

N° 24 - December - Décembre 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 MANAGEMENT



Dossier E-Government (volume 1)

L'E-government en Belgique - E-government in België

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

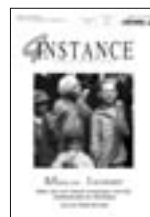
Tel. +32-3-244.18.29 - m.scheck@dptd.ha.be

Jan Dewilde, Wetenschappelijk coördinator

Tel. +32-3-241.01.30 - janjildewilde@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

spri-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 fédéraux, régionaux et communautaires
- Gouvernements et ministères fédéraux, régionaux et communautaires
- Union européenne, Organisations internationales
- Provinces, villes, communes, ports
- Partis politiques, syndicats, mutuelles, organisations professionnelles, intercommunales, institutions financières, chambres de commerce, offices de tourisme, foires et expositions, établissements d'utilité publique, organismes d'intérêt 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 wetgevende machten
- Federale, gewestelijke en gemeenschappelijke regeringen en ministeries
- Europese Unie, Internationale organisaties
- Provincies, steden, gemeenten, havens
- Politieke partijen, vakbonden, mutualiteiten, beroepsorganisaties, intercommunale, financiële instellingen, kamers voor handel, diensten voor toerisme, jaarbeurzen en tentoonstellingen, instellingen van openbaar nut, organismen van algemene belang.



Exposition Vertebra

N° 24 December - Décembre 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
bvba GTG sprl

KUNST - ART
Vertebra

FOTO's - PHOTOS
bvba GTG sprl
Copyright 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

19

E-GOVERNMENT LOCAL
Parthenay, ville numérisée

6

KUNST - ART
Vertebra :
un lieu, une rencontre,
une exposition

24

INTERVIEW
De Vlaamse Gemeenschap
streeft naar perfectie

10

INTERVIEW
De interne logica van
de overheidsdiensten maakt plaats
voor de logica van de gebruiker

28

E-GOVERNMENT - WALLONIE
Wall on line

41

BOEKEN
LIVRES

31

PROPOSITION DE LOI
Sénateurs veulent stimuler
l'Internet
d'une façon fiscale

43

5 MINUTEN
5 MINUTES

33

E-GOVERNMENT FEDERAAL
Naar een elektronische overheid
in België

47

OPLEIDING

38

ÉTUDE - STUDIE
Government Online, une
perspective internationale

48

INTERNET
Webwijzer - Webguide

Vertebra

un lieu, une rencontre, une exposition

*Le 24 octobre dernier à 12h00
l'espace culturel «Vertebra» a été
inauguré au N° 45, avenue
Wielemans Ceuppens à Forest.*

*Cet espace, dédié à l'Art
contemporain, deviendra le plus
grand espace d'exposition privé à
Bruxelles.*

*Sa vocation est de faire découvrir
des artistes de différents horizons.*

*Des artistes de renom y côtoieront
des jeunes talents, des artistes
belges y côtoieront des artistes
internationaux.*

*Toutefois, ce lieu pourra également
être le cadre d'autres événements
comme des réceptions, des
conférences... Tout en conservant sa
vocation première : être une vitrine*

*vivante de l'art contemporain. La
première exposition a eu lieu entre
le 25 octobre et le 30 novembre.*

*Cette exposition réunit entre autre
Jumping Bull (directeur artistique
de l'espace), Alexandra Cool et
Anthony Boudin*

Jumping Bull

Jumping Bull, alias Geronimo, ce jeune artiste autodidacte d'origine Amérindienne n'est pas à son premier coup d'éclat. Son adolescence rebelle, il la passe dans les rues, à dormir dans les gares ou dans les squats. Pourtant son esprit nomade le pousse à partir pour l'Italie. Il a 17 ans et quelques sous en poche. Il y reste pendant un an, survivants par de menu travaux. La volonté de Geronimo et son désir de s'en sortir sont plus fort que tout. Dès son retour, il se lance dans le monde des affaires. «faire de l'argent pour survivre» devient son leitmotiv. Homme d'affaire en costume cravate le jour, il peint le soir afin de décharger cette agressivité contenue, agressivité envers la Terre, envers ce masque qu'il porte sans cesse. Sa première oeuvre, il la réalisera suites à de brefs séjours en prison («Vue de l'intérieur»). Il peindra ensuite une série de tableau sur le thème des masques («Masques de la vie», «Le masque», «Face cachée»). Mais la peinture n'est pas encore un but pour lui, plutôt un moyen. Ses affaires vont enfin lui servir à financer sa carrière artistique.

Le monde de la musique attire Geronimo. Paillettes et strass lui font pressentir une

expérience nouvelle et «enrichissante». Son désir de s'exprimer est toujours plus fort. Toutefois, il met de côté la peinture et peu à peu devient auteur-compositeur-producteur. Il voit grand et ouvre des studios à Londres, Bruxelles et Bucarest. Il travaille son image, se forge une personnalité excentrique et caractérielle. Il se rebaptise Geronimo en souvenir du surnom que son père lui donnait lorsque il était enfant. Il écrira pour de grands artistes français. Pourtant, alors que la réussite lui sourit, Geronimo n'est pas satisfait. Il dépend trop des autres et a du mal à gérer ces contraintes. Son père, qu'il a perdu de vue pendant 20 ans, il vit dans une réserve du Dakota. Il invite son fils unique à se ressourcer sur la Terre de ses Ancêtres. A son retour en Belgique, il quitte son loft pour s'installer dans une ferme à la campagne. Il prend conscience qu'il veut réaliser une oeuvre entièrement personnelle et que la peinture lui permet de se conforter dans une marginalité non contraignante. Dans sa ferme, il retrouve sérénité et inspiration. Extrême personnage au grand coeur, dormant tantôt dans les gares, tantôt dans les Palaces, passant du SDF au philanthrope (il organise des repas pour les sans abris), nomade sans



boussole roulant sa bosse par mont et par vau à tavers la Roumanie, la France et l'Amérique... Tout ce chemin, toutes ces remises en question pour aboutir à la peinture. Quand il est en Belgique, il rejoint sa ferme, havre de paix ou il s'enferme à double tour pour voyager à nouveau mais, cette fois, au plus profond de lui-même. L'enfant blessé exprime par la peinture ses non-dits, cette plaie ouverte qui le brûle depuis tant d'années. Le Grand Esprit guide la main de Geronimo qui peint la douleur de ses Ancêtres, des chevauchées dans la brume, la danse de la pluie...

Il affine sa technique, se jouant des ombres du passé qu'il retranscrit comme par magie. Trahisons et regrets lui font mettre entre parenthèses sa carrière musicale. Dorénavant, Geronimo signe ses oeuvres Jumping Bull en hommage à son Ancêtre. Lors du Festival Couleur Café, une rencontre donne une nouvelle direction à sa vie artistique. Il se lie d'amitié avec des sculpteurs sur troncs d'arbre. L'achat d'une de ses oeuvres soudra d'avantage les liens entre ces artistes pour donner naissance au collectif «Tribe of Arts» guidé par Jumping Bull. La ferme se transforme peu à peu en ateliers, table d'hôte où le collectif expose ses oeuvres. Tout en s'essayant à la sculpture, Jumping Bull se lance de jour comme de nuit dans sa passion. Ses toiles grand format le pousse à rechercher le relief, il utilise les matières que Dame Nature met sur son chemin: herbe, terre, cuir, crin de cheval, épices... tout fait farine au

bon moulin. De retour aux techniques plus primitives, les mains et le chiffon glissent sauvagement sur la toile tels les états d'âme de l'artiste...

Sa peinture évolue. Plutôt que de rechercher la technique, Jumping Bull fait de plus en plus confiance à son instinct. Comme l'écriture automatique, il laisse libre cours à son intuition. Là où l'acquis intellectualise, l'inné guide l'artiste vers de nouvelles créations. Si nous devons caractériser la peinture de Jumping Bull, nous la nommerions Peinture Instinctive.

En mai 2001, le musée d'art spontané de bruxelles fait l'acquisition de «Temps Noir». L'installation du tableau est en juin 2001 en présence de «Raoni».

En juillet 2001, Geronimo expose à NEW-YORK lors d'une «garden party» qui porte le nom de «AMERICAN NATIVE EXHIBITION».

Celle-ci est organisée pour le milieu du cinéma dans Central Park.

Tout le gratin des stars américaines est présent. Kevin Costner achètera une toile «Wild Thought's» que Jumping Bull réalise en live pour l'événement.

Un mois plus tard, le destin met sur sa route Michel Huvonne et Jean-Louis Gillet (Ramblas event & Hdo Communication). Leur attrait commun pour l'art les guide vers de nouvelles voies. Ils prennent conscience que tous les ingrédients sont à leur portée pour créer un nouveau concept.

Alexandra Cool

Alexandra Cool est une artiste multidisciplinaire qui travaille et expose depuis vingt ans. Elle exprime un profond désir de compréhension de la nature par la photographie, la peinture, la sculpture en recourant souvent d'ailleurs au mélange de ces modes d'expression. Elle réorganise et transforme la matière d'un environnement qu'elle respecte tout en laissant la lumière et le temps exercer leur action.

Dans cette exposition, elle nous fait découvrir essentiellement 12 photos noir et blanc sur le thème de l'eau réalisées par une caméra pin-hole. La nature est transformée en une donnée abstraite par le recours à de longs temps d'exposition et le choix d'angles de prise de vue bien déterminés.

Elle expose également trois grandes photos couleur de pierre photographiées dans le lit de «l'Ortolo», une rivière corse.

Ces pierres sont exposées, non travaillées, devant la photo.

Une autre partie de son œuvre porte sur des photos réalisées en Islande qui illustrent la ligne de fracture des continents américain et européen. La marche par-delà cette ligne de fracture est captée par une photo Pin-Hole: le mouvement de la croûte terrestre élimine les frontières tracées par les hommes.

Enfin, elle expose des travaux plus anciens: trois petits portraits en bronze sont exposés devant leur peinture correspondante.



Anthony Boudin

Et si le Baroque n'était pas mort...

Recherche, études plastiques, contemplation, mouvement, des termes qui peuvent définir mais avant tout je pose des questions...

En ce sens, je ne cherche pas à donner des réponses, ni à parler de moi, mais de l'œuvre elle-même.

Qu'est-ce qu'une œuvre d'art ?

Qu'entend-t-on par contemporain ?

Que définit l'artiste ?

Toutes les réponses du passé, toutes les idées déjà réalisées ne sont pas mes inspirations. Mon inspiration, grâce à ma palette, mes pinceaux, ma toile vient de mon trait. Ce trait est le mien.

Et si j'en viens à parler de moi dans un détour du parcours, c'est pour mieux s'interroger sur Dieu, le Sacré, l'Omniscience.

L'œuf du Brancusi renferme des secrets insondables. La matière est ma vraie inspiration; tel un enfant dans un enfant dans un bac à sable, je joue et je trouve.

Encore des questions ?

Je compose, improvise, rêve d'arrêter les vagues et tente d'inventer.

Comme un impressionniste chaque matin est le premier; je découvre un monde toujours nouveau. Chaque seconde, je suis impressionné par les choses, par l'Homme, par le temps qui passe et qui pousse la volonté à la cacophonie. Je m'enivre de

tous les instants, du plus pressant du moins pressé.

En fait, je ne fais que travailler donc m'inspirer.

Dans mon humanité ou l'itinéraire d'un choix, Dieu, l'Autre, le temps, l'Art et son histoire, le parcours, l'homme, l'espace sont des notions que j'ai voulu harmoniser pour présenter des lieux dans un lieu, cinq mille silhouettes modelées de cinq mille gestes s'amassent et se pressent sur un trait de métal. Suspendu dans les airs, zébrant la lumière; Une foule de cires aux impressions digitales synthétisent le mouvement.

Toutes différentes, produites par la même main, celle du temps.

Personnalisées et pourtant presque faites à la chaîne, elles sortent de la masse.

L'humanité est une identité plurielle. Ou vont-elles ?

Ce déplacement du spectateur induit par le sens de la marche, des troupes de petites créatures l'emportent l'espace d'un moment, infini, à une séparation.

Peut-être un choix...

Ne sachant toujours pas où elles vont, le premier chemin traverse une vitre, un voile, un mur, une étape, une transformation...

La cire en bronze comme le plomb en or, l'alchimie, la quête.

