement exploitées dans le cadre de mon rapport de stage et ce en vue de l'évaluation de l'introduction d'une nouvelle technologie informatique pour les citoyens et les administrations.

D'avance merci pour votre collaboration

Pascal

1 *Comment évaluez-vous votre niveau de connaissances actuel en informatique pour la réalisation des vos tâches quotidiennes ?*

Débutant	<input type="checkbox"/>
Basique	<input type="checkbox"/>
Suffisant	<input type="checkbox"/>
Bon	<input type="checkbox"/>
Avancé	<input type="checkbox"/>
Expert	<input type="checkbox"/>

2 *Quelle formation avez-vous reçu par rapport à BELPIC ?*

Auto-formation	<input type="checkbox"/>
Individuelle	<input type="checkbox"/>
En groupe	<input type="checkbox"/>
Par les collègues	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Laquelle ?

3 *Comment jugez-vous cette formation ?*

Insuffisante	<input type="checkbox"/>
Suffisante	<input type="checkbox"/>
Moyenne	<input type="checkbox"/>
Bonne	<input type="checkbox"/>
Très bonne	<input type="checkbox"/>

4 *Quelles sont les principales modifications apportées par BELPIC dans votre travail quotidien ?*

Amélioration(s) ?

Problème(s) ?

5 *Comment jugez-vous l'évolution du service au citoyen grâce à BELPIC ?*

Nettement moins bon	<input type="checkbox"/>	Motif :
Moins bon	<input type="checkbox"/>	
Inchangé	<input type="checkbox"/>	
Peu amélioré	<input type="checkbox"/>	
Nettement amélioré	<input type="checkbox"/>	

6 *Comment évaluez-vous votre niveau de stress depuis l'introduction de BELPIC ?*

Nettement plus	<input type="checkbox"/>
Plus	<input type="checkbox"/>
Inchangé	<input type="checkbox"/>
Moins	<input type="checkbox"/>
Nettement moins	<input type="checkbox"/>

7 *Comment évaluez-vous la qualité du support (helpdesk) et des informations fournies par les responsables du projet BELPIC (Service Public Fédéral de l'Intérieur, Registre National) ?*

Insuffisante	<input type="checkbox"/>	Motif :
Suffisante	<input type="checkbox"/>	
Moyenne	<input type="checkbox"/>	
Bonne	<input type="checkbox"/>	
Très bonne	<input type="checkbox"/>	

Le formulaire d'enquête externe

Dans le cadre de mon stage au service Carte d'Identité de l'administration communale de Seraing, je souhaiterais collecter quelques informations relatives à l'impact de l'instauration du projet BELPIC (Carte d'identité Electronique). Je souhaiterais que vous complétiez ce questionnaire qui restera anonyme. Vos réponses seront uniquement exploitées dans le cadre de mon rapport de stage et ce en vue de l'évaluation de l'introduction d'une nouvelle technologie informatique pour les citoyens et les administrations.

D'avance merci pour votre collaboration

Pascal

1 Possédez-vous déjà votre nouvelle carte d'identité électronique ?

Oui
Non

2 Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?

Oui
Non

3 Si Oui, avez-vous une connexion Internet ?

Non
Si Oui type
56K
ADSL
Câble

4 Comment avez-vous été sensibilisé à la nouvelle carte d'identité électronique ?

Via l'administration *Courrier*
Dépliants- Affiches
Journée d'information
Autre ? Lequel ? ...

Via les média? *TV*
Radio
Journaux
Internet

Via vos connaissances *Amis*
Collègues de travail

Autres ? *Lesquels ?* ...

5 Comment jugez-vous les informations reçues relatives à la carte d'identité électronique ?

Nettement insuffisantes Motif :
Insuffisantes
Suffisantes
Bonnes
Très bonnes

6 Avez-vous déjà utilisé la borne interactive de la maison communale ?

Oui
Non

Si oui, avec-vous trouvé les informations que vous recherchez et comment jugez-vous ce service ?

Pas trouvé

Insuffisant Motif :
Suffisant
Moyen
Bon
Très bon

7 *Comment jugez-vous la procédure d'obtention de la nouvelle carte d'identité électronique (par rapport à l'ancienne) ?*

Insuffisant
Suffisant
Moyen
Bon
Très bon

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Motif :

8 *Selon vous, quel est (serait) le principal avantage de l'utilisation de votre carte d'identité électronique ?*

9 *Selon vous, quel est (serait) le principal inconvénient de l'utilisation de votre carte d'identité électronique ?*

10 *Ces termes vous évoquent-ils quelques chose ? Indiquez O ou N dans les cases.*

