


# Critères d'évaluation citoyenne des services publics d'état civil

*Version simplifiée*

PROGRAMME REDEVABILITE
ASSISTANCE / APPUI TECHNIQUE GFA CONSULTING GROUP

*Septembre 2026*

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Direction du développement et de la coopération DDC**

# SOMMAIRE


| | |
|---|---|
| **Glossaire** | 3 |
| **Introduction** | 5 |
| | |
| **1. SERVICES CLÉS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE** | 7 |
| A- Mission et attributions | 7 |
| B- Services offerts en matière d'état civil | 8 |
| | |
| **2. PROCESSUS D'ÉVALUATION DES SERVICES DE L'ÉTAT CIVIL** | 9 |
| Critères et indicateurs d'évaluation de la qualité des services | 9 |
| | |
| **TABLEAUX** | 12 -15 |
| | |
| **CONCLUSION** | 17 |
| | |
| **RÉFÉRENCES** | 20 |




# GLOSSAIRE

**ACCESSIBILITÉ :** Le critère d'accessibilité renvoie aux conditions créées par une structure pour permettre aux potentiels bénéficiaires d'un service offert par ladite structure, d'être informés, de demander et d'obtenir la prestation du service. L'accessibilité à un service se réfère donc à la capacité des individus à utiliser et à bénéficier de ce service, quel que soit leur situation ou leurs besoins. Pour garantir une accessibilité optimale, il est essentiel de prendre en compte les besoins et les limitations des utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap.

**AGENT ACCOUCHEUR :** Agent de déclaration des naissances à l'état civil.

**ACTES DE L'ÉTAT CIVIL :** Ecrits dans lesquels l'autorité publique (officier d'état civil, agents diplomatiques ou consulaires) constate d'une manière officielle et authentique les principaux évènements (naissance, mariage, décès,etc.) dont dépend l'état des personnes. Seuls ces actes d'état civil et les jugements ou arrêts en tenant lieu établissent et prouvent l'état des personnes ainsi que leur filiation.

**ACTE DE NAISSANCE :** Document juridique authentique, unique et personnel attestant de la naissance d'une personne.

**CENTRES D'ÉTAT CIVIL :** Ce sont des services publics fixés en des lieux définis (mairies, arrondissements, ...) et dont les responsables, appelés officiers de l'état civil, sont chargés d'y recevoir les déclarations relatives à l'état des personnes, d'en dresser actes revêtus du sceau de l'authenticité appelés actes de l'état civil, de les conserver et d'en délivrer des copies, à chaque fois que de besoin, aux ayants droit. Il existe des centres principaux et des centres secondaires d'état civil.

**CRITÈRE :** C'est un point de vue à partir duquel une œuvre, un produit ou une performance sont évalués. Les critères sont des références ou des normes servant à baliser ce que l'on conçoit être la qualité d'un produit ou d'une performance.

**DÉCLARATION DE NAISSANCE :** Inscription de la naissance au registre national des personnes physiques (RNPP).

**DISPONIBILITÉ :** La disponibilité d'un service se réfère à la capacité du service à être accessible et utilisable lorsque les utilisateurs en ont besoin. Elle peut être mesurée en termes de temps d'accessibilité, de fiabilité et de durabilité. La disponibilité est un aspect essentiel de la prestation de services car elle influe sur la satisfaction des utilisateurs et la qualité de l'expérience.

**EFFICACITÉ :** L'efficacité est la mesure de la capacité d'un système, d'un processus, d'une personne ou d'une organisation à atteindre ses objectifs ou à produire des résultats souhaités avec un minimum de ressources, d'efforts ou de temps. L'efficacité est souvent distinguée de l'efficience, qui se concentre sur la minimisation des ressources utilisées pour atteindre un objectif, tandis que l'efficacité se concentre sur la réalisation de l'objectif lui-même. Les deux concepts sont importants dans la gestion et l'amélioration des performances.

**ENREGISTREMENT DES NAISSANCES :** Processus aboutissant à l'inscription des naissances au RNPP ainsi qu'à la délivrance d'un acte juridique de reconnaissance permanente et officielle de l'existence d'un enfant.

**État civil :** L'état civil désigne la situation d'une personne dans la famille et la société, telle qu'elle est établie par une procédure écrite d'identification administrative fixée par la loi. Il désigne également le service public chargé de dresser et de conserver les actes de naissance, de mariage et de décès.

**Évaluation citoyenne :** Outil de redevabilité sociale qui met en présence les acteurs délivrant et bénéficiant du service pour apprécier la qualité et identifier les dysfonctionnements, chercher ensemble les solutions.