Les petits personnages semblent se libérer un instant pour la distance des âges continuant leur périple dans une herbe grasse et un rayon de soleil;

L'autre chemin s'engouffre dans l'obscurité, un bruit répétitif, métallique, une cadence, serait-ce la frénésie qui se fait entendre ?

Incessant...

La foule disparaît dans un escalier qui nous emmène sous nos pas et fait danser des personnages découpés dont les ombres oscillent et ondulent, calquées, superposées à celle du spectateur. Un détour, puis un autre et encore un puis la chute.

Le son plus intense est celui du fer forgé qui sert à construire la mouture métallique de l'œuvre.

Proche des pas qui résonnent, il rythme le vrombissement de la chaudière. Où se trouve l'enfer ?

Le chemin s'arrête là, provoquant la chute de cette longue file d'attente. Et au suivant, car la chute qui n'est que suggérée mais évidente se fait sans gloire et sans lumière, triste, sur un sol de poussière, sur un monticule d'eux dans une vulgaire flaque de corps et de cires.

Uto-P, la machine à créer est née de cette chute, non plus suggérée mais déplacée. C'est pourquoi je ne fais ni travaux, ni sculptures mais une œuvre d'art complète mêlant tous les arts.

Et si l'on me parle d'anecdotes, je répondrai que dans un monde où l'anecdote est reine, seule la reine est entendue et je désire donc être entendu par tous et par tous les moyens.

Info(s): Vertebra 02/348 48 48



Cap Gemini

4INSTANCE sprak met Luc Van den Bossche

De interne logica van de overheidsdiensten maakt plaats voor de logica van de gebruiker



4INSTANCE: Fedict heeft de ambitieuze opdracht een strategie uit te werken om de Belgische Federale overheid tot een koploper in zake E-government te maken. Al meer dan twee jaar geleden werd deze ambitie ook reeds gesteld. Wat is er veranderd sinds twee jaar?

De gemeente Sint-Gillis die de verslagen van haar gemeenteraad on line zet, of Bill Gates die een complete toepassing voor het beheer van de Britse instellingen uitbroedt? Eén ding staat vast: sinds de top van Lissabon in maart 2000 zijn de nieuwe technologieën een prioriteit geworden voor de meeste Europese landen.

Minister Van den Bossche: Fedict is opgericht in mei dit jaar (k.b. 11 mei 2001) en is operationeel sedert 1 september 2001, sedert de aanstelling van Frank Robben als voorzitter van het Directiecomité.

Dit betekent niet dat er in de afgelopen twee jaar niets is verricht. Zo werden de belangrijkste technologische bouwstenen gedefinieerd, en zijn de overheidsopdrachten uitgeschreven en voor bepaalde bouwstenen reeds gegund voor de ontwikkeling ervan. Samengevat gaat het om:

- Een beveiligd hogesnelheidsnetwerk voor elektronische gegevensuitwisseling tussen de federale overheidsdiensten in Brussel
- Een systeem voor de organisatie van elektronisch berichtenverkeer tussen federale overheidsdiensten (universal messaging engine)
- Een omgeving voor het beheren van portaal sites voor burgers, ondernemingen en overheidsdiensten
- Een federale PKI-omgeving (Public Key Infrastructure) voor de beveiliging (attentiesering, encryptie en elektronische handtekening) van elektronische gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten onderling en tussen overheidsdiensten en burgers en ondernemingen
- De elektronische identiteitskaart met elektronische handtekening voor elke

burger, die de basis vormt voor een veilig gebruik van E-government en andere elektronische diensten

- De Kruispuntbank Ondernemingen, een gegevensbank met basisidentificatiegegevens over ondernemingen, die aan elke onderneming een uniek nummer toekent, en de basis vormt om ondernemingen te ontlasten van tal van onnodige formaliteiten

Daarenboven is binnen de Copernicusherforming de methode vastgelegd voor de herziening van de organisatie en de re-engineering van de bedrijfsprocessen van de overheidsdiensten.

Alle federale overheidsdiensten beschikken over informatieve websites. Op basis van het bestaande Fedenet-netwerk, een eerste versie van de messaging engine en een piloot portaal site voor de sociale zekerheid zijn reeds volgende E-government diensten operationeel m.b.t. ondernemingen:

- de online toegang voor alle federale overheidsdiensten tot de balanscentrale van de Nationale Bank ter vervanging van het opvragen van jaarrekeningen van ondernemingen (in het kader van 38 procedures);
- de online toegang voor alle federale overheidsdiensten tot de gegevensbank van de erkende aannemers bij het Ministerie van Verkeer en Infrastructuur ter vervanging van het vragen aan de ondernemingen van een papieren getuigschrift (in het kader van 11 procedures);
- de online toegang voor alle federale overheidsdiensten tot een gegevensbank bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid ter vervanging van het vragen bij de

onderneming van een papieren getuigschrift dat aangeeft dat de onderneming in orde is met zijn RSZ-verplichtingen (in het kader van 27 procedures);

- een piloot portaalsite sociale zekerheid voor ondernemingen, met een systeem voor het beheer van toegangsrechten, on-line beheerd door de onderneming zelf of door haar vertegenwoordiger (bv. haar sociaal secretariaat), om de raadpleging van gegevens mogelijk te maken; deze portaalsite wordt omringd met een call center, dat elektronisch en telefonisch bereikbaar is;
- de mogelijkheid voor de ondernemingen om via deze piloot portaalsite:
 - on-line een DIMONA-aangifte van begin en einde van een arbeidsrelatie aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid te verrichten, met als gevolg de afschaffing van de verplichting tot het bijhouden van een papieren personeelsregister;
 - on-line het eigen personeelsbestand bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid te raadplegen ter vervanging van de raadpleging van het eigen papieren personeelsregister
 - on-line een geïntegreerde elektronische melding van een bouwverf aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid te verrichten ter vervanging van de meer-voudige papieren melding aan diverse overheidsdiensten;
 - on-line de aanvraag tot detachering van een werknemer naar het buitenland met behoud van de onderwerping aan het Belgische sociale zekerheidsstelsel te verrichten.

Voor de burgers wordt tijdens deze fase vanuit de meeste overheidsdiensten enkel voorzien in elektronische informatieverstrekking. Daarenboven is een elektronische formulierenwijzer op het internet beschikbaar, van waarop de gebruikers toegang hebben tot meer dan 200 formulieren. Het aanbieden van verdergaande E-government diensten voor burgers vereist immers de uitwisseling van persoonsgegevens en de beschikbaarheid van verregaande veiligheidsvoorzieningen. In de sector van de sociale zekerheid, waar



Jumping Bull

deze veiligheidsvoorzieningen wel reeds geïmplementeerd zijn onder coördinatie van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, zijn voor de burgers reeds talrijke E-government diensten beschikbaar. Jaarlijks worden meer dan 200 miljoen elektronische berichten uitgewisseld tussen honderden instellingen van sociale zekerheid.

4INSTANCE: Welke zijn de prioriteiten in de E-government strategie?

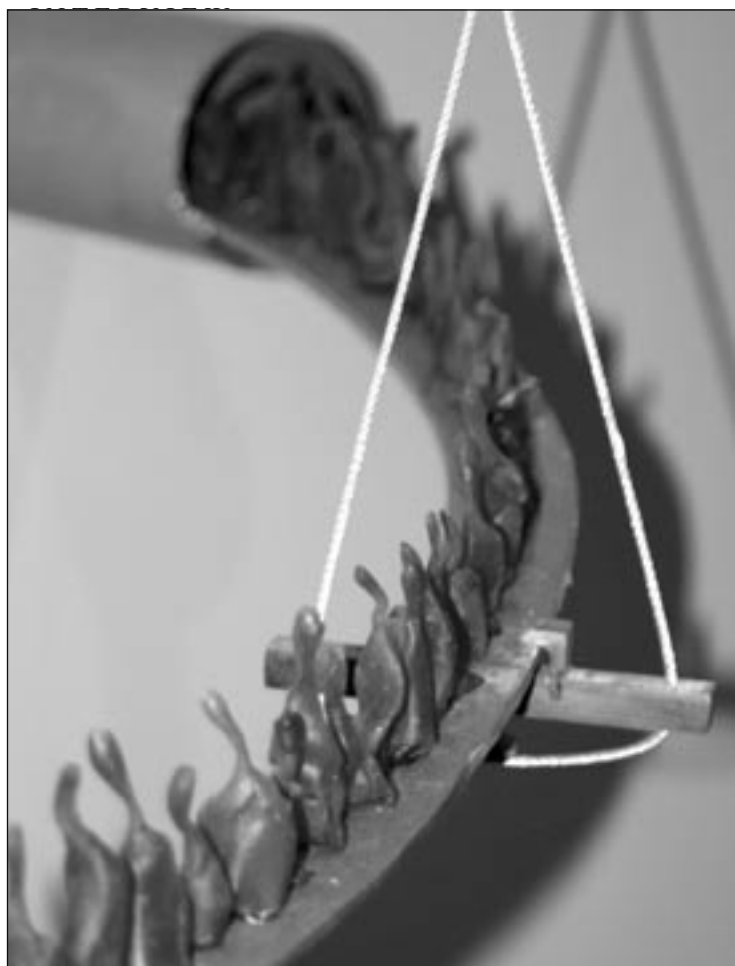
Minister Van den Bossche: De prioriteiten gaan uit naar het uitbouwen van een gebruiksvriendelijke front-office en een geïntegreerde back-office.

Bij de meeste mensen roept E-government in de eerste plaats het beeld op van elektronische dienstverlening door de overheid via het internet of andere nieuwe media (het zgn. front office). Daaraan kan nog veel worden verbeterd. De meeste overheidsdiensten bieden vandaag weliswaar afzonderlijk elektronische informatie aan, maar al te vaak volgens hun interne logica, en niet volgens die van de gebruiker. Bovendien is de dienstverlening niet geïntegreerd; de burgers en ondernemingen moeten in een wirwar van websites de relevante informatie zien

te vinden, zonder voldoende waarborg op volledigheid en juistheid. Tenslotte worden door de overheidsdiensten nauwelijks elektronische transacties met burgers en ondernemingen aangeboden, waarbij er een elektronische tweerichtingscommunicatie is en een integratie met de achterliggende workflow bij de verschillende overheidsdiensten.

De uitdaging op het vlak van de front office is te komen tot een geïntegreerd aanbod van elektronische diensten, gaande van informatieverstrekking tot transacties, via gebruiksvriendelijke portaalsites. Via deze portaalsites moeten de diensten op zoveel mogelijk en voor de gebruikers zo natuurlijk mogelijke wijzen toegankelijk zijn: via trefwoorden uit hun leefwereld, via elektronische zoekmachines, enz.

De elektronische dienstverlening door de overheid via het internet of nieuwe media is echter slechts één onderdeel van E-government. Het is het voor de burgers en ondernemingen meest zichtbare gedeelte, maar de toegevoegde waarde ervan voor de burgers en de ondernemingen blijft beperkt als het niet gepaard gaat met een grondige herdenking van de relaties binnen de overheidsdiensten



Anthony Boudin

en tussen de overheidsdiensten onderling (de zgn. back office). Een goed georganiseerde elektronische gegevensuitwisseling binnen en tussen overheidsdiensten is de waarborg voor burgers en ondernemingen dat ze gewoon veel minder contacten moeten hebben met de overheid. Informatie moet dan nog maar één keer worden meegedeeld, en de overheidsdiensten kunnen in heel wat gevallen op eigen initiatief diensten aanbieden aan burgers en ondernemingen, zonder dat ze nog moeten worden aangevraagd. Ook bevrijdt het de burgers en ondernemingen van het opvragen van papieren attesten bij één overheidsdienst om ze aan een andere overheidsdienst te overhandigen.

Opdat E-government zijn doel van optimalisering van de dienstverlening kan bereiken, moeten het front office en het back office luik parallel ontwikkeld en op mekaar afgestemd worden. Het back office luik is daarbij het moeilijkste, want het grijpt zeer diep in, in de werking van de overheidsdiensten.

4INSTANCE: *Er zijn andere landen die al verder staan op het vlak van E-government, welke beschouwt U als interessante voorbeelden en waarom?*

Minister Van den Bossche: Een aantal landen wordt regelmatig genoemd als behorend tot de 'E-gov-elite'. Het gaat vooral om Singapore, Australië, Canada, de Scandinavische landen, het UK en in zekere mate ook de VS.