www.belgium.be
E gouvernement
Code PIN
Code PUK
Help Desk
Internet

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

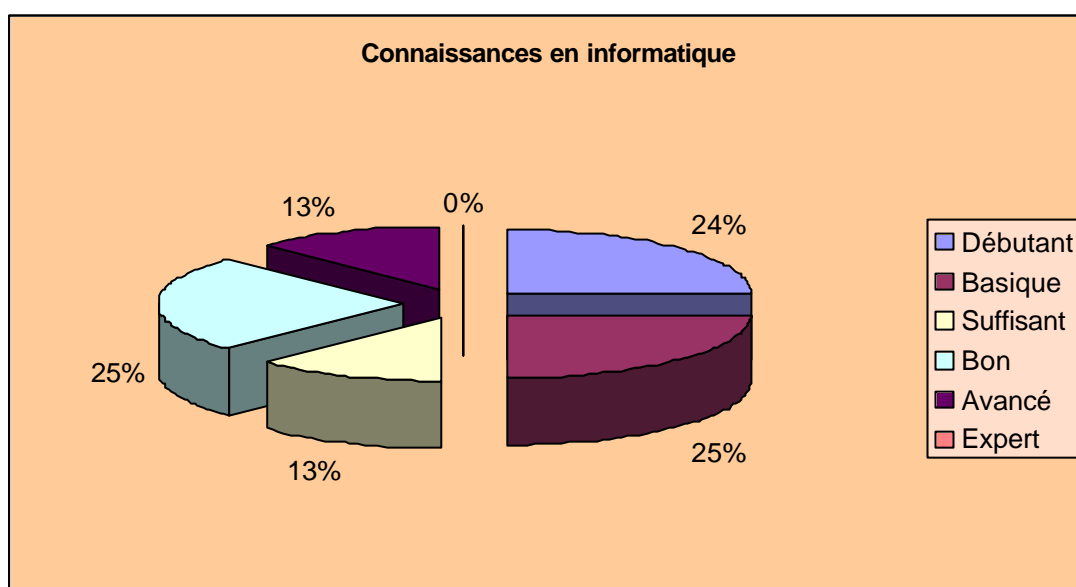
Merci de votre collaboration

Les résultats de l'enquête interne

Nombre de formulaires remplis: 8

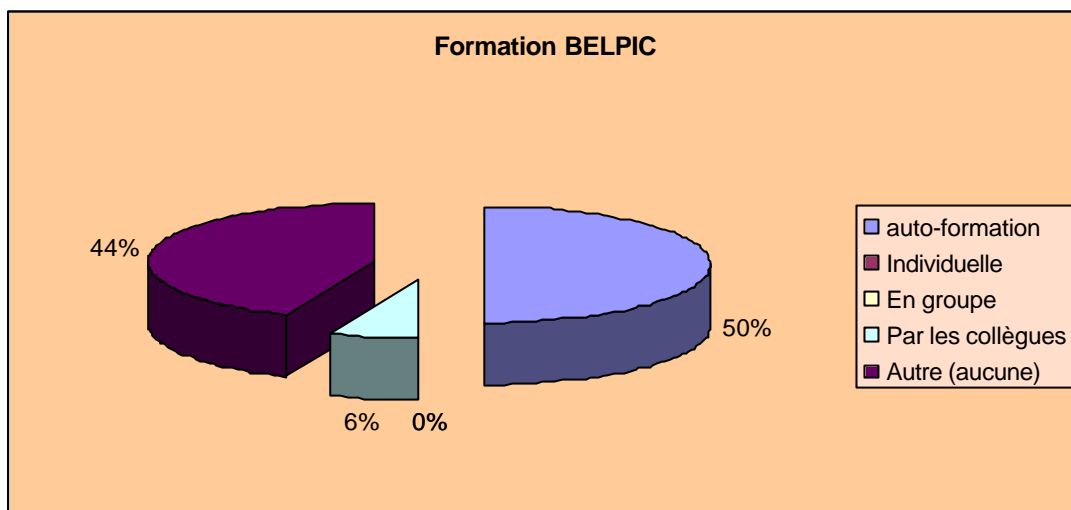
Q1: comment évaluez-vous votre niveau de connaissances actuel en informatique pour la réalisation de vos tâches quotidiennes ?

Débutant	2
Basique	2
Suffisant	1
Bon	2
Avancé	1
Expert	0



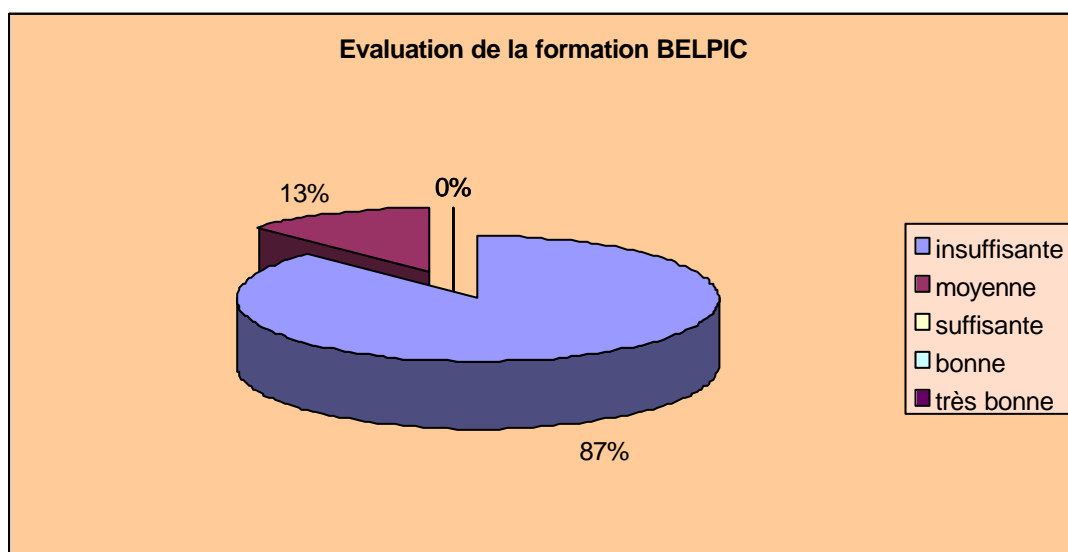
Q2 : Quelle formation avez-vous reçue par rapport à BELPIC ?

Auto-formation	8
Individuelle	0
En groupe	0
Par les collègues	1
Autre (aucune)	7



Q3 : Comment jugez-vous cette formation ?

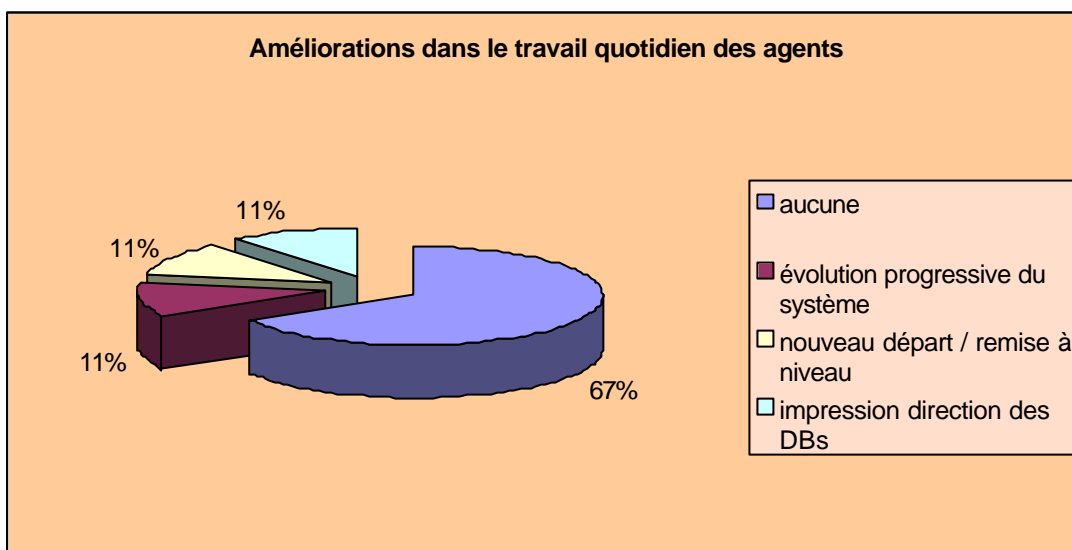
Insuffisante	7
Moyenne	1
Suffisante	0
Bonne	0
Très bonne	0



Q4 : Quelles sont les principales modifications apportées par BELPIC dans votre travail quotidien ?

