

N° 22 - Oktober - Octobre 2001

175 Fb/Bf - 4,34 Euro - Maandelijks/Mensuel - afgiftekantoor Gent X

Toelating tot sluiting
Gent X
3/224

BELGIË - BELGIQUE
PB.
Gent X
3/4145

ISSN 1371-5240



4 INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC AFFAIRS



*De invoering van een elektronische identiteitskaart,
een middel om E-government mogelijk te maken*

INTERVIEW: Annemie Neyts

RENCONTRE avec Rudy Demotte

Studiecentrum voor vlaamse muziek

Het Studiecentrum voor Vlaamse Muziek vzw is een gespecialiseerd navorsings- en documentatie-centrum voor de muziek van Vlaamse componisten uit de 19de en de eerste helft van de 20ste eeuw. De dienstverlening omvat het beschikbaar stellen van oevrecatalogi - repertoirelijsten - onuitgegeven werken - biografische gegevens - CD's - beeldmateriaal - programma-advies enz. De uitvoering van bijzondere studieopdrachten is mogelijk. Bereikbaar: alle werkdagen tussen 9.30 en 17.00 uur.

Muziekfondsen ter promotie van Vlaamse componisten

Peter Benoitfonds

Peter Benoit (1834-1901) en Vlaamse muziek algemeen van 1800 tot heden.

Concerten, CD-en partituuruitgaven, publicaties.

De Crans

Jef Van Hoof (1868-1959).

CD- en partituuruitgaven, oevrecatalogus.

Compositieprijs «Jef Van Hoof».

Stichting Lodewijk Mortelmans

Lodewijk Mortelmans (1868-1952).

Concerten, CD-uitgaven, oevrecatalogus.

Arthur Meulemansfonds

Arthur Meulemans (1884-1966).

Partituur- en CD-uitgaven. Biografisch onderzoek.

Lodewijk De Vochtfonds

Lodewijk De Vocht (1887-1977).

Concerten, CD- en partituuruitgaven. Oevrecatalogus.

STUDIECENTRUM VOOR VLAAMSE MUZIEK

Algemene informatie over de muziekproductie in België
Inlichtingen over de werking van de Muziekfondsen
Praktische en wetenschappelijk dienstverlening

Desguinlei 25, B-2800 Antwerpen (Belgium)

W. Michael Scheck, Directeur

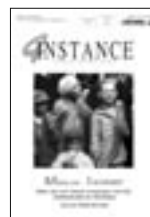
Tel. +32-3-244.18.29 - m.scheck@dptd.ha.be

Jan Dewilde, Wetenschappelijk coördinator

Tel. +32-3-241.01.30 - janjjdewilde@hotmail.com

www.svm.be

Abonnement



10 nummers per jaar
België: 37,2 euro
EU: 50 euro

10 numéros par an
Belgique: 37,2 euro
UE: 50 euro

Pour plus d'info - voor meer info

sprl-bvba G.T.G.

Rue Bosquetstraat 67 - 1060 Bruxelles - Brussel

tel. 02/534 94 51 - fax. 02/534 84 41

http://www.mypublica.com - info@4instance.be

Le Guide des Ministères

1212 pages d'infos

Prix de base: 135,00 €.

+ 10 numéros de
4INSTANCE offert

De Gids der Ministeries

1212 pagina's info

Basis kostprijs: 135,00 €.

+ 10 gratis 4INSTANCE
nummers



Guide des Ministères Revue des Administrations belges

Un livre, un CD et notre
site Internet contiennent
toutes ces informations

Secrétariat:

Rue L. Van Boeckel 21,

1140 Bruxelles,

Tel 02/241.08.21,

Fax 02/241.08.32,

E-mail: info@gdm.be,

http://www.gdm.be

- Maison royale, ambassades
et consulats

- Pouvoirs législatifs fédé-
raux, régionaux et commu-
nautaires

- Gouvernements et ministè-
res fédéraux, régionaux et
communautaires

- Union européenne, Organi-
sations internationales

- Provinces, villes, commu-
nes, ports

- Partis politiques, syndicats,
mutuelles, organisations
professionnelles, inter-
communales, institutions
financières, chambres de
commerce, offices de tou-
risme, foires et expositions,
établissements d'utilité
publique, organismes d'in-
térêt général.

Gids der Ministeries Tijdschrift van de Belgische Administraties

Een boek, een CD en onze
Internetsite bevatten al
deze informatie

Secretariaat:

Van Boeckelstraat 21,

1140 Brussel,

Tel 02/241.08.21,

Fax 02/241.08.32,

E-mail info@gdm.be,

http://www.gdm.be

- Koningshuis, ambassades
en consulaten

- Federale, gewestelijke en
gemeenschappelijke wetge-
vende machten

- Federale, gewestelijke en
gemeenschappelijke rege-
ringen en ministeries

- Europese Unie, Internatio-
nale organisaties

- Provincies, steden, gemeen-
ten, havens

- Politieke partijen, vakbon-
den, mutualiteiten, beroeps-
organisaties, intercom-
munale, financiële instel-
lingen, kamers voor handel,
diensten voor toerisme,
jaarbeurzen en tentoon-
stellingen, instellingen van
openbaar nut, organismen
van algemene belang.



*Internationaal MimeFestival
voor Vlaanderen*

N° 22 Oktober - Octobre 2001

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
Rue Bosquet straat 67 - 1060 Brussel-Bruxelles
Tel. 02/534 94 51 - Fax. 02/534 84 41
E-mail: info@4Instance.be
http://www.MyPublica.com

ADVIESRAAD - CONSEIL
Mireille Deziron, Prof. Dr. Herman Matthijs,
Alain Matton, André D. Nicolas, Natalia Petroff,
Pierre Ralet, Francisca Sabbe, Alfons Van Dyck,
Prof. Dr. Hugo Van Hassel,
Thibault Van der Auwermeulen

REDAKTIE - RÉDACTION
Carlo Cleynen, Marc Crauwels, Herman Deben,
Marc Debois, Eric Feront, Herman Matthijs,
Joëlle Rochette, Thibault Van der Auwermeulen

KUNST - ART
Internationaal MimeFestival voor Vlaanderen

FOTO's - PHOTOS
Internationaal MimeFestival voor Vlaanderen
Copywright all pictures

LAYOUT - PREPRESS
Daniel Collette Production sprl

DRUK IMPRESSION
Casterman

REGIE
Tel. 02/534 94 51 - www.MyPublica.com

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
Tondeur Diffusion - Nevelland

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever
mag geen enkele tekst noch illustratie van
4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd
worden. De uitgever is niet verantwoordelijk
voor de inhoud van de advertenties en artikels.
La reproduction des textes et photographies publiés
est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur
n'est pas responsable des articles et publiereportages.



Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers
Membre de l'Union des Editeurs de la Presse Périodique
Member of the European Group of Public Administration

« 4INSTANCE is ondertekenaar van de Milieubeleidsver-
eenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van
de Vlaamse regering i.v. m. papierrecuperatie ».

Inhoud Sommaire

6

KUNST - ART

De Mime laat van zich horen:
De Stilte Doorbroken



8

MANAGEMENT

Marketing audit als
competitief voordeel

12

OPINIE - OPINION

L'AMPG. Une prise de position
marquée après les attentats
aux Etats-Unis

14

E-GOVERNMENT

De invoering van een elektronische
identiteitskaart: een middel tot
e-government

21

INTERVIEW

4INSTANCE sprak met
Annemie Neyts

24

E-GOVERNMENT

L'E-Gouvernement
en Région wallonne



27

INTERVIEW

Oudenaarde:
stad met een roemrijk verleden



45

MOBILITE

Gagnez un Palm
Win een Palm



35

COMMUNICATION & MARKETING

Marketing dans le secteur
Not-For-Profit

38

SEMINAIRE

Hoe belangrijk is Communicatie
en Internet in de NFP sector



29

LEKTUUR

Communicatie in tijden van crisis

39

INTERVIEW

Un tour d'horizon avec
Rudy Demotte

46

5 MINUTEN

5 MINUTES

31

ACTUALITEIT

America's new war



48

INTERNET

Webwijzer - Webguide

De Mime laat van zich horen: De Stilte Doorbroken

4INSTANCE had een afzonderlijk gesprek met Vlaams Minister van Cultuur Bert Anciaux en de festival Directeur Marc Crauwels

Het Internationaal MimeFestival voor Vlaanderen - overigens het enige mime-festival in België - en beter bekend onder de titel DE STILTE DOORBROKEN werd in 1997 opgericht en kende ondanks het relatief onbekende van de discipline een voortdurende groei aan belangstelling. Niet alleen de kwaliteit van de geprogrammeerde producties uit heel de wereld zijn de basis van dit groeiende succes, maar ook en voornamelijk een trouw publiek en de belangstelling van de programmatoren maken van dit festival een boeiend theaterevenement. De PinokkioPrijis - een wedstrijd voor jong mimetalent - zorgt er ook voor dat jonge mimespelers zich kunnen toetsen aan een publiek en daar krijgen ze sinds dit jaar tevens een beoordeling van een internationale jury voor. De Stilte Doorbroken ligt sinds dit jaar mee aan de basis van een Europees samenwerkingsproject dat de coördinatie tussen diverse mimefestivals uit heel Europa wil bevorderen. De festivals uit Graz in Oostenrijk en uit Périgueux in Frankrijk zijn de stichtende partners die elke Europese organisatie voor mime oproept om te participeren aan dit Europees overleg.

info 03 235 23 30 - 5-14 oktober 2001

4INSTANCE: De Stilte wordt deze keer met de steun van de Vlaamse Regering doorbroken. Wat zal dit veranderen?

Marc Crauwels: Hoewel deze editie opnieuw een overgangseditie is (wij ontvangen subsidies pas vanaf juli 2001 en organiseren het festival immers voor die periode) kunnen wij nu eindelijk een beleidsplan uitstippelen dat verder reikt dan voorheen en we kunnen ook duurere groepen contracteren. Er is meer budget om wereldwijd te prospecteren. Onze zorgzame prospectie levert ons telkens weer zéér veel Belgische Premières op. Daar zijn we niet alleen fier op maar het bevestigt ook dat wij internationale mimegezelschappen aantrekken die België anders overslaan bij gebrek aan belangstelling. Er is ook ruimte voor 1 & 1/2 loon, de mensen die al het werk uitvoeren kunnen dat voortaan dus in normale omstandigheden doen. De kans dat er iemand de telefoon kan opnemen is ook iets groter. De financiële inbreng van de culturele centra is ook kleiner geworden en zal nog kleiner worden. De geplande vaste locatie moet ook nog één jaar op zich laten wachten dus de échte festivalsfeer, die we nu niet voelen, is pas voor volgend jaar.

4INSTANCE: Laat deze steun U vandaag toe om nieuwe creaties te produceren?

Marc Crauwels: De middelen die we krijgen reiken echter niet ver genoeg om creaties te produceren of te coproduceren en dat is bijzonder jammer, zelfs misschien een gemiste kans. Maar goed, we zullen dus 4 jaar lang mimevoorstellingen tonen die internationaal gezien representatief zijn om de stand van zaken in het mimetheater te tonen. Misschien kan het festival op die manier tonen dat mime een volwaardige kunst is onder de podiumkunsten en dat verbreedt de dialoog die we met de bevoegde commissies willen voeren. Het enige wat daarvoor natuurlijk ook van belang is; dat

deze beleidsmensen komen kijken naar het festival. Het opent in de toekomst - de volgende structurele ronde - hopelijk ook bijkomende budgettaire mogelijkheden voor de gewenste creatiemogelijkheden. Want wat zijn we met een Internationaal MimeFestival in Vlaanderen wanneer we daar géén Vlaams mimegezelschap kunnen presenteren?

4INSTANCE: Wat heeft het MimeFestival dit jaar te bieden?

Marc Crauwels: In samenwerking met 10 culturele centra treden dit jaar 12 artiesten en gezelschappen aan uit België, Nederland, Frankrijk, Engeland, Zweden, Spanje en Rusland. De opening- en slotavond werden gereserveerd voor visuele Catalaanse voorstellingen van formaat. Het openingsfeestje wordt verzorgd door Marta Carrasco (Spanje), met haar 2e solovoorstelling BLANC D'OMBRA. Daarin tracht ze de creatieve actie op scène te onderzoeken wat resulteert in acrobatisch theater als een emotionele dans op de slappe koord in een voorstelling waarin ze alle fysiek-theatrale limieten overschrijdt. Een absolute aanrader !!! Jong opvallend talent komt aan bod tijdens het openingsweekend. Zaterdagavond toont Judith Nab (Nederland) haar recente voorstelling TWILIGHT. Twilight is beeldend theater als een eigentijdse, originele en overtuigende variatie op het schimmenspel, vol verrassende wendingen. De werkelijkheid wordt er op een raadselachtige manier gemanipuleerd. Op zondag komen de debutanten aan bod in de 3e PinokkioPrijis die dit jaar niet minder dan 750 EURO bedraagt en wordt uitgereikt door een internationale Jury. Pantomimteatern (Zweden) was reeds eerder te gast en staat garant voor fantasierijk kindertheater uit het Noorden. FREJA vertelt het verhaal van een meisje dat voor haar verjaardag een GSM krijgt. Feeëriek mimetheater in een blits decor. Les Bubb (Engeland) is een

vedette bij de BBC wegens zijn hoge artistieke energiegehalte als mime/clown en bekend van het legendarische Crazy Horse in Parijs tot het Wuhan International Festival of Acrobatic Art in China. Zestig minuten verbazingwekkende fysieke kunsten en comedy, en wat hij met rubber doet is simpelweg onbeschrijflijk... Ange Fou (Engeland) staat met ENTANGLED LIVES1 garant voor een kunstzinnige theateravond. Zij onderzoeken in hun nieuwste productie de dualiteit van de onbewuste impressies die in ieder van ons aanwezig zijn en de reflectie die we er zelf van maken in ons huidige leven. Geïnspireerd op Jean Tardieu's Mister Sir, verontrust het op een speelse wijze de conventies van het Theater. Gespeeld door een internationale cast combineert het emotionele kracht van beweging met de muzikaliteit van 7 verschillende talen. Zoals de Jeruzalem Post ooit blokletterde over het gezelschap Het is Dada voor vandaag !!! Die Sonderlinge (Rusland) zorgen traditiegetrouw voor de clownsnot in het festival. Pep Bou (Spanje) sluit met zijn nieuwe productie AMBROSIA1 het festival af in een poëtische fantasie van de hoogste klasse. Zijn zeepbellentheater, waarmee hij optrad in de grootste theaters, is inmiddels wereldberoemd. Een niet te missen afspraak voor een humorgevoelige en fantasievolle performance.

4INSTANCE: *U heeft, desondanks de negatieve adviezen, zowel het mimefestival als enkele kleinere festivals erkend. Deze erkenning motiveert U als volgt: "Kleine festivals zijn een broedvijver voor minder bekende of minder ontwikkelde genres".*

Het is de eerste maal dat de mime-kunst een steun krijgt, en dit via het mimefestival. Een festival van Europees allure waar mimes van diverse landen aanwezig zullen zijn met hun creaties. Is het niet ook belangrijk mogelijkheden te creëren voor de productie van mimecreaties van eigen bodem?

Minister Anciaux: Ik heb inderdaad het Internationaal Mime Festival een structurele subsidie verleend en hiermee een zichtbaar platform willen creëren voor de mime om zich - in al haar diverse vormen - de komende vier jaar te profileren en te ontwikkelen. Ik hoop dat het festival die taak ernstig zal nemen en via

het presenteren van eigen en internationaal hoogstaande producties een vernieuwende impuls kan geven aan het mimelandschap.

Binnen het podiumkunstendecreet bestaat bovendien de mogelijkheid om o.a. de creatie van nieuwe mimeproducties te ondersteunen. Uiteraard dienen de decretale voorwaarden vervuld te zijn om hiervoor in aanmerking te komen.

4INSTANCE: *Alles wijst er op dat Vlaanderen ook een boeiend mimelandschap kan ontwikkelen. Ik neem aan dat u de mime evenveel succesgunt als de andere podiumdisciplines. De mimesector wordt sinds kort (1999) decreetaal erkend als een dramatische kunst. Uit de toegekende projectsubsidiecijfers van het voorbije decennium kan worden vastgesteld dat er nauwelijks subsidies voor mimeprojecten worden geadviseerd. Nochtans dienen elk jaar verschillende beloftevolle mimeprojecten een aanvraag in. Heeft de bevoegde commissie misschien te weinig oog voor de mimekunst? Bent u bereid de initiatiefnemers van boeiende creatieprojecten voor mime te steunen en hoe denkt u dat de bestaande creatie-impasse kan worden doorbroken.*

Minister Anciaux: Dat er weinig mimeprojecten positief worden geadviseerd heeft volgens mij niets te maken met de gesuggereerde vooroordelen t.a.v. de mime. De leden van de beoordelingscommissie zijn mensen met een ruime visie en 'open mind'. De podiumkunsten evolueren steeds meer naar multidisciplinaire en multimediale projecten waar de grensgebieden van de dans of het theater worden afgetast en verruimd. Onderzoek naar beweging in al zijn facetten is aan de orde. Vanuit deze open benadering stel ik vast dat er in het verleden wel verschillende projecten ondersteund werden, die het onderzoek naar lichaamsbeweging centraal stellen. Ik zie niet in waarom deze projecten in de toekomst niet langer zouden ondersteund worden.

4INSTANCE: *Men spreekt voortdurend en reeds geruime tijd over een afbouw van schotten. Het MimeCentrum suggereert een tijdelijke positieve discriminatie om de sector met een voltijdse aandacht naar zijn integratie in het gewone - zonder schotten beoogde - theaterbestel. Gaat de aandacht die nodig is*

om deze kunst in de marge te steunen naar een hernieuwde periode van creativiteit niet verloren gaan in de huidige samenvoeging van de kunstdisciplines? De individuele steun voor het Poëziecentrum kan hier als gelijkaardig voorbeeld worden gesteld.

Minister Anciaux: De afbouw van de schotten zal geenszins leiden tot het creëren van een eenheidsworst waar individuele pareltjes in dreigen te verzinken of te verdwijnen. Het als een geheel beschouwen van de kunstdisciplines moet juist activiteiten die u 'in de marge' situeert, versterken, ondersteunen en onder de aandacht brengen. Kunst is een groot huis met vele kamertjes. En alle ramen in die kamertjes zet ik open zodat de wind uit alle richtingen het hele huis kan beroeren. Dit vergt ook een openheid van de verschillende disciplines, die zich soms te veel als eilandjes afzonderen of op een zolderkamertje nestelen.

Wat het Poëziecentrum betreft wil ik dit toch even kwijt: het letterenbeleid wordt integraal - overigens op verzoek van de sector - geregeld door het Fonds voor de Letteren en valt dus buiten mijn bevoegdheid. Hoezeer ik het ook zelf betreur, maar ik kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de recente gebeurtenissen rond het poëziecentrum.

4INSTANCE: *Het MimeCentrum oppert een samenwerking met de hogeschool en/of Studio Herman Teirlinck, wat duidelijk een openheid tot samenwerking aantoont. De Hogeschool zou zo de meeste complete opleiding kunnen hebben. Staat u open voor de oprichting van een keuzerichting mime binnen de bestaande drama-opleidingen en hoe zou men volgens u best opereren?*

Minister Anciaux: Dat er een dialoog aan de gang is tussen het MimeCentrum en de Hogeschool en/of Studio Herman Teirlinck kan ik alleen maar toejuichen. Ook in de opleidingen merk ik een tendens naar het doorbreken van de schotten om verstarring tegen te gaan. Maar u weet allicht dat ik niet bevoegd ben voor onderwijs, ook niet voor kunstopleidingen.

4INSTANCE dankt Minister Anciaux en Marc Crauwels voor dit speed-interview.

Marketing audit als competitief voordeel

Indien de controle op de onderneming alleen maar bestaat uit het auditen van historische gegevens hollen het management en de aandeelhouders achter de feiten aan. Audit-onderzoek naar de eerste lijn op de verlies- en winstrekening van de onderneming gebeurt niet. En het is van deze lijn dat het voortbestaan van de onderneming afhangt. Geen klanten, geen omzet, geen boekhouding kortom: geen bedrijf. In tijden van scherpe concurrentie is het aangewezen om pro-actief het marktmechanisme, de klanten en de klantenbehoeften te verstaan. Een audit m.b.t. de marketingaanpak en het marketingdenken van een bedrijf is meer dan ooit een noodzaak.

Nieuwe bedrijven doen vrij snel na hun oprichting al een beroep op een financieel consultant of specialist onder de vorm van een extern boekhouder. Ook als het bedrijf groeit en nood heeft aan een intern financieel manager blijft de controle van buitenuit nog in voege.

De bedrijfsrevisor audit jaarlijks en zijn verslag wordt bij de jaarrekening gevoegd. Een regelmatige financiële audit is zeker nuttig en noodzakelijk maar controleert in feite alleen maar gegevens uit het verleden.

Bedrijven hebben echter duidelijke behoefte om regelmatig hun marketingperformance en hun klantgerichtheid te screenen. Deze beslissen immers over het succesvol voortbestaan van de onderneming. Bovendien is het voor de externe marketing auditor gemakkelijker om bedrijfsbijziendheid te corrigeren en om vrij van interne machtsverhoudingen een eerlijke rapportering op te maken ten behoeve van de algemene directie en de aandeelhouders.

Doelstellingen

Externe marketing-auditors evalueren ten eerste het bestaande marketing proces in de onderneming, d.w.z. zowel in het ganse bedrijf als bij de marketingverantwoordelijken. Dat proces wordt geëvalueerd op factoren als strategie, techniek, creativiteit en interne communicatie en begrip.

Marketing is ten tweede meer dan een afdeling van specialisten, het is een manier van denken en benaderen die terug te vinden moet zijn bij alle werknemers. Indien dat in een bedrijf ook zo geponeerd wordt, dan is het meestal nog niet zo dat hieraan normen gekoppeld worden en dat iedereen in die benaderingswijze wordt opgeleid. De kans is dus groot dat de invulling van die marktbenadering en klantgerichtheid voor iedereen verschillend is.