Singapore is interessant omdat het leert hoe groot binnen een geïntegreerde en coherente elektronische overheid het aanbod van diensten kan zijn dat via het net kan worden geleverd.

In de Scandinavische landen is de transparantie en openbaarheid van informatie standaard en stelt zelfs het universeel gebruik van bijvoorbeeld unieke persoonsnummers geen enkel probleem. Bovendien wordt er bijvoorbeeld in Zweden hard gewerkt aan 24/7 agencies.

In het Verenigd Koninkrijk is de aanpak via het Office of the e-Envoy dat instaat voor de strategie, stimulatie en coördinatie belangrijk als voorbeeld, evenals het 'Government

Gateway', dat een centrale registratiedienst is voor E-government dienstverlening.

Australië heeft een duidelijke voorsprong op het vlak van portalen en verregaande PKI-toepassingen. In wezen zijn we onze inspiratie met betrekking tot onze aanpak voor de ontwikkeling van een omgeving voor het beheer van portaalsites bij hen gaan zoeken.

In de Verenigde Staten van Amerika is het Firstgov portaal en de bijbehorende sub-portalen een goed voorbeeld voor e-gov-aanpak.

4INSTANCE: *In België hebben we E-government met verschillende snelheden: de federale, de gemeenschaps en lokale toepassing. Hoe zullen al deze initiatieven geïntegreerd en afgestemd worden op elkaar? Ziet U daar een rol voor de Federale overheid via Fedict?*

Door die versnippering van informatie loketten kan men toch moeilijk nog spreken over het één-loket principe, wat vindt U daar zelf van?

Minister Van den Bossche: Een goed georganiseerde elektronische gegevensuitwisseling binnen en tussen overheidsdiensten is

de waarborg voor burgers en ondernemingen dat ze gewoon veel minder contacten moeten hebben met de overheid. Informatie moet dan nog maar één keer worden meegedeeld, en de overheidsdiensten kunnen in heel wat gevallen op eigen initiatief diensten aanbieden aan burgers en ondernemingen, zonder dat ze nog moeten worden aangevraagd. Ook bevrijdt het de burgers en ondernemingen van het opvragen van papieren attesten bij één overheidsdienst om ze aan een andere overheidsdienst te overhandigen.

Niettegenstaande de opsplitsing van taken en verantwoordelijkheden over verschillende overheidsniveau's (gemeenten, gewesten, gemeenschappen, federale overheid, Europa) heen, ervaren de burgers en ondernemingen de overheid als één geheel. De nieuwe technologieën bieden de mogelijkheid om, mits goed uitgewerkte samenwerkingsverbanden, in de dienstverlening één virtuele overheid te realiseren zonder aan de opsplitsing van bevoegdheden te raken. Daarom is er een akkoord gesloten met alle gewesten en gemeenschappen om deze samenwerking te waarborgen. In dat akkoord verbinden alle partijen zich tot het aanbieden van E-government diensten op een gecoördi-

neerde wijze, en waarborgen ze dat de burgers en ondernemingen voor het gebruik van al deze diensten dezelfde hulpmiddelen (terminal, basissoftware, unieke identificatiesleutel, elektronische identiteitskaart met een elektronische handtekening...) kunnen gebruiken. In uitvoering van dit samenwerkingsakkoord biedt de federale overheid alle E-government-toepassingen die de elektronische gegevensuitwisseling tussen de federale overheidsdiensten betreffen, ook aan de andere overheidsniveau's. Daartoe wordt het federale netwerk gekoppeld met netwerken op het niveau van de andere overheden.

De portaalsites van de federale overheid zullen doorverwijzen naar informatie en transacties beschikbaar op andere overheidsniveau's, en de verwijzingen naar de informatie en transacties beschikbaar op het federale niveau zullen kunnen worden geïntegreerd in portaalsites van andere overheidsniveaus.

Enkel wanneer de verschillende niveaus van de overheid er in zullen slagen om op een geïntegreerde manier diensten te verlenen aan burgers en ondernemingen kan er sprake zijn van E-government en één virtuele overheid. Eén virtuele overheid betekent niet één loket. Het spreekt voor zich dat in ons concept het perfect mogelijk is om voor een bepaalde doelgroep rond een toestand of rond een activiteit een eigen loket te voorzien. In die context zal er dus niet één portaalsite zijn, maar zullen er verschillende zijn.

4INSTANCE: *Men spreekt heel veel over E-government maar eigenlijk dient men actueel eerder te spreken over de informatisering van overheidsdiensten en het integreren van de verschillende informaticatoepassingen.*

Tot heden hebben veel administraties oplossingen in huis gehaald die niet hoofdzakelijk afgestemd zijn op andere administraties. Sommige van deze oplossingen zullen afgevoerd of herschreven moeten worden om een integratie mogelijk te maken. Dit gaat gepaard met gigantisch grote investeringen. Zijn er voldoende middelen voorzien om aan deze back-office te werken?

Minister Van den Bossche: E-government is duidelijk meer dan het informatiseren van de bestaande overheidsdiensten. E-government is een grondige herdenking van de relaties tussen de overheid, de burgers en de ondernemingen door gebruik te maken van de opportuniteiten geboden door moderne technologieën, internet en nieuwe media. De inzet van technologie is daarbij niet meer dan een middel.; het doel van E-government is een snelle en efficiënte dienstverlening aan burgers en ondernemingen, die hen op een geïntegreerde wijze wordt aangeboden volgens hun leefwereld, en met een absoluut minimum aan administratieve formaliteiten. E-government is dan ook veel meer dan technologie alleen. Uiteraard zijn er een aantal robuuste technologische bouwstenen nodig. Maar E-government vereist ook een fundamentele wijziging van de werkwijze en de mentaliteit van de overheidsdiensten, waarin de burger en de ondernemingen centraal worden geplaatst. Het vereist een grondige herdenking van de organisatie en de bedrijfsprocessen van de overheidsdiensten. Het vereist aanpassingen van de vele regelgevingen waarin de verouderde relatie tussen overheid, burgers en ondernemingen liggen verankerd. E-government is dus geen oplossing «of the shelf», maar is een structureel hervormingsproces. Die wijziging van de mentaliteit, de organisatie en de bedrijfsprocessen binnen de federale overheid is precies de inzet van de Copernicushervorming.

Het is juist de taak van Fedict te zorgen voor een gemeenschappelijke strategie inzake E-government en Fedict beheert daartoe ook de samenwerking met andere overheden inzake E-government en ICT. Fedict werkt daartoe ook de nodige normen, standaarden en basisarchitectuur uit voor een efficiënte inzet van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning van deze strategie, en het opvolgen en de naleving ervan.

Het uitvoeren van deze opdrachten binnen de filosofie van de virtuele matrix houdt echter ook in dat elke Federale Overheidsdienst de primaire verantwoordelijkheid heeft voor zijn eigen E-governmentdiensten en ICT.

4INSTANCE: *De kruispuntdatabank zou men de voorloper van de E-government kunnen noemen. De back-office laat toe een degelijke front-office te bouwen. Zullen de eerste toepassingen van E-government zich bevinden in de sociale zekerheidssector?*

Minister Van den Bossche: De sociale zekerheid is sinds 10 jaar bezig met de stroomlijning van de back offices via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid.

Hierdoor konden in het verleden reeds vele papieren stromen vervangen worden door elektronische stromen tussen instellingen van sociale zekerheid (bijvoorbeeld afschaffing van de bijdragebon voor de ziekteverzekering in 1994).

Sinds 1999 werden in de sociale zekerheid belangrijke stappen gezet tot E-government. Met als speerpunten het DIMONA-project en recent het portaal van de sociale zekerheid met een aantal interactieve toepassingen bijvoorbeeld de consultatie van het elektronische personeelsbestand.

De organisatie van de back office is dus een voorwaarde om tot een degelijk E-government te komen.

De kruispuntdatabank van de sociale zekerheid heeft alleszins als referentiemodel mee aan de basis gelegen van de huidige aanpak van E-government.

4INSTANCE: *Een goed jaar geleden was het moeilijk informatici te vinden. Ondervindt U nog steeds hetzelfde probleem? Hoe zal U dit aanpakken? Gaat U royaal uitbesteden of verkiest U eerder zelf de touwtjes in handen te houden?*

Minister Van den Bossche: De situatie op de arbeidsmarkt evolueert en is duidelijk een andere werkelijkheid dan enkele jaren terug, ook voor informatici.

Bij wet van 17 juli 2001 zijn federale overheidsdiensten gemachtigd om zich te verenigen met het oog op de uitvoering van werkzaamheden inzake informatiebeheer en informatieveiligheid, met inbegrip van de aanwerving van gespecialiseerd personeel. In dit kader is recent de VZW e-Gov opgericht, naar analogie van de goede ervaring in de sociale zekerheid (Smals-MvM).

Fedict wordt een competentiecentrum, dat zelf geen diensten zal leveren, tenzij via derden (outsourcing of VZW E-gov). De opvolging gebeurt uiteraard door FEDICT.

4INSTANCE: *Eenmaal de overheid klaar staat met de eerste E-government toepassingen moet deze ook gebruikt worden door de klant (de burger en de bedrijven). Bestaat er reeds een strategie om deze klant bij te scholen?*

Minister Van den Bossche: De strategie schuilt eigenlijk in één van de basiskennmerken van onze aanpak, waarbij wordt uitgegaan van een geïntegreerd aanbod van elektronische diensten, gaande van informatieverstrekking tot transacties, via gebruiksvriendelijke portaalsites. Via deze portaalsites moeten de diensten op zoveel mogelijk en voor de gebruikers zo natuurlijk mogelijke wijzen toegankelijk zijn: via betekenisvolle trefwoorden uit hun leefwereld, via elektronische zoekmachines, enz. De logica van de gebruiker zal bijgevolg toonaangevend zijn en niet langer die van de interne logica van de overheidsdiensten.

4INSTANCE: *Men vreest voor een zekere vorm van analfabetisme bij de bevolking. Om dit weg te werken dient vandaag reeds - parallel aan het informatiseringproject - gewerkt te worden aan die bijscholing?*

Minister Van den Bossche: De intentiegerichte aanpak vanuit een duidelijke logica van de gebruiker moet de eerste barrières neerhalen. De toegang tot de overheidsdienstverlening mag echter in geen geval afhankelijk zijn van de kennis om bepaalde technologie te kunnen gebruiken.

Eén van de uitgangspunten is dan ook dat E-government een parallel aanbod wordt, naast de klassieke dienstverlening. Op die manier heeft de burger nog altijd de vrije keuze. Anderzijds zullen alle E-government-projecten bijzondere aandacht aan de dag moeten leggen voor de eenvoud in het gebruik. In een eerste fase zullen dus de e-channels (elektronische kanalen) en p-channels (de traditionele papieren weg) naast mekaar blijven bestaan.

De federale overheid rekent hier ook op de gewesten en gemeenschappen om de nodige initiatieven te ontwikkelen inzake ICT-opleiding en het levenslang leren.

4INSTANCE: *Om een E-government project te doen slagen is het vaak belangrijk de organisatie aan te passen. Het Copernicus project is daar het instrument bij uitstek voor. Maar dit project verloopt niet zo vlot. Het is niet gemakkelijk de oude traditionele administratie om te vormen. Brengt dit uw E-government project niet in het gedrang?*

Minister Van den Bossche: Hoofddoel van de Copernicushervorming is de overheidsdiensten tot een performante klantgerichte organisatie om te vormen en de efficiëntie te verhogen. Daarom werden de bevoegdheden van de verschillende administraties herschikt in verticale en horizontale Federale Overheidsdiensten.

De problemen met de invulling van de mandaten zijn opgelost. Er is dus wel een vertraging geweest, maar dit betekent nog niet dat de basisprincipes voor het veranderingsproces, met andere woorden een meer klantgerichte en meer efficiënte benadering ter discussie staan. Het is mijn overtuiging dat onze federale overheidsdiensten sowieso door dit veranderingsproces moeten.

Het voordeel van E-government is dat de integratie van de dienstverlening virtueel kan gebeuren. De relaties binnen de overheidsdiensten en tussen de overheidsdiensten onderling moeten wel herdacht worden. Deze aanpak van het back office luik grijpt zeer diep in in de werking van de overheidsdiensten.

