

► **communiqué de presse**

11.04.2008

Madame De Knop, le premier « manager Copernic » de l'administration fédérale à être renommé

Correspondant: Kurt Van Raemdonck

T: 025002044

E-mail: Kurt.VanRaemdonck@ibz.fgov.be]

F:

Madame De Knop, le premier « manager Copernic » de l'administration fédérale à être renommé

Le travail de Madame De Knop a été évalué après six années passées à la tête du SPF Intérieur. Vu les succès remportés par le Service public fédéral (SPF) Intérieur au cours des dernières années, la Présidente du Comité de direction a obtenu une évaluation finale très positive de la part du Ministre de l'Intérieur, Patrick Dewael.

Pendant ces six dernières années, notre SPF s'est largement modernisé.

Grâce aux Business Process Reengineering (projets de modernisation), la majorité des processus de travail de notre SPF ont été examinés à la loupe et améliorés. Cent trente cinq projets de rénovation ont vu le jour pour définir les processus de travail au sein des services. Le Comité de direction, qui soutient cette façon de procéder, a consenti de grands investissements au niveau de l'ICT.

De nouveaux produits ont été lancés avec succès par notre SPF. Par exemple, la carte d'identité électronique et la carte d'identité pour les étrangers ont permis à notre pays de jouer un rôle de pionnier au niveau de l'e-government.

Sous l'impulsion de la Présidente, les services d'encadrement se sont attachés à travailler de manière plus performante et plus axée sur le client. Grâce à la centralisation de certains services, tels l'ICT, les services de la logistique, ..., nous profitons d'économies d'échelle.

Notre SPF tient également beaucoup à savoir ce que pensent le personnel et les clients. Des enquêtes de satisfaction ont indiqué ce qu'ils attendaient de la part de notre SPF. Sur base de ces résultats, les services ont établi des plans d'action qui, à leur tour, ont généré des résultats concrets.

Les directions travaillent par ailleurs avec des objectifs et le suivi s'effectue à l'aide d'indicateurs de performance.

Certains services ont été réorganisés. Ainsi, les services d'asile ont été réformés, les centres fermés davantage humanisés. D'autres services ont quant à eux été créés : le Conseil du Contentieux des Etrangers, les CIC (call-takers qui répondent aux appels d'urgence transmis au numéro 112) et l'Organe pour la Coordination de l'Analyse de la Menace (OCAM).

Parce que les décisions prises par notre SPF ont souvent un fort impact sur la vie quotidienne de nos clients, un code de déontologie pour le personnel a été élaboré. Pour les mêmes raisons, le Comité de direction a décidé de créer un service d'inspection interne qui, sur base de ses considérations, peut émettre des recommandations aux directions. La diversité et le bien-être sont aussi devenus des questions prioritaires.

Il va sans dire que ces résultats sont le fruit d'un travail d'équipe. A cet égard, Madame De Knop attire l'attention sur la collaboration harmonieuse avec le Ministre et sa cellule politique. Elle est très reconnaissante envers tous les membres du personnel qui ont œuvré au cours de ces dernières années pour arriver à de tels succès.

Projets d'avenir

Si beaucoup de choses ont été entreprises et réalisées sous la direction de Madame De Knop, le travail n'en est pas moins terminé. La Présidente dispose d'un programme ambitieux pour les six années à venir.

Notre SPF veut entre autres continuer à mener des projets concernant le développement durable et obtenir le label de qualité Emas.

L'élaboration d'un Business Continuity Plan doit permettre à notre SPF de fournir un service de qualité en temps de crise ce qui, étant donné les missions dévolues à notre SPF, s'avère essentiel.

Les réformes de la Sécurité civile doivent assurer, au cours des prochaines années, une assistance meilleure et plus rapide en cas de catastrophe.

La simplification administrative reste un thème particulier pour notre SPF et Madame De Knop désire poursuivre dans cette voie. Chaque direction établira un plan de simplification. De plus, le langage utilisé au niveau de la réglementation et de la correspondance devra être simple, afin que chaque citoyen puisse le comprendre.

A court terme, la Direction générale Institutions et Population lancera la carte électronique pour enfants.

Madame De Knop a enfin à cœur de développer une culture d'entreprise active et créative, où les changements et les innovations sont supportés par l'ensemble des membres du personnel. Elle exhorte dès lors ses collaborateurs à prendre des initiatives et à formuler de nouvelles propositions pour aboutir à une organisation performante.