Marketingtermen worden te pas en te onpas gebruikt en vooral misbruikt. Zij krijgen zo voor iedereen een verschillende betekenis en voeden zo de mis-communicatie. Gevolg hiervan zijn misverstanden, verwarring en chaos. Men spreekt niet meer dezelfde taal en gaat niet meer dezelfde richting uit.

Een tweede doelstelling is dan ook alle violen gelijk stemmen zodat iedereen in het bedrijf ten minste begrijpt waarover het gaat. Het is het creëren van een eigen bedrijfsgebonden, uniforme marketingtaal, over alle departementen heen.

Op basis van de analyse van mensen en systemen wil de audit als derde doelstelling leiden tot een optimalisatie van alle marketing resources.

Een laatste, en niet onbelangrijke doelstelling, is ten slotte het scheiden van machtsbeslissingen en marketingbeslissingen. Ervaring leert immers dat sommige emotionele of machts- en intern politieke overwegingen prioriteit krijgen op door de markt gevraagde oplossingen. Een externe auditor zal hierbij als neutrale waarnemer en scheidsrechter het belang van de onderneming steeds voorrang laten. De marketing-auditor zal als buitenstaander emoties scheiden van de werkelijkheid.

Een marketing-auditrapport geeft de onderneming een inzicht op welke wijze zij verschillende aspecten van marketing behandelt. Het geeft de onderneming een analyse van haar marketing planning, evalueert of de vruchten in verhouding zijn tot wat van het marketing plan mag verwacht worden en laat de onderneming toe zijn plaats in te vullen op de "overlevingsmatrix".

Alle ondernemingen hebben immers een marketingstrategie nodig op lange termijn en een marketingtactiek op korte termijn.

Onderstaande matrix toont aan dat de onderneming die goed is in het implementeren van de verkeerde strategie zijn einde versnelt.

Marketingplanning			
Verkoopkracht		NIET-EFFECTIEF	EFFECTIEF
	GOED	Snel Sterven	bloeien
	MAGER	Traag Sterven	overleven

Overlevingstabel volgens Malcolm Mc Donald & John Leppard

Audit - Consulting

Over consultants wordt het inmiddels klasieke verhaaltje verteld dat het mensen zijn die uw uurwerk lenen, u dan vertellen hoe laat het is en vervolgens weer vertrekken mét uw uurwerk.

Wij zien de rol van de marketing auditor als iemand die de batterijen van uw uurwerk nakijkt, ze vervangt indien nodig en u zelf laat kijken hoe laat het is.

De marketing auditors willen niet het strategisch marketingplan schrijven in plaats van de ondernemer. In eerste instantie willen zij een objectieve en neutrale mening uitbrengen over de marketingstrategie en de klantgerichtheid van de onderneming. Op basis van dit eerste werkdocument zien zij of in huis de nodige mensen en middelen zijn om zelf aan marketing te doen en veranderingen teweeg te brengen. Hiertoe coachen zij de medewerker om marketeer te worden of begeleiden zij de optimalisatie van de verschillende resources in de onderneming d.m.v. mentoring.

Een onderneming wordt ge-audit naar haar klantgerichtheid. Als gevolg van de audit krijgt zij het label Customer Oriented Company (COC).

Een COC

Een Customer Oriented Company zal door de audit haar potentieel verder optimaliseren. Haar marketingproces wordt oké bevonden

en de marketingauditor zal verder een taak vervullen van mentoring.

Bovendien zal het jaarlijks auditrapport een dynamisch beeld schetsen van het marketingbeleid van de onderneming.

Een non-COC

Een non-Customer Oriented Company zal door instructing en coaching marktgeoriënteerd gemaakt worden.

De marketing auditor heeft een soort marketinggraadmeter opgebouwd. Hij toetst een onderneming aan de hand van een

normatieve checklist. Speciale aandacht gaat in dit proces naar het meten in hoeverre de onderneming verschillend is van haar concurrenten. Eenmaal de verschillen in kaart gebracht, kan de bedrijfsleider de positieve verschillen gaan ondersteunen en verder uitbouwen.

Prijsstrategie en Helmut Lotti

Als wij naar de verschillende strategieën van de ondernemingen kijken dan lijkt dikwijls alsof prijsstrategie de ultieme strategie is. Welnu om meer cd's te verkopen kon Helmut Lotti de prijs van zijn cd laten dalen of hij kon zijn creativiteit aanwenden en een uniek product bedenken.

Door het optimaliseren van de verschillende marketingresources wil de audit de ondernemingen aanzetten hun creativiteit georganiseerd te gebruiken op zoek naar unieke kansen en marktsegmenten.

Resources omvatten zowel de systemen als de mensen. Voor een externe marketingauditor is het ook veel gemakkelijker intern en extern met mensen te praten. Intern wordt de interne marketing geëvalueerd en systemen geïnduceerd waardoor de onderneming in





zijn totaliteit een verbeterde klantgerichtheid krijgt en de interne communicatie uitgebouwd. Er wordt een uniforme marketingtool gecreëerd over alle departementen heen. De onderneming wordt marketing minded gemaakt met respect voor de eigen cultuur.

De externe auditor kan eveneens onbevooroordeeld praten met klanten en zelfs met concurrenten om het imago en de kwaliteitsperceptie van de onderneming te testen.

Core competence

De marketing audit core competence bestaat uit:

A. evaluatie van het bestaande marketingproces in de onderneming

Hierbij wordt o.a. aandacht besteed aan:

- bestaat er een ondernemingsmissie en beantwoordt zij nog aan de huidige doelstellingen van de onderneming? Wijst de missie op het unieke van de onderneming?
- wat zijn de verschillende productgroepen? Hierbij wordt vooral onderzocht of de prioriteiten met betrekking tot winstgevendheid en mogelijke toekomstperspectieven wel overeenkomt met de respectievelijke investeringen in tijd en kapitaal.
- is er überhaupt een marketingplan?
- bestaat er een Marketing Informations System dat op regelmatige wijze een aantal omgevingsvariabelen screent?

- heeft de onderneming een voldoende netwerk opgebouwd met zijn marktomgeving?
- SWOT-analyse.

B. op basis van de marketingaudit worden nu voorstellen geformuleerd om de onderneming beter te laten werken naar en in zijn markt

De auditor begeleidt de onderneming in het implementeren door:

- coaching van de medewerkers tot marketeers;
- optimalisatie van de eigen resources;
- begeleiding bij het inoefenen van de marketingtechnieken en het gebruik van de marketingtools;
- vormen van een creatieve cel binnen de onderneming.

Herman Deben is licentiaat Handels- en Consulaire Wetenschappen en behaalde nadien een executive MBA. Hij werkte voor verschillende multinationale ondernemingen waaronder Revlon en Master Foods. Na het opstarten van een branche in Frankrijk stapte hij over naar Gazet van Antwerpen. Vervolgens richtte hij zijn eigen bedrijf op gespecialiseerd in marketingadvies en performances coaching. Hij is gastprofessor aan verschillende hogescholen.

Blijken de interne mogelijkheden van de onderneming echter te zwak dan wordt het eigen netwerk van de marketing auditor gebruikt om aanvullende ondersteuning van buitenuit voor te stellen. Voordeel is dat deze externe hulpverleners dezelfde marketingtaal spreken als de auditors en op basis van het auditrapport snel kunnen starten.

Besluit

In de huidige sterk concurrerende markten is het nodig dat de onderneming maximaal elke opportuniteit aangrijpt en vooral tijdig bedreigingen onderkent. Zoals men in de productie streeft naar productiviteitsverbetering zal de onderneming van de toekomst ook moeten zorgen voor een produktiviteitsverbetering in zijn marketingbeslissingen. De marketing audit is hiervoor het ideale instrument om de "Return on marketing" te meten. Het bewust bezig zijn met die eerste lijn op de jaarrekening is dan ook uiterst belangrijk voor de hedendaagse ondernemer en zoals in vele disciplines geldt ook hier dat degene die er het eerst of het hardst aan werkt er de dikste vruchten van mag dragen.

Herman Deben,
voorzitter VMA-Antwerpen

PUB

L'AMPGN

Une prise de position marquée après les attentats aux Etats-Unis

Le 6 octobre passé l'AMPGN (Association médicale pour la prévention de la guerre nucléaire) a fêté ses 20 ans. Une association endeuillé par la disparition de sa très dynamique coordinatrice, Ghilaine Vankeerbergen. Un décès survenu deux jours après la disparition du fils de la défunte, le Docteur Luc Vankeerbergen (Chef du service de réanimation de l'Hôpital St Jean de Bruxelles). Ainsi frappée, l'association n'en a pas pour autant oublié ses objectifs fondamentaux renforcés par les événements survenus aux Etats-Unis le 11 septembre. Ainsi plus d'actualité que jamais, l'AMPGN, prend position et revendique ce qui, somme toute, n'est que légitimité face aux mesures minimum à prendre pour éviter toute nouvelle guerre mondiale, qu'elle soit nucléaire ou autre.

Née il y a 20 ans, l'AMPGN œuvre depuis deux décennies à une réflexion élargie sur la paix dans le monde en pointant le doigt sur les potentialités d'une guerre nucléaire ou encore sur les attitudes égocentriques et nombrilistes d'une Amérique en constante autoprotection et en permanente incompréhension face à d'autres types de valeurs que les siennes. Ce courant de pensées et d'actions (bulletin d'information, conférences, interventions médiatiques) n'étant autre que le reflet du mouvement créé par l'IPPNW (International Physicians for the Prevention of Nuclear War). Une association qui, avec ses 200.000 médecins œuvrant dans plus de 80 pays, à été couronnée par l'Unesco du Prix de l'Education à la Paix (84) et du Prix Nobel de la Paix (85).

Le 11 septembre dernier, s'il ne fût pas question d'alerte nucléaire aux Etats-Unis, il ne fût pas moins question d'une expérience, voire d'un avertissement quant aux facultés de réaction des Etats-Unis face à une intrusion guerrière jusqu'alors considérée comme improbable. Car, on le sait, ces actes terroristes considérés comme actes guerriers par GW Bush, s'ils n'ont pas été d'ordre nucléaire n'en n'ont pas moins servis à montrer les faiblesses d'une Amérique visiblement démunie en pareilles circonstances.

Aujourd'hui, l'AMPGN, s'emploie à attirer l'attention sur cette impuissance mais aussi et surtout sur les dangers que pourrait encourir la planète entière face à l'utilisation d'armes nucléaires, à l'heure actuelle, décimées un peu partout - en plus ou moins grandes forces - sur cette planète potentiellement menacée. Ainsi, à travers un communiqué de presse musclé, l'association vient de livrer à la presse quelques réflexions rationnels dont devraient largement s'inspirer les acteurs occupant aujourd'hui le terrain de notre paix de demain.

En substance, ces réflexions portent sur six points primordiaux.

1. La comparaison de ces actions terroristes du 11 septembre avec d'autres actions terroristes qu'étaient déjà les bombardements effectués par les Nazis ou encore les bombardements nucléaires d'Hiroshima et de Nagasaki.
2. Des actions qui démontrent que le vrai danger pour les Etats-Unis ne réside pas dans d'improbables fusées nucléaires lancées par un Etat voyou mais dans des attaques terroristes plus sournoises dont il semble difficile de désigner un Etat responsable. De quoi, pour le gouvernement américain, concentrer ses efforts sur la lutte contre le terrorisme international et non sur un éventuel projet de guerre des étoiles.
3. L'importance de l'union de tous Etats civilisés pour assurer des repréailles menées dans le souci d'épargner les vies humaines.
4. De tels événements démontrent la fragilité des sociétés démocratiques ouvertes dépendantes de technologies développées mais aussi et par là même la mise en péril de nos libertés par les mesures prises pour éviter la répétition de tels crimes.
5. L'utilité de la réflexion est d'ores et déjà une évidence pour tous. Il est à espérer que cette évidence sera aussi celle d'une Amérique dominante qui gagnerait à oublier arrogance et supériorité. Aussi, la mondialisation si inévitable soit-elle, pourrait tout aussi bien se faire non pas sur un seul modèle mais bien en interaction de plusieurs modèles de société.
6. Enfin, l'AMPGN rappelle que la paix demande que les tensions internes et internationales ne s'exacerbent pas au point que seule la violence n'intervienne comme solution.



Ainsi résumée le point de vue de l'AMPGN n'en écarte pas moins ses objectifs concrets fondamentaux demandant que

- les missiles ne soient plus pointés sur des cibles définies à l'avance
- les têtes nucléaires soient séparées de ces missiles (permettant un délai de réflexion)
- soit établi un recensement précis de toutes les matières fissiles
- soient empêchées les pratiques industrielles accroissant la possibilité de voir du plutonium ou de l'uranium enrichi tomber dans des mains mal intentionnées
- soient négociés et signés des accords de réduction progressive des arsenaux existants
- soient créées des zones dénucléarisées admises par tous (pas uniquement installées dans l'hémisphère Sud)

Enfin, l'AMPGN dénonce aussi toutes les situations de tension menant à des guerres en essayant d'agir -notamment par les médecins affiliés dans les pays en cause - pour réduire ces tensions de façon à éliminer peu à peu l'idée que les conflits peuvent être résolus par la force, ce qui risque de déboucher un jour sur un conflit nucléaire.

Joëlle Rochette

TERRORISTISCHE AANVAL OP VS

Op het moment van schrijven zijn er twee dagen verstreken sinds de verschrikkelijke terroristische aanval op de Verenigde Staten. Een moment waarop fictie werkelijkheid werd. Burgervliegtuigen worden als massavernietigingswapens gebruikt met duizenden onschuldige slachtoffers als gevolg. Een laffe daad, zij waren geen partij in een oorlog. We ervaren gevoelens van verbijstering en medeleven met slachtoffers en nabestaanden. Daarnaast heerst woede, verbittering en onmacht. Onbeantwoorde vragen; wie zijn de verantwoordelijken?

Anderzijds vragen velen zich af of in een wereld van ongelijke verdeling deze aanval niet symptomatisch is voor gevoelens die breed over deze aardbol leven?

Het NVMP-bestuur kwam op de avond van de aanval bijeen en sprak haar afschuw uit. De realiteit leert dat je je nauwelijks kunt beschermen tegen dit soort aanslagen. Wat brengt de toekomst ons? Een aanval met een kernwapen lijkt niet meer denkbeeldig. Toch is dit niet het moment om angst te zaaien maar te zoeken naar oplossingen, uitwegen zo u wilt. De gebeurtenissen zullen een veelvoud aan Amerikaanse beveiligings- en defensiemaatregelen betekenen. Zullen de Amerikanen nog meer dan voorheen hun eigen weg kiezen, in het belang van de nationale veiligheid? Dat zou een slechte realiteit zijn, meer dan ooit is nu saamhorigheid en overleg geboden om het internationale terrorisme het hoofd te bieden. Juist deze aanval kan daarvoor deuren openen maar in het geval van gewelddadige vergeldingsacties ook weer net zo hard sluiten.

We leven in een wereld waarin we niet om onze onderlinge afhankelijkheid heen kunnen. Geen land kan zich daarbij afzonderen en de veiligheid van zijn burgers garanderen. Colin Powell noemde de aanslagen een 'aanval tegen civilisatie'. Een nieuw wereld is ontstaan waarin grenzen van vernietiging verder zijn opgeschoven naar onmenselijkheid. Een belangrijk punt want als wij onze civilisatie willen redden en grotere rampen willen voorkomen moet er duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen vergelding en gerechtigheid. Een gewelddadige reactie zal een geweldsspiraal in gang zetten. Civilisatie eist meer van ons, het betekent onderdrukken van wraakgevoelens en optreden als internationale gemeenschap binnen de normen van het internationale recht om aldus de verantwoordelijken op te sporen en te berechten.

Nederlandse Vereniging voor Medische Polemologie* (NVMP)

(*Polemologie is de wetenschap, die zich bezighoudt met het ontstaan en het voorkomen van oorlog (polemos=oorlog).

De invoering van een elektronische identiteitskaart: een middel tot e-government

Frank Robben is administrateur-generaal bij de Kruispuntbank van de sociale zekerheid en is sinds kort voorzitter van Fedict, de op 1 september 2001 opgerichte nieuwe Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie. 4Instance doet verslag van zijn uiteenzetting over de elektronische identiteitskaart.

E-government geschetst

Eerst wil ik een globaal kader schetsen m.b.t. e-government. E-government heeft een dubbele doelstelling: enerzijds de verbetering van de dienstverlening, met andere woorden deze vlotter en transparanter doen verlopen, en anderzijds de modernisering van de publieke sector. Het is evident dat deze sector een voorbeeldfunctie heeft en een katalysatorfunctie dient te hebben voor de nieuwe technologieën. De sector moet zijn eigen efficiëntie constant trachten te verhogen en moet er voor zorgen dat hij voor zijn eigen personeel een uitdagende werkomgeving creëert.

E-government kan een snellere dienstverlening aanbieden maar ook de administratieve procedures vereenvoudigen (b.v. verminderde reisduur, wachttijd, administratieve formaliteiten). Informatie wordt via portals, die volgens de logica van de gebruikers worden opgemaakt - toegankelijker gemaakt en aangeboden op maat van de persoon, aangezien deze onmiddellijk geïdentificeerd wordt.

Verder wordt een grotere duidelijkheid gecreëerd over de te ondernemen stappen, de stand van zaken en het resultaat. Het systeem biedt de burger ook meer doorzichtigheid omdat hij of zij weet wat er over hem of haar wordt bijgehouden. Tevens zal die burger gemakkelijker rechtstreeks kunnen communiceren met de bevoegde overheidsdienst.

E-government heeft dus heel wat te bieden. Wat mij echter stoort in het hele verhaal is dat hoofdzakelijk gepraat wordt over het front-officegedeelte: het luik van de elektronische relatie tussen de burger, de onderneming enerzijds en de overheid anderzijds. Momenteel werkt men aan een benchmark op Europees vlak en bekijkt men een 20-tal diensten

die aangeboden kunnen worden via een portal van een overheidsdienst. Vier van deze diensten zijn voor België totaal irrelevant omdat ze niet worden aangeboden door de overheid. De studie legt vooral het accent op het front-office wat evenmin relevant is. Een zeer verre gaande front-office heeft weinig zin als er geen degelijke back-office wordt uitgebouwd.

Mensen wensen in principe weinig of geen contacten met de overheid. Als deze dan nodig zijn dan wil men dat die efficiënt verlopen. Men moet er dus voor zorgen dat deze contacten gereduceerd worden. Daarom is het belangrijk dat overheidsdiensten onder elkaar goed samenwerken en via netwerken informatie met elkaar uitwisselen. Op die manier kunnen, wanneer er iemand informatie heeft gekregen, de anderen deze ook consulteren, dit allemaal rekening houdend met de graden van toegankelijkheid van informatie.

Het back-office, met name de interne bedrijfsprocessen en de relatie tussen overheidsdiensten, vormt dan ook een prioriteit. Om een degelijk bedrijfsproces te bekomen moet aandacht worden gegeven aan volgende punten:

- geïntegreerde gegevensbanken (Bij een belastingaangifte bij voorbeeld wil ik dat de gegevens die reeds gekend zijn over een persoon bij de administratie vooraf ingevuld worden op de aangifte. Zo hoeft de belastingplichtige de informatie enkel te valideren.);
- Lan-intranet;
- basisbureauticatoepassingen;
- workflow;
- management information systems;
- elektronische archivering;
- ERP;
- ...



De basisprincipes voor de relatie tussen overheidsdiensten in het back-office zijn:

- een eenmalige inzameling van gegevens bij burgers en ondernemingen;
- het bevorderen van gegevensuitwisseling van toepassing tot toepassing tussen alle (federale) overheidsdiensten (zonder manuele interventie);
- een taakverdeling op het vlak van gegevensopslag volgens het principe van de authentieke bron. Wie is verantwoordelijk voor de validatie van een informatie? Na de validatie volgt de doorsturing. Dus niet de gegevens doorzenden naar vijf instellingen die elk afzonderlijk een controle doen. De controle op de werkloosheid en de problematiek eromheen is bij voorbeeld onmiddellijk opgelost indien bij de gemeenten duidelijk afgesproken is welke controle er bestaat op het adres;
- een taakverdeling op het vlak van verificatie van gegevens volgens belang en competentie;
- een unieke identificatiesleutel voor elke entiteit (rijksregister/INSZ voor natuurlijke personen en op BTW-nummer voortbouwend nummer voor ondernemingen dat alle nummers gaat vervangen, organisaties en exploitatiezetels).

De basisprincipes voor het front-office zijn:

- een doorverwijsfunctie doorheen de wirwar van websites;
- een opbouw volgens de logica van de gebruiker en niet volgens de logica van de overheidsdiensten;
- zowel responsief als pro-actief;
- een gerichte doorverwijzing naar verschil-

lende soorten toepassingen (algemeen informatief, gericht informatief, interactief en intake);

- naar een universele elektronische post. Vanaf 1 oktober 2001, in het kader van de veralgemening van de onmiddellijke aangifte van tewerkstelling, zal voor de werkgevers die daar intreden meteen een automatische postbus worden gecreëerd vanuit de sociale instellingen. Die zal tegelijk gebruikt kunnen worden door andere overheidsdiensten om ook de werkgevers informatie te kunnen toesturen op een officieel elektronisch adres.

De voordelen van dit alles lijken vrij evident. Een snellere, betere en meer geïndividualiseerde dienstverlening wordt gegarandeerd. De administratieve belasting wordt erdoor verminderd. Overheidsinstellingen worden gemakkelijker bereikbaar en ten slotte wordt een ruimere openbaarheid van bestuur gevestigd.

Voor de overheidsdiensten hopen we op meer arbeidstevredenheid door het vermijden van dubbel en nutteloos werk. Verder kan men de administratieve kosten beter beheersen, het imago opkrikken en een directe relatie uitbouwen met doelgroepen. Daarnaast verloopt de beleidsondersteuning en -uitvoering doelmatiger.

De elektronische identiteitskaart

Op basis van een studie werd een concept uitgewerkt dat zijn goedkeuring kreeg op de ministerraad van 19 juli 2001. Tijdens de

studie werd nagegaan wat de functies zouden kunnen zijn van een dergelijke kaart. De volgende functies werden vooropgesteld:

- een identificatie van de houder (een antwoord op de vraag: 'wie bent u?');
- een authenticatie van de houder (een antwoord op de vraag: 'kunt u aantonen dat u wel degelijk diegene bent die u beweert te zijn?');
- het genereren van de elektronische handtekening (deze heeft een juridische waarde);
- een elektronisch bewijs van kenmerken van houder;
- een drager van programma's;
- een drager van elektronische gegevens;
- een drager van geld.