De reorganisatie van de administratieve procedures en processen (BPR) samen met het programma voor een betere regelgeving helpen mee de opportuniteiten te ontdekken voor een geïntegreerde aanpak via E-government gericht vanuit de zorg voor de klant.

4INSTANCE: *Ongeveer twee en een half jaar geleden werd het DAV opgericht. In welke mate wordt deze dienst betrokken bij het E-government project?*

Minister Van den Bossche: In het kader van het e-gov-gebeuren heeft de DAV in hoofdzaak een stimulerende en ondersteunende rol, voornamelijk gericht op de ondernemers-gebruikers. Het inschakelen van de communicatie- en informatietechnologie in de overheidsdienstverlening is een essentiële bouwsteen om tot een reële juridische en administratieve vereenvoudiging voor de ondernemingen te komen. In dit kader steunt en promoot de DAV de uitgangspunten voor E-government met name:

- De gebruikers wensen een volledige oplossing van hun problemen en zijn niet geïnteresseerd in de overheidsdienst(en) die er bij betrokken zijn;
- Het veelvuldig opvragen van gegevens bij burgers en bedrijven wordt een halt toegeroepen, overheden wisselen maximaal beschikbare gegevens uit;
- Administratieve formaliteiten worden tot een minimum beperkt.

Ter voorbereiding van het werkprogramma van 2002 hebben wij vanuit het E-government project de DAV in het bijzonder gevraagd de coördinatie te verzorgen van de aanpassing van de wettelijke en administratieve procedures en voorschriften nodig voor een maximalisatie van de vereenvoudigende effecten van de gegevensstromen die ontwikkeld worden in het kader van de UME (Universal Messaging Engine) evenals de inhoudelijke analyse en coördinatie van een portaal voor ondernemingen.

4INSTANCE: *Op 29 & 30 november organiseert het Belgisch voorzitterschap en de EC een conferentie over E-government op hoog niveau. De bedoeling is de best practices te clusteren in een soort expo. Wat verwacht U van deze conferentie? (4Instance brengt in het januari nummer een uitgebreid verslag uit over deze conferentie om deze informatie zo ruim mogelijk te verspreiden bij de Belgische Overheid.)*

Minister Van den Bossche: De conferentie 'from policy to practice' verenigt een dubbele doelstelling:

Zij laat zien wat er in de praktijk al allemaal reeds bestaat aan interactieve overheidsdien-

sten. Dit vanuit de overtuiging dat er op het terrein reeds heel wat beweegt waarvan de burger en de ondernemingen concrete voordelen ondervinden.

Daarnaast wil de conferentie ook een duidelijk politiek signaal geven en op Europees vlak de aanzet geven naar de periode after e-Europe 2002. Hiervoor dient de ministeriële conferentie die in het kader van de conferentie plaatsvindt.

Uit de selectie voor de conferentie blijkt dat België het in de praktijk zeker niet slecht doet en volgende applicaties als goede praktijken werden weerhouden:

- De Universal Messaging Engine van Fedict
- Intervat voor de BTW-aangifte van het Ministerie van Financiën
- Het Ondernemingsloket van de Vlaamse Gemeenschap
- E-loket van Cevi, ondersteund door negen gemeenten
- Het gemeentelijk loket van Seneffe

Onze verwachtingen naar deze conferentie betreffen vooral het zichtbaar maken van de noodzaak van een fundamentele integrale aanpak van E-government. Deze elementen zouden onder meer uit de workshops moeten naar voor komen met thema's zoals 'Basic conditions for E-government', 'a Contract with Citizens and Business', 'organising for E-government', 'E-government and participation'.

4INSTANCE: Wanneer verwacht U de eerste zichtbare resultaten met betrekking tot het federaal E-government?

Minister Van den Bossche: De eerste tastbare resultaten van E-government zijn reeds zichtbaar en in de loop van 2002 worden een aantal bijkomende diensten uitgewerkt.

Eens al de technologische bouwstenen beschikbaar zijn en ook de herziening van de bedrijfsprocessen in het kader van de Copernicushervorming op kruissnelheid is, start op 1 januari 2003 het E-government plus-programma, waarin het elektronisch aanbod van alle diensten van de overheid aan de burgers en de ondernemingen geleidelijk aan wordt veralgemeend.



Jumping Bull

De voornaamste technologische bouwstenen waaraan momenteel hard wordt gewerkt zijn: een beveiligd hoge-snelheidsnetwerk en bijhorende diensten voor de elektronische gegevensuitwisseling tussen de federale overheidsdiensten; een omgeving voor de ontwikkeling en het beheer van portaalsites; een unieke identificatiesleutel voor burgers; een uniek identificatienummer voor ondernemingen en de Kruispuntbank ondernemingen; een federale PKI-omgeving; de elektronische identiteitskaart; een systeem voor de organisatie van het elektronisch berichtenverkeer tussen federale overheidsdiensten

4INSTANCE: Hoe staat U tegenover de evolutie die de internet-sector heeft gekend het laatste jaar?

Minister Van den Bossche: In de economische revolutie naar een informatiemaatschappij heeft de overheid een dubbele taak. Enerzijds moet zij optreden als «mogelijkmaker» (enabler). Dit wil zeggen dat zij, om de informatiemaatschappij mogelijk te maken, de hinderpalen moet wegwerken (juridische en administratieve) en de voorwaarden moet scheppen (of mee scheppen) die nodig zijn voor de realisatie van de informatiemaatschappij. De overheid dient een context en een klimaat te creëren, waarbinnen de verschillende spelers maximaal de kansen

die de informatiemaatschappij hen aanreikt, kunnen benutten, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Daarnaast dient de overheid zelf een voorbeeldfunctie te vervullen door de manier waarop ze ICT aanwendt en door de manier waarop ze met haar klanten communiceert.

De technologische evolutie dwingt de overheid daarenboven bij haar aanbod van elektronische diensten, uit te gaan van een zogenaamde multichannel approach, waarbij men gebruik kan maken van verschillende complementaire communicatiekanalen (GSM, PC, PDA, iDTV...).

De interoperabiliteit van netwerken en diensten wordt steeds belangrijker. Zogenaamde 'open standaarden' en een technologie-neutrale regelgeving zullen van de overheid bijzondere aandacht vragen.

De voortdurende bescherming van het privéleven moet blijven de nodige aandacht krijgen, zeker vanuit het oogpunt van de verdere ontwikkeling van de elektronische handel.

Tenslotte moet er een oplossing gevonden worden voor de oplossing van geschillen, indien mogelijk via bemiddelings- of arbitrageprocedures.

LA GESTION DE L'INFRASTRUCTURE par BMC SOFTWARE

*Il est couramment admis que la bonne gestion d'un système d'information est source de profits, profits qui se mesurent par la capacité des entreprises à soutenir et améliorer leur processus métier, à générer de la croissance, en un mot à **assurer la qualité et la continuité des services** qu'elles offrent à leurs clients.*

*L'outil informatique ainsi que l'utilisation qui en est faite, se sont considérablement développés ces dernières années, dépassant le seul besoin de solutions de gestion pour aboutir à un véritable **outil au service de la rentabilité de l'entreprise**.*

L'enjeu pour l'entreprise

La fiabilité du système d'information est devenue le premier enjeu des entreprises. Évoluant dans des environnements de plus en plus complexes et hétérogènes, gérant un nombre croissant d'applications toutes intégrées les unes aux autres, tenues de justifier et de contrôler l'ensemble de leurs ressources (humaines, budgétaires ...), confrontées à des difficultés d'embauches de profils compétents pour faire face à des technologies de plus en plus pointues, les entreprises sont à la recherche permanente de solutions qui couvrent l'ensemble de leurs systèmes d'information. Basés, hier, sur des architectures centralisées (partage des ressources entre applications) ou multi-tiers (ressources dédiées par application), ils bénéficient, aujourd'hui, du meilleur de ces deux approches. Au-delà de la fiabilité du système d'information, c'est la qualité de service qui est en jeu, et en final la satisfaction des clients. Alors comment s'affranchir des contraintes techniques d'un système d'information dans une démarche de qualité de service globale ?

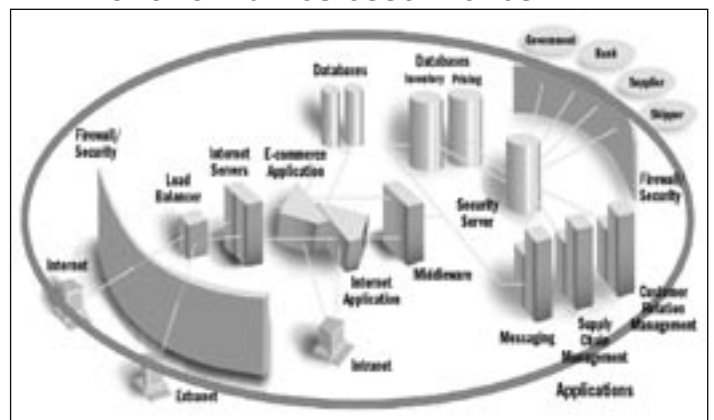
Une vision: La gestion de l'infrastructure de façon intelligente

L'objectif de la gestion de l'infrastructure est d'anticiper les points critiques afin d'éviter les interruptions de service. L'entreprise pourra remplacer une gestion de problèmes réactive et coûteuse par une gestion proactive de tendances. Cela implique d'une part, de connaître et de contrôler tous les éléments de l'infrastructure informatique dans son ensemble, et d'autre part de connaître et de contrôler, de manière individuelle, les briques qui la composent et leur interaction.

La gestion de l'infrastructure réside dans l'automatisation pour rendre la tâche des équipes informatiques moins complexe. Celle-ci nécessite d'anticiper les

variations du système d'information, de déclencher des actions en amont d'un incident, voire même d'en éviter l'apparition, de permettre la prise de décisions automatique grâce à la collecte de données pertinentes et à l'analyse fiable et rapide des éléments.

Fonctionnalités essentielles



Il s'agit dans un premier temps d'identifier les services et les applications critiques pour le bon fonctionnement des activités de l'entreprise. Ce sera par exemple la compensation interbancaire ou l'agence virtuelle dans le secteur bancaire, la facturation clients dans le domaine des Télécoms, les outils de gestion de la logistique dans le monde industriel, les applications de gestion des achats dans le monde de la distribution, etc. Dans un second temps, il faut identifier les composants de l'infrastructure qui soutiennent ces applications critiques: serveur, réseau, systèmes d'exploitation, bases de données, middleware, applications, stockage, chaque composant technologique étant géré par rapport aux processus métiers qu'il supporte. Cela nécessite de prendre également en compte la gestion horizontale de chacune des briques qui composent l'infrastructure: telle ou telle entreprise souhaitera, par exemple, ne gérer

que la partie «base de données» ou «middleware» de son infrastructure.

D'où l'importance d'offres modulaires et intégrées qui permettent de gérer chaque composant individuellement. Cette modularité offre l'avantage d'une grande flexibilité et par conséquent d'une grande réactivité afin de permettre à l'entreprise de s'adapter rapidement aux évolutions incessantes de son environnement et de tendre vers la qualité de service. Ceci est d'autant plus vrai dans le monde Internet qui a rendu le système d'information plus complexe et plus transparent aux yeux des utilisateurs finals désormais à même de juger, en temps réel, la qualité du service rendu par l'infrastructure. Il est aujourd'hui illusoire d'espérer se retrancher derrière l'opacité du système d'information pour en cacher les défaillances (qu'il s'agisse de connexion via Internet sur un site bancaire ou à un site de e-commerce [Retail]), le client peut désormais mesurer et comparer le service que l'entreprise lui «délivre».

En conclusion

Un système d'information fiable, résultat d'une bonne

gestion de l'infrastructure, doit servir les besoins opérationnels des différents métiers de l'entreprise. Associé à la gestion de service, le système d'information devient véritablement stratégique pour la satisfaction des utilisateurs.