**Neutralité :** La neutralité dans l'offre d'un service signifie que le service est fourni de manière impartiale et équitable, sans favoriser ni discriminer en fonction de caractéristiques personnelles telles que la race, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, ou d'autres facteurs. La neutralité est souvent un principe important pour assurer l'égalité des chances et le respect des droits de chacun sans parti pris.

**Qualité :** La notion de qualité se définit comme un ensemble de caractéristiques et d'attributs qui déterminent la capacité d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins et attentes des consommateurs.

**Redevabilité :** La redevabilité c'est le processus par lequel un porteur de responsabilité et un détenteur de droits s'engagent pour produire un résultat de développement et s'obligent à se demander des comptes de façon régulière et transparente, dans un environnement caractérisé par la présence d'autres acteurs qui facilitent ou régulent (média, institutions de contrôle, justice) leurs interactions et veillent à l'application effective des sanctions (reconnaissance de mérite ou punition) convenues.

**Service public :** Un service public est une prestation fournie par une administration ou une personne physique (sous le contrôle de l'administration) au bénéfice des usagers, personnes physiques ou morales. Le service public peut être fourni avec ou sans demande de l'usager, de manière physique ou électronique.

**Numéro personnel d'identification :** Le Numéro unique national d'identification de la personne est un code unique aléatoirement généré au moyen d'un algorithme de reconnaissance qui permet d'identifier la personne physique de manière univoque. Il est individuel, personnel, incessible, permanent. ♦