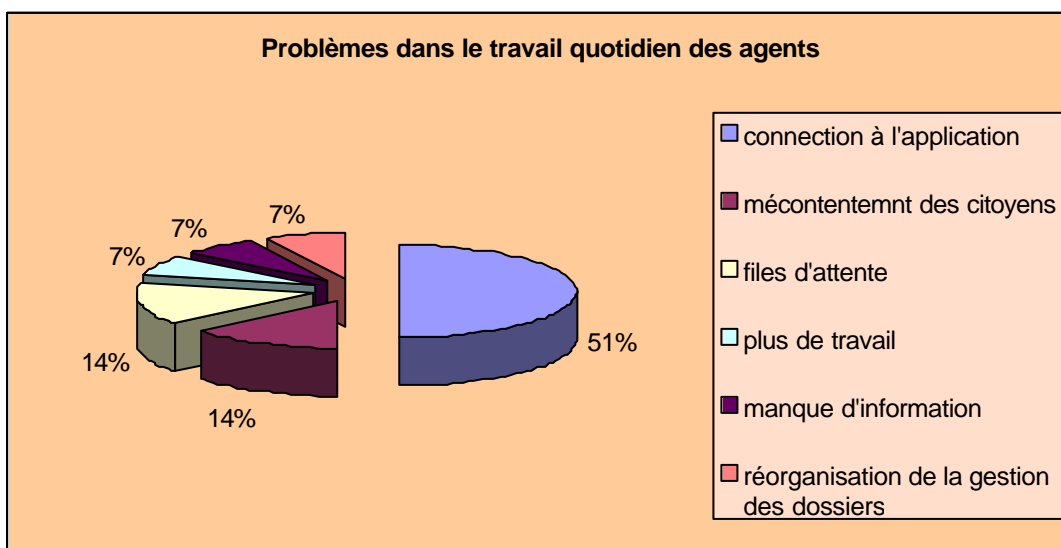
Améliorations

Aucune	6
Evolution progressive du système	1
Nouveau départ / remise à niveau	1
Impression direction des DBs	1



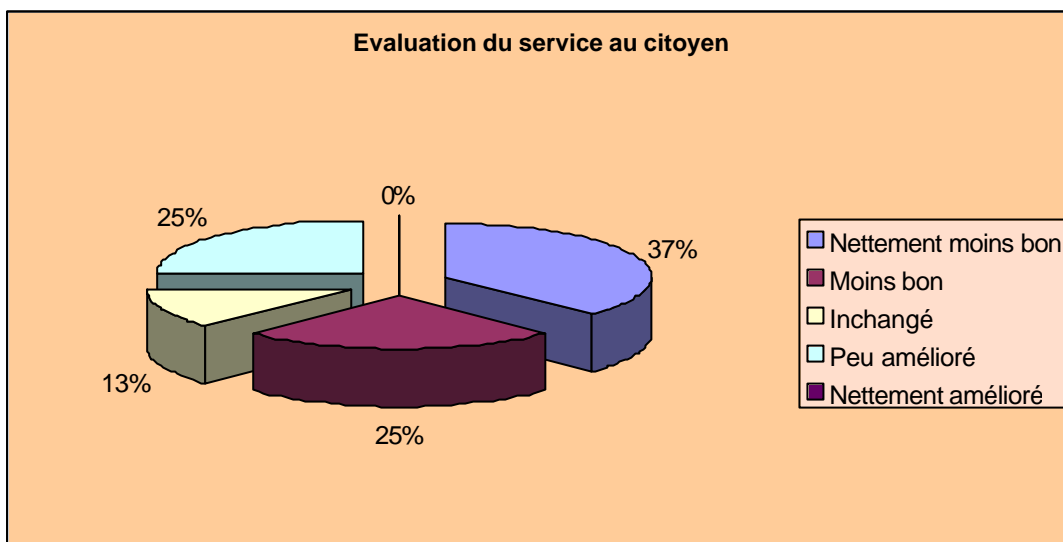
Problèmes

Connexion à l'application	7
Mécontentement des citoyens	2
Files d'attente	2
Plus de travail	1
Manque d'information	1
Réorganisation de la gestion des dossiers	1



Q5 : Comment jugez-vous l'évolution du service au citoyen grâce à BELPIC ?

Nettement moins bon	3
Moins bon	2
Inchangé	1
Peu amélioré	2
Nettement amélioré	0

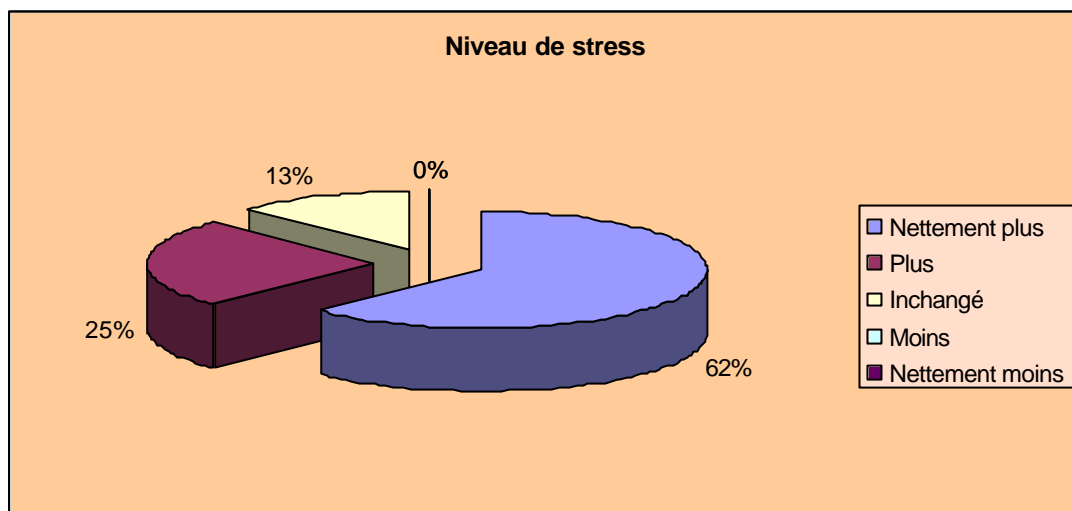


Les motivations des choix sont :

- o Comment satisfaire le citoyen quand on doit le faire rentrer chez lui car BELPIC a un problème?
- o Qu'on ne sait pas quel est le problème et combien de temps cela va durer ?
- o Peu d'évolution mais plutôt des contraintes en plus
- o Pourquoi remplacer les cartes non périmées et au prix où elles coûtent ?
- o Les nombreuses pannes
- o Les citoyens mécontents
- o Le citoyen doit quand même se présenter plusieurs fois avant d'obtenir ses documents et parfois à cause des problèmes liés à l'application (connexion)