Domaines fonctionnels couverts par BMC Software pour la gestion de l'infrastructure

- **Security Management**
- **Network Management**
- **Platform and Application Management**
- **Middleware Management**
- **Data Management:**
administration de bases de données
- **Data Management:**
utilitaires hautes performances
- **Storage Management**

LA GESTION DE SERVICE par BMC SOFTWARE

*Une fois l'infrastructure d'un système d'information sous contrôle, les entreprises peuvent sereinement penser à la façon de l'exploiter et aux actions à mener pour optimiser la qualité du service rendu à leurs utilisateurs et aboutir à la mise en place d'un **Service Level Management**.*

Qu'est-ce que le SLM, comment maximiser la qualité de service, quelle est la méthodologie employée et les procédures à mettre en place, qu'entend-on par gestion des niveaux de service et SLA?

La fonction SLM: Comment l'aborder? Quels enjeux?

Penser SLM (Service Level Management, ou gestion des niveaux de service), c'est mettre en œuvre une organisation qui fasse vivre des engagements de service entre la direction des systèmes d'information et ses clients, les utilisateurs.

L'enjeu pour l'entreprise: La réactivité
Être capable de s'adapter rapidement aux changements économiques et sociaux. Pour cela, il faut pouvoir compter sur la capacité des informaticiens

à aligner leurs processus sur ceux de l'entreprise. Ces derniers doivent pouvoir s'engager à mettre en place rapidement les évolutions nécessaires sans remettre en cause le niveau de service, tout en tenant compte des budgets et des ressources disponibles. Sachant qu'à l'heure de la mondialisation et de l'économie en réseau, de cette réactivité dépend la compétitivité de l'entreprise, mais aussi la maîtrise des risques. Plus que jamais, il convient d'anticiper, de prévenir les problèmes avant qu'ils n'apparaissent. Ce que seules les entreprises ayant bien identifié leurs processus critiques, et ayant

défini clairement les niveaux de service requis, les mécanismes de suivi, d'alerte (seuils, etc.) et de remise en état, peuvent assurer.

Une démarche

Partant d'une liste précise (ou catalogue) des services rendus par la fonction informatique dans chaque domaine de la vie de l'entreprise, il s'agit de définir les niveaux de services voulus, puis de négocier, sur la base de faits concrets, des accords avec les services utilisateurs (Service Level Agreement ou SLA) ainsi que les processus de révision de ces accords. Le tout confié à la vigilance et au talent de négociateur d'un responsable nommément désigné. Ces faits concrets peuvent être des horaires de service, des temps de réponse, des taux de disponibilité, des niveaux de support, des délais d'intervention, des fonctionnalités, un niveau de sécurité, etc. Ce qui suppose, en amont, de se doter des moyens de suivre ces données objectives ou indicateurs de pilotage, et d'envisager les coûts associés.

Deux visions

Certaines entreprises cherchent avant tout à aligner la gestion des niveaux de service sur les besoins et contraintes de leur(s)métier(s). Peu importe le taux de pagination de tel serveur, pour un banquier, si les ordres de compensation prennent du retard. Elles incitent leurs informaticiens à suivre de même une logique de processus critiques à surveiller impérativement.

D'autres entreprises s'attachent à définir des niveaux de services par application et à surveiller en conséquence le fonctionnement des infrastructures et autres moyens techniques. Selon la perception - plutôt métier ou plutôt technique - qu'ont les entreprises de la fonction SLM, les éditeurs de solutions assistant cette fonction sont amenés à positionner leur offre selon deux angles. Dans un cas, l'approche est descendante: partant du processus métier, l'outil logiciel va chercher dans les

systèmes d'information les indicateurs pertinents. Dans l'autre cas, partant des infrastructures, l'on demande à l'outil de fournir une vision synthétique à partir de divers indicateurs de pilotage.

Trois fonctionnalités essentielles

Dans l'un ou l'autre cas, le rôle des outils se résume en trois points: détecter, analyser, publier.

- **Détecter** les indicateurs pertinents, implique de savoir se plonger sur les diverses composantes du système d'information, de calculer certains événements, d'en extraire des données.
- **Analyser**, c'est établir des corrélations entre ces données, les consolider, les stocker.
- **Publier** de façon pertinente, c'est automatiser autant que possible la présentation de ces données, et pour cela créer des modèles, synthétiser, formaliser. Le tout avec un souci de capitalisation du savoir-faire.

L'approche de BMC Software dans la mise en place de la fonction SLM est d'accompagner ses clients par un ensemble de solutions et de services qui couvrent à la fois les aspects techniques de leur SI et les métiers de l'entreprise. Par ailleurs BMC Software travaille en collaboration avec de grands partenaires, spécialisés dans ce domaine.

Domaines fonctionnels couverts par BMC Software pour la gestion de service

- **Service Level Management**
- **Enterprise Monitoring**
- **Performance Management**
- **Capacity Planning**
- **Recovery Management**
- **Production Management**
- **Output Management**

Sous le concept «Assuring Business Availability™», BMC Software propose une offre complète de solutions qui permettent à ses clients, d'une part, d'assurer la continuité de service exigée par leurs utilisateurs (prise en compte des business process et des problématiques métiers), et d'autre part, de surveiller et de contrôler la qualité du service rendu.

Pour de plus amples informations, contactez-nous:



BMC SOFTWARE sa/nv
 Belgicastraat 2 - B-1930 Zaventem
 Tel: (+32) 2 712 57 80 - Fax: (+32) 2 725 14 92
www.bmc.com
marketing_Belgium@bmc.com

Parthenay

ville numérisée

Les espaces numérisés

Douze espaces numérisés sont ouverts dans l'ensemble du District depuis juillet 1996; ces lieux sont en accès libre et gratuit, ils permettent de sensibiliser et préparer la population à recevoir les TIC (Technologies d'Information et de Communication), de développer l'égalité devant les TIC et de remédier à l'exclusion sociale et financière engendrée par les différents outils technologiques.

Devant le succès de ces «espaces numérisés», plusieurs structures ont installé leur propre espace «relais» afin de décentraliser ce type de service et induire une plus grande souplesse d'utilisation: Auberge de Jeunesse (novembre 1998), Association du Quartier Saint Paul (décembre 1998)...

Leur développement proche de lieux traditionnels déjà existant permet aux publics de garder leurs habitudes et leurs repères en rapport à leur service référant. L'ensemble de ces espaces est aménagé selon un même concept étudié prenant en considération les différentes fonctionnalités des outils mis à disposition

Les Espaces Numérisés permettent l'observation de la façon dont l'élaboration et l'acquisition de savoirs se font à travers la libre circulation des informations et l'accessibilité rendue possible par la mise à disposition gratuite des technologies les plus modernes.

D'ores et déjà, il s'avère que l'accès à l'information dans ces lieux ouverts et publics a un impact sur l'échange des savoirs (informations) à l'intérieur du lieu, mais aussi sur l'échange du savoir-faire (conception graphique, manipulation, utilisation des outils). Ces espaces, couplés à la consultation de l'In-Town-Net, permettent aux individus

de se rencontrer et d'échanger leurs connaissances sur les nouvelles technologies et les contenus. Différents niveaux d'échanges ont alors lieu: entre les générations, entre les utilisateurs, entre les animateurs, entre les animateurs et les utilisateurs.

Parthenay: fournisseur d'accès

Le District de Parthenay propose depuis la mi-octobre 1996 un accès Internet gratuit. Ce service est financé sur des fonds propres de la Collectivité. Aujourd'hui, le seul coût de cet accès Internet pour les citoyens parthenaisiens est la communication téléphonique (tarification locale) entre le domicile et le bâtiment abritant le serveur situé en centre ville (service informatique). Cet accès Internet gratuit est réservé à l'ensemble des habitants, associations, PME de la zone tarifaire locale. Les citoyens équipés de micro-ordinateurs et de modems peuvent faire configurer leur ordinateur gratuitement par un technicien de la collectivité qui dispense par ailleurs quelques conseils d'utilisation et installe les logiciels nécessaires à la navigation sur Internet et au courrier électronique. Une assistance téléphonique gratuite est également proposée. La connexion se fait sur l'intranet urbain ou l'«InTownNet¹» de Parthenay, sorte de miroir électronique de la Ville réelle, un maillon local du cyberspace où peuvent venir s'exprimer toute la créativité et la diversité de la communauté locale et qui propose ensuite une passerelle vers l'Internet.

Parthenay offre également la possibilité à chaque personne qui le souhaite d'avoir une adresse électronique. Toute personne souhaitant créer son propre site peut demander un accès ftp et publier gratuitement ses pages sur le serveur de Parthenay. Les pages seront ensuite visibles sur l'InTownNet.

Parthenay est une ville française (de la taille de Herve) qui a été sélectionnée par la Commission Européenne comme ville pilote pour y développer, notamment, le projet «Imagine». Celui-ci avait pour objet de promouvoir les applications numériques des villes, d'améliorer l'interaction entre les villes et les citoyens, d'instaurer un dialogue entre les administrations communales et les citoyens pour les informer, leur permettre de réaliser différentes démarches administratives sans devoir se déplacer et de participer à la vie démocratique en donnant leur avis.

¹ Site de l'InTownNet:
<http://www.district-parthenay.fr>

METASA

Le projet METASA (Multimedia European Experimental Towns with a Social pull-Approach), projet européen télématique, financé par la DG XIII de la Commission européenne, a débuté en janvier 1996, il avait pour objectif d'analyser les attentes des utilisateurs.

Les acteurs locaux ont tout d'abord été mobilisés et une analyse des besoins de chaque catégorie de la population a été réalisée autour de cinq grands centres d'intérêts apparus lors de la recherche de faisabilité en février 1995: l'administration et la gestion publique, la santé, la culture et le divertissement, l'éducation et la formation, l'emploi et la vie hors travail.

Le but de METASA était de faire émerger la demande future en services multimédias interactifs à partir de l'étude des besoins réels de la population.

IMAGINE

Depuis le 1er janvier 1998, le District de Parthenay participe avec un consortium d'industriels, de villes européennes et de chercheurs en sciences sociales au projet européen IMAGINE, « Integrated Multimedia Applications Generating Innovative Networks in European digital towns ».

Ce projet de Recherche et Développement d'une durée de trois ans, constitue la seconde grande étape de la démarche sur la « ville numérisée » initiée dès 1994. Son objectif est de favoriser une appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication au niveau des petites villes européennes.

Parthenay et les trois villes européennes (Weinstadt et Torgau en Allemagne et Casale Monferrato en Italie) partenaires du projet développent des services en ligne sur trois thématiques - éducation, emploi et administration - secteurs correspondant en partie aux attentes exprimées lors de l'enquête

sociologique METASA et celles recensées depuis auprès des acteurs.

A Parthenay, ce sont les secteurs « éducation » et « administration » qui ont été privilégiés. Le projet IMAGINE est intégré, comme toute autre projet local, national ou européen, dans la stratégie et dans une dynamique de développement local. Très souvent, les projets européens s'exécutent à la marge des territoires concernés, loin des réalités de chaque jour, et le projet arrivé à son terme, en matière de durée ou de financement, n'a pas de suite. A Parthenay, au contraire, le contenu du projet IMAGINE s'intègre dans le contexte local; les applications développées continueront à exister, et à évoluer hors du cadre IMAGINE.

Concrètement, IMAGINE doit permettre le développement et l'intégration sur une même plate-forme technologique ouverte de toute une série de services numériques urbains. La plate forme IMAGINE sera supportée



Stéphane Scohy

par des outils industriels standards (MCIS, exchange, serveurs NT...), ce qui lui assurera pérennité et cohérence. Mais la véritable valeur ajoutée d'IMAGINE réside dans la construction de la partie supérieure, logicielle, de la plate forme. Les besoins des acteurs de la cité (citoyens, associations, entreprises), identifiés par les chercheurs en sciences sociales (METASA), forment ici le pré-requis nécessaire à tout déploiement d'offre technologique. Les PME locales, et plus particulièrement celles qui ont la capacité de développer, ont un rôle central à jouer. Par leur compréhension du terrain, elles sont à même de formaliser ces demandes (quels flux d'information sont concernés, quelles fonctionnalités, quels modèles de données...) et d'y répondre en agencant au mieux les composants proposés par les grands industriels, voire en développant des passerelles nouvelles entre ces composants. Ainsi, un cercle vertueux entre demande locale et réponse adaptée et stabilisée pourra se créer. Pour les forces industrielles, une telle procédure n'est pas habituelle. En sortant de la logique de laboratoire et en se rapprochant de l'utilisateur final, une telle politique représente certainement un véritable tournant dans la culture industrielle.