In de beslissing van de ministerraad werden volgende kenmerken voor de elektronische identiteitskaart weerhouden:

- de visuele en elektronische identificatie van de houder (visueel doordat er een foto op staat, elektronisch doordat de gegevens op elektronische wijze worden opgeslagen terwijl de foto waarschijnlijk ook wordt gedigitaliseerd);
- de authenticatie van de houder door middel van de techniek van de digitale handtekening;
- het genereren van de elektronische handtekening door middel van de techniek van de digitale handtekening;
- het bewijs van kenmerken van de houder door middel van de techniek van de digitale handtekening op initiatief van de houder;
- slechts bij uitzondering de drager van andere elektronische gegevens dan identificatiegegevens;
- geen drager van geld;
- geen biometrie.

Op het vlak van de identificatie bevinden zich op de kaart: naam, voornamen, geboorteplaats en -datum, geslacht, nationaliteit, en een uniek identificatienummer (het rijksregisternummer zal er op vermeld staan net zoals op de SIS-kaart). Er wordt geen adres van de hoofdverblijfplaats op weergegeven. De

Les missions de fedict: www.fedict.be

FEDICT, le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication est chargé, dans le cadre de la philosophie de la matrice virtuelle:

- de développer une stratégie commune en matière d'E-government et d'en surveiller le respect;
- de promouvoir et de veiller à l'homogénéité et à la cohérence de la politique à l'aide de cette stratégie commune;
- d'assister les services publics fédéraux lors de la mise en oeuvre de cette stratégie commune;
- de développer les normes, les standards et l'architecture de base nécessaires pour une mise en oeuvre efficace de la technologie de l'information et de la communication à l'appui de cette stratégie, et d'en surveiller le respect;
- de développer des projets et des services qui englobent potentiellement l'ensemble des services publics fédéraux et qui soutiennent cette stratégie commune;
- de gérer la collaboration avec les autres autorités en matière d'E-government et de technologie de l'information et de la communication.

L'exécution de ces missions dans le cadre de la philosophie de la matrice virtuelle implique que chaque service public fédéral assume la responsabilité de ses propres services chargés du E-government et de l'ICT. FEDICT réalise ses missions en concertation avec les services publics fédéraux et il assure à leur égard une fonction de direction, de stimulation, de coordination et de promotion. La concertation a dans un premier temps lieu au sein du comité directeur permanent ICT qui se compose des managers ICT des différents services publics fédéraux.

Les réalisations de fedict

• *le gouvernement fédéral en ligne*

A partir de cette matrice de navigation, vous avez accès à toutes les informations mises à la disposition par les autorités fédérales dans leur domaine internet fgov.be. Sur ce site, vous trouverez des informations sur les différents ministères en général ou des informations bien spécifiques sur certains thèmes actuels. Un puissant moteur de recherche vous permet de rapidement trouver les informations recherchées.

<http://belgium.fgov.be/>

• *la simplification administrative*

Ce site de démonstration constitue en réalité la porte d'accès à environ 500 sites officiels et à une centaine de formulaires administratifs fédéraux. <http://www2.veroeenvoudiging.fgov.be/inventaire/nl/pouvoirs.asp>

• *l'E-government en sécurité sociale*

Les projets du secteur de la sécurité sociale en matière d'E-government y sont présentés de manière détaillée. Le projet d'E-government du secteur de la sécurité sociale vise à une simplification radicale des obligations administratives des employeurs.

électronische gegevens omvatten de visueel aangebrachte basisidentificatiegegevens, eventueel het adres van de hoofdverblijfplaats, alsook - zoals reeds gezegd - een gedigitaliseerde foto.

Verder moet duidelijkheid gebracht worden in enkele begrippen. De digitale handtekening is gebaseerd op een techniek die terugvalt op 'asymmetrische cryptografie'. Ze maakt het mogelijk om de origine en integriteit van de elektronische gegevens vast te stellen. De digitale handtekening is enkel en alleen het bewijs van een identiteit.

De elektronische handtekening kan gebruik maken van voormelde techniek, maar niet noodzakelijk. De elektronische handtekening geldt als juridisch alternatief voor een handgeschreven handtekening.

In de regelgeving mogen wij niet de fout begaan om ons af te stemmen op de actueel meest gebruikte techniek. Identiteitscertificaten bewijzen de identiteit van iemand, kenmerkcertificaten bewijzen de hoedanigheid, het mandaat of bij voorbeeld de functie van iemand.

De functie van een registratie-autoriteit komt neer op een loket waar een certificaat wordt aangevraagd en dat nagaat of de opgegeven identiteit of het opgegeven kenmerk juist zijn. Als dat het geval is, dan keurt ze de aanvraag goed en meldt dit aan de certificatie-autoriteit. Deze laatste produceert op basis van de informatie een certificaat dat ze verbindt met een sleutelpaar en dat aangeeft wat dat sleutelpaar voortaan bewijst. Verder beheert ze ook dit certificaat.

Zo kom ik terecht bij de elektronische identiteitskaart. Drie toepassingen van de techniek van de digitale handtekening werden gebruikt voor de elektronische identiteitskaart:

- de elektronische opslag van een private sleutel met bijbehorend identiteitscertificaat voor elektronische authenticatie;
- de elektronische opslag van een private sleutel met bijbehorend identiteits-



certificaat voor het genereren van de elektronische handtekening;

- de elektronische opslag van één of meerdere private sleutels met bijbehorende kenmerkcertificaten voor het bewijs van kenmerken.

De eerste worden duidelijk van elkaar gescheiden om veiligheidsredenen. Met de eerste sleutel kan men inloggen op een programma, maar door de scheiding wordt daar niet onmiddellijk een elektronische handtekening aan gekoppeld die een juridische waarde heeft. Werd die scheiding niet gemaakt, dan zou het programma een cookie kunnen versturen die overeenkomt met een contract en misbruik maken van de elektronische handtekening.

Verder wordt er plaats voorzien voor diegenen die private sleutels met bijbehorende identiteitscertificaten wensen op te slaan.

Dit gebeurt automatisch behalve wanneer men dit uitdrukkelijk weigert. Voor de kenmerkcertificaten wordt de keuze volledig aan de houder overgelaten.

Juridisch is dit alles mogelijk aangezien het artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek werd aangepast en de elektronische handtekening als geldig wordt beschouwd. Zo bestaat er ook een wet over de werking van de certificatedienstverleners.

De registratie gebeurt door de gemeente die de houder oproept voor de aanmaak van de elektronische identiteitskaart.

Het is niet de bedoeling dat de kaart andere gegevens draagt dan de identiteitsgegevens. Daarom zal de SIS-kaart niet geïntegreerd worden in de identiteitskaart. De gegevens zullen te vinden zijn op netwerken waartoe toegang wordt verleend via de identiteitskaart.

Planning

De ministerraad stemde in juli 2001 in met het concept. Op dit ogenblik werkt men aan een lastenboek voor de productie van de kaarten, de keuze van de certificatieautoriteit (CA) en de specificaties voor de leesapparatuur die klaar dient te zijn tegen oktober 2001.

De elektronische identiteitskaart wordt uitgereikt in 11 pilootgemeenten na gunning van de overheidsopdracht voor de productie van de kaarten en de keuze van de CA. Na een evaluatie en een eventuele bijsturing wordt de kaart algemeen uitgereikt. De kaart is vijf jaar geldig.

Voor meer informatie kan u terecht op de volgende website: www.fedict.be.

BMC Software, the Internet and you...

As a society, we have become dependent on the Internet for an increasing part of our daily lives - even more so for the business world. As businesses become e-businesses, and the time required for conducting and completing online business rapidly compresses, an organization can no longer afford to experience downtime.

Internet-based commerce poses new challenges that cross the traditional divide between technology and business. Under an e-commerce relationship, the old model of the one-to-one business relationship becomes a new model of one-to-many or many-to-many business relationships. Along with this increasingly complex series of information technologies, today's e-businesses must show new levels of flexibility in order to maintain the same level of business relationship as the one-to-one model provided. Given this relationship, enterprise-sized e-businesses will continue to struggle with the complexity of a heterogeneous computing environment as user expectations continue to rise.

Today, business and information professionals are faced with many important questions. How do I manage complexity and ensure around-the-clock availability, but still give my customers superior performance when and where they want it? Is my enterprise functioning optimally? Are my customers getting excellent and fast service? How am I able to know when I am capturing all the incoming Web traffic at my site, and optimize my infrastructure investment? How can I decipher the good Web traffic from the bad and protect my infrastructure from invasion by outside security risks? When one has the power to answer these questions, one has the ability to manage the enterprise-wide e-business environment and demonstrate cost savings and productivity increases.

BMC Software's PATROL products provide this level of high performance and consistent information availability. PATROL is a suite of management products that provides the ability to monitor and manage applications, databases, middleware products, Internet applications, and operating systems for an entire enterprise. As a result, PATROL assumes a leadership position in delivering the benefits of effective business-to-business technology management. BMC Software's PATROL solutions ensure availability and optimization for e-business applications from suppliers such as Ariba, BroadVision, Commerce One, Oracle, Siebel, i2, IBM, Microsoft, BEA Systems, SAP, PeopleSoft, and Baan.

What does BMC Software mean by the term «Internet services»?

To BMC Software, the term «Internet services» implies a series of information management functions designed to maintain, monitor, and manage the information infrastructure, providing an organization with an effective and efficient e-business presence. The scope of these services is not limited to the hardware and/or software components that enable a site's functionality, but also takes into consideration the degree of usability that customers or business partners experience when accessing a site.

PATROL support for Internet services is made up of the following categories:

Web site examination - Web site examination provides a high-level overview to all the resources contained within an Internet environment. In order to determine the overall effectiveness of the environment one has to be able to look at how all the pieces are functioning together and how they impact each other, not looking separately at individual components. This is done at a high level, providing an administrative overview to the entire site. For example, how does the performance of your back-end ERP system and database impact the performance of your storefront's ability to deliver high-performance transactions? Does the Web server's CPU load impact that process? Do any of the Web applications impede that part of process? Which one or ones?

Internet infrastructure management - Internet infrastructure management looks at the specific components of your system that are involved in your Internet presence, and how they directly affect your e-business capability. Are there enough servers in your cluster to handle the transaction load? Which of your servers are performing better than others? Which one(s)? Can you shift the process load on the under-performing servers to other servers and optimize the overall performance of the site? If you added resources and changed the configuration, how would that impact overall performance?

Network traffic analysis - Network traffic analysis pertains to an analysis of your infrastructure's use of the network bandwidth and its ability to meet all the performance needs that have been demanded of it. The issue of how network bandwidth is used is key to an effective Internet strategy. Bandwidth is directly proportional to the amount of data transmitted or received per unit of time. In a qualitative sense, bandwidth is proportional to the complexity of the data for a given level of system performance. For example, it takes more bandwidth to download a photograph in one second than it takes to download a page of text in one second. Large sound files, computer programs, and animated videos require still more bandwidth for acceptable system performance. Virtual reality (VR) and full-length three-dimensional audio/visual presentations require the most bandwidth of all. In order to maximize the performance of your Internet environment, effective tools are needed to analyze the relationship between the kinds of information that move across your network and how network bandwidth is being used to address information needs. Once this has been determined, provisions must be made to allow for the ability to make modifications where needed on areas that negatively impact bandwidth performance. For example, are there users or processes to the system that are taking up excessive bandwidth, consequently impacting other areas within the information environment? How can you manage that without affecting other areas of the network?

Response-time measurement - Optimized response time is a critical piece to the effectiveness of your Internet strategy. But how does one test that, especially from a user perspective? All too often response time is measured from an internal administration perspective within the enterprise, and not from what an outside customer might be experiencing when accessing the Web site. For example, even though your MIS group can see that a server is up and running, if the customer is experiencing poor performance they will typically go to another site. Ultimately, the perspective of effective response time has to start with your customer or end user.

Resources need to be put in place to replicate how customers see your site, and whenever resources are added or configurations change, feedback information should be reevaluated to take into account the changes.

How PATROL sees Internet services?

When you look behind that well constructed Web page, there are many components that need to be monitored, which fall under the context of Internet services for the enterprise. Here is a partial list of the types of information that might be exchanged between a buyer and seller in a typical e-business environment:

- Payment transactions
- Product catalogs
- Shopping carts
- Transaction objects
- Ad servers
- Search engines
- Confirmation notification
- Content publishing
- Membership verification
- Digital certificate verification

In an effort to provide the availability and optimization of this information, PATROL goes through an intricate process (with its gather/analyze/act functions) that examines a wide range of performance statistics and status checks of the critical server components that make up an enterprise Internet presence. Some of these are:

Timeouts requests - PATROL measures how often the request for a particular Web page was made that resulted in the page being unavailable for the user, or timing out. This is accomplished by performing a series of requests on each area of the site that has this functionality. In doing so, PATROL ensures that every aspect of the site has been thoroughly tested several times. PATROL then issues a report as to the findings of these tests, showing any area that generated a timeout requiring additional attention, maintenance and modification. ➡

Average request response time - In this process of performing tests to the site, the areas that generated a response, or completed a transaction, can be measured against how well they completed that function. The areas that are above, at, or below average will be contained within a report generated by PATROL, detailing each area and how it performed in the testing process. A report of this fashion can also be used to determine a prioritization of maintenance responsibilities and where an automated response might be necessary under certain conditions.

Database access rates and average response time - In most situations, Internet services are dependent on high-performance SQL and relational databases. In the process of performing the validation testing of information, PATROL examines the amount of time that a database took to provide Web information, measuring responses from the time the initial request was made to the time that the information was served-up within the database. An overall report detailing each area that comprised the test is available to system and database administrators.

Content publishing success - When a request is made of the database, PATROL measures and tests the amount of time that information resources took to post information to the user's Web page. This portion of time is a critical part of the measurement process because the overall effectiveness of the site is measured by what the user experiences. This phase contributes a key testing criteria that is one step in measuring the quality of the user experience. As you can see, the process of ensuring information availability and optimization within enterprise Internet services entails a complex process of examination, testing, and validation. Because there are many resources that are involved in this process, BMC Software has provided a library of PATROL solutions that are designed to ensure information availability and optimization at every level within an enterprise-based Internet services capacity.

PATROL solutions for Internet services

PATROL provides solutions that support leading ERP software, key relational databases and Internet Web applications. BMC Software is adding breadth to the PATROL solution suite by offering the ability to manage front office, back-office, and trading exchange environments in the B2B marketplace as well.

BMC Software offers the following products in support of Internet services:

SiteAngel - PATROL for Firewalls - PATROL for Internet Services - PATROL for WAP Gateway Servers - PATROL for Web Application Servers - PATROL for Commerce Application Servers

Summary

The Internet has permanently changed the notion of the traditional business. The ability to effectively manage and access Internet-based information on a 24-hour basis has never been more critical than it is today in an atmosphere where the need for rapid access to information is changing every way that business is conducted. Additionally, the extent to how these information systems are being used to conduct e-commerce is growing at a tremendous rate, pushing networks, servers, applications, and databases to their functional limits. With this exponential increase in online users and transactions, response time will ultimately be impacted in proportion to how the system that represents this solution it being used. As a result, it's important to protect users and the business environment from the impact of this growth. To plan well, businesses need to know exactly when performance degradation will happen and take the necessary action needed to keep users productive and customers satisfied.



BMC SOFTWARE
 Belgicastraat 2 - B-1930 ZAVENTEM
 Tel: (+32) 2 712 57 80 - Fax: (+32) 2 725 14 92
[http:// www.bmc.com](http://www.bmc.com) - Contact: marketing_Belgium@bmc.com

4INSTANCE sprak met Annemie Neyts

Aan het einde van het Belgische voorzitterschap moet het Europees veiligheids- en defensiebeleid operationeel zijn

Het behoeft weinig betoog: Annemie Neyts heeft al vele politieke waters doorzwommen. En nog steeds is haar politieke loopbaan in volle beweging. Op 12 oktober 2000 legde ze de eed af als

staatssecretaris toegevoegd aan de Minister voor Buitenlandse zaken, en was zij in het bijzonder belast met buitenlandse handel. Op 12 juli 2001 werd ze vervolgens benoemd tot Minister toegevoegd aan de Minister voor Buitenlandse zaken. Zo werd ze niet alleen bevoegd voor buitenlandse handel maar ook voor landbouw. Daarover houdt ze de volle bevoegdheid tot het einde van het jaar, want op dat ogenblik wordt landbouw overgedragen naar de gewesten.

Ze blijft niettemin de Belgische woordvoerder in de landbouwraad, bijgestaan door de twee regionale Ministers. 4Instance sprak met Annemie Neyts over gedeelde bevoegdheden in de Belgische federale staat, België aan het hoofd van de Europese Unie en het wel en wee van de uitbreiding van die Unie. Let wel: dit interview kwam tot stand voor de terreuraanslagen in de Verenigde Staten.

4INSTANCE: *Het Lambermontakkoord hevelde opnieuw bevoegdheden over naar de gewesten en de gemeenschappen. Het gaat echter vaak om 'gedeelde bevoegdheden'. Lijkt dit u een goede zaak voor ons federale land?*

A. Neyts: In alle federale staten zijn er meer gemengde bevoegdheden dan wij vermoeden. Daarnaast helt in bepaalde periodes het zwaartepunt over naar de deelgebieden; in andere periodes ligt de nadruk dan weer op het federale. Dat is bijvoorbeeld ook zo in de Verenigde Staten. Ook treden verschillende snelheden op naargelang van de domeinen. Als ik opnieuw mag verwijzen naar de V.S.: tijdens de ambtstermijn van Clinton werden op het vlak van volksgezondheid en bijstandsbeleid talrijke bevoegdheden toevertrouwd aan de staten. Maar ook de verant-



woordelijkheid kwam te liggen bij de staten. Het oogt misschien niet altijd fraai, maar het werkt wel. Neem nu Duitsland. Daar zijn de steden quasi integraal bevoegd voor cultuur. Toch komen de cultuurministers van de ländern regelmatig bijeen om hun beleid af te stemmen op elkaar. Hetzelfde geldt voor het Duitse onderwijs, waar - met inbegrip van de universiteiten - het beheer wordt toevertrouwd aan de ländern. Toch wordt er overlegd. Dat kan gaan om triviale onderwerpen, zoals het plannen

van vakantieperiodes - maar ook om meer fundamentele. Met gedeelde bevoegdheden heb ik dus geen probleem, in tegenstelling tot een aantal constitutionalisten.

Het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie

4INSTANCE: *België is momenteel Europees voorzitter. Denkt u dat een voorzitterschap van 6 maanden iets kan verwezenlijken, ondanks de heel zware procedures?*

A. Neyts: Een voorzitterschap staat nooit alleen op zichzelf. Het wordt vooraf gegaan door het ene en zal gevolgd worden door een ander. De voorganger van België was Zweden en de opvolger is Spanje. Wij zijn begonnen met de voorbereiding van het voorzitterschap bij de aantreding van de regering in 1999. Nog voor het begin van het Zweedse voorzitterschap heb ik Stockholm bezocht voor overleg. Dit geldt ook voor Spanje waarmee we reeds contacten hadden en dat zijn voorbereidingen treft. Deze voorafgaande gesprekken verzekeren dus een zekere continuïteit. De voorzitter draagt de plicht om de dossiers in behandeling vooruit te helpen of, als het even kan, af te ronden. De procedures met het Europees Parlement duren ongeveer 9 maanden.

4INSTANCE: *En wat zijn de mogelijkheden voor onze eigen initiatieven?*

A. Neyts: Naast deze verplichting kan België met de steun van het federaal Parlement een bijzondere aandacht besteden aan nieuwe belangrijke dossiers. Voor het huidige voorzitterschap is dit de samenwerking op het vlak van justitie en binnenlandse veiligheid. Ook het doen vorderen van de dossiers op het vlak van buitenlands beleid en defensiebeleid, die sneller evolueren dan twee jaar geleden, staan op de agenda. Aan het einde van ons voorzitterschap, tijdens de Europese Raad van Laken, zal moeten vastgesteld worden dat het Europees veiligheids- en defensiebeleid operationeel is. Dat betekent dat alle beslissingsorganen en ketens van beslissingen ('the chains of command') dienen te functioneren. Hiertoe zullen wij echter Turkije over de brug moeten krijgen. Binnen die beslissingsbevoegdheid is er een belangrijk Navo-aspect, en daar doet Turkije een beetje

moeilijk over. Verder willen wij tegen het einde van ons voorzitterschap een voldoende ambitieuze agenda tot stand brengen voor de volgende intergouvernementele conferentie. Ik bedoel daarmee een agenda gevuld met punten die tegemoetkomen aan de verwachtingen van zowel de Europese burgers als de kandidaat-lidstaten.

4INSTANCE: *Zal het Europees defensiebeleid op termijn niet botsen met de Navo?*

A. Neyts: In de huidige omgeving denk ik dat niet. Er is duidelijk gesteld dat de Europese veiligheids- en defensie-interventies in overleg moeten gebeuren met de Navo. En om deze interventies tot een goed einde te brengen zullen wij een beroep moeten doen op de logistieke middelen en de informatiebronnen waarover de Navo beschikt. Dit kan dus alleen maar in overleg met de Navo. Onze taken blijken complementair en zullen beperkt zijn tot de zogenaamde 'Petersberg-taken': opdrachten met betrekking tot 'peace making, peace keeping' en de dringende humanitaire hulp. Daarenboven staat in het verdrag dat lidstaten nooit verplicht zullen zijn om bij te dragen tot deze interventies als zij dit niet wensen. Op die manier kunnen lidstaten zich neutraal opstellen.