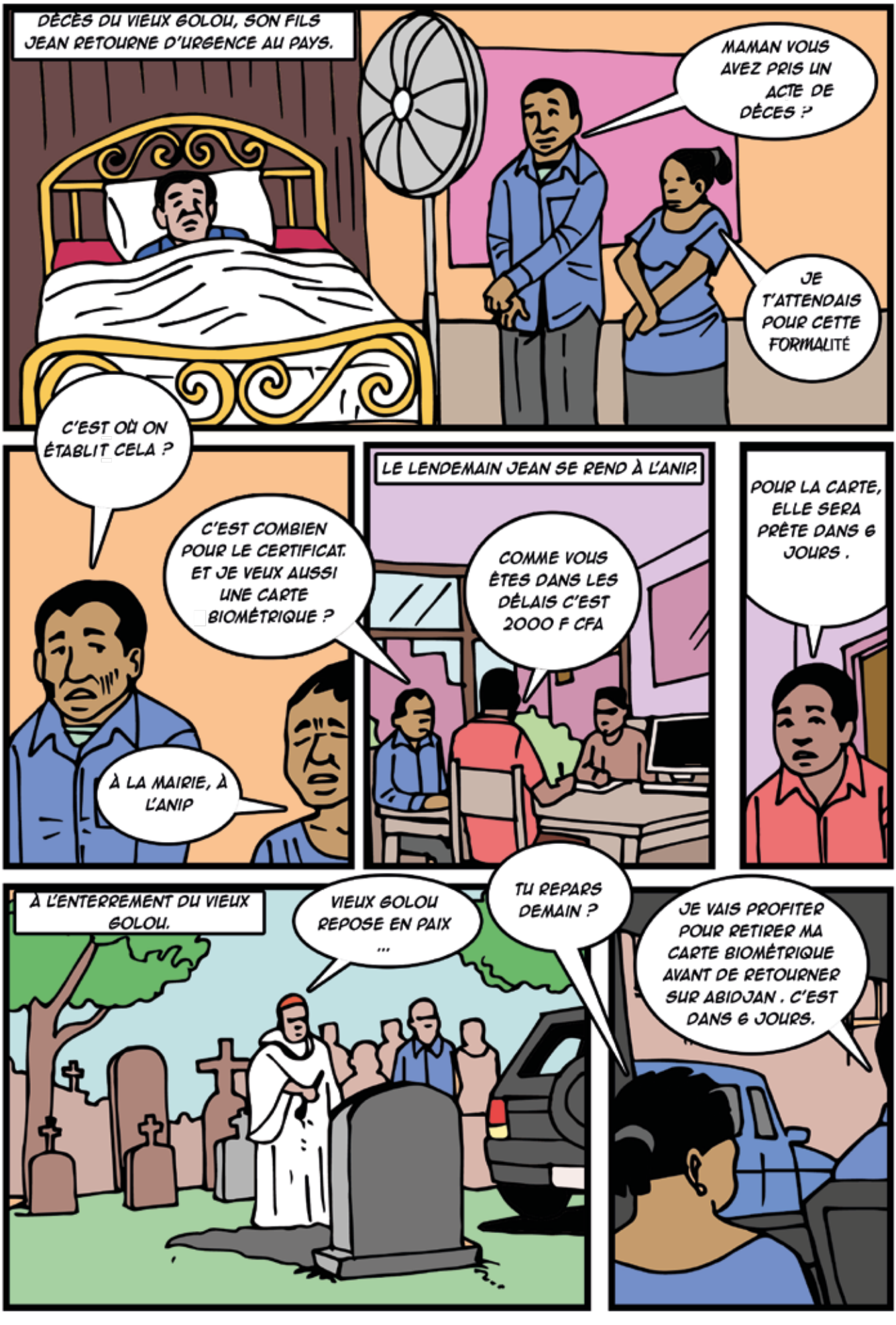
# Introduction

Le Bénin s'est engagé depuis quelques années dans la modernisation de son système d'état civil. Cette modernisation constitue actuellement une priorité pour le gouvernement, notamment le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique, à travers plusieurs projets structurants tels que la simplification des procédures opérationnelles standardisées de l'enregistrement des faits d'état civil et la transformation électronique des services publics y relatifs. Mais en réalité, quelle connaissance les acteurs impliqués, notamment les usagers du service public, ont-ils des nouveaux mécanismes mis en œuvre dans le cadre de la réforme de l'état civil ? Comment s'approprient-ils les nouvelles procédures et quel est leur niveau de satisfaction ?

La réponse à ces interrogations justifie l'élaboration de ce référentiel consacré à l'évaluation de la qualité des services publics offerts aux usagers en matière d'état civil au Bénin. Par cet exercice, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique vise à définir les normes permettant de mesurer et d'évaluer non seulement le niveau de transformation digitale des services, mais aussi et surtout leur qualité, selon des lignes directrices de base à appliquer à l'ensemble du secteur. De façon plus détaillée, le référentiel permettra de parvenir à :

- identifier les services publics selon la définition arrêtée ;
- classer les services publics suivant des critères clairement définis ;
- prendre en considération le parcours de l'usager pour l'obtention du service public ;
- évaluer la qualité des services publics à travers la prestation fournie et
- identifier le niveau de maturité électronique des services publics.

Au-delà, il s'applique à tous les services publics pertinents fournis par l'administration en matière d'état civil aux usagers, que ce soit à travers un canal physique (face à face) ou électronique (service dématérialisé). Il donne un aperçu sur les différents types de services publics ainsi que leur classement selon des critères pertinents. ♦


DÈCÈS DU VIEUX GOLOU, SON FILS JEAN RETOURNE D'URGENCE AU PAYS.
MAMAN VOUS AVEZ PRIS UN ACTE DE DÈCES ?
JE T'ATTENDAIS POUR CETTE FORMALITÉ
C'EST OÙ ON ÉTABLIT CELA ?
C'EST COMBIEN POUR LE CERTIFICAT. ET JE VEUX AUSSI UNE CARTE BIOMÉTRIQUE ?
À LA MAIRIE, À L'ANIP
LE LENDEMAIN JEAN SE REND À L'ANIP.
COMME VOUS ÊTES DANS LES DÉLAIS C'EST 2000 F CFA
POUR LA CARTE, ELLE SERA PRÊTE DANS 6 JOURS .
À L'ENTERREMENT DU VIEUX GOLOU.
VIEUX GOLOU REPOSE EN PAIX ...
TU REPARS DEMAIN ?
JE VAIS PROFITER POUR RETIRER MA CARTE BIOMÉTRIQUE AVANT DE RETOURNER SUR ABIDJAN . C'EST DANS 6 JOURS.




# 1 Services clés offerts par le Ministère

## A. Mission et attributions

Conformément aux dispositions du décret n°2023-372 du 19 juillet 2023 qui fixe ses attributions, son organisation et son fonctionnement, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique (MISP) a pour mission de veiller à la mise en oeuvre et au suivi-évaluation des orientations politiques de l'Etat en matière de programmation de la sécurité intérieure, telles que définies par le Conseil national de Défense et de Sécurité. En outre, il élabore la politique de lutte contre la radicalisation, l'extrémisme violent et le terrorisme, de protection civile, d'état civil, de gestion intégrée des espaces frontaliers et de préservation des libertés publiques.

Ainsi, en matière d'état civil, il est chargé de coordonner et d'assurer le contrôle et le suivi de la mise en oeuvre des orientations du Gouvernement. Pour l'accomplissement de cette mission, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique s'appuie sur la Direction de l'État civil qui est son bras opérationnel en matière d'état civil.