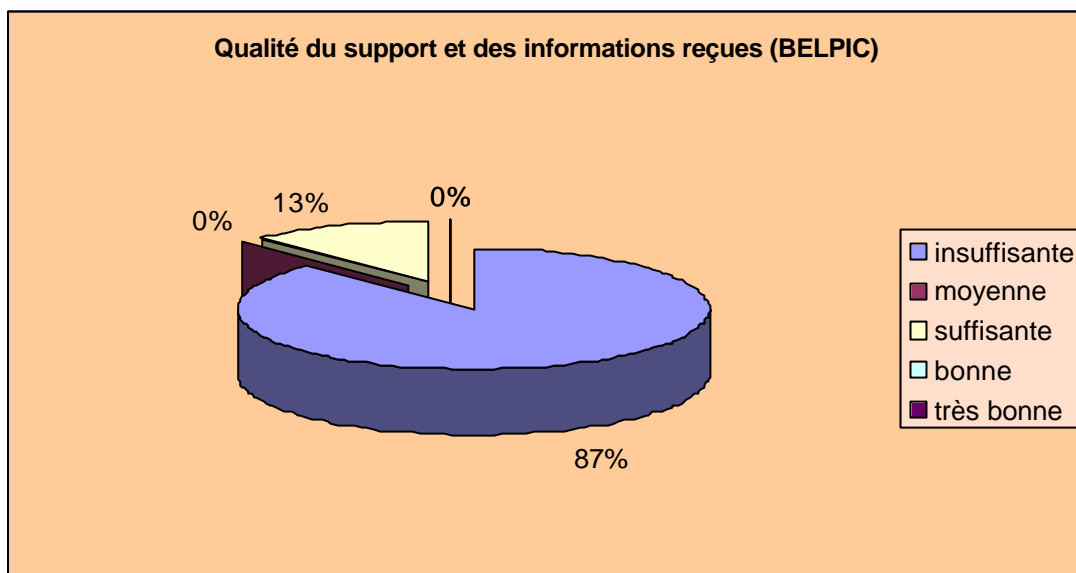
Q6 : Comment évaluez-vous votre niveau de stress depuis l'introduction de BELPIC ?

Nettement plus	5
Plus	2
Inchangé	1
Moins	0
Nettement moins	0



Q7 : Comment évaluez-vous la qualité du support (helpdesk) et des informations fournies par les responsables du projet BELPIC ?

Insuffisante	7
Moyenne	0
Suffisante	1
Bonne	0
Très bonne	0



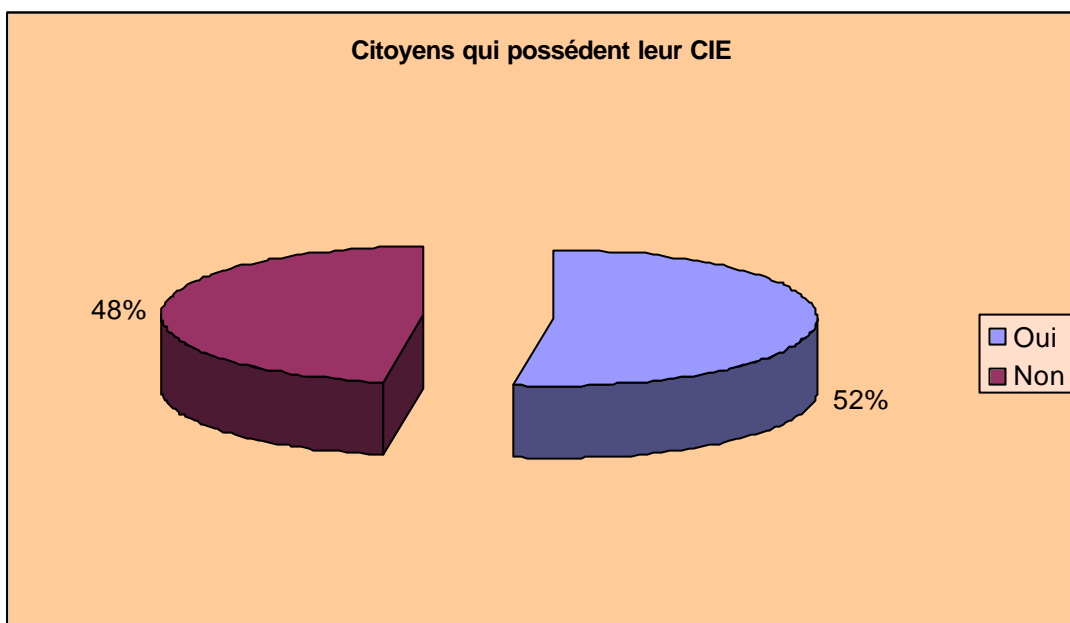
Les motivations des choix sont :

- o Quand un problème est soumis au helpdesk, il joue au 'ping pong' en se renvoyant le problème
- o Malgré les séances d'informations pour les responsables des administrations communales, il y a peu de feedback vers les agents du service, qui sont informés par la TV !
- o Difficulté d'obtenir une réponse précise et délais de réponse trop long
- o Il y a peut être des informations mais elles ne circulent pas (bien)
- o Le helpdesk n'est pas efficace : il faut redémarrer le PC (la solution la plus souvent citée quelque soit le problème !), je vous rappelle dans 5 minutes (et on ne rappelle pas) - Je ne comprend pas ce que vous dites, je ne parle pas français
- o Les responsables informent les citoyens des nouveautés mais peu ou pas les agents.
- o Les personnes qui travaillent au helpdesk ne sont pas toujours capables de résoudre les problèmes et le délai d'attente pour les réponses est trop long
- o Le helpdesk n'est pas toujours apte à résoudre les problèmes rencontrés et ce par manque de formation évidente des agents qui le composent

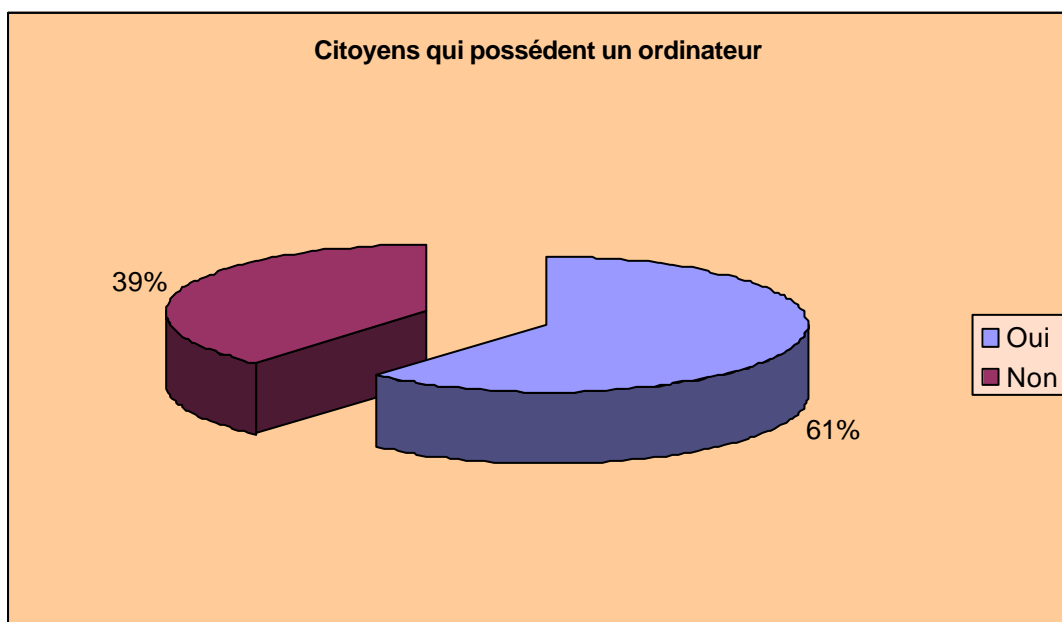
Les résultats de l'enquête externe

Résultats du dépouillement des formulaires d'enquête EXTERNE**Nombre de formulaires remplis: 80***Q1: Possédez-vous déjà votre carte d'identité électronique ?*