Op naar een uitgebreide Europese Unie

4INSTANCE: *U had het daarnet over Turkije, een land dat op de uitbreidingslijst staat van de Europese Unie. De uitbreiding van de Unie is een medaille met twee zijden. Enerzijds bestaat er een goede politiek-psychologische reden om Oost-Europese landen bij het westers democratisch blok te halen. Maar daartegenover staat de zeer penibele economische toestand van deze landen die een uitbreiding budgettair haast onmogelijk te financieren maakt. Hoe gaat men dit verkopen aan de Europese bevolking, die negatief staat t.o.v. dit project? Schröder ondervond dit een tijdje geleden tijdens zijn zomerreis in Oost-Duitsland.*

A. Neyts: Men zou daar op twee manieren op kunnen antwoorden. Er kan een beroep gedaan worden op het vrijgeveige en nobele in de mens en onder het volgende motto: al diegenen die de tweetaligheid van Europa betreurd hebben zouden nu gelukkiger

moeten zijn. Het andere, duidelijk minder eerbare argument naar de burger luidt als volgt: een uitbreiding moet voorkomen dat wij aan de huidige buitengrenzen van de Europese Unie geconfronteerd worden met instabiliteit en met een moeilijke economische situatie die beperkte afzetmarkten voor onze eigen producten in de hand werkt. Dezelfde tegenkantingen constateerde ik tijdens de toetredingen van Spanje, Portugal en Griekenland. Met exact dezelfde argumenten. De toenmalige kloof was ook zeer groot. Hun bruto nationaal product lag bij voorbeeld aanzienlijk lager dan het onze. De vrees voor van daaruit geïnspireerde internationale criminaliteit was eveneens aanwezig. De immigratie vanuit die landen was dan wel achter de rug, maar de publieke opinie vreesde een nieuwe golf. Niets van dit alles is echter gebeurd.

4INSTANCE: *Denkt u werkelijk dat deze vergelijking volledig opgaat?*

A. Neyts: Men mag de situatie in de betrokken landen zeker niet over één kam scheren, want die is steeds specifiek. Toch zijn de positieve wijzigingen tijdens de laatste 10 jaar algemeen onmiskenbaar. Polen is de grootste toekomstige lidstaat met ongeveer 38 miljoen inwoners. Warschau evolueerde enorm, maar tevens buiten de hoofdstad is de ontbolstering niet gering. Maar ook in de Baltische staten merk ik een razendsnelle evolutie in de goede richting. Het doet me denken aan het verhaal van de twee handelsreizigers in schoenen die in Afrika op prospectiemissie zijn. Na een maand zegt de pessimist: 'Vergeet deze markt want niemand draagt hier schoenen', terwijl de tweede een e-mail naar zijn baas stuurt met het bericht: 'Het is hier formidabel. Iedereen is een potentiële klant, want niemand draagt schoenen'.

4INSTANCE: *En de andere kandidaat-lidstaten?*

A. Neyts: Turkije is een geval apart. Niet omdat de meerderheid van de bevolking tot de islam behoort, maar omdat het land de politieke criteria niet vervult om lidstaat te worden. Dat probleem moeten wij rustig aanpakken, net zoals in het begin van de onderhandelingen met Slowakije. Die werden

uitgesteld omdat het politiek regime niet overeenstemde met de criteria van Kopenhagen. Burgers kunnen wel zeggen: 'Geopolitieke overwegingen brengen geen brood op de plank.'. Maar een instabiel Europa lijkt toch nefast voor onze economie. Europa moet fungeren als een soort motor waarbij ofwel de staten zelf toenadering zoeken om toe te treden, ofwel de Unie naar die staten toestapt. Ik hield altijd een wrang gevoel over van het feit dat de Europese Unie vroeger soms meer genereuze associatieakkoorden sloot met communistische landen zoals Polen en Hongarije, dan de eerste associatieakkoorden die werden getekend in het begin van de jaren negentig. Nu ligt dat anders, omdat nu een duidelijk een perspectief bestaat naar de toetreding. Deze integraties zullen ongetwijfeld veranderingen en moeilijkheden met zich meebrengen in de organisatie van de instellingen. Maar dat is ons probleem, en niet zozeer dat van de burgers.

4INSTANCE: *In de nabije toekomst zal de Europese Unie 25 tot 30 leden rijk zijn. We hebben nu wel één Europese munt, maar politiek-militair vormt deze samenwerking nog geen geheel. Hoe ziet u de organisatie evolueren. Moeten we naar een Europa van staten of ligt het heil in een Amerikaans systeem.*

A. Neyts: Ik denk zelfs dat het binnen tien à vijftien jaar een Europese Unie van 30 tot 35 staten wordt. De Unie is een politieke entiteit en dat zal ze blijven omdat de toetreding van nieuwe lidstaten steeds meer de aandacht zal trekken op het buitenlands beleid en meer bepaald op veiligheid, defensie en justitie. Om redenen van doeltreffendheid zal men evolueren naar minder intergouvernementele manieren van werken. Dit alles met een hogere mate van politieke controle door het Europees Parlement dan we vandaag kennen. Nu bestaat er een louter informatieplicht naar het Europees Parlement, maar dat blijft m.i. niet houdbaar. Men zal evolueren in de richting van een Europees Parlement en



een Europese regering. De Commissie zal nooit een exclusief initiatiefrecht krijgen zoals dit bestaat voor de eerste pijler, de gemeenschappelijke markt. Dit is een zeer ruwe schets van wat ik denk dat de organisatie zal worden.

4INSTANCE: *Nog een paar korte vragen. Komt er ooit het 'Europees presidentschap', waarover al veel inkt gevloeid is?*

A. Neyts: Ik denk het niet...

4INSTANCE: *Bent u eurofanaat?*

A. Neyts: De euro is een zeer goede zaak. Betalen met één munt in twaalf verschillende landen is toch makkelijk, niet?.

4INSTANCE: *Wat is volgens u de belangrijkste ontwikkeling van het vorige millennium?*

A. Neyts: De uitbreiding van de democratie in de hele wereld.

4INSTANCE: *Hoe ziet u het vervolg van uw politieke carrière na 2003?*

A. Neyts: (glimlacht) Het lijkt me nog veel te vroeg om daarop te antwoorden. Dit is een premature vraag.

4INSTANCE: *Net het antwoord dat we van een politica konden verwachten!*

Herman Matthijs

<http://diplobel.fgov.be/>

Site Officiel du Ministère Belge des Affaires Etrangères, du Commerce Extérieur et de la Coopération Internationale
Officiële site van het Belgisch Ministerie van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Internationale Samenwerking

L'E-Gouvernement en Région wallonne

Points forts de la conférence de Monsieur Debois, Chef de Cabinet adjoint du Ministre-Président du Gouvernement wallon

L'usage des TIC en Région wallonne.

L'enquête menée auprès des citoyens wallons en novembre-décembre 2000 révèle que:

- 33% des ménages wallons disposent d'un ordinateur à domicile qui n'est pas exclusivement professionnel;
- Près d'un wallon sur 4 dispose de la faculté de se connecter à son domicile;
- A côté de l'accès au domicile, le particulier dispose de possibilités d'accès via des points publics ou commerciaux; les accès publics possèdent une clientèle limitée mais réelle, principalement pour ceux installés dans les lieux publics.
- Globalement, 44% de la population (de 15 à 75 ans) ont déjà utilisé des outils informatiques et 29% se déclarent utilisateurs réguliers, les facteurs "âge" et "formation" étant déterminants dans la répartition de cet indicateur;
- 40% de la population ont déjà utilisé Internet et 14 % manifestent l'intention de l'utiliser bientôt;
- 28% des Wallons disent utiliser Internet à titre privé tandis que 17 % de la population active revendique un usage professionnel;
- L'adresse E-mail privée est utilisée par un peu moins d'un "internaute privé" sur 2;
- Enfin, le web en usage privé reste d'abord ludique mais pas exclusivement puisque son usage comme source d'information concerne 1 internaute sur 2.

L'enquête menée auprès des PME wallonnes en novembre-décembre 2000 révèle que:

- 91 % des entreprises disposent d'au moins un PC;
- 72 % d'un accès Internet;
- 51 % d'un réseau local.

Notons que des facteurs tels que l'appartenance sectorielle et géographique de l'entreprise, ou le chiffre d'affaires par personne occupée, peuvent s'avérer déterminants lorsque l'on analyse le taux d'équipement, le nombre de PC connectés ou l'existence d'un réseau local.

Signalons également que:

En ce qui concerne les relations électroniques des entreprises avec leurs fournisseurs (le Business to Business): près de 17% des entreprises recourent à la commande en ligne, l'utilisation du paiement électronique reste par contre marginale et ne concerne que 3,5% des PME wallonnes;

En ce qui concerne les relations électroniques des entreprises avec les clients (Business to Consumers), seuls 19 % des entreprises interrogées proposent un catalogue interactif de leurs produits et seulement 7,5% de celles-ci permettent d'effectuer une commande en ligne.

Cette insuffisance du niveau d'interactivité des sites web des entreprises se retrouve également dans plusieurs études réalisées chez nos voisins, notamment en France ou une enquête révèle qu'en mai 2000, seules 16,5% des entreprises proposaient un catalogue en ligne et 2,5% parmi elles un module de paiement en ligne.

Enfin, la troisième l'enquête, celle menée auprès des communes wallonnes de fin novembre 2000 à avril 2001 révèle que:

En avril 2001, sur les 262 communes wallonnes, 127 communes, presque la moitié, disposent d'un site web opérationnel et 70 ont un site en construction. En ce qui concerne l'évolution des télé-services, retenons qu'outre le fait qu'un groupe significatif de communes démarre par la

*L'Agence wallonne des
Télécommunications (AWT) a
récemment publié des enquêtes
sur les usages des TIC
(Technologies de l'Information et
de la Communication) auprès
des citoyens, des PME et des
communes en Wallonie. Je ne
relèverai ici que quelques chiffres
significatifs mais j'invite ceux
d'entre vous qui souhaitent des
informations plus détaillées à
consulter le site de l'Agence
wallonne des Télécommunications,
sur lequel ils pourront obtenir
l'intégralité de ce document
(<http://www.awt.be>).*

création de site “ carte de visite ”, parmi les communes disposant d’un site web opérationnel 75% proposent des services interactifs et 39 % la commande de services en ligne.

En comparaison, rappelons que 19 % des PME wallonnes proposent un catalogue interactif et 7,5% permettent d’effectuer des commandes en ligne.

Ces observations montrent le rôle important que peut jouer le secteur public dans l’apprentissage de l’interactivité.

En juin 2001 4Instance a réalisé un sondage en Wallonie afin d’avoir un aperçu sur le degré d’utilisation d’Internet dans la stratégie de communication des villes et communes.(voir 4INSTANCE N° 21)

Le guichet virtuel et les services de proximité

À l’heure actuelle, toute administration se doit de tendre vers une meilleure accessibilité de ses services, vers la plus grande transparence possible de ses structures. Pour atteindre cet objectif, la Région wallonne a déjà développé à ce jour un concept particulier de “ guichet unique d’information ”: la mise en place d’un guichet virtuel d’information, le site portail Carrefour, s’appuie en effet sur un réseau de guichets uniques physiques accessibles dans toute la Wallonie. La mise à disposition de ce site fédérateur d’information sur les institutions de la Région wallonne ne pouvait en effet être envisagée comme unique forme de communication émanant de l’administration. Bien au contraire, pour éviter toute dualisation de la société face aux nouvelles technologies, la mise en œuvre d’un tel outil devait s’appuyer sur le développement de “ guichets uniques physiques ” qui créent une toile de points de contacts accessibles sur tout le territoire.

De surcroît, les nouvelles technologies ne doivent pas nous faire oublier qu’au centre de la transaction administrative, la demande porte sur un vecteur essentiel: la qualité de la relation entre l’usager et les services publics. La présence virtuelle de la Région wallonne



sur le Web est donc complétée par un réseau d’infrastructures de proximité. Depuis 10 ans déjà, la Région wallonne a développé une politique de proximité avec le public: qu’il s’agisse du Téléphone Vert (numéro d’appel gratuit instauré en 1989), des Centres d’Information et d’Accueil - CIA - implantés dans le tissu urbain, ou des Mobilinfos (qui sont des véhicules sillonnant les communes wallonnes); tous ont une même vocation: être un portail d’accès physique vers les institutions de la Région wallonne visant à informer le citoyen des domaines de compétence régionale et à le rapprocher des institutions. Tout service public se doit non seulement de promouvoir les NTIC, mais également de les rendre accessibles à tous, d’où la création des cyberespaces dans les Centres d’Information et d’Accueil et dans les Mobilinfos, véritables “ guichets uniques physiques ” d’information qui offrent un accès Internet, et par la même, un accès au “ guichet virtuel ” de la Région wallonne, le site Carrefour.

La combinaison de l’accueil virtuel et physique de l’administration est indispensable pour aboutir au développement d’une nouvelle forme de relation entre le citoyen et une administration intégrant au mieux à la fois une éthique d’écoute et d’échange, mais aussi d’utilisation et de mise à disposition des nouvelles technologies de l’Information et de la Communication.

Elle restera sans nul doute une des volontés marquantes du Gouvernement wallon, et ce y compris dans la mise en œuvre du projet de gouvernement électronique baptisé “ Wall on line ”.

Le projet de Gouvernement électronique “ Wall on line ”.

Certaines démarches s’avèrent indispensables pour une administration efficace, accessible et transparente, et à fortiori pour le développement de l’administration en ligne.

Les démarches déjà entamées en Région wallonne, tant en matière d’informatisation qu’en matière de simplification administrative, devaient s’intégrer dans une démarche globale, avec une vision à long terme permettant le développement du Gouvernement électronique en Région wallonne.

C’est dans ce cadre qu’est né le projet “ Wall on line ”:

Un accord de coopération entre l’état fédéral et les entités fédérées a été conclu le 23 mars 2001 en vue de la mise en place de l’E-Gouvernement. Le projet “ Wall on line ” du Gouvernement wallon est né quant à lui dès le 21 juin 2001.

Ce projet inaugure une nouvelle conception des relations entre les autorités publiques et les usagers, fondée sur la “ mise en réseau ” des différents acteurs.

Le terme de gouvernement électronique correspond en effet à un concept dont le sens habituel désigne à la fois:

- D’une part, le fait pour un service public d’organiser l’exercice de ses missions et la fourniture de ses services au citoyen en recourant aux moyens que lui offrent l’informatique et les techniques de télécommunication;
- D’autre part le fait d’organiser ou de réorganiser la fourniture de ces services en mettant les divers acteurs en réseau en fonction des besoins et des attentes de leurs bénéficiaires et destinataires.

Les objectifs d’un tel programme sont multiples: ils vont de la simplification administrative à l’amélioration du service rendu (qualité, rapidité et transparence) en passant par l’amélioration de l’accessibilité de l’administration, et se déclinent tous sur le thème d’un service public performant et de qualité au service de l’usager.

C'est dans cette double perspective de diffusion / incitation aux TIC et d'amélioration des services aux citoyens et aux entreprises que s'inscrit la politique de simplification administrative inscrite dans les priorités du Contrat d'Avenir pour la Wallonie dans lequel le Gouvernement wallon s'est résolument engagé depuis deux ans.

Quant au projet Wall on line, il vient compléter ce Contrat d'Avenir en inaugurant une nouvelle conception des relations entre l'administration et le citoyen.

La situation actuelle des sites web des services du Gouvernement wallon se situe globalement à la première étape (information) de l'évolution, avec toutefois quelques initiatives de services interactifs.

Il convient d'insister sur le fait que les technologies ne constituent qu'un moyen pour mettre en œuvre une autre approche du service public qui doit surtout s'appuyer sur une réflexion sur la manière dont s'organisent ou se réorganisent les activités humaines au sein du service public pour intégrer l'outil électronique.

Il convient de se souvenir en permanence que si le " guichet est unique ", les services proposés par le Gouvernement électronique doivent s'adresser à 4 grands groupes nécessitant chacun une approche spécifique:

1. Le citoyen dont les attentes par rapport aux services publics sont: simplification, efficacité, transparence, disponibilité, rapidité, informations précises et certifiées, ...;
2. Les entreprises attendant la simplification des procédures et réglementations offrant la sécurité juridique, l'accélération et la rationalisation des échanges - et l'offre de certains services comme l'accès à des bases de données spécifiques, la certification électronique, etc;
3. Les autorités publiques concernées essentiellement par l'échange de données de qualité, certifiées, labellisées entre " producteurs de données ", mais aussi par la circulation inter-administration de dossiers électroniques;
4. Leur propre personnel: comme support de la communication dans la gestion du changement et comme outil de changement.

Le Gouvernement wallon est convaincu de la nécessité de mener les actions entreprises en matière d'E Gouvernement frontalement et de manière coordonnée, par thèmes, dans ces 4 directions complémentaires, de manière à les intégrer étroitement pour aboutir à un guichet virtuel unique où le citoyen et l'entreprise occupent la place centrale.

Coordination avec les autorités fédérales

En effet, l'essence même d'un projet de gouvernement électronique réside dans la mise en réseau des divers " back office " des services publics concernés pour obtenir une vision intégrée et continue des processus de traitement, et ce quel que soit le niveau de pouvoir concerné.

Il convient dès lors d'établir la meilleure coordination possible, non seulement entre les services publics wallons, mais également avec les autorités fédérales.

La Région wallonne a, je l'ai signalé, conclu un accord de coopération relatif à l'E-Gouvernement avec les autorités fédérales et les autres entités fédérées. Elle est convaincue de la nécessité d'établir la meilleure collaboration possible, et ce pour plusieurs raisons:

- L'offre de services telle qu'elle s'envisage dans un projet de Gouvernement électronique ne doit pas refléter une répartition institutionnelle mais se centrer sur des " thèmes d'accès " calqués sur les intérêts de l'utilisateur, et qui peuvent relever de différents niveaux de pouvoirs. Il faudra donc veiller à offrir de manière intégrée des services de même niveau, avec une ergonomie comparable au sein de chaque niveau de pouvoir.
- Certains services ne pourront être offerts de manière intégrée entre des niveaux de pouvoirs différents que si des normes et priorités sont définies pour les types de services à proposer via un site portail public. Ainsi, pour accélérer les échanges entre les citoyens et le service public sur support électronique, il était nécessaire de définir les fondements de l'identification,

de la certification et de l'authentification tant des personnes physiques que des personnes morales.

- Mais les échanges réciproques de données réclament la définition de normes de qualité communes. Ils doivent se faire dans un environnement qui garantisse la sécurité, l'intégrité mais aussi la confidentialité. Il est dès lors important d'adapter la réglementation à ce niveau (modalités d'accès au Registre national et à la banque Carrefour, protection de la vie privée,...). Un travail de fond est en cours pour le moment sur ces divers sujets.
- Pour conclure sur cette collaboration on peut ajouter que les solutions techniques de mise en œuvre de l'E-Gouvernement seront d'autant moins chères pour chacun qu'elles seront génériques et standardisées.

La mise en place de l'E-Gouvernement s'en trouvera accélérée. Ces économies d'échelles seront réalisées surtout, parce qu'on évitera des coûts supplémentaires importants pour faire dialoguer entre eux divers environnements techniques qui auraient opté pour une structuration différente de l'information et des échanges.

Le Gouvernement wallon a aussi marqué sa volonté d'établir une coordination avec les Organismes d'intérêt public régionaux, les sociétés publiques régionales, et bien évidemment avec les autorités locales wallonnes, également impliquées dans le traitement de bon nombre de dossiers.



Vous pouvez lire l'approche du projet "Wall on line" adopté par le Gouvernement wallon en juin dernier sur le site MyPublica.com.

S OUDENAARDE

stad met een roemrijk verleden

Op zijn tocht door de Belgische gemeenten is dit tijdschrift aangekomen te Oudenaarde, 4Instance had er een babbel met de eerste burger van de stad aan de schelde: Marnic De Meulemeester.



Oudenaarde situeert zich in het zuiden van de provincie Oost-Vlaanderen, midden in de zalmstreek.

Sinds 1 januari 2001 leidt Marnic De Meulemeester een VLD-CVP coalitie in deze stad. De zes jaren in de vorige coalitie was hij reeds eerste schepen in een zelfde coalitie. Professioneel is hij afkomstig uit de onderwijsadministratie en momenteel werkt hij op het kabinet van federaal Minister Rik Daems (middenstand, telecommunicatie, overheidsbedrijven). Ook in de jaren tachtig was hij reeds actief op de toenmalige liberale kabinetten.

De Burgemeester is ook de voorzitter van de VZW toerisme Vlaamse Ardennen. Oudenaarde is het resultaat van diverse fusies uit de jaren 1965, 1971 en 1977 met dertien deelgemeenten. De stad Oudenaarde telt iets meer dan achtentwintig duizend inwoners en heeft een oppervlakte van 68,06 vierkante kilometer. Voor de eerste burger zijn de gevoeligheden van deze fusies grotendeels verdwenen. Burgemeester De Meulemeester is geen voorstander van een fusie voor Oudenaarde.

De stad kent ook een aantrekkelijk fiscaal klimaat met 1000 opcentiemen en een aanvullende personenbelasting van zeven procent. Wel zal de politiehervorming de nodige budgettaire middelen eisen van de gemeentekas. De stad ontstond rond 1060 in de omgeving van de burcht die graaf Boudewijn IV liet bouwen. De schelde was daar een strategische plaats op de grens tussen Vlaanderen en Brabant. Bovendien was de burcht een verdediging tegen de vesting die de Duitse keizer Otto II, rond 974 n.c., op de rechterzijde van de schelde had opgericht. Na de verovering van Ename door de Graaf van Vlaanderen werd die burcht gesloopt. We spreken over het jaar 1063.

Meteen verloor de burcht van Oudenaarde zijn militaire betekenis. Maar ondertussen werd er wel een commercieel centrum opgericht. Oudenaarde werd een belangrijke scheldestad, die deel ging uitmaken van de Gentse Hanze en kreeg daarom in 1189 n.c. haar stadskeur. Zo werd het Gents recht van toepassing in Oudenaarde.

De handel ontwikkelde zich snel met als topers de lakennijverheid en de tapijtweverij. Deze goede ligging van Oudenaarde alsook de welvaart zorgde ook voor belegeringen en bezettingen door de stad Gent, de geuzen en de Fransen. De legendarische Franse generaal Vauban maakte er een omwalde vesting. Tijdens de eerste en de tweede wereldoorlog werd de stad zwaar beschadigd.