A ce titre, et conformément aux dispositions de l'arrêté n° 2022-105/MISP/DC/SGM/DEC/SA/089SGG22 du 26 juillet 2022, la Direction de l'État civil a pour rôle de :

- contribuer à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation de la stratégie et de la politique nationale de l'état civil ;
- assurer le suivi du processus de modernisation et de sécurisation de l'état civil ;
- veiller à la gestion harmonieuse du fichier national de l'état civil ;
- organiser le contrôle administratif de tutelle des services de l'état civil sur toute l'étendue du territoire national et dans les représentations diplomatiques et consulaires du Bénin et
- contribuer à l'implémentation du système intégré de l'état civil. ♦

## B. Services offerts en matière d'état civil

En matière d'état civil, plusieurs services publics sont offerts aux usagers conformément à la règlementation en vigueur, en fonction de la demande et de l'autorité chargée de la délivrance (administrative ou judiciaire).

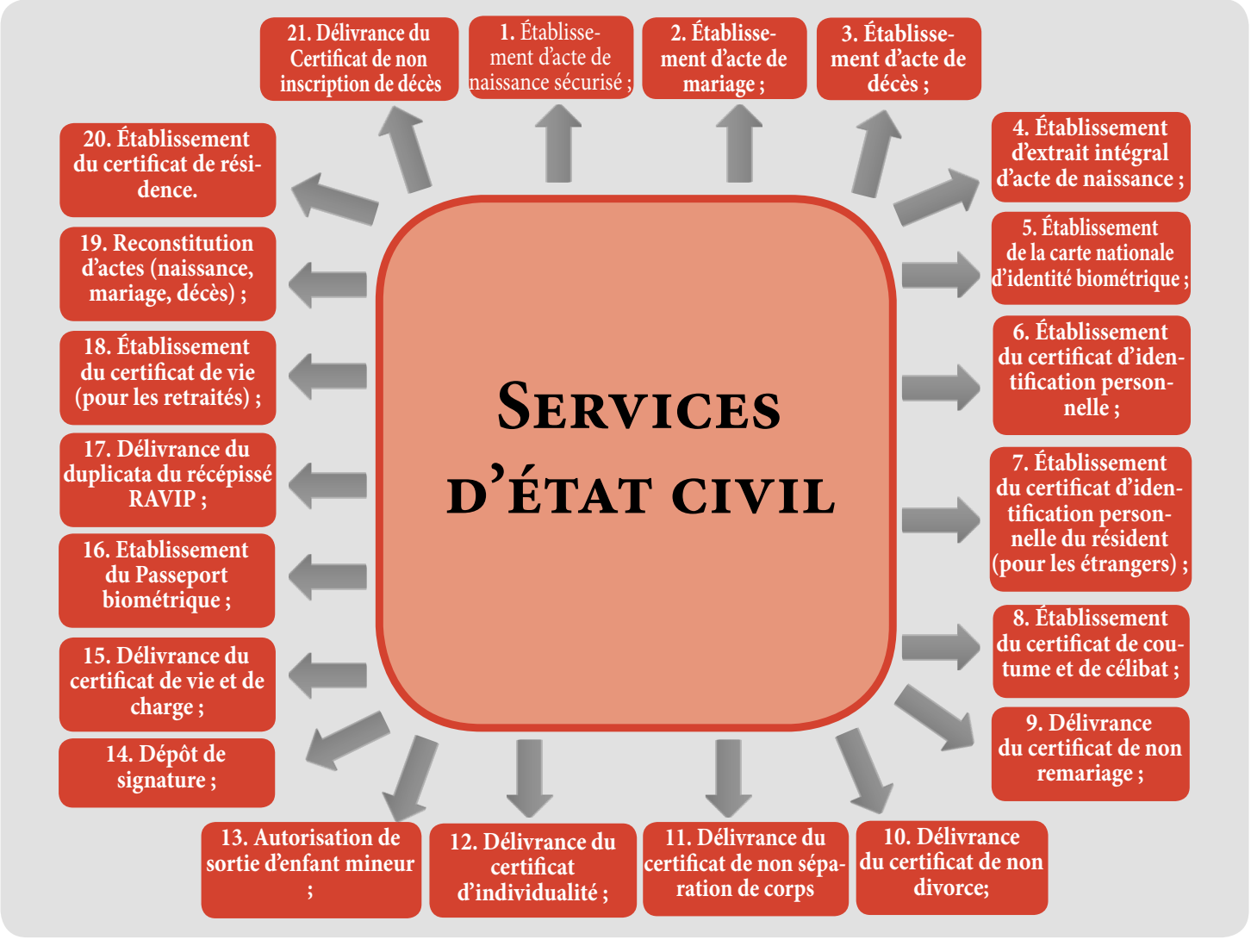



**Figure** : *Schéma des services offerts en matière d'état civil au Bénin*




# 2 Processus d'évaluation des services de l'État civil

## CRITÈRES ET INDICATEURS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Pour renforcer la redevabilité dans le secteur de l'état civil et amener les détenteurs de droits et d'obligations à jouer convenablement leurs rôles et pouvoir se plaindre en cas d'insatisfaction, plusieurs pratiques de redevabilité ont été instituées, dont notamment le mécanisme de sauvegarde du droit des usagers (MSDU), le contrôle administratif et judiciaire, et les fiches de suivi.