Axé principalement autour de 3 domaines d'applications (éducation et formation - marché de l'emploi et insertion sociale - administration). En quelques sortes, la plate-forme IMAGINE constituera une «boîte à outils» adaptable pour développer les applications de la ville numérique.

Résolument tourné vers l'utilisateur, le projet doit permettre l'implication d'une masse critique de citoyens de la ville comme utilisateurs des nouveaux services numériques; de démontrer à grande échelle et en grandeur nature, la plate-forme de services intégrés; de mener un travail permanent de repérage des nouveaux usages et des nouveaux besoins; d'évaluer les facteurs sociétaux d'appropriation des NTIC et d'analyser les conditions économiques pour la pérennisation des nouveaux services numériques locaux.



Les principaux résultats du projet seront disséminés auprès d'un réseau pan-européen de villes, «observatrices privilégiées». Conformément aux souhaits de la Commission, IMAGINE associera aux quatre villes partenaires du projet, un réseau de 20 à 30 villes qui, avec un statut privilégié, bénéficieront de la dissémination des résultats. A cet effet, le consortium organisera pour ces villes des séminaires et des visites de villes «numérisées», ainsi que des ateliers de prospective et de sensibilisation aux nouveaux services urbains numériques. Un Intranet du projet sera également créé pour échanger réflexions, expériences et réalisations autour du projet. Chacune des villes inscrites dans le projet sera responsable de la dissémination dans son aire régionale et nationale. Tout au long du projet, Parthenay sera responsable de la partie «dissémination européenne» et française.

Les étapes

Schématiquement, le projet suit un processus en cinq temps:

1. Evaluation des besoins des citoyens (réactivation des groupes METASA par les chercheurs, étude des demandes recensées par les services de la collectivité)
2. Identification et formalisation des flux d'information concernés, définition des fonctionnalités de base et élaboration d'un modèle de données.
3. Recherche d'une offre technologique adéquate (intégration et/ou développement).
4. Vérification technique
5. Démonstration et validation auprès des acteurs de la version proposée.

IN TOWN NET: Un Intranet urbain

L'In-Town-Net Parthenay la Créative est développé autour du serveur de la Collectivité. De même que l'on parle d'«Intranet» pour les réseaux d'entreprises basés sur les technologies Internet, il s'agit de mettre en place un «Intranet» pour l'ensemble d'une ville. Le développement de l'In-Town-Net s'effectue sur la plate-forme MCIS. Cette solution permet une grande facilité d'usage et présente un certain nombre de fonctionnalités avancées.

Mis en place depuis juillet 1996 à l'espace numérisé Armand Jubien et accessible à toute la population depuis novembre 1996, l'In-Town-Net se veut être un véritable «miroir électronique de la ville». Il se caractérise par la mise en réseau Intranet de tous les services municipaux, des entreprises, des associations et des citoyens. Sur ce serveur Web, le visiteur peut trouver toute l'information municipale dans des domaines aussi riches et variés que l'économie, le social, la culture, l'administration...

Depuis la création de l'in-town-net 121 981 pages ont été créées. Au 12 novembre 2001, ce sont 27 863 pages qui sont mises à jour. Au 5 novembre, 8093 adresses électroniques étaient référencées sur le serveur de Parthenay. Plus de 200 passages, chaque jour, sur l'ensemble des espaces numérisés.

Bringing GOVERNMENT into the 21st century

Impact of new ICTs on government services

The digital or e-economy is dramatically changing the environment in which businesses and the public sector operate.



New information and communication technology (ICT) is no longer simply a tool to do existing things faster, cheaper and better. ICT is in many ways redefining the economic, social and political landscape by posing new threats, providing new opportunities, changing relationships and opening new ways of doing things and providing new types of goods, services and governance.

ICT is an important driver in fundamentally changing the relationships

- between the government agencies (G2G)
 - from global to local (international, central/state, local/region & municipality)
 - between government departments
- between government and citizen (G2C)
- between the public and private sectors (G2B)

What are the main challenges resulting from this evolution ?

1. The scale of the e-Government Services

There is a shift in the way governments are experienced: from the guardians of laws to facilitators of businesses and individuals. Consequently information and services need to be organized following the citizen's and business' (and civil servants') needs, instead of from the government's perspective only.

There is a need for extended services with greater efficiency and simplicity:

- one single entry point (a consolidated, single face containing all the government's information and services)
- integrated services (example: automatic customs clearing, duties and tax on sales payment for exports)
- ability to make credit card payments online and accept digital signatures

There is also a need for extended service channels (web services, e-mail, cellular & regular telephone, and several other means of communication, not known yet today) and extended service hours.

New services should be delivered in days or weeks instead of months at incremental cost.

New infrastructures must coexist well with existing legacy systems and be able to extend and complement those systems instead of replacing them.

2. The Cost of e-Government Services delivery

- Many departments are faced with limited, if not shrinking, budgets, and are expected to do more with less.
- The cost of operation should be lowered.
- Governments should build a service delivery infrastructure at a government-wide or agency level to share investments in common features such as electronic payment, security services, etc., instead of rebuilding such features for each service.



3. e-Government Services and Trust - Four Security aspects

1. authentication: are users who they claim they are ? Authentication forms can vary from the use of a user identifier and associated password , to a token-based security mechanism.
2. confidentiality: the privacy of individuals must be respected, confidential information must remain confidential
3. integrity: the information provided must be accurate and non-misleading and must not be changed without authorization
4. non-repudiation: it should be possible to trace where the request for a service came from

4. Effect of e-Government Services on Staffing

1. re-engineering of services leading to staff reorganisation and/or reduction
2. train government people in the appropriate technologies

Sun Open Net Environment - Sun ONE

Sun believes that businesses (public and/or private) want an IT infrastructure that supports their current computing environment, while providing a platform that prepares them for future Web-based services. Sun offers many resources to help businesses create Services on Demand, including field-proven reference architectures, market-leading products, and worldwide professional services. Services on Demand can help businesses create a sustainable business advantage by leveraging the Internet to help maximize IT investments, minimize time to market, create new market opportunities, and reduce overall costs.

In order to meet the needs of always-on, mission-critical customers and transcend simple, task-specific Services on Demand, the next generation of services must evolve into offerings that go well beyond what is currently available. Today most services are capable of a simple, specific function, such as weather or traffic information. The real benefits emerge when services are combined and recombined to meet individual users' needs instantaneously.

Sun ONE is an open framework that supports Services on Demand today and lays the foundation for the Services on Demand of tomorrow. It enables organizations to create, assemble, and deploy Services on Demand now and into the future. Sun ONE provides a better computing model that is:

1. **Integratable:** Sun ONE connects and integrates with existing systems. Businesses are free to use existing components anywhere in the Sun ONE framework.
2. **Complete:** Sun ONE is a comprehensive platform, and includes the tools, products, and technologies to create, assemble, and deploy Services on Demand.
3. **Standards-based:** Sun ONE adheres to publicly accepted standards. Sun actively participates in standards bodies to ensure that the specifications are relevant for Sun customers. Sun delivers implementations consistent with these standards, ensuring interoperability with standards-compliant components from other vendors.
4. **Evolving:** Many of the key elements are still being defined in standards bodies, and Sun is playing a major role in shaping them. Adding new capabilities is an evolutionary - not revolutionary - process because business build on their existing assets. This protects existing technology investments.

Sun ONE can help solve your immediate problems now with market-leading products. In addition, it can also help your business evolve to the next level of Services on Demand, providing them anytime, anywhere, to any device.



For more information contact :
Jean-Pierre Dielen
Sun Microsystems Belgium
Lozenberg 15 - 1932 Zaventem
tel: 02/704.88.45 - fax: 02/704.80.01
www.sun.be

4INSTANCE sprak met Filip De Graeve,
projectleider "E-Government" bij de Vlaamse administratie

De Vlaamse Gemeenschap streeft naar perfectie

De onlangs vernieuwde website Vlaanderen.be werpt zich op als de wegwijzer bij het zoeken naar informatie, dienstverlening, formulieren, etc. van de Vlaamse overheid. De in het algemeen vrij strenge materie wordt opgeluisterd door enkele multimediapresentaties. De eerste fase, het doorzoekbaar maken van de bestaande informatie via het net, van het E-Government beleid komt hierbij alvast een stukje dichterbij. Vanaf nu wordt het uitkijken naar de tweede fase: het interactieve online loket.

Een van de belangrijkste prioriteiten van de Vlaamse regering is een kwalitatief hoogstaande, klantgerichte en vraaggestuurde dienstverlening via elektronische weg. De Vlaamse regering wil daarvoor elektronische loketten opzetten waar burgers, ondernemingen en organisaties terecht kunnen voor informatie en transacties met de overheid. Om echt klantgericht te zijn moeten deze loketten werken over de klassieke bevoegdheidsgrenzen heen, zodat federale, Vlaamse, provinciale en gemeentelijke overheden samen één geïntegreerd elektronisch aanspreekpunt krijgen. Diverse bestuursniveaus hebben op dit vlak al initiatieven genomen, maar een samenwerkingsakkoord* zet nu het licht op groen voor concrete samenwerking binnen een overkoepelend kader. Dit project loopt over verschillende jaren en komt fasegewijs tot stand.

4INSTANCE: Kan U zich kort even voorstellen?

Filip De Graeve: Ik begon mijn carrière bij CIPAL (Centrum voor Informatica Provincies Antwerpen en Limburg). De gekregen uitdaging was het opstarten van de Internet- en Multimediaafdeling. Na ervaring te hebben opgedaan in de consultancy afdeling werd me gevraagd het luik «federale en Europese» overheid voor mijn rekening te nemen. Na het opstarten van verschillende projecten, concrete realisaties en enkele strategische alianties werd me de verantwoordelijkheid gegeven voor het luik Telecom Management. Het uitrollen van ERP-projecten, PKI-projecten, Virtuele Private Netwerken en Europese telecom-dossiers behoorden toen tot de dagdagelijkse bezigheden.

Twee jaar later nam ik het programmamanagement op voor de Kempense Kamer van

Handel en Nijverheid. Het operationaliseren van een digitaal netwerk dat 100-den KMO's met elkaar verbond en wat uiteindelijk uitgroeide tot een verhaal waar verschillende interactieve diensten in de vorm van een extranet aan het bedrijfsleven werden aangeboden.

Een jaar later was het project uitgetekend en besloot ik mijn carrière een verlengstuk te geven in de academische wereld. Als docent (naast mijn lezingen en cursussen over strategisch projectmanagement) verdiepte ik me in «e-government», bracht academici met elkaar in contact met als resultaat de eerste e-government concepten / modellen. Het theoretisch luik bracht me terug naar CIPAL waar ik vanuit een directiefunctie enkele strategische projecten begeleidde en het e-government model uitbouwde voor de lokale overheden.

En toen verscheen in de voorjaar van 2001 de vacature van de Vlaamse gemeenschap. Na een selectiebureau, assessmentcentrum, commissie en regeringsbeslissing nam ik begin september de uitdaging aan om e-government op een volwaardige manier te implementeren in Vlaanderen. Zelf praat ik niet graag over «e-government»,... maar eerder over «new government». Een nieuwe manier van 'managen', dat zich uit in het herdenken van processen, re-engineeren,... maar vooral zorgen voor de efficiënte omschakeling van een klassiek gerichte dienstverlening naar een transactionele overheid.

Rekening houdend met technische knelpunten en juridische belemmeringen zullen we op basis van een strategische visie op geijkte tijdstippen onze klantengroep (burger, bedrijf, instelling, organisatie en lokale overheid)middelen ter beschikking stellen

*de integrale tekst van dit akkoord kan U lezen op de website www.mypublica.com

zodat de communicatie met de overheid efficiënter, gebruiksvriendelijker, eenvoudiger, transparanter,... maar vooral drempel verlagend wordt.

De ambitie van de Minister-president, hierin gesteund door de voltallige Vlaamse regering is klaar en duidelijk. Enerzijds zorgen voor een volwaardige uitrol van e-government, vertikaal geïntegreerd met andere overheden en anderzijds ervoor zorgen dat Vlaanderen een voorbeeldfunctie opneemt in België, in Europa en wereldwijd.