Met de Burgemeester bespreken wij enige items die van toepassing zijn op deze stad

De ligging

Oudenaarde is het centrum van de Vlaamse Ardennen. Het golvend geografisch karakter valt op als men in de streek aankomt. Als we geen rekening houden met de weersomstandigheden, dan zou dit zowaar Toscane kunnen zijn. Bovendien kent de stad een goede uitvalsweg met de N 60 naar Gent en is de economische ligging vrij ideaal tussen Gent en Kortrijk. Via de schelde is er de mogelijkheid voor watervoer. Het nieuwe treinstation biedt de mogelijkheid om snel te sporen naar de hoofdstad. De treinverbinding naar gent is zeker voor verbetering vatbaar.

De goede ligging en de ondernemerszin resulteren ook in een overvol industriepark, waardoor de stad reeds naar een nieuwe industriële locatie dient te zoeken.

Ondanks de nabijheid van Wallonië heeft de streek geen last van bedrijven die naar het zuiden verhuizen omwille van de subsidies alsook de soepelere ruimtelijke ordening aldaar.

Cultuur

Als historische stad heeft Oudenaarde heel veel te bieden. Een kleine wandeling in het centrum bevestigt dit feit onmiddellijk. Voorbeelden hiervan zijn de historische site te Ename, het laat gotische stadhuis en andere beschermde monumenten alsook gebouwen. Oudenaarde is ook de stad van de wandtapijten, waarmede internationale roem werd en wordt gecreëerd. Naast het textielcentrum was Oudenaarde ook een centrum van edelsmeedkunst van de 15de tot de 18de eeuw. De stad beschikt dan ook over zeer mooie en waardevolle zilvercollecties. Het historisch cultureel erfgoed levert de stad dan ook een dertig duizend toeristen per jaar op. Oudenaarde is ook de stad van de Vlaamse wielersportgebeurtenis van het jaar: "de ronde van Vlaanderen". Wie kent er niet de koppenberg? Momenteel werkt men aan een zeer multifunctioneel museum over deze ronde. Wie in de stad rondgaat, merkt duidelijk de investeringspolitiek van de gemeente. Uiteraard levert dit resultaten en trekt dit mensen aan van andere gemeenten. Tenslotte leren we nog dat de stad Oudenaarde samen werkt met de stad Gent inzake de verspreiding van het cultureel erfgoed in de provincie.



Sociaal

Oudenaarde kent ook het fenomeen van de zonevreemde gebouwen. In het kader van het stedelijk plan van ruimtelijke ordening hoopt men hier een oplossing te vinden. Heel dit dossier bewijst nog eens dat de stedenbouw in Vlaanderen is vast gereden in procedures en in een ongestructureerde wetgeving. Trouwens het structuurplan

Vlaanderen heeft een erg asociaal gevolg: de beperktheid van de gronden leidt tot onbetaalbare woningbouw.

De Burgemeester pleit dan ook voor een doorgedreven sociale woningbouw. Opvallend is ook de lage werkloosheid, de procentuele lage groep van bestaanstrekkers, de geringe aanwezigheid van vreemdelingen en de beperkte toelage aan het OCMW. Inderdaad de wettelijke verplichting van de gemeente om het tekort van het OCMW te dekken, betreft in Oudenaarde 2 miljoen Euro.

In de sociale sector is de grootste kost de ziekenhuis fusie tussen de openbare ziekenhuizen van Oudenaarde en Ronse. Men hoopt dat het UZ gent; als derde partner, mede dit organisatorisch alsook budgettair probleem kan oplossen.

Traditioneel vraagt 4INSTANCE ook aan de gast wat hij de belangrijkste evolutie vindt over de laatste jaren heen. Burgemeester De Meulemeester tipt hier op de informatiemaatschappij, die zo overdonderend is geworden dat ze niet meer op mensenmaat is gesneden.

Herman Matthijs

Info-fiche

Aantal inwoners: 27.671 belgen en 349 vreemdelingen.

Werkgelegenheid: 306 werklozen (waarvan 231 jonger dan 50)

Personeelsleden stadsbestuur: 295 personeelsleden waarvan 201 bediende en 91 arbeider

**Budget: 352 miljoen personeelskosten
220 miljoen werkingskosten
1177 miljoen uitstaande schuld**

**Toerisme: Stedelijke dienst toerisme - Stadhuis, Markt 1 - 9700 Oudenaarde
Tel. +32 (0)55 31.72.51 en +32 (0)55 33.74.33 - Fax +32 (0)55 30.92.48
e-mail: toerisme@oudenaarde.be**

**Open: 01/11 - 31/03: 8.30 uur - 12.00 uur en 13.30 uur - 16.30 uur
01/04 - 31/10: Werkdagen : 9.00 uur tot 18.00 uur
Zaterdag/ Zondag/ Feestdag: 10.00 uur - doorlopend - 18.00 uur**

Communicatie in tijden van crisis

Crisisbeheersing

Als er zich bij een organisatie of instelling een crisis voordoet is het noodzakelijk om snel en effectief te communiceren. De pers en media vormen een belangrijke informatiebron voor het publiek en moet als zodanig goed, snel en volledig worden geïnformeerd.

Snelheid

Tijd is van groot belang tijdens een crisis. Voor de bestrijding maar ook voor de communicatie. Alle communicatie naar buiten moet snel gebeuren, anders kunnen er geruchtestromen ontstaan. Het is vaak erg moeilijk om deze geruchten tegen te gaan en ze brengen meestal grote imagoschade met zich mee.

Geloofwaardigheid

Om deze imagoschade te voorkomen is de geloofwaardigheid van de voorlichting erg belangrijk. Deze is bepalend voor de effectiviteit. Voor het behalen van deze geloofwaardigheid moet men uitgaan van een paar algemene uitgangspunten. Men moet als belangrijkste factor duidelijk en open zijn, maar ook het publiek regelmatig van de nieuwste informatie voorzien, zodat deze niet de indruk krijgen dat er belangrijke informatie wordt achtergehouden.

Murphy was een optimist (Peter. F. Anthonissen)



In de huidige medi-
asamenleving ontstaat
een publiekscrisis vaak
bij gratie van de pers:
“Haalt een bedrijfs-
sluiting, gerechtelijk
onderzoek, wilde staking
of brand de krant
of de televisie niet, dan
is er geen crisis.” Hoe reageert een bedrijf
als het plots in de schijnwerpers staat?
Crisiscommunicatie is een vak waarvoor
meer en meer bedrijven interesse tonen.

Een crisis hoeft niet noodzakelijkerwijs
uit te draaien op een ramp voor de betrok-
ken onderneming of organisatie. Puttend
uit zijn jarenlange ervaring leert com-
municatiespecialist Peter Frans Anthonissen
u hoe u door een snelle en positieve reactie de
schade effectief kan beperken. Meer nog: hoe
u door een efficiënte communicatie de crisis
zelfs kan omzetten in een opportuniteit.

Peter Frans Anthonissen is gedelegeerd
bestuurder van het communicatie-adviesbu-
reau Anthonissen & Associates. Na zijn
studies rechten aan de universiteiten van
Antwerpen, Leuven en Cambridge (Verenigd
Koninkrijk) was hij achtereenvolgens advo-
caat, adviseur van verschillende ministers en
journalist bij De Standaard en De Financieel-
Economische Tijd. In 1987 richtte hij het
communicatieadviesbureau Anthonissen
& Associates op. Hij is gastdocent aan diverse
universiteiten en hogescholen in binnen-
en buitenland. Hij heeft een ruime ervaring
op het gebied van crisismanagement en
-communicatie. Peter F. Anthonissen bege-
leidde met succes fusies en beursintroducties
van vele grote bedrijven.

Sinds 17 september ligt een boek over
crisiscommunicatie in de boekhandel. Auteur
Peter Anthonissen gaat in ‘Murphy was een
optimist’ op zoek naar vuistregels om crisis-
sen op te vangen, te beheersen en versterkt
te boven te komen.

Timing is cruciaal in een crisis. Als dat ook
geldt voor de publicatie van een boek, kan
het moment om over crisiscommunicatie
te beginnen niet beter gekozen zijn. De
herstructureringen bij Sabena, Opel, Philips
of Vum, de Lipobay-doden bij Bayer, de
hartaanvallen van Viagra-slikkers. En toen
werden de vliegtuigen nog gekaapt.

In het boek gaat Peter Anthonissen dieper in
op vier recente Belgische schoolvoorbeelden:
de sluiting van Renault-Vilvoorde, de mas-
sale terugroeping van Coca-Cola-flesjes, de

Een crisis is een onverwachte gebeurtenis
die een verstoring betekent van de nor-
male gang van zaken, die negatieve gevolgen
kan hebben voor een organisatie en een
of meer van haar doelgroepen en die een
risico kan vormen voor de continuïteit van
de organisatie of instelling

Crisismanagement

Hoe gaat men vervolgens als organisatie
of instelling met een crisissituatie om?
Dit gebeurt door middel van een goede
crisiscommunicatie, dus het op een zo goed
mogelijke manier voorbereiden en uitvoeren
van alle communicatie activiteiten.

Crisiscommunicatie is een essentieel onder-
deel van crisismanagement. Hoe handelt
men succesvol zodat het imago van een
organisatie zo min mogelijk schade oploopt?
Als een organisatie besluit over te gaan van
georganiseerde beheersing word dit ook wel
crisismanagement genoemd.

Identificatie, isolatie en beheersing

Tijdens een crisis is het belangrijk dat men
de crisis snel:

- Identificeert
- Isoleert
- Beheert

Na identificatie van de eigenlijke crisis levert
dit een beter beeld op over de mogelijke
beïnvloeding voor het gewenste resultaat.

Isolering van een crisis is nodig zodat alle
aandacht van een organisatie gericht is op
het oplossen van de crisis. Een crisis heeft
voorrang op alle bedrijfsactiviteiten. Omdat
de schade steeds groter wordt naarmate het
steeds langer duurt om de crisis op te lossen.
Het beheersen van een crisis houdt in dat de
directie van een organisatie de juiste beslis-
singen neemt waar iedereen het mee eens is.



fusie van Kredietbank, Cera Bank en ABB Verzekeringen tot KBC en de dioxinecrisis.

Volgens Anthonissen is communicatie op zich vaak al angstaanjagend voor een bedrijf. Laat staan wanneer een crisis ontstaat. Dat is onterecht. Daarom schreef hij dit boek.

Geen enkele crisis is zoals een andere. Ook bij onverwachte crisissen zijn er varianten, maar de moeilijkste crisis voor een bedrijf is het gerucht.

Bij een crisis komen steeds dezelfde vier vragen terug: Wat? Waar? Wanneer? Wie? Toen de Herald of Free Enterprise zonk, was de vraag hoeveel mensen aan boord waren. Hetzelfde geldt voor de brand van de Innovation in Brussel of de aanslagen in de Verenigde Staten.

De beginselen om een crisis aan te pakken, zijn ook altijd dezelfde. Je moet twee teams hebben, een crisisteam om het probleem zelf op te lossen, en een crisiscommunicatieteam dat zorgt voor de communicatie over de crisis. Je moet goed voorbereid zijn. Beter dan vroeger, want de media-aandacht verscherpt dagelijks. Je moet zelf met het nieuws buitenkomen, en zo volledig mogelijk. Je moet zeker vermijden dat personeel zaken moet vernemen via de media. Daarom is een gouden regel altijd intern te communiceren voor je extern gaat. Essentieel is open en helder te zijn.

Peter F. Anthonissen, "Murphy was een optimist. Hoe ondernemingen door crisiscommunicatie in leven bleven." Lannoo, 223 blz., ISBN 90-209-4450-9.

<http://www.communication-crise.com/>
Portail de la communication de crise sur internet et le web

Gérer et décider une situation de crise

Auteurs : Christophe Roux - Dufort

Catastrophes aériennes, contaminations agroalimentaires, accidents industriels, conflits sociaux... Les crises révèlent les failles des entreprises. Comment donc éviter cette situation au coeur de la tourmente ? Ce livre a pour vocation de fournir des points de repères, des méthodes et des outils au lecteur. L'auteur vous aide à élaborer un plan de gestion de crise destiné à prévenir les crises, y réagir et à capitaliser sur cette expérience. Éditeur : DUNOD

Les médias et la communication de crise

Auteurs : Reveret Régis, Moreau Jean-Nicolas.

Cet ouvrage s'adresse aussi bien au profane qu'au spécialiste de la communication: complets et méthodiques, les textes sont limpides et regroupent l'essentiel de la communication de crise. Éditeur : ECONOMICA - MEDIAS-POCHE

Rumeurs : le plus vieux média du monde

Auteur : Jean-Noel Kapferer. Éditeur : LE SEUIL

Seminarie crisiscommunicatie

Docent: Luc E.T. Rombout, Directeur Crisis & Emergency Management Centre (CEMAC), Adviseur Noodplanning & Ops, Universiteit Gent

Datum: 11 oktober 2001

van 9u00 tot 17u00 met lunch

Locatie: Best Western Hotel Ter Elst, Ter Elststraat 310, 2650 Edegem

Prijs: EUR 427

(BEF 17.200)(excl. 21% BTW)

Info: academie@tjd.be

Programma

Het programma is opgevat als een combinatie tussen een seminarie en een workshop. Theoretische uiteenzettingen worden afgewisseld met een bespreking van gepubliceerde cases uit diverse industriesectoren en met oefeningen in groep. De dag wordt besloten met een geïntegreerde case-study. Het programma is interactief.

Op welke vragen krijgt u antwoord?

- Wat is crisismanagement en welke rol vervult communicatie daarbinnen?
- Hoe verloopt een crisis en wanneer is communicatie nodig?
- Hoe legt men de link tussen operationeel en communicatief crisismanagement?
- Wie zijn alle bestemmelingen van "communicatie" en wat is hun profiel?
- Hoe een communicatiestrategie ontwikkelen?
- Hoe ontwikkelt en onderhoudt men relaties met de pers?
- Hoe stemt men verklaringen van overheid en eigen organisatie op elkaar af?
- Welke pro-actieve communicatieactiviteiten zijn zinvol?

Doelgroep

PR- en mediaverantwoordelijken, communicatiemanagers, algemene directie van KMO's, leden van het crisisteam, risk managers, openbare besturen,...

America's new war

De 11de september 2001 zal de geschiedenisboeken halen naar aanleiding van de terroristische aanslagen op New York - Manhattan en Washington D.C.

Hieromtrent zijn er toch wel een aantal bemerkingswaardige opmerkingen te maken, zoals:

- de onverwachtheid van de aanslagen;
- de psychologische impact (twin towers en het pentagon) t.a.v. de U.S.A.;
- het falen van de inlichtingsdiensten en veiligheidsdiensten in de States;
- de "live" verslaggeving via de mondiale televisie van CNN;
- het terroristisch brein van de fundamentalistische islam, wat daarvoor enkel gekend was uit films.

Het Amerikaans blunderen

Ongetwijfeld is deze islamitische aanslag lang en punctueel voorbereid. De talrijke Amerikaanse veiligheidsdiensten hebben dit niet kunnen tegenhouden. Ongetwijfeld is men in de States ook ziek in het bed van de politiediensten. Ondanks de enorme budgettaire kredieten voor deze diensten en de investeringen in slimme technologieën (satellieten etc.) hebben deze diensten te weinig de nadruk gelegd op infiltratie en observatie ter plekke.

Bovendien werken de meeste van deze diensten op zichzelf en zeker niet met elkander.

De Regering G.W. Bush - D. Cheney zal ook een grote doorzichtige schoonmaakoperatie mogen houden in het gebied van de veiligheidsdiensten.

Het kluwen van de U.S. security

- Secret service (veiligheidsdienst President);
- Air force intelligence;
- Army intelligence;
- Navy intelligence;
- Armed Forces Security Agency (A.F.S.A.) (consolideert de activiteiten van de drie machten in het domein van de cryptologie en staat onder de controle van de joint chiefs of Staff);

- Central Intelligence Agency (C.I.A.): de Amerikaanse buitenlandse inlichtingsdienst;
- Defense Intelligence Agency (D.I.A.): coördineert de drie inlichtingsdiensten van het leger en fungeert als militaire inlichtingsdienst voor de joint chiefs of staff alsook de Minister van defensie;
- Defense Investigate Service (D.I.S.): het agentschap van het Ministerie van landsverdediging dat militair personeel screent;
- Drugs Enforcement Agency (D.E.A.): de dienst tegen de drugsbestrijding;
- Federal Bureau of Investigation (F.B.I.): bestrijdt de inbreuk op de spionagewetgeving en de grote misdaad. Deze dienst valt onder de Minister van Justitie. De F.B.I. agenten kunnen arrestaties verrichten, de C.I.A. agenten niet, en ze mogen enkel opereren op Amerikaans grondgebied;
- National Security Agency (N.S.A.): is de federale dienst die alle telecommunicatie kan onderscheppen. Dit agentschap staat onder de bevoegdheid van Minister van landsverdediging;
- U.S. Marshalls: een soort federale politie. Deze lijst is zelfs niet volledig, doch duidt hij reeds onmiddellijk de wanorde aan binnen het Amerikaans veiligheidssysteem.

Wie beslist?

Het Amerikaans politiek systeem kent een nogal strikte scheiding tussen de Regering en het Parlement (Huis en Senaat). De voor vier jaren verkozen President heeft zijn winning mate als vice-president en duidt zelf zijn Ministers en topmedewerkers aan. In feite gaat het om zowat 8000 topfuncties binnen de federale administratie, veiligheidsdiensten en het leger die van post veranderen. Dit zogenaamde "spoil systeem" verzekert de President van een getrouwe reeks medewerkers. Wel dienen de kandidaten voor de belangrijkste posten zich te komen voorstellen bij een parlementaire commissie. Het gebeurt bij elke ambtstermijn dat kandidaten aldaar een onvoldoende krijgen.





De kern van de republikeinse topmedewerkers rond President G.W. Bush is een groep van tien mensen, namelijk:

- Dick Cheney: Vice-President en voormalig defensie Minister (onder G. Bush);
- Colin Powell: Minister van Buitenlandse Zaken en voormalig hoofd van de joint chiefs of staff;
- John Ashcroft: Minister van Justitie en federaal hoofdprocureur;
- Robert Mueller: hoofd van de F.B.I.;
- George Tenet: hoofd van de C.I.A.;
- Donald Rumsfeld: Minister van defensie (was dit reeds onder Ford);
- Paul O'Neill: Minister van Financiën;
- Andrew Card: Kabinetschef van het Witte Huis;
- Henry Schelton: hoofd van de joint chiefs of staff;
- Condoleezza Rice: de nationale veiligheidsadviseur.

Dit soort "kernkabinet voor de oorlog tegen het terrorisme" kent twee zwarte Amerikanen met Powell en Rice op topfuncties. Coondoleezza Rice is ook de eerste vrouw op deze uiterst belangrijke post van veiligheidsadviseur. Uit de voorbije presidentsverkiezingen bleek dat amper 9 % van de zwarten voor de republikein Bush stemden. Doch het zijn wel de republikeinen die meer aandacht hebben voor de minderheden. Ook de Minister van onderwijs is een zwarte (Texaan): Rod Paige.

De nieuwe oorlog

G.W. Bush had eerder de bedoeling om zich meer te gaan profileren op de nationale problematiek. Hij wilde niet meer alle brandhaarden in de wereld gaan blussen. Maar de islamitische fundamentalistische aanslagen van 11 september 2001 plaatsen de Verenigde Staten opnieuw in de plaats van 's werelds supermacht. Ten aanzien van de nieuwe oorlog heeft Bush de wereld voor een duidelijke keuze gesteld: men is voor de States of voor het terrorisme. Ook de NAVO lidstaten werden voor de keuze geplaatst. Zij dienden hun verantwoordelijkheid te nemen over art. 5 van het Washington verdrag. Voor sommige landen is dat dan nog geen evidente keuze. Men zal het zich nog lang herinneren te Washington D.C.

De islamitische fundamentalistische terreur is het gevolg van diverse factoren, zoals: de afwezigheid van enige vorm van democratie in die landen, de impact van de extremistische religie, de demografische situatie in die landen, het fanatieke denken etc.

Het westers maatschappelijk bestel, dat steunt op de Griekse-Joodse-Christelijke traditie, wijkt dan ook grondig af van het islamitisch denken hieromtrent. Voorbeelden hiervan zijn de vrije markteconomie, de scheiding van kerk en staat, de persvrijheid, de gelijkheid tussen man en vrouw, de parlementaire democratie, etc.

De gevolgen van deze oorlog zijn veelzijdig, namelijk:

- de langdurig aangekondigde oorlog tegen het terrorisme;
- de gevolgen voor de economie en de beurs;
- de effecten op de luchtvaartsector;
- de aanvaardbaarheid van de islam in de westerse wereld;
- het meten van de solidariteit binnen de NAVO;
- de eis voor meer en betere grenscontroles in de States alsook in Europa. We kunnen ook maar constateren dat Schengen die waarborg niet biedt en zo lek is als een zeef.

Het islamitisch fundamentalistisch terrorisme heeft er ook voor gezorgd dat enige landen zich kunnen herprofilen. Zoals Israël dat met zijn ervaringen over terrorisme niet meer alleen staat, Pakistan waar de militaire leiders kunnen breken met de Taliban, Koeweit dat terug kan wijzen op het Iraakse gevaar, het Rusland van Poetin dat wel enige ervaringen heeft met islamitisch terrorisme, enz.

De voorspelbaarheid van dit conflict wordt wel eens toegewezen aan Nostradamus. Maar veel korter in onze geschiedenis werden de aanslagen van 11 september neergeschreven door Tom Clancy en de gevolgen ervan door Simon Pearson (Total war 2006, London, 1999).

Herman Matthijs

E-GOVERNMENT IS GEEN SCIENCE FICTION VERHAAL ! ORACLE MAAKT KOMAF MET DE LAATSTE BARRIERES.

Eén centrale databank waaruit alle overheidsinstellingen hun informatie putten ? Dienstverlening via het Internet ? Het vervullen van formaliteiten via de computer ? Een snelle en adequate elektronische communicatie tussen burgers en ambtenaren ? Als het aan Oracle ligt, wordt deze droom weldra werkelijkheid. Want 'e-government' is al lang geen Science Fiction -verhaal meer.. «Aan systemen en expertise is er geen gebrek. Niettemin is de volledige implementatie en succesvolle toepassing van dit nieuw concept nog niet voor morgen. Om het project te laten slagen, is er nood aan een grondige mentaliteitsverandering bij de politieke overheid, ambtenaren én burgers. Daarnaast moeten de betrokken partijen een duidelijker inzicht krijgen in de barrières die een succesvolle implementatie in de weg staan», aldus Willy Vanmechelen, Sales Director van Oracle.