Oui	42
Non	38
Total	80

*Q2 : Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

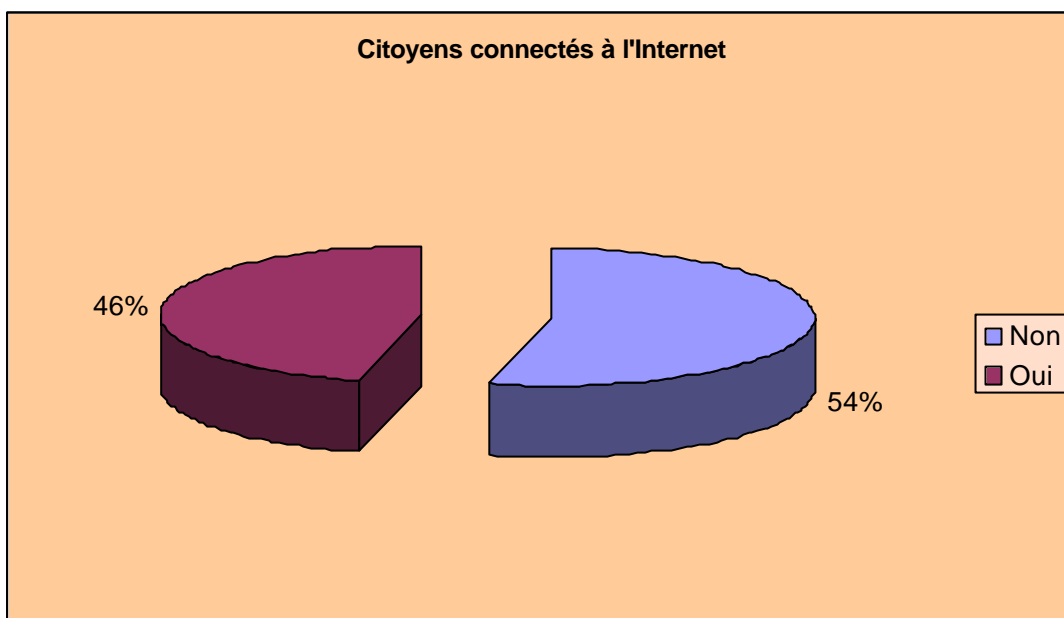
Oui	49
Non	31
Total	80



Q3 : Si **Oui**, Avez vous une connexion internet et de quel type ?

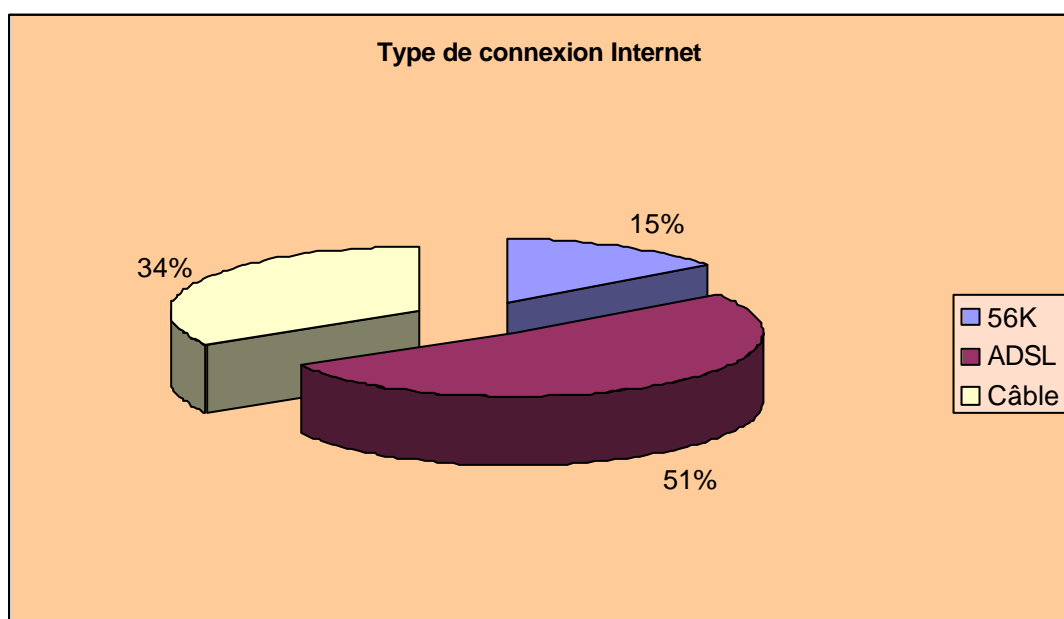
Connecté à Internet

Oui	43
Non	37
Total	80



Type

56K	12
ADSL	41
Câble	27
Total	80



Q4 : Comment avez-vous été sensibilisé à la CIE ?

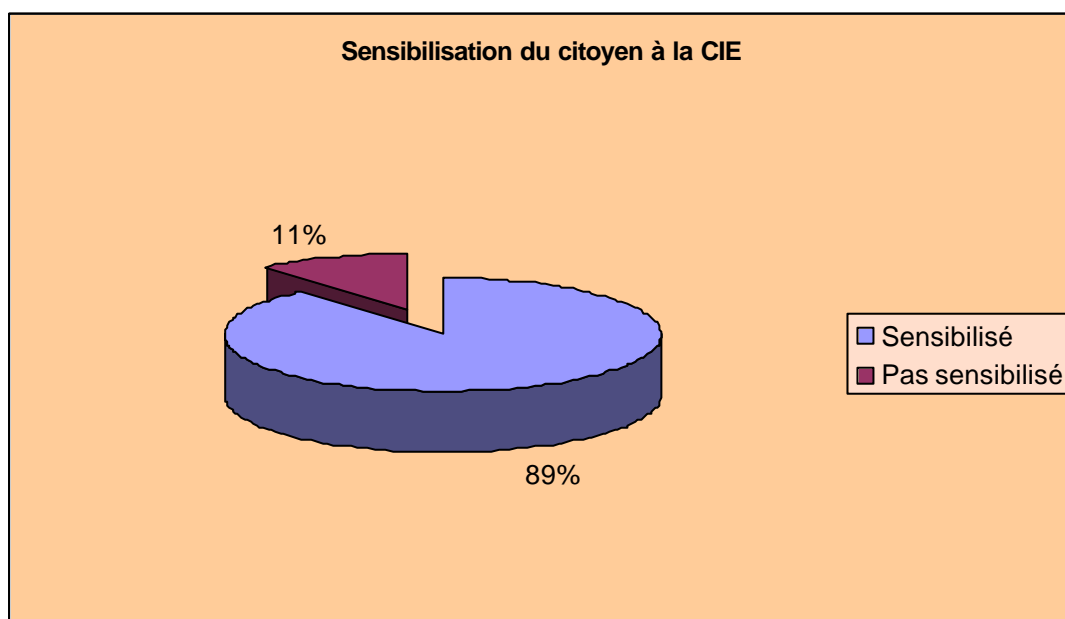
Administration Communale	71
Courrier	59
Affiches – dépliants	2
Journée d'information	1
Autre	9