4INSTANCE: *De Vlaamse regering heeft de ambitie tegen begin volgend jaar klaar te zijn met een interactieve website die een aantal taken van het klassieke loket zal kunnen waarmaken. Deze datum werd reeds verschillende maal naar een latere datum verschoven. Wat kunnen we verwachten tegen begin volgend jaar ?*

Filip De Graeve: Het verschuiven naar een latere datum werd gedragen door het willen streven naar perfectie. Ik heb het grootste respect voor de ploeg die toen de uitdaging durfde aannemen en zo een mooie weg baande voor mezelf.

E-government bouw je niet op van vandaag op morgen. Het is een incrementeel, veranderend en evolutief proces dat repercussies heeft op de eigen organisatie maar ook naar de respondenten van de Vlaamse overheid. E-government is vooral een communicatieproject. Het volstaat niet een mooie ICT-toepassing te implementeren maar ervoor te zorgen dat NICT gebruikt wordt voor een naadloze integratie wat uiteindelijk moet zorgen voor een efficiëntere dienstverlening.

Vlaanderen is ambitieus en we streven ernaar om in 2002 enkele sterprojecten te lanceren. Ondertussen de eigen organisatie klaarstomen, procedures elektroniseren maar ook vereenvoudigen, processen herdefiniëren en de verschillende bestuursniveaus dichter bij elkaar brengen. En,... dit alles conform de overeenkomst gesloten tussen de staat, gewesten en gemeenschappen. Een teaming waarin Vlaanderen zijn verantwoordelijkheid wil opnemen.



Jumping Bull

4INSTANCE: *Welke zijn de prioriteiten in de Vlaamse e-government strategie ?*

Filip De Graeve: De perceptie creëren van een open overheid met de nadruk op snelheid, efficiëntie, transparantie, gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid. Concreet: «Overheden, burgers en ondernemingen de mogelijkheid bieden om op een gebruiksvriendelijke wijze op een interactief en transactionele manier te communiceren via een universele en permanent beschikbare infrastructuur die vertrouwen inboezemt, vernieuwingsprocessen creëert en de overheid voor iedereen toegankelijk maakt».

4INSTANCE: *Er zijn andere landen die al verder staan op het vlak van e-government, welke beschouwt U als interessante voorbeelden en waarom ?*

Filip De Graeve: Persoonlijk denk ik dat het ideale «e-government model» niet bestaat. Elk land heeft zijn eigen cultuur en identiteit. Het streven naar een ideale mix van «best practises» moet leiden tot een model dat zijn succes bewezen heeft en verder op maat kan gemaakt worden van een snel evoluerende (Vlaamse) samenleving.

Ik vind Nederland goed vanuit hun theoretische benadering, Singapore vanuit hun communicatie-invalshoek en Slovenië sterk vanuit het oogpunt van beleidsparticipatie. In de USA zijn alle staten op de één of

andere manier online. «Ezgov.com» heeft enkele mooie resultaten neergezet,... maar persoonlijk zie ik hier geen echte ideale modellen. Wel is men in Amerika sterk op het gebied van beveiliging.

Een Europees land waar weinig of nooit wordt over gesproken is Frankrijk. Ze worden niet voor niets door het «World Markets Research Centre» uitgeroepen tot de top 5 van het «E-government kranse».

Landen zoals Taiwan, Australië, Canada, UK, Ierland en Israel hebben allemaal modules, modellen of concepten geïmplementeerd die ik zeer leerrijk vind en waar we vanuit Vlaanderen zeker van kunnen leren.

En verder vind ik dat Mexico puik werk levert door de manier waarop ze hun vereenvoudiging van procedures gepercipieerd en uiteindelijk uitgevoerd hebben.

Het is zeker niet de bedoeling om in Vlaanderen het warm water opnieuw te gaan uitvinden.

4INSTANCE: *In België hebben we e-government met verschillende snelheden. De Vlaamse gemeenschap kondigt een e-portal aan, sommige steden nemen verregaande initiatieven en de Federale overheid belooft ook interactie (zie interview Minister Van Den Bossche) Hoe zullen al deze initiatieven geïntegreerd of afgestemd worden op elkaar ? Kan men eigenlijk nog spreken over het één loket principe?*

Filip De Graeve: Daarvoor is er het samenwerkingsakkoord dat werd afgesloten tussen de federale overheid, gewesten en gemeenschappen.

Vlaanderen wil geen sturende overheid zijn,... maar wel een adviserende overheid. Zowel intern in de eigen organisatie, als naar buitendiensten, als naar andere overheden. Voor de burger speelt het uiteindelijk geen rol wie of waar zijn dossier wordt behandeld. Hij wil één aanspreekpunt die het ganse, verticale, proces afhandelt en waar hij op een elektronische manier op een door hem te bepalen tijdstip inzage kan krijgen van status ed.

Uitwisselingsstandaarden zijn daar een gods geschenk.

4INSTANCE: Eenmaal de overheid klaar staat met de eerste e-government toepassingen moet deze ook gebruikt worden door de klant (de burger en de bedrijven). Bestaat er reeds een strategie om deze klant bij te scholen? Heeft U een idee van het profiel van de actuele bezoeker?

(België is een KMO-land en veel bedrijfjes staan nog ver van het internet gebeuren.)

Filip De Graeve: E-government is voortdurend communiceren, sensibiliseren, voorlichten en promoten. De strategie werd uitgetekend, de eerste projecten gedefinieerd en weldra visibel in het Vlaamse landsdeelde.

We geloven sterken in een «multichannel - oplossing». Televisie heeft een hoge penetratiegraad in de Vlaamse bevolking. Doelgroepen die we vandaag de dag niet bereiken, kunnen we via dergelijke communicatiekanalen toegankelijker maken.

In het KMO-land is de oprichter ook EDP-manager, secretaris, financiële eindverantwoordelijke en manager van een team. Eigenlijk een duiveltje doet alles. Tijdens mijn korte loopbaan op de Kamer van Koophandel heb ik geleerd dat vele administratieve processen overbodig zijn en eerder een administratieve rompslomp dan een hulpmiddel betekenen. Bijvoorbeeld het aanvragen van een certificaat bij een Kamer van Koophandel kan volledig elektronisch verlopen. Bodemattesten, aanvragen en subsidies,... er is zo een brede waaier van interactieve mogelijkheden die ook voor 1-persoons BVBA's een grote toegevoegde waarde betekenen als het brede scala geëlectroniseerd wordt. In Vlaanderen hebben we «ondernemen.vlaanderen.be» en daarnaast nog eens het «bedrijvenloket» van VIZO. In beide loketten werd een schitterende loketfunctie uitgebouwd,... Laat ons dat communiceren, verder uitbouwen en onze eigen «back-office» verder optimaliseren. De actuele bezoeker zou elke Vlaamse burger, onderneming, instelling, organisatie ok lokale overheid moeten zijn. Vandaag is dat nog complete utopie,... maar door het opstarten van doelgroepencommunicatie- en opleiding



Anthony Boudin

denk ik dat we een goede stap in de richting kunnen zetten.

4INSTANCE: Men vreest voor een zekere vorm van analfabetisme bij de bevolking. Om dit weg te werken dient vandaag reeds, parallel aan het informatiseringproject, gewerkt te worden aan die bijscholing? Heeft U een idee over de omvang van het probleem? Zijn er interessante voorbeelden in het buitenland die ons iets kunnen leren?

Filip De Graeve: Er leeft inderdaad een grote bekommernis bij de Minister-president en de Vlaamse Regering dat de kloof tussen de informatierijken en de informatiearmen niet groter mag worden,... maar verkleint moet worden. Er zijn doelgroepen die we vandaag moeilijk bereiken. Ook deze mensen hebben recht op informatie en deelname aan vernieuwingsprocessen die nu worden uitgetekend. Het is onze taak om als vernieuwende overheid elke burger, elk bedrijf, elke instelling, elke organisatie en elke overheid in te lichten, te sensibiliseren, op te leiden en hen allemaal communicatiemiddelen ter beschikking te stellen zodat ze op een gebruiksvriendelijke manier kunnen communiceren onderling en met hun overheid. VDAB heeft reeds enkele mooie initiatieven genomen,... maar ook het bevoegde departement «Economie en werkgelegenheid» heeft schitterende projecten gedefinieerd, waar we weldra kennis mee zullen maken.

Singapore heeft honderden miljoenen gepompt in communicatie- en bewustwor-

dingsprojecten. Anderzijds wordt er dan door die bewuste overheid een censuur opgelegd voor x-aantal websites op het wereldwijde computernetwerk.

Ik denk dat beleidsparticipatie een heel belangrijk gegeven is en trouwens eveneens een element is dat deze Vlaamse regering hoog in het vaandel draagt. En ik kijk dan naar Slovenië. Hetgeen men daar heeft uitgebouwd met beperkte financiële middelen en menskracht verdient respect.

4INSTANCE: Op 29 & 30 november organiseert het belgisch voorzitterschap en de EC een conferentie over e-government op hoog niveau. De bedoeling is de best practices te clusteren in een soort expo. Wat verwacht U van deze conferentie?

Filip De Graeve: Kennisoverdacht, leren uit elkaars ervaringen en ernaar streven dat we niet alleen op Vlaams of Belgisch niveau maar eveneens op Europees niveau samen kunnen werken.

4INSTANCE: Hoe staat U tegenover de evolutie die de internet-wereld heeft gekend het laatste jaar?

Filip De Graeve: We komen uit een situatie waar alles met «E» de hype was. Eerst hadden we de «dot-com's», dan de verdere ontwikkeling van de US Internetproviders, dan de groei van de Europese Internetproviders, enz.

Eind de jaren 90 was er niet alleen een technologische hype maar eveneens een hoog verwachtingspatroon bij vraag- en aanbodzijde.

Vanaf 2000 werden we dan geconfronteerd met de eerste falingen van «dot-com's», kwam er desillusie bij investeerders en was er uiteindelijk een «shake out» van het «.com - gebeuren».

Nu zitten we nog steeds in de fase van desillusie bij investeerders, gebruikers en implementatoren. De heropleving ervan zie ik begin 2003 met een concrete «win-situatie» vanaf 2007.



L'administration en ligne grâce à Win



Jean Gabriel,
Administrateur Délégué
Win s.a.

Qui est Win ?

Win est un opérateur télécom, précurseur en solutions innovantes, s'adressant uniquement au monde professionnel et plus spécifiquement aux institutions, entreprises, secteurs des soins de santé et de l'éducation. Grâce aux choix technologiques avant-gardistes et aux standards mis en oeuvre, Win garantit aux institutions une évolutivité parfaite tant en matière d'infrastructure propre au réseau (IP VPN) qu'en terme d'applications (Voix sur IP, e-applications) qui seront déployées sur ce réseau. Win s'inscrit,

donc, dans une logique d'innovation par la commercialisation de nouveaux services visant à optimiser la communication au sein des institutions, mais également des institutions vers leurs partenaires, le citoyen, leurs administrés.

Que voulez-vous dire par la garantie d'une évolutivité parfaite en terme d'application ?

Nous offrons, entre autre, des applications directement liées au développement des institutions. Celles-ci peuvent désormais atteindre de multiples niveaux d'interactivité, qui correspondent à plusieurs degrés de maturité de leur projet d'administration en ligne. En d'autres mots, cela va de la simple information mise en ligne à la réorganisation complète de leur gestion de suivi de dossiers, en passant par toute une série de transactions sécurisées. Win est, en effet, en mesure de :

- développer un site WEB attractif et convivial pour le visiteur tout en étant cohérent vis-à-vis des autres sites WEB à connotation «e-gouvernement»;
- assurer la promotion de ce site afin qu'il soit référencé correctement au sein du Web;
- sécuriser l'accès aux pages de ce serveur WEB via l'authentification des visiteurs au moyen des technologies PKI (Public Key Infrastructure);
- assurer la circulation des dossiers électroniques au sein de l'institution.

Qu'entendez-vous par la gestion de suivi de dossiers au sein d'une institution ?

Dans ce cadre, Win préconise une plate-forme de workflow management, qui est un système informatique permettant de :

- assurer la gestion et la circulation des dossiers électroniques entre organisations et entre directions et services d'une même organisation.
- construire et de gérer, par une ou plusieurs organisations un processus, c'est-à-dire un ensemble de tâches exécutées par des ressources adéquates qui permettent d'amener un dossier à bonne fin.

Comment assurez-vous toutes ces activités dans le domaine du monde applicatif ?