Oracle, leverancier van technologie en oplossingen, is geen leek als het op grote ICT-projecten van overheidsinstellingen aankomt. Doorheen de jaren stond het bedrijf in voor de realisatie van software projecten bij Europese, Amerikaanse en Aziatische overheidsinstellingen, waardoor dit marktsegment nu 30 % van de jaarlijkse Oracle omzet vertegenwoordigt. De enorme ervaring die Oracle in zowel de privé- als de publieke wereld opdeed, leidde tot de ontwikkeling van een breed gamma instrumenten die onder meer 'e-government'-initiatieven in goede banen moeten leiden. Willy Vanmechelen: «Als software bedrijf zijn we de eerste om toe te geven dat het succes van dergelijke projecten rechtstreeks afhankelijk is van de toegepaste systemen. Maar ook een volledige mentaliteitsverandering inzake werkprocedures, een adequaat projectmanagement, een gefaseerde uitvoering, een product-gebaseerde benadering en de toepassing van een geïntegreerd ICT-framework zijn sleutelfactoren om tot het gewenste resultaat te komen !»

Gooi het over een andere boeg !

In principe is er geen enkel verschil tussen de implementatie van een e-applicatie in een bedrijf en in een overheidsinstelling: zonder een efficiënt projectmanagement heeft het initiatief geen enkele kans op slagen. In concreto betekent dit dat het topkader (overheid en topambtenaren) zich als één blok en voor honderd procent achter het project moet scharen. Willy Vanmechelen: «Maar precies daar wringt het schoentje. Want in België, met zijn verschillende overheden en administraties, is het niet altijd even duidelijk wie nu precies de beslissingsnemers zijn. Ook het feit dat federale, regionale en lokale besturen om de vier of zes jaar kunnen veranderen, gooit flink roet in het eten. E-government impliceert immers een radicale verandering in procesverloop en werkprocedures, waardoor er toch op een doorlooptijd van drie à vijf jaar moet gerekend worden. Wanneer er ergens halfweg de realisatie nieuwe beslissingsnemers aan de macht komen, is de kans reëel dat de plannen worden veranderd. En natuurlijk komt dit de slaagkans van het project niet ten goedel!»

Maar daar blijft het niet bij: het is ook uitermate belangrijk dat de gebruikers (ambtenaren én burgers) zeer nauw bij het project worden betrokken. We spreken hier dus van zo'n tien miljoen potentiële deelnemers: een veelvoud in vergelijking met een normaal bedrijf (ook multinational). Een duidelijke, gerichte én juiste communicatie met alle betrokken partijen is dan ook een huzarenklus. Willy Vanmechelen: «Om gelijk welk project tot een goed einde te brengen, is een correcte communicatie onontbeerlijk. Eindgebruikers dienen tijdig en correct bij het implementatie-gebeuren betrokken te worden: het verwachtingspatroon dient op een adequate manier begeleid en beheerd te worden. Anders krijgen frustratie en ontgoocheling vrij spel, met als gevolg dat het initiatief geenszins de verwachte resultaten zal opleveren. Uit ervaring weten we dat elk land op één of andere manier met deze problematiek wordt geconfronteerd. Daarom is Oracle enkele jaren geleden begonnen met de uitbouw van een projectmanagementplan voor overheidsinstanties. Op die manier willen we actief meehelpen in het verwijderen van de knelpunten die het succes van de ICT-projecten in deze sector in de weg staan!»



Stapje voor stapje

Een tweede groot aandachtspunt is de uitvoering van de implementatie. Zowel bedrijven als overheidsinstanties maken al te vaak de fout om ICT-projecten (en vooral deze met verre gaande consequenties voor werkprocedures) veel te snel te willen uitvoeren. Willy Vanmechelen: «Een dergelijke big bang benadering leidt automatisch tot problemen. Rome was ook niet in één dag gebouwd, nietwaar? E-government projecten zijn -door het enorme aantal eindgebruikers én de vereiste, radicale verandering- gedoemd om te mislukken indien er niet gefaseerd te werk wordt gegaan. We geloven sterk in het stap voor stap uitwerken van het nieuwe concept. Vandaar dat alle Oracle-oplossingen modulair zijn opgebouwd. Zodoende kan elk onderdeel apart worden geïmplementeerd en geïntegreerd. We praten binnen Oracle dan ook niet over producten of systemen, maar wel over een suite van functionele softwareoplossingen!»

Vermijd customizing zoveel mogelijk !

Een derde knelpunt is dat overheden de 'e-government'-projecten nog te veel op de gangbare werkprocedures proberen af te stemmen.

Willy Vanmechelen: «Het achterliggende idee om zo weinig mogelijk aan de routine van de ambtenaren te raken, staat loodrecht tegenover het principe van elektronische verwerking. Want het is nu eenmaal de bedoeling om van die hele papiermolen af te geraken! Er is echter nog heel wat werk aan de winkel om de gebruikers ervan te overtuigen dat de implementatie van het e-government concept een voordelige invloed op de uitvoering van hun taken zal hebben.»

Maar ook op budgettair vlak is de toepassing van 'op maat gemaakte' applicaties niet haalbaar. Niet alleen is het prijskaartje van dergelijke systemen een stuk hoger dan dat van standaardpakketten, ook de kosten voor onderhoud en uitbreiding swingen de pan uit. Willy Vanmechelen: «Daarom pleiten we voor de implementatie van zoveel mogelijk standaardpakketten. Maatwerk kan en mag, zolang het meer uitzondering dan regel blijft. Zorg er ook voor dat de basisfunctionaliteit van de applicatie zo snel mogelijk operationeel is. Heel wat overheden willen meteen alle mogelijkheden van de oplossing benutten, waardoor de implementatie soms jaren duurt. Uit ervaring weten we echter dat het veel rendabeler is om in een eerste fase tachtig à negentig procent van het pakket te benutten. De resterende functionaliteit kan dan rustig aan de behoeften worden aangepast, dit zonder de dagelijkse werking van de administraties te hinderen.»

Volledige integratie en interoperabiliteit

De bedoeling van een 'e-government'-project is de administratieve processen transparanter en eenvoudiger uitvoerbaar te maken. Want vandaag zijn het nog altijd de burgers zelf die moeten uitvissen bij welke instanties ze terecht kunnen, welke documenten ze nodig hebben, welke procedures ze moeten volgen, etc. Door de complexiteit van het huidige systeem, is het voor de modale Belg vaak zeer moeilijk om het bos doorheen de bomen te zien. Maar ook ambtenaren hebben het niet gemakkelijk om zich een weg doorheen het labyrint te banen. Willy Vanmechelen: «De overheidsinstanties dienen in te zien dat het succes van een e-government project steunt op zowel een transparante en eenvoudige toepassing van de systemen, als op een vlekkeloze communicatie tussen alle ICT-applicaties. Oracle heeft zijn ervaring in de privé- en publieke wereld gebundeld om een methodologie uit te werken om dit alles in goede banen te leiden. Zodoende zijn we, -samen met een brede waaier aan partners- nu in staat om grote overheidsinstellingen een, op portaaltechnologie gebaseerd en uitermate gebruiksvriendelijk, framework aan te bieden. Hiermee is de problematiek inzake de automatisering van back- en front-office systemen, alsook de interoperabiliteit en integreerbaarheid van de ICT-oplossingen, efficiënt opgelost!»

Op 8 november 2001 organiseert Oracle, in het Radisson SAS hotel te Brussel, een seminarie over de automatisering van front- en back-officetoepassingen, dit in het kader van e-government projecten. Vier gebruikers van Oracle ERP-software zullen er hun eigen bevindingen toelichten. Een afgevaardigde van de Nato komt uitleg geven over de self-service-, travel request- en web-expenses-toepassingen. Tweede in de rij is de Belgian Post Group, die zal illustreren hoe de Oracle Finance software wordt gebruikt voor de volledige automatisering van de financiële activiteiten. Een vertegenwoordiger van de Stad Luxemburg zal het hebben over de ervaring aldaar met de Oracle software voor personeelbeheer. De dag wordt afgesloten met een beschrijving van de Oracle financiële software, toegepast in alle departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Voor meer info contacteer Inge Cuppens bij Oracle op het nummer 02/719 53 67

Marketing dans le secteur Not-For-Profit

Faire ou faire?

L'état des soins de santé en Belgique chancelle ou hésite et une autorité publique se retirant laisse de plus en plus l'initiative à des organisations privées, une citoyenneté responsable dans la communauté doit remplacer les subsides étatiques ou au moins les compléter, les hôpitaux et maisons de repos, les centres culturels et les musées, universités et écoles, organisations de santé publique, organisations actives dans les tiers et quart mondes, les organisations sportives et les loisirs, ... tous et toutes recherchent la reconnaissance et les moyens, pas toujours seulement financiers, afin de déployer leurs activités.

Afin d'atteindre ces objectifs, les règles modernes de management, comme la discipline du marketing, offrent une réponse qui ne sera efficace que lorsque ces mêmes règles sont appliquées d'une façon conséquente et professionnelle.

Les organisations "non-for-profit" (NFP) doivent tenir compte des envies et désirs de leurs "clients" et livrer des efforts dans la communication vers le public, les sociétés et entreprises pour ainsi convaincre du bien fondé des objectifs fixés.

Elles doivent définir leur mission et convenir d'une stratégie pour la mener à bien.

En un mot comme en mille, les organisations NFP vont faire du *marketing* de plus en plus, pas seulement du point de vue de la communication, mais aussi des études de marché, des analyses des données, géomarketing, (marketing)management, segmentation, etc...

Tout comme une entreprise commerciale, une organisation NFP (aussi bien les ASBL que les Organisations Non-Gouvernementales ou ONG) doit, peut et sait faire de mieux en mieux.

C'est pour cette unique raison que Researching Handi Marketing vzw/asbl (fondé en 1997) a, comme "mission statement", de rendre confiante la notion de Marketing de manière telle que, par une croissance du professionnalisme dans le secteur NFP, les organisations, (petites ou grandes) deviennent encore plus performantes, ne souffrant plus des comparaisons possibles avec le secteur des entreprises.

Marketing pour des Association Sans But Lucratif, ce n'est pas pensable?

Marketing n'est pas seulement synonyme de plus de volume ou de chiffre, mais est aussi fait pour "vendre mieux", ou "faire mieux", atteindre quelque chose d'une façon plus efficace, de tirer plus de qualité, d'investissement, etc... Tout cela est vrai, mais l'est aussi pour les plus petites organisations (ASBL ou ONG), moyennant un

investissement minimum en créativité, en capital.

Certaines organisations sont-elles devenues célèbres et connues ("riches" disons) parce que s'appliquant des techniques de marketing, ou est-ce parce qu'elles sont connues ("riches") qu'elles font du marketing?

Pour pouvoir répondre à cette question, nous pouvons prendre un exemple on ne peut plus concret, bien de chez nous, de là, derrière le coin, une association qui n'existait pas encore. Un exemple qui aura en plus le mérite de prouver l'importance des études de marché dans le secteur NFP spécifiquement.

Voici déjà la première comparaison: étude *du terrain de travail* avec étude *de marché*. Mais il y en a d'autres. Les clients qui existent pour une entreprise seront comparés avec les membres d'une ASBL, les "non clients" avec des "membres potentiels", produits, services, besoins et désirs restent employés dans les mêmes termes, tout comme les banques de données, et même le géomarketing.

Mesurer c'est savoir. Pour moins suer?

La mission consistait à se faire une image bien précise des patients et hôtes, dans les hopitaux et maisons de repos, qui ne reçoivent pas de visite dans le grand Anvers.

Par des chiffres existant, il était possible de connaître la proportion entre les établissements privés (70%) et publics (30%).

La même proportion serait donc de rigueur pour l'échantillon des questionnés.

La grandeur, le volume de ce même échantillon dépend de certains critères comme par exemple le temps (nous l'avions), le coût (copies, enquêteurs,...) et l'hétérogénéité de la population interrogée (nombre d'éléments différents).

Pour que l'étude soit des plus complètes, plus de 90% des personnes interrogées doivent faire partie du corps soignant (personnes étant le plus près des patients et hôtes comme les infirmières, docteurs par exemple). Les 10% restant peuvent ne pas faire partie du corps soignant.

Concernant la méthode, et compte tenu des données primaires en notre possession, nous optons pour une étude quantitative, dans laquelle plus de 400 personnes (70%) du secteur public et plus de 130 personnes (30%) du secteur privé seront interrogées. Ce qui, pour rappel, correspond à une réalité de terrain.

Les renseignements complémentaires seront le nombre, pourcentage par établissement, le sexe des patients et hôtes, le visiteur "idéal", le pourquoi de ce manque de visite, le nom idéal pour une organisation se proposant d'organiser des visites, les statistiques habituelles, âges moyens, etc...

Nous employons également des "questions ouvertes", ce qui permet un peu plus de profondeur dans la recherche.

La recherche elle-même

Concentrons-nous sur les 70% de l'échantillon total, ou 405 répondants dans le secteur public, bon pour 13 maisons de repos et 7 hôpitaux, ou encore 5151 lits.

Dans l'étude donc, il apparaît que 18,1% des patients dans les hôpitaux, et 32,8% des hôtes dans les maisons de repos ne reçoivent que peu ou pas de visite (moins d'une heure par quinzaine). Il s'agit plus des femmes que des hommes (55,6%), pour 85,3% au-dessus de l'âge de 71 printemps pour les maisons de repos, et à partir de 61 ans pour les hôpitaux (Les femmes ne vivent-elles pas plus longtemps que les hommes?).

Les hôtes "non visités" sont dans 39,7% des cas en bonne santé, mais dans 78,2% sous traitement médical.

39,3% des hôtes ont encore des enfants, **mais** ne reçoivent pourtant pas de visite (hoops!)

Rien d'autre que des avantages

Les avantages d'une visite pour les hôtes et les patients sont évidents, mais qu'elles deviennent régulières ouvre la porte sur d'autres avantages, sous-estimés qui sait.

Par exemple que les hôtes et patients ne se sentent plus délaissés, qu'ils aspirent à la prochaine visite, c'est un signe de respect et par dessus tout peut-être, cela améliore les relations entre les hôtes et les patients d'une part, et tout le personnel de l'établissement d'autre part, surtout soignant, qui se sent moins stressé, consacrant plus de temps pour ce qu'il est payé, c'est à dire soigner.

Un visiteur idéal?

Un point qui a suscité beaucoup de curiosité et parfois même des questions, une visite étant toujours idéale. Le mot "idéal" devait ici être compris comme jargon de marketing.

Concernant le visiteur idéal, nous avons pu mesurer qu'il ne devait pas être d'un certain âge ou même d'un âge certain. Même des actions ou manifestations avec des adolescents étaient proposées et considérées comme ayant une influence des plus positive sur les patients et hôtes.

Il/elle ne devait pas non plus avoir suivi un certain enseignement, comme la psychologie ou les sciences sociales par exemple.

Il/elle doit bien être suivi (par une organisation) et doit avoir aussi beaucoup de capacité d'écoute, et surtout ne pas être trop sensible.

Communication?

La dénomination juste d'une organisation est aussi très importante et peut aussi être étudiée.

Que signifie un nom (une "marque") auprès du grand public, quelles émotions sont appelées, quel logo se mariera le mieux avec, etc ...

Nous avons ainsi proposés 4 dénominations, et pas une seule n'a vraiment surgit du lot.

Ou ce n'était pas clair, ou trop anglais et pas trop long.

Bref. Pas une.

Nous avons à la fin choisi comme dénomination "Les amis de Ferdinande", avec un logo des plus personnalisés.

Avec un nom ("une marque" donc) et un logo, nous nous devons de faire connaître notre message et apporter ainsi notre pierre à l'édifice des hôtes et patients non visités.

Pendant l'étude sur le terrain, nous avons pu mesurer le travail immense accompli par le personnel soit hospitalier, soit des maisons de repos. De quelle patience aussi, tous, ils faisaient preuve.

Le 30 octobre 1998, nous organisions le premier "Jour du personnel des hôpitaux et maison de repos", rendu possible par le sponsoring et une "win/win situation" (Boots Healthcare plaçait les affiches chez les pharmaciens en étant mentionnée avec deux de ses marques sur ces mêmes affiches).

Le but était atteint. La firme pharmaceutique Boots Healthcare confirmait sa présence sur son marché (positionnement), et l'ASBL "Les amis de Ferdinande" faisait un appel *gratuit* (presque) de bénévoles afin de faire des visites dans les hôtes et hopitaux.

D'une pierre, non pas deux, mais trois coups, le personnel de ces institutions étant remercié (fleurs, pralines, etc ...).

Résultat: 16 bénévoles se sont manifestés en Flandres (L'action n'a pas été menée en Wallonie)

Hôpitaux	Maisons de repos	Total
30 sur 166 patients ou 18,1% Base N= 166	78 sur 239 hôtes ou 32,8% Base N=239	108 sur 405 ou 26,66% Base N= 405



Conclusion générale

Nous avons ici volontairement choisi l'exemple d'une petite ASBL locale et de son étude de marché tout aussi locale. Quelques conclusions pour le moins inquiétantes ont pu être tirées, comme par exemple le pourcentage de "non visités".

Sur le terrain, on peut mesurer que le nombre des associations (ASBL ou ONG) désirant faire du marketing est haut et impressionnant.

Certaines font aussi du marketing mais sans le savoir, sans que cela s'imbrique dans une stratégie totale.

Comment alors améliorer une chose que l'on n'est pas conscient de faire?

Le but de toutes ces associations n'est pas de faire plus de chiffre, puisqu'elles sont sans but lucratif. Dans notre exemple, il s'agissait pour l'association de rendre tout plus efficace, savoir le profil d'un visiteur

idéal, de quoi les hôtes et patients voudraient parler s'ils avaient quelqu'un à qui parler.

En deux mots, cette étude a permis de multiplier le respect, l'appréciation et l'engagement.

Cela, c'est 100% sûr et certain.

Eric Feront

Cet article est paru dans l'annuaire marketing 2001.

Né en 1963, Eric Feront a étudié les sciences économiques appliquées à Liège. Après un court séjour de 2 ans aux Etats-Unis (San Diego), il s'installe définitivement en Belgique après être tombé amoureux d'Anvers, où il est installé depuis 1986. Il lance sa propre marque de lingerie "Enrico di FERONI Collection" dès cette année-là, et fait ses pas dans le marketing et la communication. Après trois années, la marque a diversifié ses collections avec "Intimo per LUI", "Intima per LEI" "Beach Wear" et "Swim Wear". Dans une gamme plus démocratique, "E di F - ice" fait son apparition.

En 1992, la marque passe sous licence italienne. Eric Feront étant un marketing man, il devient Marketing Manager chez Bürhmann-Papyrus. avant la fusion avec Scaldia.

Il travaille après pour Censydiam. Mais aussi Strateq (Hollande) et NOP (Londres) pour lesquels il est, encore aujourd'hui, correspondant en marketing.

En 1997, il lance "Researching Handi Marketing vzw/asbl", un bureau de consultance en marketing *exclusivement* pour le secteur Non-For-Profit.

Hoe belangrijk is Communicatie en Internet in de NFP sector

Quelle importance a la Communication et Internet dans le secteur NFP

Researching Handi Marketing vzw/asbl, gesponsord door Xylos.com, en haar werkgroep Not-For-Profit sector, met de steun van MAGNESIUM, stellen hun derde SEMINARIE voor.

Hoe fondsen werven via internet?
Hoe krijg ik een efficiënt beleid in Direct Marketing met internet?
Een goede interactiviteit, is het tot actie komen?
Hoe meetbaar zijn mijn resultaten?

*Comment récolter des fonds via Internet?
Comment avoir une bonne gestion dans le Direct Marketing avec Internet?
Une bonne interactivité, est-ce arriver à l'action ?
Comment mesurer mes résultats?*

Datum: donderdag 25/10/2001
Plaats: Internationaal Huis Hoogstraat 139 te 1000 Brussel
Inlichtingen en inschrijvingen:
Tel.:03/289.02.55
E-mail: eric.feront@pandora.be
Kostprijs: De organisatie betaalt als lid van Researching Handi Marketing vzw/asbl maar 50 euro/per persoon (Excl. BTW). De organisatie betaalt als niet-lid van Researching Handi Marketing vzw/asbl 65 euro/per persoon (Excl. BTW) De firma betaalt als lid van Researching Handi Marketing vzw/asbl maar 100 euro/ per persoon (Excl. BTW). De firma betaalt als niet-lid van Researching Handi Marketing vzw/asbl 115 euro/per persoon (Excl. BTW) In deze prijzen is een copij van de teksten van de sprekers inbegrepen, koffie en versnaperingen.

Programme en français: MyPublica.com



Programma

*Dagverantwoordelijke E. FERONT - Researching Handi Marketing vzw/asbl
Assistent: Daphné DETRY*

- 13.00 u - 13.15 u: Onthaal met Max Havelaar en een drankje**
13.15 u Introductie van het seminarie door Eric FERONT, Marketing Consultant en Voorzitter RHMarketing vzw/asbl. Onderwerp: "Internet of een revolutie in de Communicatie?" (NL - FR)
- 13.30 u - 14.00 u: Dirk STEURS**
Webmaster www.maxhavelaar.be
Onderwerp: "Hoe interactief kan een website WORDEN? Kan ik tot verkoop gaan, of is een website alleen maar communicatie?" (NI - Fr)
14.00 u. Vragen / Antwoorden door Dirk.
- 14.15 u - 14.45 u: Ann De Greef.**
Alg. Directrice Gaia Belgium www.gaia.be
Onderwerp: "Hoe strategisch kan een website zijn en hoe groot is de informatiestroom naar het grote publiek toe?" (NI - Fr)
14.45 u. Vragen / Antwoorden door Ann.
- 15.00 u - 15.30 u Willy PEERSMAN.**
Webmaster www.zwaarverbanden.be
Onderwerp: "Kan ik de efficiëntie van mijn site meten en verhogen? En kan fondsenwerving via internet?" (NI - Fr))
15.30 u. Vragen / Antwoorden door Willy.
Tot 16.00.u break met "Max Havelaar" koffie en versnaperingen.
- 16.00 u - 16.30 u: Christian DEGLAIN**
Communication Manager www.specialolympics.be
Onderwerp: "Kan ik fondsen werven via internet?"
En met de vrijwilligers? Wat is een forum? (NI - Fr)
16.30 u. Vragen / Antwoorden door Christian.
- 16.45 u tot 17.00 u Sabine CAUBERGHES**
Sales & Marketing Manager www.newsaktuell.be
Onderwerp: "De WEBSITE en de missies" (NI - Fr)
17.00 u. Vragen / Antwoorden door Sabine.