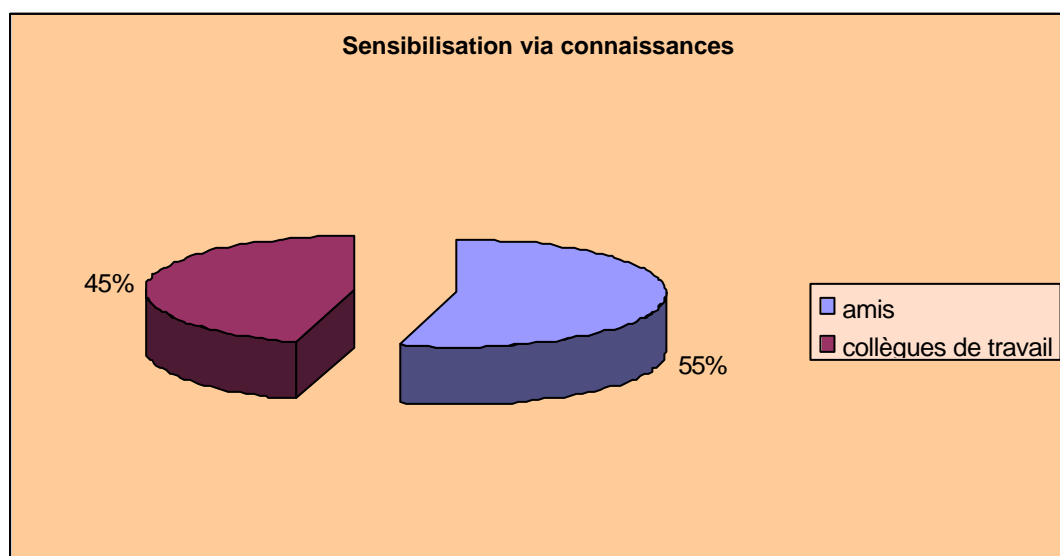
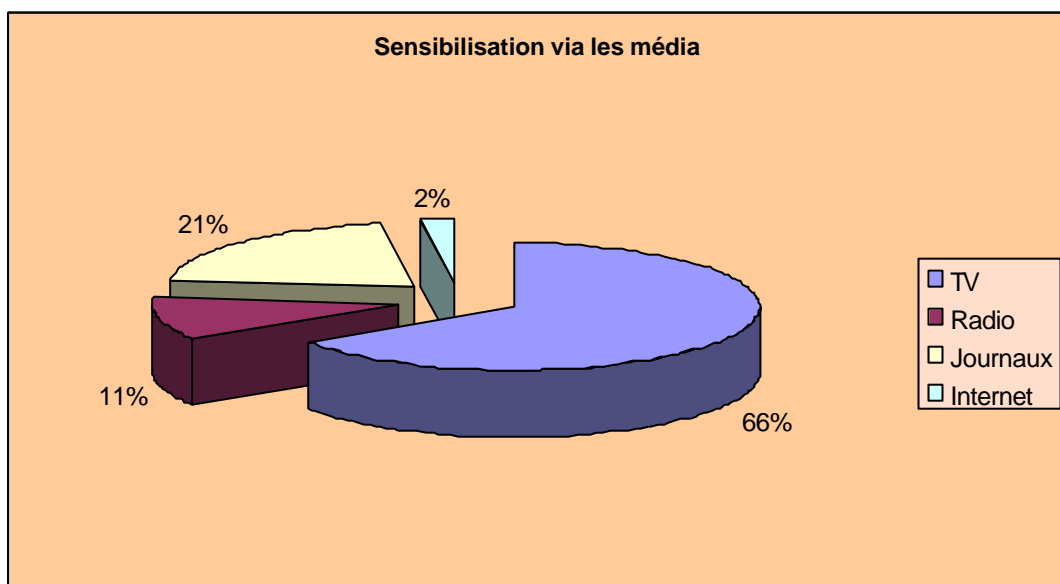
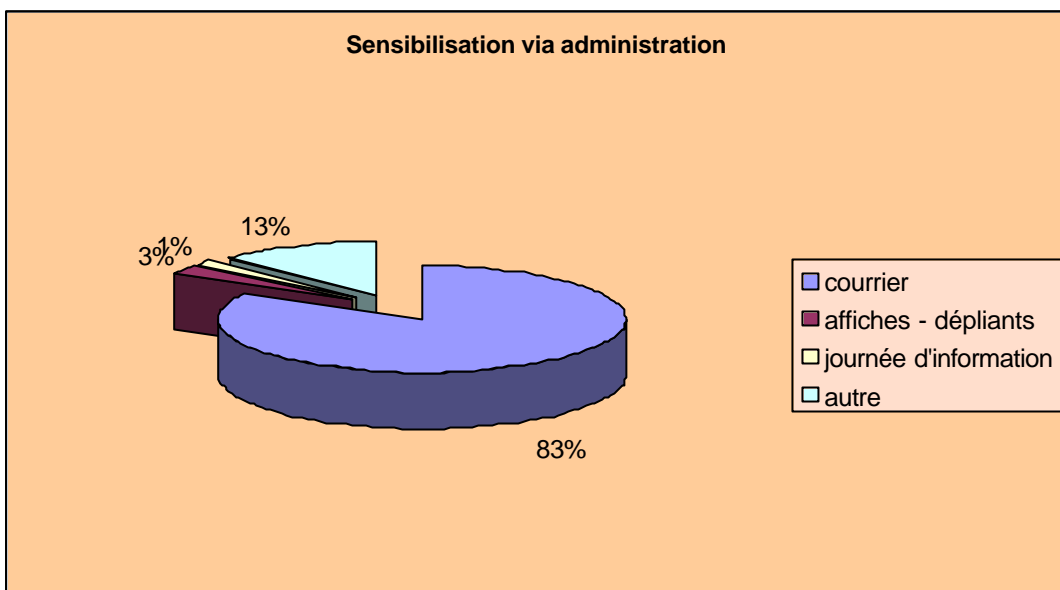
Connaissances	9
Amis	12
Collègues de travail	10