### ■ Le mécanisme de sauvegarde des Droits des Usagers

Le mécanisme de sauvegarde des Droits des Usagers (MSDU) s'inscrit, d'une part, dans un management de prévention globale de l'explosion des griefs et met l'Administration dans une démarche assurantielle où des moyens sont déployés pour prendre systématiquement en charge les cas avérés d'anomalies de données identitaires lors des formalisations de demandes ou des traitements des dossiers. D'autre part, il intègre l'aspect gestion des réclamations et plaintes afin de donner satisfaction aux usagers qui ont exprimé des préoccupations particulières ou d'amélioration de la prise en charge de leur situation identitaire. Ce mécanisme intervient suivant deux modes : 1er mode : gestion en parcours normal : prévention des cas de sauvegarde, traitement et gestion des réclamations et plaintes enregistrées au niveau des structures déconcentrées de l'état civil et de l'identification des personnes y compris de la plateforme de recueil et gestion des plaintes. 2$^{éme}$ mode : gestion en parcours exceptionnel : Le mode exceptionnel de sauvegarde intervient, lorsque les plaintes, réclamations et menaces sont si nombreuses générant ainsi un phénomène de masse. Il consiste alors à mettre en place des stratégies de contentieux. Il importe de souligner que le MSDU est un processus dont la mise en oeuvre fait appel à divers acteurs (DEC, ANIP, Tribunaux, Préfectures, Mairies, Unité Communale d'Identification des Personnes, Unité d'Accueil et d'Appui à la Population, Cellule de Participation Citoyenne, Centres de Promotion Sociale, Associations de Développement, ONGs de veille citoyenne) avec des rôles et responsabilités précis et complémentaires, consistant à recueillir, traiter et apporter des solutions aux situations de menaces aux droits des usagers, aux cas de sauvegarde et griefs soumis par les requérants ou aux cas de contentieux notés lors du traitement des données des usagers, et dont la finalité est la prévention des menaces et risques sur le droit à l'identité juridique, la satisfaction des plaignants et l'amélioration continue des pratiques. Le MSDU recouvre

ainsi les activités de collecte des données identitaires, de traitement desdites données, de production des actes et titres d'identification des personnes ainsi que les modifications, les corrections et les rectifications. Le MSDU a comme principes de base :

- prévention et précaution ;
- redevabilité ;
- accessibilité et autonomie de l'usager ou de l'administré ;
- efficacité ;
- transparence et responsabilisation des acteurs ;
- recevabilité et admissibilité ;
- centralisation des cas de sauvegarde, capitalisation et apprentissage organisationnel ;
- contrôle administratif et judiciaire.

Les structures étatiques compétentes effectuent régulièrement des missions de contrôle et d'assistance-conseil pour s'assurer de la qualité des services offerts aux populations en matière d'état civil et relever les défaillances éventuelles afin d'y apporter les corrections nécessaires. Ainsi, la DEC, l'ANIP, les Préfectures et autres structures compétentes du Ministère de la décentralisation et de la Gouvernance Locale ou du Ministère de la Santé, effectuent régulièrement des contrôles administratifs dans les services d'état civil et les unités communales d'identification des personnes.

### Mise en place des fiches de suivi

Pour la performance du secteur et la satisfaction régulière des usagers, des fiches de suivi ont été instituées avec des transmissions hebdomadaires des données aux services compétents sur la demande, le niveau de satisfaction et les goulots d'étranglement. Ainsi, le système béninois de l'état civil fonctionne sur la base des fiches suivantes :

- Fiche de suivi niveau formation sanitaire ;
- Fiche de suivi niveau arrondissement ;
- Fiche de suivi niveau mairie ;
- Fiche de suivi niveau UCIP. ♦




DEVANT LES BUREAUX DE L'ANIP
ANIP
MA FEMME A ACCOUCHÉ D'UNE FILLE. JE VIENS DÉCLARER LE BÉBÉ !
FÉLICITATION MON FRÈRE ! JE PASSERAI À LA MAISON.
CELA FERA 2000 F CFA !
JE VEUX AUSSI RETIRER UN CERTIFICAT DE MARIAGE !
VOUS AVEZ DIT LE BUREAU À GAUCHE ?
BONJOUR MONSIEUR, QUE PUIS-JE POUR VOUS ?
RETRAIT DE CERTIFICAT DE MARIAGE !
COUCOU, J'AI FAIS D'UNE PIERRE DEUX COUPS. LA DÉCLARATION DU BÉBÉ ET NOTRE ACTE DE MARIAGE !