Un tour d'horizon avec Rudy Demotte



*Interview du Ministre du
budget, de la Culture, de la
Fonction publique, de la
Jeunesse et des Sports de
la Communauté française :*

Rudy Demotte.

4INSTANCE: *Il y a quelques mois la question du budget en Communauté française agitant le gouvernement de celle-ci mais aussi les tabloïdes francophones du pays. A l'heure de son premier ajustement pouvez-vous faire le point sur la situation ?*

R. Demotte: Nous ne sommes pas sortis de l'ornière budgétaire. On était dans un système de financement où chaque année, structurellement, on avait insuffisamment de moyens pour rencontrer nos besoins. Les accords du Lambert nous offrent maintenant une perspective qui est de sortir de ce déficit structurel. D'ici 2007 on va avoir des moyens nouveaux par forfait, et à partir de 2007, nous lierons tous nos moyens à la croissance économique. Cela dit, on sait que 2002 est encore une année très difficile pour nous.

Nous prévoyons 3,5 milliards d'endettement financier supplémentaire.

On ne vit pas encore dans une situation où l'on peut commencer à réfléchir à payer ce qui doit être payé et ensuite faire des politiques culturelles. On n'en n'est pas là. Une chose importante à dire parce que dans la tête de beaucoup d'acteurs, des citoyens, on a le sentiment que la Communauté française est tirée d'affaire. Elle ne l'est pas.

2003 est encore une année où on connaîtra des déficits. L'année d'inversion, l'année qui va nous permettre de commencer à nous en sortir est 2004. Donc, cela suppose que nous adoptions une attitude encore très prudente jusqu'en 2004. Cela suppose aussi, une vision pluriannuelle de la dépense. Ce qui est un exercice plus difficile. C'est pour cela que j'ai proposé que l'on souscrive à un fond qui est le "Fond Ecurieuil", un fond "prudentiel" pour éviter que, même avec des moyens nouveaux demain, on les consomme rapidement sans assainir ce qui doit être assaini. Agir avec prudence, et puis retourner à la table des négociations avec une réserve majeure - l'histoire ne repassera pas les plats et la Communauté française, si elle

veut négocier demain, doit payer un prix majeure, mettre le doigt dans l'engrenage de mécanismes de solidarité nationale, que ce soit en supprimant l'effet "redistributeur" de l'impôt sur les régions qui compensent ce pays ou encore en supprimant le bien de la sécurité sociale.

Donc pour moi, assumer ou mener une politique de prudence avec un "Fond Ecurieuil" ce n'est pas seulement pérenniser notre avenir, c'est aussi éviter les drames ailleurs que dans notre entité.

4INSTANCE: *Ne pensez-vous pas que ce projet risque d'être en porte-à-faux si tout le monde (autres ministres) ne s'alignent pas et si au niveau de l'ensemble des secteurs, on ne fonctionne pas de la même manière ?*

Positionnant ainsi la Communauté française comme le parent pauvre parce que seule à pratiquer cette politique "Ecurieuil" à long terme.

R. Demotte: Mon souci est un souci d'harmonie interne. Il faut tout d'abord que tout le monde partage mon point de vue au sein de la Communauté française.

Ce qui gêne dans le raisonnement que je suis entrain de tenir sur la prudence, c'est le malheureux contexte international. On voit que ce qui est prévisible c'est l'imprévisible. A chaque fois que l'on tire des plans sur la comète, on se trompe. Souvenez-vous, il y a un peu plus d'un an, le ministre des finances fédéral lançait un grand débat sur la répartition des fruits de la croissance. et puis brutalement intervient un renversement de la conjoncture, un ralentissement brutal de l'économie. Les politiques financières doivent être attentives à l'évolution du monde. Les pouvoirs publics plus que les structures privées doivent l'intégrer. Sinon, c'est s'exposer à un affaiblissement de la puissance politique. Hors je suis un partisan du rôle actif des pouvoirs publics. Je pense que dans une société moderne, le rôle de l'Etat est un rôle essentiel, ce qui est un

discours à contrecourant. Maintenant tout ce qui est étatique est ressenti comme une pesanteur. Moi je dis que tout ce qui est étatique est un affranchissement; en tout cas dans la répartition de la richesse. Dans les domaines qui m'intéressent ce n'est pas le marché qui protège de la diversité culturelle. Le marché à un intérêt inverse. C'est les standards uniques et l'homogénéisation. C'est la question de la protection même de l'individu. Aujourd'hui l'Etat à un rôle de protection de l'individu, d'émancipation. C'est la raison pour laquelle il ne faut pas prêter le flanc à la critique pour l'affaiblissement de la puissance publique.

Cela dit pour répondre à votre question, à l'intérieur de la structure de l'institution de la Commission française, il faut convaincre tout le monde.

4INSTANCE: *Votre démarche est curieuse venant d'un ministre car, en général, ces derniers réfléchissent plutôt à plus court terme - d'une façon plus égocentrique. En mettant en place des actions, des projets aux fins de profiter de leur aboutissement, de leurs retombées.*

R. Demotte: Si j'étais un ministre qui exerce un premier mandat juste avant de prendre sa pension et qui se dit je dois tout faire tout de suite, je ne sais pas si j'aurais le courage de penser à très long terme. Je pense que je n'ai pas à réfléchir à ma personne mais au rôle que je joue aujourd'hui pour ceux qui vont suivre, même en allant à contre-courant.

L'idée de remonter le courant n'est pas facile, cela dessert des logiques partisans.

Je pense que je suis compris quand je le dis. Cette "tempérance" n'est pas liée à une interprétation trop flegmatique de ma part. Elle au contraire appuyée par une démarche d'une forte détermination. Il faut être beaucoup plus déterminé pour se donner du temps que pour faire les choses à très court terme.

4INSTANCE: *Cela ne pourrait-il pas passer pour un comportement suffisant ?*

Vous avez tout l'avenir devant vous, vous êtes un ministre jeune. Tout cela ne va pas

s'arrêter demain, bien au contraire. Donc avec beaucoup de force et d'assurance de soi, on peut se permettre ce genre de choses.

R. Demotte: Je crois que personne n'est irremplaçable.

Si je suis effectivement jeune et que j'ai une vision d'avenir, je veux profiter dans le moyen et long terme. C'est l'inverse de "l'ici et maintenant", c'est "ailleurs et dans le futur". Je pense qu'il y a une démarche qui n'est pas basée sur l'ego. C'est effectivement aller à contre-courant.

4INSTANCE: *Récemment on a parlé de votre éventuel remplacement du Ministre Vancauwenberg à la présidence de la Région Wallonne. Qu'en est-il ?*

R. Demotte: C'est de la spéculation. En ce qui me concerne, j'essaie de bien faire ce que je fais.

J'étais hier à l'économie et à la politique scientifique au Fédéral où j'ai amorcé un certain nombre de dossiers très concrets et très utiles pour les gens. Notamment en matière de protection de la qualité de certains aliments comme, par exemple, le chocolat. C'est concret. C'est symbolique du respect que j'ai de la qualité de la vie, centre de la préoccupation des temps modernes. On s'est battu, dans le siècle passé pour la répartition des quantités. C'était le rôle des socialistes essentiellement. Aujourd'hui, si les socialistes veulent rester fidèles à leur mission historique, ils doivent continuer à se battre pour la répartition des quantités mais aussi à veiller à ce que dans la quantité soit présente la qualité.

Le deuxième combat que j'ai mené c'était pour un mécanisme didactique de l'introduction de l'Euro. C'est du concret.

J'ai encore eu d'autres contrats très concrets sur, par exemple, la question de l'assurance du fond de garantie pour les accidents médicaux. J'ai lancé toute une réflexion sur cette thématique.

Le dernier terrain est celui des technologies. Un terrain très moderniste. La nouvelle façon d'apprendre à écrire aux gens, ce n'est pas seulement d'écrire des lettres, de lire des

textes mais aussi de maîtriser les nouvelles technologies. C'est une alphabétisation numérique qui doit venir à côté de l'autre. J'ai travaillé sur la signature digitale. Il fallait que personne n'en soit exclu. J'ai imposé des règles en matière de démocratisation à la signature digitale et pas seulement de sécurité. La démocratisation, c'est de ne pas obliger tout le monde à utiliser la signature digitale parce qu'il y a toujours des gens qui voudront garder la bonne vieille signature manuscrite. Mais dès lors que l'on fait le choix de la signature digitale, il faut une logique explicative, des garanties dans la procédure à suivre. M. et Mme "tout le monde" sans grande expérience en matière informatique, doit pouvoir le faire.

Maintenant, je rentre ici dans un département fort important puisqu'il comprend la Fonction publique, le Budget, la Jeunesse, le Sport, l'Education permanente, le Statut des enseignants. J'ai sept compétences dans divers domaines. Je n'ai pas de "plan de carrière". Ce que je veux faire ce n'est pas ce que je vais faire demain sur le plan de mon propre parcours politique. Je prends les choses comme elles viennent.

J'agis là où je suis comme si c'était la dernière chose que je devais faire. Car dans le travail, il faut toujours être content de ce qu'on fait maintenant et ne pas spéculer sur du vent. C'est important de me faire juger sur ce que je réalise. Ici, j'ai entrepris un tas de chantiers concrets.

4INSTANCE: *Au niveau de la Fonction publique, notamment, vous vous êtes fixé des objectifs représentant beaucoup de travail et peut-être tout autant de difficultés face à un système souvent perçu comme rigide.*

Comment abordez-vous cette Fonction publique aujourd'hui et quels en sont vos grands axes ?

R. Demotte: Je veux que la Fonction publique soit forte et respectée. Je suis un ministre qui a la conviction que les arbitrages de la société passent par la Fonction publique.

Pour ça, il faut qu'elle soit bien perçue et



pour qu'elle soit bien perçue il faut qu'elle soit bien dans sa peau. Les réformes que je suis entrain de négocier visent à l'efficacité et au confort de l'administration. Les deux vont de paire. On ne peut pas faire une réforme contre les agents. Il n'y a pas de plus grande force pour l'adhésion que la conviction.

Le premier pas concret que j'ai posé sur la modernisation a été de rédiger un texte que j'ai soumis à discussion, bien sûr aux interlocuteurs sociaux actifs, mais aussi à un certain nombre d'acteurs que l'on entend moins souvent.

J'ai donc rencontré les représentants des pouvoirs organisateurs, des différents services de la Communauté. Je voulais savoir ce qu'ils attendaient. J'ai ouvert le dialogue en rencontrant, durant plus de deux heures,

un millier d'agents de la Fonction Publique. Cela a été organisé à la salle de la Madeleine à Bruxelles. La démarche était ainsi exposée de manière beaucoup plus transparente à ceux à qui elle est destinée. J'ai aussi des outils qui sont des audits, véritables instruments du tableau de bord du véhicule institutionnel que je conduis. J'en tiens donc compte et l'intègre dans une démarche qui a pour but de rendre heureux celui qui travaille dans la Fonction publique optimisant ainsi son travail en faveur des usagers. Ceux-ci n'étant pas des clients, car un client paie et le lien c'est l'argent. Ici, on est des usagers et ce à quoi on mesure le degré de satisfaction n'est pas le fait que l'on paie ou pas mais la façon dont on réagit par rapport au service. On en revient à un discours plus politique. On a

envie d'une société où les arbitrages passent encore par une Fonction publique et une puissance publique reconnue, non contestée. Le but majeure de la démarche, c'est la satisfaction des besoins, le confort des agents et in fine le renforcement du rôle des Pouvoirs publics dans la société.

4INSTANCE: C'est là une démarche plutôt innovatrice de la part d'un ministre

R. Demotte: En tant que ministre socialiste, je crois que je n'aurais pas pu emprunter une autre voie. Je le fais par conviction mais peut-être qu'un autre ministre socialiste n'aurait pas adopté exactement la même voie mais j'ai un profil que je veux assez à gauche. J'ai travaillé dans la Fonction publique précédemment - j'ai été secrétaire d'un CPAS - avec une fonction très proche des gens. On doit transposer notre vécu en terme d'amélioration des règles de fonctionnement général. C'est le rôle d'un ministre. Un ministre qui parle de chômage sans jamais avoir été au chômage est un ministre qui a raté quelque chose dans la vie. Moi, j'y ai été. C'est des choses que l'on doit expérimenter soi-même sans quoi on n'a pas l'authenticité dans la démarche.

C'est pour cela que je suis attentif à essayer d'avoir une vision concrète des choses plutôt qu'une théorie désincarnée souvent en opposition avec le bon sens.

4INSTANCE: Vous avez un discours novateur mais qui n'est pas novateur dans votre chef puisque vous l'avez suite aux aléas de la vie

R. Demotte: C'est effectivement la suite d'une pratique de la vie quotidienne.

Aujourd'hui, souvent le comportement politique est pris en défaut par rapport aux discours. Je ne peux pas prôner le partage des richesses et choisir pour me déplacer la plus grosse voiture ministérielle. Je ne me sentirais pas à l'aise si j'entravais ce principe d'ordre éthique. Mais cela dit, je ne suis pas moraliste du tout.

Pour qu'il y ai crédibilité il y a cette alliance alchimique qui est nécessaire entre le comportement et le discours.

4INSTANCE: *Vous avez décrit le double mandat ? Est-ce toujours là votre position ?*

R. Demotte: J'ai, à cet effet et à titre personnel, un exemple concret. J'ai deux fonctions. Je suis ministre et je suis un représentant d'une région, le Hainaut Occidental où l'on essaie de faire du développement culturel économique. Souvent on a eu des visions clichés dans lesquelles on présente l'économie d'un côté, la culture de l'autre. La culture étant souvent expliquée comme étant le produit dérivé de la richesse. Un produit proche du luxe, en tout cas.

Moi j'ai un discours très révolutionnaire. Je dis que la culture est à l'origine de production de richesse. Dans la société de la connaissance on ne peut plus bâtir d'empire financier, on ne peut plus réussir une entreprise, si l'on n'intègre pas à sa démarche des facteurs culturels puissants. La valeur immatérielle de la culture produit de la richesse, celle-ci ne crée plus la culture mais la culture est une composante indissociable de la richesse. Reste à savoir quelle type de culture. Si c'est de la culture de consommation immédiate, je ne sais pas si la plus-value, si la valeur ajoutée, est durable. Le combat c'est la qualification de la culture. La culture pour laquelle je me bats est une culture diverse qui reflète la diversité sociale, ethnique, nationale, linguistique, psychologique. Une fois que l'on a cette mosaïque culturelle il faut faire en sorte que chacun puisse y avoir accès.

Je ne suis pas pour l'évolution des cultures en milieu clôt. C'est une vision fascisante de la culture. Je suis plus proche d'Amin Maalouf qui parle d'identité meurtrière. Je suis partisan de l'identité et de la négation de l'identité. Sans affirmer que l'on n'arrive pas à être différent sans accepter la différence et donc en assimiler une partie pour soi-même, on n'arrive pas à comprendre les autres. C'est ce rôle de la culture dans la production de la richesse auquel je suis attentif. J'ai donc deux casquettes; celle de ministre de la Culture et celle d'acteur de développement économique et culturel.

Si le cumul des mandats consiste en logiques de filiation dans ses actes et si cela ne vous



prive pas d'efficacité, alors seulement, je dis que c'est une bonne chose.

4INSTANCE: *Qui peut être complémentaire ?*

R. Demotte: Complémentaire mais mieux, qui ne peut pas être asservie. Si j'étais à la fois ministre de l'économie, m'occupant de développement économique dans ma région il y aurait un problème. Mais si je m'occupe d'une intercommunale de développement économique et que je lui donne une dimension culturelle et que je suis ministre de la culture, il n'y a pas de fonction de juge et partie.

4INSTANCE: *Ne craignez-vous pas que vos pairs, confrontés à ce genre de situation, n'aient pas du tout ce type de vision ?*

R. Demotte: J'ai peur des intégristes qui ont des visions absolues. Il faut tout faire pour que les hommes et les femmes qui ont des mandats politiques soient efficaces. Il faut tout faire pour que les lois et les règles n'aillent pas jusqu'à imposer un modèle de comportement absolu.

Sur la question de l'adéquation entre monde politique et idéal, moi je fais tout ce que je peux pour faire converger les deux en reconnaissant les faiblesses des uns et des autres. En ne portant pas de jugement sur les autres. A titre personnel, en cumul de mandat, je fais le plus possible pour en cumuler le moins possible, mais choisir les

domaines dans lesquels je travaille pour que ce soit en cohérence avec mon engagement politique.

4INSTANCE: *On parlait de terrain, de pratique de terrain - qu'en est-il de votre action au niveau des Centres Culturels ? Secteur dont vous avez également la charge ?*

R. Demotte: Il y a en Communauté française 100 centres culturels reconnus qui se partagent un budget de l'ordre de 350 millions. A côté de ces centres culturels reconnus, il y a des centres culturels un peu plus particuliers. Tels, le Botanique qui reçoit à lui seul 92 millions, les Halles de Schaerbeek qui en reçoivent 40.

Quand vous regardez l'effort que j'ai impulsé sur quatre exercices budgétaires il y aura au total, 110 millions supplémentaires. C'est beaucoup de moyens en peu de temps, ce qui démontre un intérêt particulier pour ce secteur.

4INSTANCE: *Un intérêt dû au fait que ce sont des acteurs de terrain à renforcer ou parce que vous trouvez qu'ils n'étaient pas bien nantis ?*

R. Demotte: Certains centres culturels qui ont de grosses infrastructures ont, à l'évidence, besoin de moyens financiers importants. Leur mission est complexe. Ils doivent s'occuper de la diffusion culturelle mais aussi d'une partie de la création culturelle.

Je ne vois pas les centres culturels comme

des espèces de hangars, de succursales de vente des produits ou des services culturels. Ce sont aussi des lieux de production, des ateliers artisanaux, des espaces de création culturels. Il y a des besoins et j'essaie de les rencontrer au fur et à mesure des initiatives que je prends.

Et puis, qu'est ce qu'il manque ? Il manque de maillage.

Aussi ai-je réfléchi à un nouveau concept qui est celui d'agences de développement culturel régional.

On en revient à cette combinaison logique des temps modernes entre culture et économie.

J'ai donc proposé trois expériences pilotes -deux en milieu urbain à Liège et à Mons - et une en milieu rural. Celle-ci dans le Hainaut Occidental qui est une région qui présente une configuration culturelle intéressante.

Le Hainaut Occidental accueille des initiatives associatives qui maillent le territoire créant ainsi un contrat de pays. Un contrat de pays (principe inventé par Robert Collignon) correspond au contrat culture des villes

On s'est servi de ce substrat pour y mettre une agence. Chacune de ces agences reçoit 5 millions par an.

A terme l'idée est de mailler le territoire essentiellement de la Wallonie avec ces agences. Bruxelles de son côté a un autre rôle; celui de l'accueil d'institutions majeures comme les Halles et le Botanique.

Il y a des points d'encrage culturels que l'on ne retrouve qu'à Bruxelles et des spécificités du territoire wallon qui justifient d'autres types d'institutions. Donc, ces agences de développement ont pour réalité le maillage de ce territoire-là.

Il faut aller progressivement vers un maillage complet du territoire. C'est beaucoup de travail.

4INSTANCE: *Ces agences ne sont pas que des observatoires - elles ont un rôle pratique, fonctionnel ?*

R. Demotte: Tout à fait. je vous ai dit que j'étais pour le concret. Leur but est l'économie d'échelle via différents services de proximité tels le prêt de matériel. C'est la promotion, l'image culturelle des régions en travaillant

sur les bases du tourisme, de l'économie, de l'environnement, de l'aménagement du territoire. Il leur faut essayer d'avoir des synergies dans ces domaines-là. Pour ce faire, trois agences donc en ce moment, mais nous allons travailler sur la définition de bassins culturels cernant les limites régionales, afin de connaître le nombre d'agences à prévoir dans un second temps.

Si cela ne marche pas, on arrête.

Je préfère reconnaître quelque chose qui ne marche pas et l'arrêter que faire semblant que cela fonctionne et donner de l'argent pour rien.

4INSTANCE: *Vous ne cachez pas votre engouement pour les nouvelles technologies. Quelle approche en avez-vous dans le cadre de votre fonction ?*

R. Demotte: C'est un des grands terrains sur lequel la Communauté française peut avancer.

Il y a eu un sommet européen à Lisbonne traitant du concept de société de connaissance. Il faut que tout le monde s'encre dans la société de la connaissance.

C'est bien mais c'est tellement abstrait et théorique. Maintenant que faire pour rencontrer l'adhésion du plus grand nombre à la société de la connaissance et de l'efficacité de cette société pour le plus grand nombre ? En Communauté française il n'y a pas grand chose à faire sinon de s'occuper de l'essentiel comme avoir la formation par l'enseignement ou encore la mise en réseau d'un certain nombre de savoirs par le biais des technologies de l'information et de la communication.

Concrètement, voilà ce que j'ai fait.

Pour les jeunes dans les écoles, il y a un mécanisme d'apprentissage dès le plus petit âge. En primaire, quand on apprend à écrire, il est intéressant d'utiliser l'outil informatique. J'ai donc fait réaliser un site (Zou.be) pouvant accueillir 330.000 jeunes en âge d'enseignement fondamental.

J'ai ensuite travaillé, avec l'aide de la Région wallonne, à l'équipement des écoles. Avec Michel Dardenne, on a monté un plan d'investissement dans les écoles.

Autre élément, c'est celui de l'informatisation des institutions culturelles en Communauté française. Elles sont nombreuses.