Média	41
TV	31
Radio	5
Journaux	10
Internet	1

Autres	12

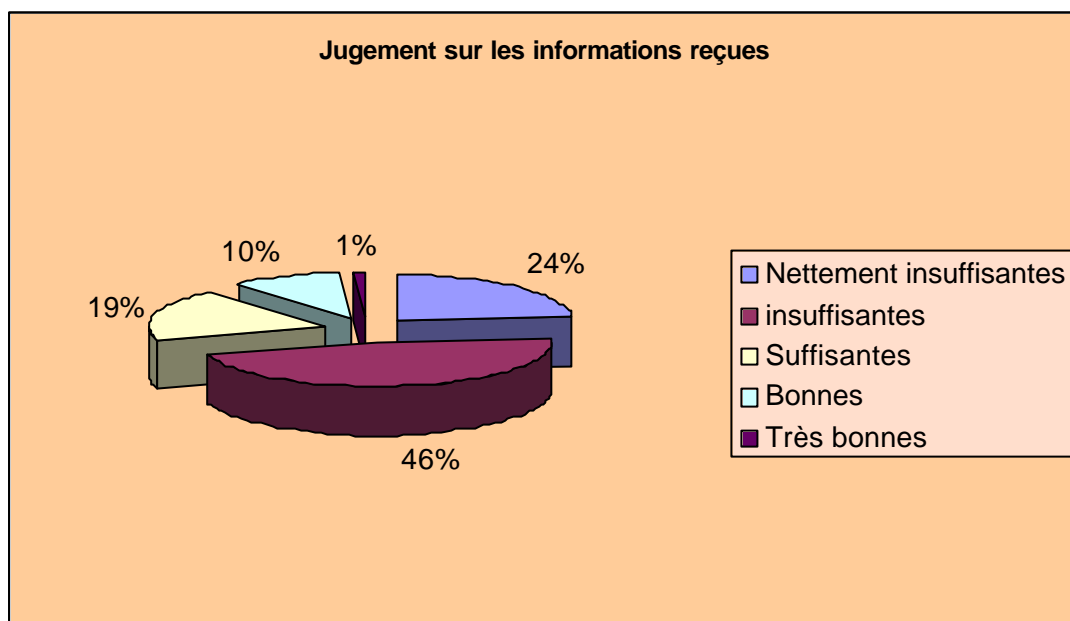
Sensibilisés	71
Pas sensibilisés	9
Total	80





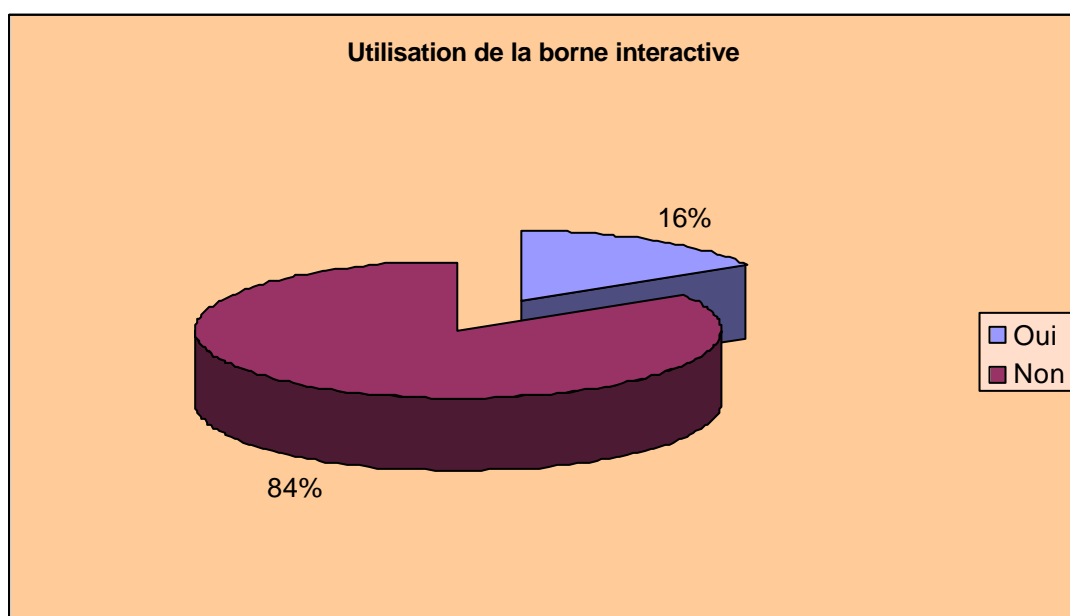
Q5 : Comment jugez-vous les informations reçues relatives à la CIE

Nettement insuffisantes	19
Insuffisantes	37
Suffisantes	15
Bonnes	8
Très bonnes	1
Total	80



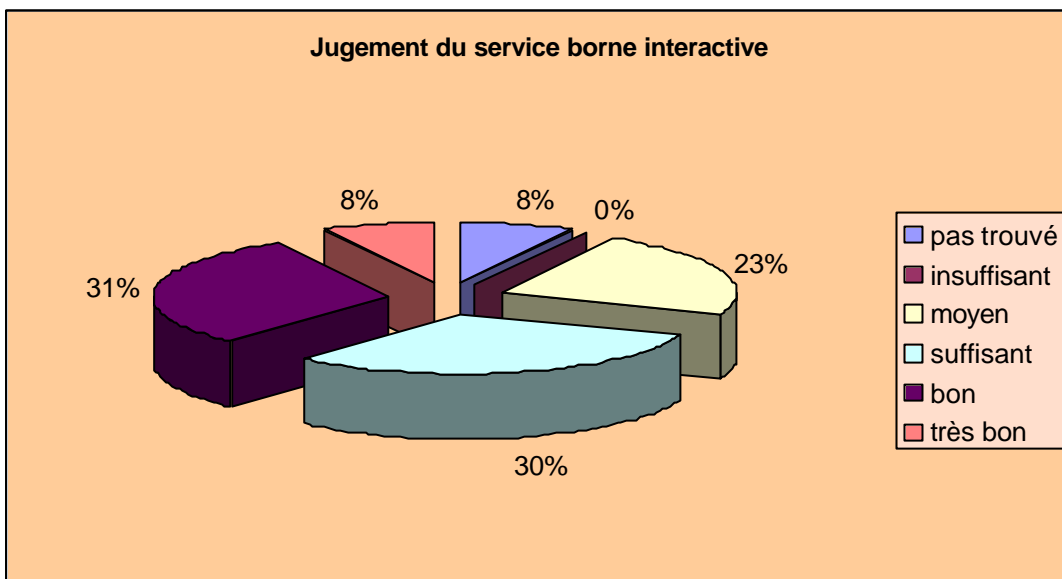
Q6 : Avez-vous déjà utilisé la borne interactive ?