Le tableau 1 présente les critères et indicateurs retenus pour évaluer la qualité des services d'état civil prioritaires.

**TABLEAU 1 :** ***Mécanisme d'évaluation des services de l'état civil***

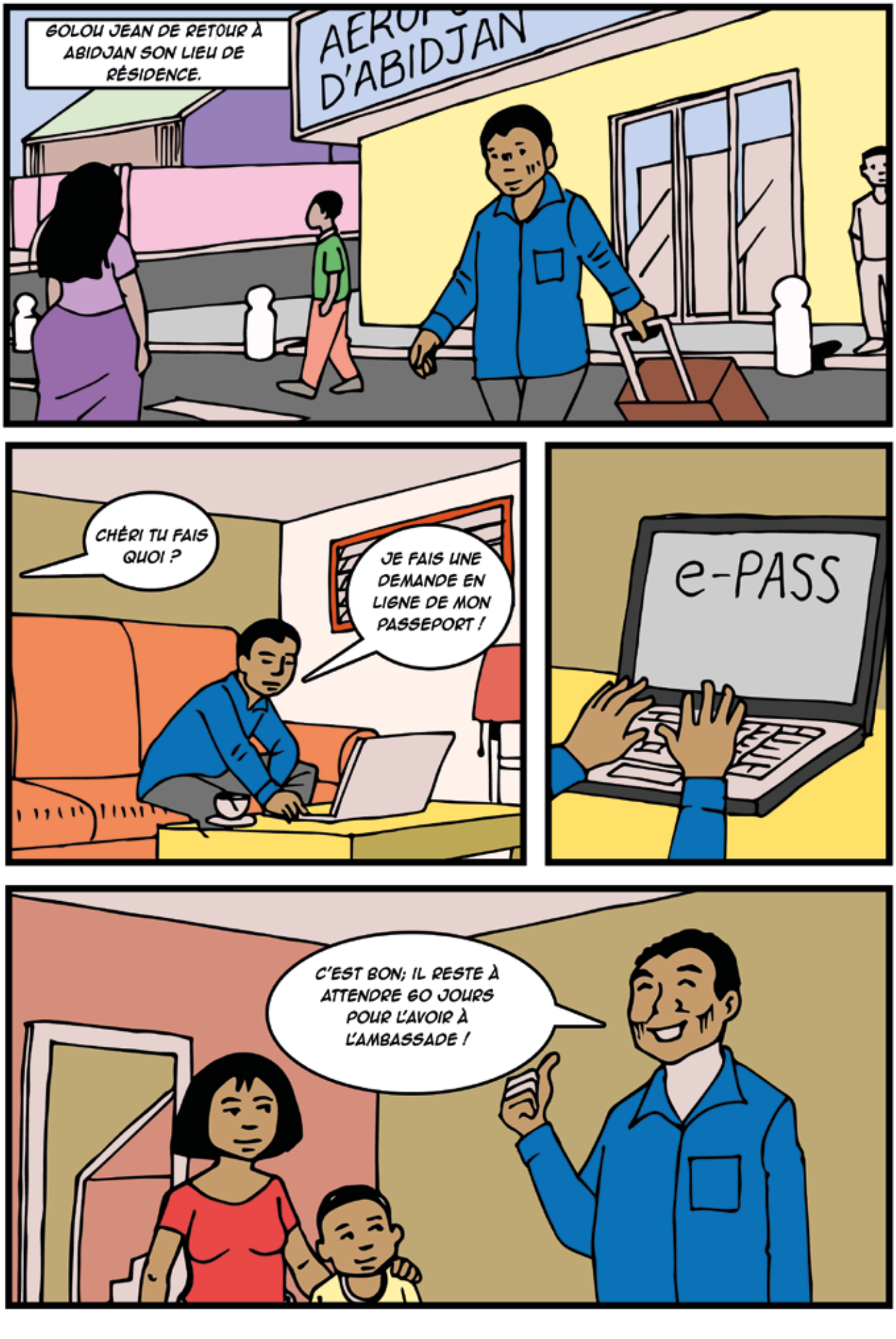
| Indicateurs | Conditions/Normes | Mécanismes d'évaluation | Acteurs |
|---|---|---|---|
| **Établissement d'acte de naissance sécurisé (ANS)** | | | |
| – Délai d'obtention de l'ANS ;<br>– Coût d'établissement de l'ANS ;<br>– Taux de satisfaction des usagers | • **Nouvelle naissance**<br>- Fiche de déclaration de naissance ;<br>- Acte de mariage ou attestation de reconnaissance de paternité ;<br>- Reçu de paiement physique de 1.200 F CFA au trésor public ou en ligne contre un paiement de 1.000 F CFA.<br>• **Naissance avant le 1er avril 2021 ou ayant une déclaration hors délai**<br>- RAVIP sur témoignage des parents ou sur présentation de la fiche de déclaration de naissance<br>- Reçu de paiement physique de 1.200 F CFA au trésor public ou en ligne contre un paiement de 1.000 F CFA.<br>• **Délai d'obtention :** 24 heures | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | – DEC-MISP<br>– ANIP<br>– Agents accoucheurs |
| **Établissement d'acte de mariage** | | | |
| – Délai d'obtention de l'acte de mariage ;<br>– Coût d'établissement de l'acte de mariage ;<br>– Taux de satisfaction des usagers. | • **Mariage suivant le nouveau mécanisme**<br>- Formulaire de déclaration de Mariage ;<br>- CIP/CIPR des deux époux ;<br>- Reçu de payement de 2.200 F CFA.<br>•**Délai d'obtention** : 48 heures<br>• **Mariage avant le nouveau mécanisme**<br>- Ancien acte de mariage ;<br>- CIP des deux époux ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA ;<br>En cas de décès de l'un ou des deux époux, il faut en plus :<br>- L'acte de naissance du ou des défunts et<br>- L'acte de décès du ou des défunts.<br>• **Délai d'obtention** : 72 heures | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | – DEC-MISP<br>– ANIP<br>– Maires<br>– CA |