Par exemple les musées, qui sont en décalage avec la réalité. Ils sont souvent très modernes mais leurs collections, leurs catalogues ne sont pas valorisés. L'idée est donc d'avoir des standards de présentation des produits.

Autre exemple, celui de la création artistique. Dans les centres culturels, les maisons de jeunes, on met en œuvre des formations et ensuite des ateliers de création d'art.

4INSTANCE: *Le secteur de l'Education permanente ne peut-il aussi présenter un terrain propice à cet effet ?*

R. Demotte: Bien sûr et je m'y suis employé. Parce que l'éducation aux et par les médias passe nécessairement par cette démystification des technologies de l'information.

Il y a encore des gens qui n'osent pas toucher à un e-mail; qui n'ont jamais été voir un site web; qui pensent que l'ordinateur est fait pour les intellos.

Il faut donc les détromper et leur apprendre les mécanismes d'alphabetisation.

C'est la mission la plus pointue, la plus moderne de l'Education permanente.

Si les associations d'éducation permanente peuvent trouver un accent novateur, c'est sur celui de l'appropriation de ces techniques; avec un devoir qui n'est pas d'ordre technique.

Le rôle de l'Education permanente est d'essayer de retrouver des accents de débats collectifs où l'interprétation des données en direction du sens, est le secteur de segments dans lequel ses activités économiques doivent se loger. Et ce, sans exclusion de tous les secteurs qu'elle a déjà commencé à coloniser par sa pratique passée.

4INSTANCE: *Cela risque d'engendrer de sérieux surplus budgétaires ?*

R. Demotte: Le mieux serait de repenser la logique de plan budgétaire, la dépense. Plutôt qu'additionner activités et dépenses, il faudrait songer à de nouveaux procédés, aidés par les outils d'aujourd'hui. Par exemple, plein d'associations diffusent leur

information interne sur support papier. Si demain on recourt de manière beaucoup plus systématique au support informatique, on peut gagner en efficacité, en temps et en argent. C'est un investissement.

Je voudrais que vous fassiez passer le message suivant: ne demandez pas au ministre d'être celui qui rentre dans la peau des gens et fait presque tout à la place des gens.

Son rôle c'est l'impulsion. Je crois profondément en l'imagination, la force et la détermination des êtres humains. Qu'ils prennent le relais et qu'après l'impulsion ce soit eux qui fasse la politique et pas les ministres.

4INSTANCE: Enfin, comme à l'accoutumé nous terminerons en vous demandant quel a été l'événement le plus marquant pour vous ces derniers temps. Bien évidemment ce ne

peut être que les attentats du 11 septembre dernier aux Etats-Unis.

Aimeriez-vous nous donner votre point de vue ?

R. Demotte: L'émotion ne doit jamais prendre le dessus sur la raison. Quelque soit le sentiment que l'on peut éprouver - le dégoût, la haine - par rapport à ces procédés il faut bien réfléchir à ne pas causer, par son propre comportement, davantage de troubles au monde dans lequel nous vivons.

C'est un monde qui vient de gagner quelque chose dans ce qui s'est passé.

Ce qu'il a gagné c'est que tout ne peut pas reposer sur le sentiment que l'ordre mondial est établi une fois pour toutes. On est devant un devoir de remise en cause où une super puissance doit partager sa richesse avec ceux qui sont beaucoup plus faibles. Cela c'est la leçon éthique, morale d'aujourd'hui.

Je ne suis pas convaincu que les grands dirigeants aient la même analyse. C'est encore une fois, de ma part, une façon d'aller à contrecourant.

Le danger qui guette les dirigeants américains c'est celui de faire une démarche pour autant qu'elle soit spectaculaire ne résolve en rien les problèmes. Je condamne implacablement les méthodes des terroristes mais de la même manière je dis: attention à ne pas précisément donner raison à ces gens-là en utilisant les mêmes méthodes qu'eux. Même si on a le sentiment de la légitimité, même si on est effectivement dans le droit et peut-être dans l'obligation morale de se défendre par rapport à des actes comme ceux-là.

Propos recueillis par Joëlle Rochette
Septembre 2001

PUB



Mobile Creativity Competition for public Administration

Handheld computers, or personal digital assistants (PDAs), let mobile workers stay in touch with the office and receive mission-critical information. They can exchange e-mail, maintain their schedules, access customer records, receive information, track inventory data and service requests, use the Internet, and much more. In fact, in an online survey conducted by Network World, 61 percent of executives indicated their companies would be issuing PDAs as standard equipment by 2002.

National Naval Medical Center fire safety personnel carry Palm handhelds for more efficient inspections

The Challenge

With inpatient and outpatient facilities spanning an 880,000-square-foot campus, the National Naval Medical Center in Bethesda, Maryland, is one of the largest medical facilities in the United States. To ensure that the facility complies with fire codes, the medical center's Fire Protection Prevention Department works with the Bethesda Fire Department to perform fire deficiency checks for the entire campus each month.

In the past, inspectors recorded descriptions of any violations they discovered on paper forms, and then later looked up the code numbers associated with each violation from the Military Handbook for Fire Safety and the Bethesda Fire Drill Manual. Each description then had to be manually entered into the inspection database. Further complicating the process, inspectors often maintained separate copies of the database, making it difficult to create a clear picture of the facility's fire safety compliance over time.

The National Naval Medical Center needed a way to streamline the fire inspection process and make documenting violations less time-consuming for inspectors. The solution had to connect all inspectors to a single master database, and had to provide the Fire Protection Prevention Department with statistics on fire code violations throughout the medical center.

The Palm Powered™ Handheld Solution

Developed and designed by Impact Innovations Group, a Palm Enterprise Application Development Partner, the National Naval Medical Center deployed a new solution using an advanced, Windows-based GUI environment to replace the legacy database, and Palm™ IIIx handhelds to manage the entire inspection process.

Today, inspectors documenting fire code violations use searchable drop-down lists on their Palm handhelds to quickly capture basic information such as building, department, and severity of the violation. Violation descriptions

are immediately correlated to both national and local code sets stored on the handhelds, eliminating the need to search multiple manuals and handbooks for codes. At the end of the day, inspectors place their Palm handhelds in a Palm HotSync® cradle next to their workstation PCs and upload the violations to the master database. Violation notices are issued automatically. The new system makes it easy to generate reports, analyze the collected data, and identify repeat offenders and problem areas.

Competitive Advantage

For more than a century, the National Naval Medical Center has earned its reputation as a leader in Navy medicine by maintaining a commitment to excellence. By equipping its Fire Protection Prevention Department with a Palm Powered™ handheld data collection solution, the medical center has improved the effectiveness of its fire inspectors, and made its campus safer for patients and staff alike.



Gagnez un Palm
Win een Palm

*Pour plus d'infos
visitez le site
www.mypublica.com*

*Voor meer info raden
wij U aan onze website
www.mypublica.com
te bezoeken*

Ook voor lopende overheidsopdrachten geldt de Euro vanaf 1 januari 2002!

Tijdens de overgangperiode die eindigt op 31 december 2001, hebben de inschrijvers en aannemers van overheidsopdrachten de vrije keuze tussen de Belgische frank en de euro. Tot deze datum hebben de aannemers dus het recht om verder vorderingsstaten en facturen in te dienen die uitgedrukt zijn in Belgische frank. Dit blijkt vandaag uit de artikelen 100 van het koninklijk besluit van 8 januari 1996 en 88 van het koninklijk besluit van 10 januari 1996 wat de procedures bij aanbesteding en offerteaanvraag betreft. We wijzen erop dat deze artikelen, vanaf 1 januari 2002, enkel nog naar de euro zullen verwijzen (artikelen 1 en 3 van het koninklijk besluit van 20 juli 2000 betreffende de invoering van de euro en de wijziging van bepaalde bedragen in de reglementering inzake overheidsopdrachten dat werd bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad van 30 augustus 2000, blz. 29.391 ev., en in werking zal treden op 1 januari 2002).

Aangezien deze datum in zicht is, is het wenselijk dat de aanbestedende overheden in de bestekken en andere documenten die deze vervangen de aanbeveling opnemen dat de prijzen voortaan in euro worden uitgedrukt (behalve natuurlijk als het om overheidsopdrachten gaat waarvoor alle facturerings- en betalingsverrichtingen vóór 31 december 2001 zouden zijn afgesloten).

De 'elektronische Vrind'

In april 2001 werd de laatste editie van Vrind (de Vlaamse regionale indicatoren) gepubliceerd. Sinds acht jaar wordt dit boek jaarlijks uitgegeven. Het bevat een aantal relevante indicatoren over de diverse domeinen waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is.

U kon vroeger het boek (als pdf-file) ook op onze website reeds vinden. Op initiatief van minister Steve Stevaert, ondermeer bevoegd voor de planning en de statistiek, is hier een nieuw initiatief aan toegevoegd. Onder de titel 'elektronische Vrind', kan u nu alle indicatoren uit Vrind als excel-bestanden vinden.

Deze bestanden bevatten veel meer cijfers dan het gedrukte boek. Zo zijn de cijfers van de voorbije acht boeken opgenomen, en zijn heel wat meer informatielagen toegevoegd. De gegevens worden enkele keren per jaar geactualiseerd. De laatste aanpassing gebeurde in juni jl.

Om u in staat te stellen beter kennis te maken met de elektronische Vrind sturen wij u hierbij een directe link. Indien u de link opslaat in uw adresboek kan u in de toekomst snel de cijfers opzoeken die u nodig hebt.

<http://fred.vlaanderen.be/statistieken/publicaties/vrind/vrind.htm>

Websites vaak niet meer dan verlaten panden

Internet lijkt zwaar onder het Dead Web-syndroom. Een onderzoek van het Belgisch maandblad ZD Smart Business leert ons dat ongeveer één site op drie het voorbije half jaar qua inhoud onveranderd bleef. De studie betreft een steekproef van 200 Belgische bedrijfssites. De redactie van het blad speurde deze 200 sites af op zoek naar tekenen die konden wijzen op een min of meer recente aanpassing: nieuwsberichten, promoties, vacatures tot zelfs informatie in de broncode. Van de 200 onderzochte sites waren er ongeveer 75 die in de loop van dit jaar onaangeroerd gebleven.

Het Dead Web-syndroom is niet bepaald nieuw. De oorzaak is vaak dat veel websites statisch zijn: ze bestaan nagenoeg uitsluitend uit HTML-paginas (Hypertext Markup Language, de standaard opmaaktaal op het web). Essentieel voor deze taal is dat vorm en inhoud één geheel vormen. Dergelijke sites aanpassen vergt enige kennis van zaken. Als één persoon (in de praktijk: de webmaster) in een organisatie wegvalt, is vaak niemand anders in staat om op korte termijn de webpaginas van een update te voorzien. Een toenemend aantal bedrijven heeft ingezien dat deze manier van werken onhoudbaar werd en zij hebben eigen updatesystemen laten ontwerpen, waarbij vorm en inhoud gescheiden werden. Zo konden werknemers die niet zo bedreven waren in internettechnologie toch nog de webpaginas vernieuwen. Dergelijke systemen waren vaak maatwerk. Ze werden geschreven voor één site, met als gevolg dat als de site werd vernieuwd ook het updatesysteem moest worden aangepakt. Websites die er verlaten bij liggen worden ook wel eens omschreven als ghostsites.

«Risques et gestion des risques», à la une de POLLUTEC 2001

Au cœur des préoccupations actuelles des industriels, les risques et la gestion des risques occuperont cette année une place privilégiée au sein de Pollutec Industrie 2001, 17ème Salon international des équipements, des technologies et des services de l'environnement pour l'industrie (Paris-Nord Villepinte - 4 au 7 décembre 2001).

En effet, la maîtrise des risques environnementaux est devenue une priorité des chefs d'entreprise, pour différentes raisons : économiques bien sûr (pour minimiser les dommages liés aux accidents industriels et naturels) mais aussi légales (la responsabilité civile et pénale des dirigeants étant de plus en plus souvent engagée) et d'image (vis-à-vis des clients, des élus locaux et du public).

Pollutec inaugure cette année un nouveau secteur «Risques et gestion des risques», organisé avec l'INERIS (Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques).

Sur 1000 m2 d'exposition, ce secteur présentera les équipements de détection, d'analyse, de lutte contre les incendies et les explosions (matériels anti-déflagrants, équipements anti-feux, extinction...), de protection individuelle (vêtements de protection, carters de protection...), de stockage, de transport et de traitement de matières dangereuses (absorbants...)... mais aussi les services en matière de diagnostic, d'assistance technique, d'assistance réglementaire, d'études d'impact, de réhabilitation de sites...

Au programme :

Mardi 4 décembre (après-midi)

- Les risques liés aux atmosphères explosives et la réglementation européenne ATEX

Mercredi 5 décembre

- Les risques naturels (inondations, stabilité du sol, foudre, radon, séismes...)

- Gestion sociale des risques : risques réels, risques perçus

- Sécurité des procédés : comment fait-on l'analyse des risques ?

Jeudi 6 décembre

- Activités économiques, environnement, santé : évolutions et nouvelles contraintes

- Une gestion responsable des déchets

- Les sols pollués : gérer le passé et le présent

Vendredi 7 décembre (matin)

- Substances dangereuses : réglementation et maîtrise des risques

POLLUTEC 2001: www.pollutec.com - Paris-Nord Villepinte - Du 4 au 7 décembre 2001

Webwijzer Webguide

<http://www.fedict.be>

La mission de FEDICT est ambitieuse: développer une stratégie visant à faire des autorités fédérales belges un pionnier en matière d'E-government et soutenir les différents services publics fédéraux lors de la mise en oeuvre de cette stratégie. Pour ce faire, FEDICT travaille en étroite collaboration avec ses homologues des autres niveaux de pouvoir (l'Europe, les Communautés, les Régions, les provinces, les communes, ...).

FEDICT heeft een ambitieuze opdracht: een strategie uitwerken om de Belgische federale overheid tot een koploper te maken inzake E-government, en de verschillende federale overheidsdiensten begeleiden bij de uitvoering van deze strategie. FEDICT werkt daarbij nauw samen met haar tegenhangers op andere niveau's van de overheid (Europa, gemeenschappen, gewesten, provincies, gemeenten, ...)



<http://www.mypublica.com>

Bobex & MyPublica partenaires pour un nouveau service - partners voor een nieuwe dienst.

Voor al uw aankopen beneden de 2,5 Mio BEF kan U werken met een onderhandelings-procedure zonder bekendmaking en gebruik maken van Bobex-overheidsopdrachten !

Pour tous vos achats d'un montant inférieur à 2,5 Mio BEF (hors TVA), appliquer la procédure négociée sans publicité et utilisez les services de Bobex !



<http://www.vlaanderen.be>

HET UNIEKE INFORMATIELOKET:

één aanspreekpunt

Het unieke digitale en interactieve loket wordt in stappen uitgebouwd.

Momenteel kan u bij ons informatieloket terecht. U kan er informatie opvragen en beperkte transacties doen (bvb. formulieren downloaden en invullen).

De kennisdatabank van de Vlaamse Infolijn werd hiertoe ontsloten via het internet. De informatie van de Infolijn is dus voortaan niet enkel telefonisch, maar ook via deze gebruiksvriendelijke en interactieve website beschikbaar. Via deze site hebt u als burger in eerste instantie toegang tot alle informatie die de Vlaamse overheid kan geven. Voor andere vragen wordt u doorverwezen naar de bevoegde overheid.

Dit éénloket vergt ook ingrijpende veranderingen bij de administratieve diensten die achter het unieke loket schuilgaan. De uitbouw van de elektronische overheid is een zeer complexe operatie die vanuit een meerjarenperspectief moet bekeken worden.

E-GOVERNMENT: een woordje uitleg

De evolutie naar de informatiemaatschappij vormt een uitdaging voor elke overheid. Een moderne overheid heeft immers een stimulerende rol te spelen: het gepast gebruik van informatie- en communicatietechnologie zorgt niet alleen voor een verbeterde efficiëntie van de administratieve processen, het heeft ook een stimulerende rol op economisch vlak en het faciliteert de overdracht van informatie

naar de burger, wat sterk kan bijdragen tot zijn/haar persoonlijke ontwikkeling.

Het realiseren van e-government (elektronische overheid) staat daarom hoog op de agenda van binnen- en buitenlandse beleidsmakers. Ook de Vlaamse overheid weet zich voor deze uitdaging geplaatst; zij mag de digitale boot niet missen. Niet als doel op zich, maar als middel om tot een betere dienstverlening te komen, die gekenmerkt wordt door een grotere toegankelijkheid en flexibiliteit. Weg van de verkokering en de organisatorische fragmentatie. Vertrekkend van de noden en behoeften, de logica van de klant, en niet van de interne logica van de dienstverlener.

De Vlaamse regering is zich van deze uitdaging bewust is. In haar regeerakkoord worden de klantgerichte dienstverlening en de uitbouw van een geïntegreerd loket waar de burger met al zijn vragen moet terecht kunnen, naar voor geschoven als belangrijke instrumenten voor een klantvriendelijker werking van de overheid.

Deze ontwikkeling hangt ook nauw samen met een andere prioriteit van de Vlaamse regering, met name de administratieve vereenvoudiging, het terugdringen van de formaliteiten en de zware papierlast.

Wat u mag verwachten in de toekomst

De kern van het voorstel is de evolutie van de Vlaamse overheid naar de administratie-online of «e-government»: dit sluit zeer nauw aan bij het begrip «één loket».

- via de fase van één informatieloket
- naar het geïntegreerde transactieloket

De overgang van een informatieloket -de virtuele plaats waar burgers alle nodige informatie kunnen vinden of van waaruit verder kan gezocht worden - naar een transactieloket - waar burgers administratieve interacties kunnen voeren met de overheid - is een grote stap.

Het vereist niet alleen de invoering van de nodige technologie om transacties op

PUB

Webwijzer Webguide

elektronische wijze te laten gebeuren; het vergt tevens interne organisatorische aanpassingen om de transacties op een consistente manier uit te voeren zonder dat de burger geconfronteerd wordt met een veelheid aan deelprocessen, ambtenaren, particuliere werkwijzen, elektronische formulieren.

Het geïntegreerde loket is een hoeksteen van de administratie-on-line. Buiten de aspecten van omgang met de gebruiker waar flexibiliteit, specificiteit, klantvriendelijkheid sleutelconcepten zijn, vergt het drastische veranderingen op gebied van organisatie, interne samenwerking en attitudes bij de ambtenaren. In de volgende fases worden meer en meer transacties mogelijk. Einddoel is een volledige, elektronische dossierafhandeling.

De diensten van de Vlaamse overheid zullen in de toekomst worden aangeboden via zes thematische clusters:

- bouwen en wonen
- zorg en welzijn
- bedrijvenloket
- Vlaamse en lokale fiscaliteit
- werken
- milieu

Naast de ontsluiting van informatie zal deze portaalsite de instap worden naar de diverse transactieloketten. Burgers, bedrijven en anderen zullen via de site, op een veilige manier (met een persoonlijke «digitale» handtekening) dossiers via het internet kunnen openen en via een netwerk dat de betrokkenen diensten met mekaar verbindt, op de hoogte blijven van de stand van zaken van het geopende dossier.

U dient zich dan als burger of zaakvoerder niet bezig te houden met de vraag: welke overheid beheert welk deel van mijn dossier? De diverse diensten zullen automatisch op mekaar afgestemd zijn en u, als burger, zal enkel die info te zien krijgen die voor u relevant is.

De transacties gebeuren on line met een dataflow tussen databanken, met respect voor de pívésfeer (de «centrale» databank stockeert géén gegevens, maar verbindt en vult aan en zendt weer onmiddellijk door).

Nieuws websites - Sites d'information



<http://www.janes.com>

<http://abcnews.go.com/>

<http://cbs.marketwatch.com>

<http://www.csmonitor.com/>

<http://news.cnet.com/>

<http://www.cnn.com/>

<http://www.foxnews.com/>

<http://www.idg.net>

<http://www.military.com>

<http://www.msnbc.com>

<http://www.npr.org/>

<http://www.nypost.com/>

<http://www.nytimes.com/>

<http://www.reuters.com/>

<http://www.salon.com/>

<http://www.time.com>

<http://www.usatoday.com/>

<http://www.washingtonpost.com/>

<http://us.news2.yimg.com/f/42/31/7m/>

dailynews.yahoo.com/h/ts/nm/?u

<http://www.arab2.com/newspapers.htm>

<http://www.asahi.com/>

<http://news.bbc.co.uk/>

<http://www.cbc.ca/>

<http://www.telegraaf.nl/portal/teksten/>

portaal.html

<http://www.volkskrant.nl/>

<http://www.zeit.de/>

<http://www.elmundo.es/>

<http://www.elpais.es/>

<http://www.guardian.co.uk/worldlatest/>

<http://www.iht.com/frontpage.html>

<http://www.repubblica.it/>

<http://www.lemonde.fr/>

<http://www.lefigaro.fr/>

<http://pravda.ru/>

<http://politiken.dk/>

<http://www.skynews.co.uk>

<http://www.spiegel.de>

<http://www.standaard.be/>

<http://www.tijd.be/>

<http://www.echonet.be/>

<http://www.gva.be/>

<http://www.hbvl.be/>

<http://www.hetvolk.be/>

<http://www.kranten.com/>

<http://www.nrc.nl/>

<http://www.lalibre.be/>

<http://www.lesoir.be/>

<http://www.laderniereheure.be/>

<http://www.thetimes.co.uk/>

<http://public.wsj.com/home.html>

De verwachte impact

- Het programma heeft een **politieke** betekenis : het geeft concrete inhoud aan het beleid van de Vlaamse Regering en aan de richtlijnen van de Europese Commissie. Het is de realistische en progressieve evolutie naar de administratie-on-line.
- Het programma heeft bevestigd de technologische voortrekkersrol van de Vlaamse Gemeenschap sinds meer dan 20 jaar.
- Het programma heeft een **organisatorische en economische** betekenis: het

streeft immers naar een grotere efficiëntie en kostenreductie van de dienstverlening en werkt de klantgerichtheid van de overheid in de hand. De betere werking alsook de voorbeeldfunctie zullen een positieve economische impact hebben.

- Het programma heeft een **menselijke** betekenis : het stimuleren van de evolutie van (een deel van de) ambtenaren van uitvoerend persoon naar kenniswerker.