Oui	13
Non	67
Total	80



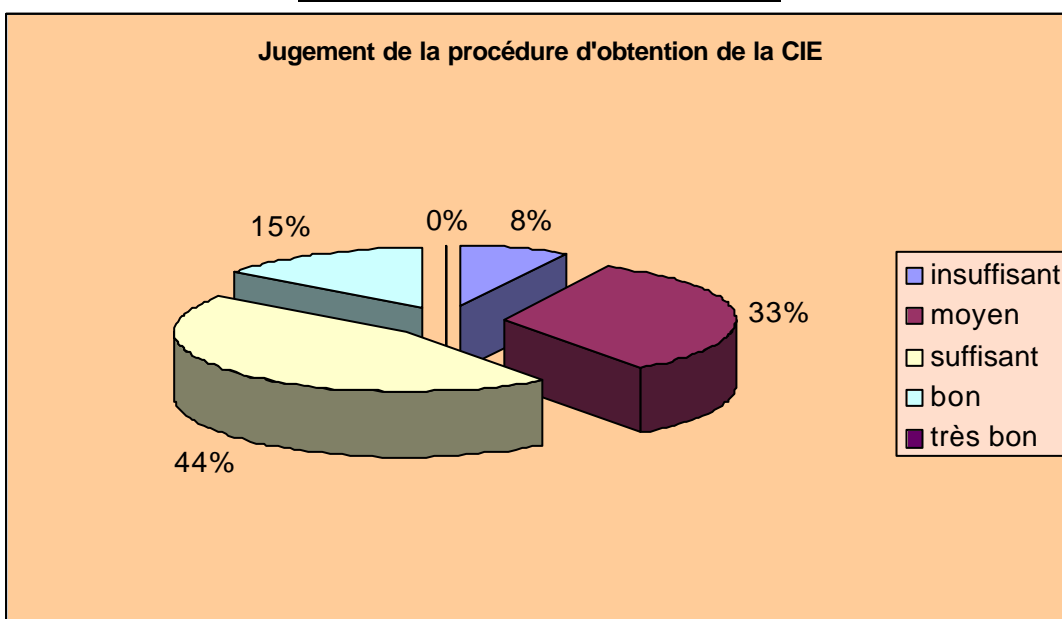
Si **OUI** avez-vous trouvé les informations recherchées et comment jugez-vous ce service ?

Pas trouvé	1
Insuffisant	0
Moyen	3
Suffisant	4
Bon	4
Très bon	1



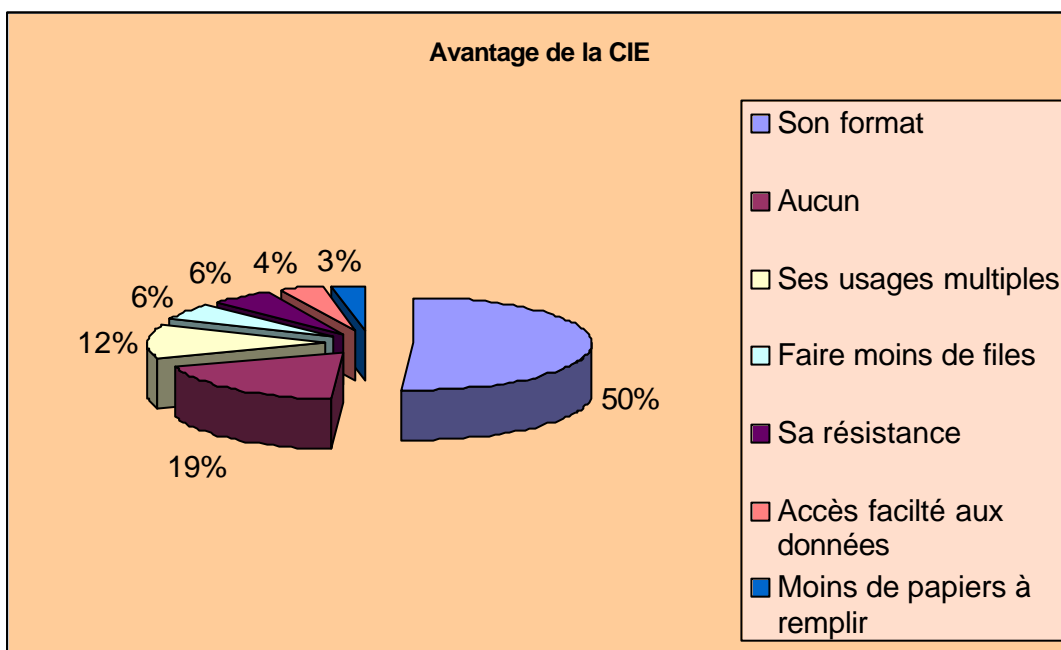
Q7 : Comment jugez-vous la procédure d'obtention de la CIE par rapport à l'ancienne ?

Insuffisant	6
Moyen	26
Suffisant	36
Bon	12
Très bon	0



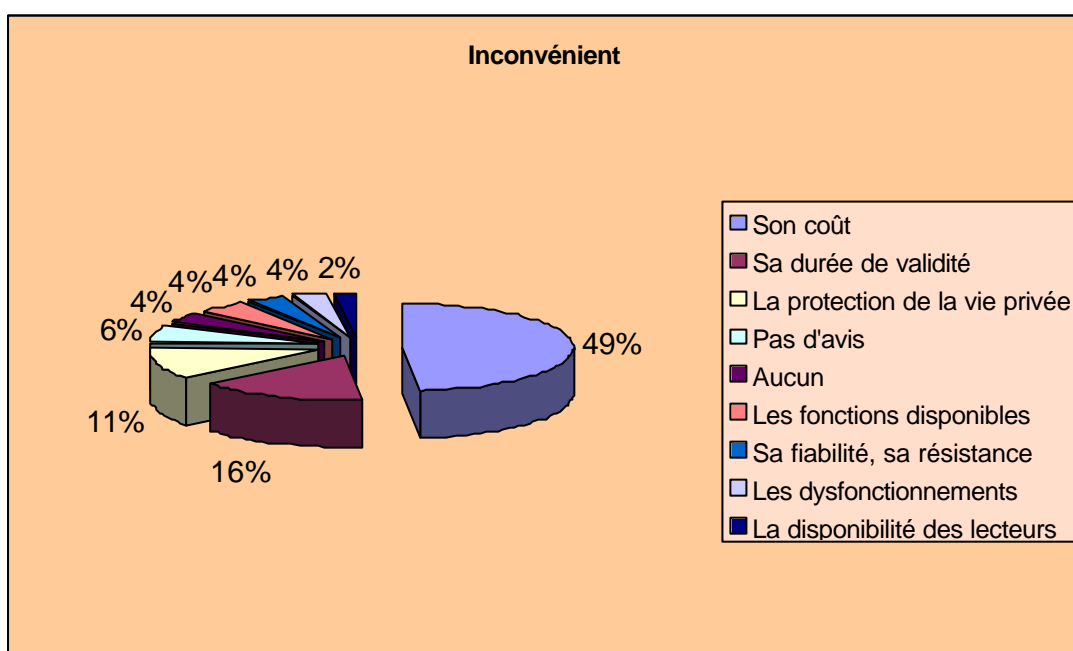
Q8 : Quel est (serait) selon vous le principal avantage de la CIE ?

Son format	52
Aucun	19
Ses usages multiples	12
Faire moins de files	6
Sa résistance	6
Accès facilité aux données	4
Moins de papiers à remplir	3



Q9 : Quel est (serait) selon vous le principal inconvénient de la CIE ?

Son coût	68
Sa durée de validité	23
La protection de la vie privée	16
Pas d'avis	9
Aucun	6
Les fonctions disponibles	6
Sa fiabilité, sa résistance	5
Les dysfonctionnements	5
La disponibilité des lecteurs	3



Q10 : Ces termes évoquent-ils quelque chose pour vous ?

	oui	non
www.belgium.be	29	51
E-gouvernement	12	68
Code PIN	72	8
Code PUK	63	17
Help Desk	17	63
Internet	69	11