| Indicateurs | Conditions/Normes | Mécanisme d'évaluation | Acteurs |
|---|---|---|---|
| **Établissement d'acte de décès** | | | |
| – Délai d'obtention de l'acte de décès ;<br>– Coût d'établissement de l'acte de décès ;<br>– Taux de satisfaction des usagers. | • **Décès suivant le nouveau mécanisme**<br>- Formulaire de déclaration de décès ;<br>- La preuve de l'enrôlement au RNPP du défunt (Récépissé RAVIP, Acte de naissance sécurisé, CIP, CNIB, certificat NPI/FID...) ;<br>- CIP du déclarant ;<br>- acte de mariage si le défunt était marié et<br>- Le CIP de l'époux (se), ou si celui-ci est décédé, son acte de décès pour la mention veuf ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA :<br>Si le défunt n'a pas fait le RAVIP, il faut :<br>- l'ancien acte de naissance du défunt et<br>- Reçu de paiement de 3.200 F CFA.<br>• **Délai d'obtention :** 48 heures<br>• **Avant le 1er avril 2021**<br>- Ancien acte de décès ou décision de justice autorisant l'inscription du décès au RNPP ;<br>- CIP du déclarant ;<br>- Reçu de paiement de 3.200 F CFA ;<br>- L'acte de naissance du défunt ;<br>Si le défunt était marié il faut en plus :<br>- L'acte de mariage et<br>- Le CIP de l'époux (se).<br>•**Délai d'obtention : 15 jours** | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire)<br>– Entretien avec les usagers (guide). | – DEC-MISP<br>– ANIP<br>– Maires<br>– CA<br>– CV /CQ<br>– Agent de Santé |
| **Etablissement d'extrait intégral d'acte de naissance** | | | |
| | • **Cas d'un Béninois né à l'étranger**<br>-Acte de naissance du pays étranger ou traduction en français de l'acte portant le numéro de l'acte et le nom de l'officier d'état civil ;<br>- Récépissé RAVIP ou toutes preuves de l'enrôlement au RAVIP ;<br>- Certificat de nationalité ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA<br>• **Délai d'obtention** : 10 jours<br>• **Cas d'un Béninois né au Bénin**<br>- L'ancien acte de naissance ;<br>- Récépissé RAVIP ou toutes preuves de l'enrôlement au RAVIP ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA.<br>• **Délai d'obtention** : 72 heures | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | ANIP |
| **Établissement de la carte nationale d'identité biométrique ;** | | | |
| | Copie de l'A.N.S ;<br>-Copie du CIP ;<br>-Une photo d'identité<br>- Reçu de paiement de 6.200 F CFA.<br>•Délai d'obtention : 01 semaine | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | |

| Indicateurs | Conditions/Normes | Mécanisme d'évaluation | Acteurs |
|---|---|---|---|
| **Établissement du certificat d'identification personnelle** | | | |
| – Délai d'obtention du CIP ;<br>– Coût d'établissement du CIP ;<br>– Taux de satisfaction | -Copie de l'A.N.S ;<br>-Adresse géographique ;<br>-Contact téléphonique ;<br>-Reçu de paiement physique de 1.500 F CFA au trésor public ou en ligne contre un paiement de 1.000 F CFA. | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | ANIP |
| **Établissement du certificat d'identification personnelle du résident (pour les étrangers)** | | | |
| – Délai d'obtention du CIPR ;<br>– Coût d'établissement du CIPR ;<br>– Taux de satisfaction des usagers. | -Copie du récépissé RAVIP ou le FID/NPI ;<br>-Adresse géographique ;<br>-Contact téléphonique ;<br>-Reçu de paiement physique de 1.500 F CFA au trésor public ou en ligne contre un paiement de 1.000 F CFA.<br>•Délai d'obtention : 24 heures | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | ANIP |
| **Etablissement du certificat de coutume et de célibat** | | | |
| – Délai d'obtention du Certificat de coutume et de célibat ;<br>– Coût d'établissement du Certificat de coutume et de célibat ;<br>– Taux de satisfaction des usagers. | • **Cas de célibataire**<br>-Demande adressée au DG/ANIP précisant la coutume;<br>-Copie du CIP du demandeur ;<br>-Copie du CIP d'un témoin ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA.<br>• **Délai d'obtention** : 24 heures<br>• **Cas de dissolution de mariage**<br>-Demande adressée au DG/ANIP précisant la coutume;<br>-Copie du CIP du demandeur ;<br>-Copie du CIP d'un témoin ;<br>-Acte du précédent mariage ;<br>-Jugement de divorce ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA.<br>• **Délai d'obtention** : 48 heures<br>• **Cas du décès du (de la) conjoint (e)**<br>-Demande adressée au DG/ANIP précisant la coutume;<br>-Copie du CIP du demandeur ;<br>-Copie du CIP d'un témoin ;<br>-Acte du mariage ;<br>-Acte de décès du (de la) conjoint (e) ;<br>- Reçu de paiement de 2.200 F CFA.<br>• **Délai d'obtention** : 48 heures | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | ANIP |
| | | | |

| Indicateurs | Conditions/Normes | Mécanisme d'évaluation | Acteurs |
|---|---|---|---|
| **Etablissement du passeport biométrique** | | | |
| – Délai d'obtention du Passeport biométrique ;<br>– Coût d'établissement du Passeport biométrique ;<br>– Taux de satisfaction des usagers. | - Demande de RDV en ligne ;<br>- Copie de l'A.N.S ;<br>- Copie du CIP ;<br>- 01 Photo d'identité ;<br>- Preuve de profession<br>- Ancien passeport (pour le renouvellement) ;<br>-Autorisation parentale (cas d'enfant mineur) ;<br>- Reçu de paiement de 30.000 F CFA.<br>• **Délai d'obtention** : 01 semaine. | – Enquêtes de satisfaction des usagers (Questionnaire) ;<br>– Entretien avec les usagers (guide). | Direction de l'Emigration et de l'Immigration (DEI) |
| | | | |




GOLOU JEAN DE RETOUR À ABIDJAN SON LIEU DE RÉSIDENCE.
AÉRO D'ABIDJAN
CHÉRI TU FAIS QUOI ?
JE FAIS UNE DEMANDE EN LIGNE DE MON PASSEPORT !
e-PASS
C'EST BON; IL RESTE À ATTENDRE 60 JOURS POUR L'AVOIR À L'AMBASSADE !



# Conclusion

Le secteur de l'État civil dans notre pays est aujourd'hui l'objet de grandes réformes pour sa modernisation. Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique a choisi de mettre cet opuscule à la disposition des usagers du service public et des Organisations de la Société Civile en particulier, pour une meilleure appropriation des nombreux services qui leur sont offerts en matière d'État civil. C'est un document indispensable pour la mise en place d'un système de gestion rationnelle et efficiente de l'état civil béninois. Il est rédigé pour préciser les procédures à suivre, les délais requis et les coûts des différentes prestations offertes.



# Références


- Code des Personnes et de la Famille
- Décret 2020-099 du 26 février 2020 relatif au numéro personnel d'identification
- Décret n°2023-372 du 19 juillet 2023 portant attributions, organisation et fonctionnement, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique
- Etat des lieux des normes et standards des services publics de l'état civil au Bénin
- Loi 2020-34 du 06 janvier 2021 portant dispositions spéciales de simplification et de gestion dématérialisée de l'enregistrement des faits d'état civil
- Manuel de procédure d'enregistrement des naissances au Bénin