En réalité, nous nous efforçons d'exercer en permanence une mission de veille technologique et proposons des solutions innovantes de haute technologie. Cependant, dans le domaine des applications, les innovations se succèdent à un rythme très soutenu et il est primordial de pouvoir optimiser ses compétences par des partenariats ciblés. Win l'a compris et sélectionne des partenaires fiables et efficaces qui apportent non seulement une compétence spécifique non développée au sein de notre société, mais aussi élargissent notre gamme de services pour répondre au mieux aux besoins de notre clientèle.

Pouvez-vous nous donner un cas concret de réalisation dans le cadre de l'e-gouvernement ?

Bien sûr, le cas le plus concret est certainement le projet nommé «formulaires intelligents» du Ministère de la Région Wallonne. La base de ce projet est une décision du gouvernement de revoir l'ensemble des formulaires utilisés par ses services et de réaliser une version électronique de ces formulaires ainsi revus à destination des citoyens et des entreprises. Les 2 buts recherchés étaient :

- rendre ces formulaires graphiquement homogènes;
- d'assister les usagers dans le remplissage.

Une première série de ces formulaires sont disponibles sur le site carrefour de la Région Wallonne.

Contact :

Web : <http://www.win.be>

e-mail : business@staff.win.be

Tél : 0800 - 1 13 13

Wall on line

Rappelons brièvement que le Ministère de la Région wallonne a déjà développé à ce jour un concept particulier de "guichet unique d'information":

Monsieur Marc DEBOIS, Chef de Cabinet adjoint du Ministre-Président Jean-Claude VAN CAUWENBERGHE a présenté en septembre 2001 une Conférence consacrée à la problématique du gouvernement électronique en Région wallonne. Vous trouverez dans le 4^e Instance n°22 un article détaillant les autres points forts de cette Conférence.

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 présence virtuelle de la Région wallonne sur le Web est complétée par un réseau d'infrastructures de proximité: Téléphone vert, Centres d'Information et d'Accueil (CIA) et Mobilinfos.

Ces infrastructures de proximité ont été dotées de cyberspaces qui offrent un accès web, et par la même, un accès au "guichet virtuel" de la Région wallonne, le site Carrefour.

Depuis septembre 2000, les premiers pas dans la voie de l'administration en ligne ont été franchis au sein du Ministère de la Région wallonne: le site Carrefour propose en effet un accès centralisé et thématique aux formulaires externes du MRW pour consultation et / ou impression à domicile. Dix-sept documents sont en outre proposés, à titre expérimental, dans une version électronique intelligente.

La combinaison de l'accueil virtuel et physique de l'administration est indispensable pour aboutir au développement d'une nouvelle forme de relation entre l'utilisateur 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 Ministre-Président de la

Région wallonne, et ce y compris dans la mise en œuvre du projet de gouvernement électronique baptisé "Wall on line".

L'accord de coopération entre l'état fédéral et les entités fédérées, conclu le 23 mars 2001, relatif à la mise en place de l'E-Gouvernement a débouché sur l'adoption du projet " Wall on line " par le Gouvernement wallon le 21 juin 2001.

Les éléments génériques de ce projet d'envergure sont bien évidemment le souhait d'améliorer la relation entre l'administration et les usagers, et la volonté d'améliorer les relations inter et intra administrations comme moyens d'action du secteur public .

A terme, "Wall on line" devra se réaliser au travers d'un concept de "site portail", dont la fonction sera d'interconnecter l'utilisateur et le (ou les) services publics.

La mise en place de l'E-Gouvernement nécessitera dès lors:

- **de franchir de nouvelles étapes dans l'utilisation des TIC par les services publics:**

En effet, pour arriver à maturité, un gouvernement électronique passe successivement par différentes étapes, à savoir *l'information* (un site web informe l'utilisateur sur les compétences et attributions régionales et diffuse des données d'intérêt général issues de l'exercice de ces compétences); *l'interaction* (un site web propose des services interactifs sur des sites dynamiques); *la transaction* (un site web propose au public de déclencher en ligne, via un formulaire électronique, un processus de traitement qui se déroule au sein de l'organisation interne mise en place par le service public); *et la*



transformation (le service public intègre complètement les services électroniques comme un moyen de gérer une approche orientée vers l'utilisateur).

La situation actuelle des sites web des services du Gouvernement wallon se situe globalement à la première étape de cette évolution, avec toutefois quelques initiatives de services interactifs (tels que les formulaires intelligents récemment expérimentés au Ministère de la Région wallonne, les possibilités de contact par E-mail, ou de commande de publications...).

- **de procéder à la mise "en réseau" des divers acteurs publics wallons et de l'utilisateur:**

Le Gouvernement wallon est convaincu qu'il importe de coordonner les différentes actions qui seront entreprises avec tous les niveaux de pouvoir concernés. 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.

- **de réorganiser les fonctions d'information et de l'offre de services via une**

approche thématique qui reflète les centres d'intérêt de l'utilisateur (les données disponibles doivent être accessibles de manière plus intuitive):

Il convient de se souvenir en permanence que si le "guichet est unique", les services proposés par un gouvernement électronique doivent s'adresser à 4 grands groupes nécessitant chacun une approche spécifique: le citoyen, les entreprises, les autorités publiques entre elles, leur propre personnel.

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.

Plus concrètement, pour la mise en œuvre du projet de gouvernement électronique "Wall on line" adopté en juin 2001, le Gouvernement a prévu, outre la mise en place d'une organisation de gestion de projet spécifique, trois axes d'actions prioritaires:

Phase initiale: "mise en place de l'Organisation de projet":

Le préalable indispensable au développement du projet de gouvernement électronique est bien évidemment la mise en place d'une organisation de gestion appropriée. Une fois en place, elle définira un plan d'action réaliste

et s'attachera prioritairement à la mise en réseau des réalisations existantes et à des réalisations pilotes à valeur démonstrative destinées à remplir une fonction d'entraînement et de mobilisation des moyens.

Le fait de passer de l'information statique à la transaction réclame une refonte en profondeur de la manière dont les administrations mettent en œuvre leur processus de travail.

On perçoit rapidement que la dimension cruciale de cette approche se situe au niveau organisationnel. En effet, le caractère innovant de la démarche ne provient pas principalement de l'utilisation des technologies innovantes, mais de l'adaptation de la structure organisationnelle et des processus de travail en fonction des attentes exprimées par l'utilisateur, et dans la mise en réseau de différents acteurs en utilisant les potentialités offertes par les nouvelles technologies.

La gestion d'un projet de cette envergure réclamait dès lors la mise en œuvre d'une organisation ad hoc à même de gérer non seulement les aspects technologiques du projet, mais surtout sa dimension organisationnelle et participative qui est fondamentale. C'est dans cette optique que le Gouvernement a prévu la mise en place d'une organisation spécifique de gestion du projet à trois étages:

- Un Comité de pilotage qui assure le relais politique;
- Une structure de projet pluridisciplinaire de quelque 11 personnes;
- Des groupes de travail thématiques qui constitueront les chevilles ouvrières du projet au sein des diverses administrations concernées.

Le premier axe d'action consistera à asseoir la fonction informative du service public via le web, à restructurer l'accès aux sites et par là, aux données mises à la disposition du public

Schématiquement, il s'agira de

- Déployer un outil technique permettant de centraliser le contrôle éditorial tout en maintenant l'alimentation des données décentralisées;
- Prévoir des outils d'évaluations, c'est-à-dire des statistiques de consultation permettant d'analyser l'impact des actions entamées et de les réorienter si nécessaire;
- Définir une démarche qualité en établissant des normes permettant de garantir l'authenticité, l'intégrité, la validité et la confidentialité des données publiées sur le web. Ces normes de qualité des données devront être communes aux différents acteurs publics;
- Définir des actions génériques visant à développer une approche intégrée: une arborescence thématique commune, une charte graphique commune et des principes d'ergonomie communs.

Le deuxième axe d'action a trait au développement des solutions qui simplifient la relation entre l'utilisateur et l'administration et améliorent le fonctionnement des services de cette administration, et ce en généralisant le recours aux formulaires électroniques intelligents

L'approche électronique est non seulement un facteur de simplification mais aussi d'amélioration significative du traitement administratif du document.

En effet, la version électronique permet d'offrir à l'utilisateur des aides au remplissage en ligne des documents, ce qui facilite la tâche de l'utilisateur, et permet indirectement d'accélérer le travail de l'administration en réduisant le nombre de documents incomplets ou illisibles.

A terme, les téléprocédures, permettront l'envoi d'un document rempli et signé directement par voie électronique. Elles permettront d'éviter les erreurs de réencodage et seront enclenchées dans un contexte de travail collaboratif permettant à l'utilisateur de connaître l'état d'avancement de son dossier (dossier qui circulera sous forme électronique entre les différents acteurs mis en réseau).

Mais, il y a lieu de souligner l'importance du maintien d'un accès multimodal au gouvernement électronique pour éviter toute dualisation de la société face aux TIC (accès via le téléphone ou utilisation de bornes collectives, comme par exemple les cyberespaces des Centres d'information et d'accueil en Région wallonne).

On peut distinguer 3 étapes de réalisation des "formulaires électroniques":

- **"Formulaires scannés, numérisés"**: ils sont proposés sur Internet dans leur état initial pour consultation ou impression uniquement, le remplissage sur PC n'étant pas possible. L'avantage significatif de cette étape réside dans la possibilité pour le citoyen de disposer des documents 24h/24. Depuis septembre 2000, les formulaires du Ministère de la Région sont accessibles pour consultation et/ou impression à domicile via la rubrique "consulter les formulaires" du site Carrefour qui offre un accès thématique à ces documents.
- **"Formulaires intelligents"**: ceux-ci sont revus formellement de manière à introduire une uniformité graphique et des fonctions programmées sont introduites pour faciliter l'aide au remplissage, qui cette fois peut être réalisé directement sur PC. L'utilisateur dispose dès lors d'une aide au remplissage, et l'administration est assurée de recevoir des documents lisibles, comportant moins d'omissions. En octobre 2000, le Gouvernement

wallon a lancé un premier projet pilote. Dix-sept formulaires intelligents, bénéficiant d'une charte graphique homogène, sont d'ores et déjà accessibles depuis la "homepage" du site Carrefour. Une fois complétés et imprimés, ils doivent être envoyés au service administratif compétent par voie postale.

- **"Téléprocédures"**: Il s'agit cette fois du déclenchement direct d'un processus de traitement de la demande introduite par l'utilisateur par voie électronique.

Il est évident que plus on progressera dans la mise en œuvre de ces phases, plus le niveau de complexité technique et organisationnel grandira.

Le deuxième axe d'action du projet "Wall on line" sera de généraliser le recours aux formulaires électroniques intelligents.

Le troisième axe d'action concerne la mise en place des conditions nécessaires au développement de véritables services interactifs qui seront proposés à terme via le portail: c'est à dire développer la gestion électronique de processus, initier des expériences pilotes et généraliser l'échange de dossiers électroniques inter et intra administrations,...

La création d'une interactivité réelle à travers des téléprocédures est évidemment la cible des actions de gouvernement électronique.

Pour mettre ces services en place, il sera nécessaire de structurer l'organisation du travail en créant les conditions nécessaires pour que l'utilisateur comme l'administration trouvent leur intérêt dans le recours aux solutions de gouvernement électronique.

Des mesures devront dès lors être prises en ce qui concerne les bases de données, la gestion des processus administratifs et enfin, la gestion du changement.

Sénateurs veulent stimuler l'Internet d'une façon fiscale

Proposition de loi modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en vue de favoriser l'utilisation de la société de l'information.

Alain Destexhe (PRL), Vincent Van Quickenborne (VU-ID), Paul De Grauwe (VLD) et Jacky Morael (Ecolo).

Le plan d'action du Gouvernement intitulé «Pour une nouvelle culture fiscale», présenté en mars 2001, prévoit notamment d'envisager par priorité «la problématique de la détermination des avantages de toute nature dans le cadre de plan PC par lesquels une entreprise fournit à des conditions avantageuses du matériel informatique à l'ensemble de son personnel avec ou sans possibilité de télétravail ou de formation à distance».

Le rapport du 8 octobre 2001 des experts du groupe de travail qui s'est penché sur la «réforme de l'impôt des sociétés» indique également que «des mesures concrètes seront également élaborées, dans un cadre globalement neutre, dans différents domaines dans lesquels des effets positifs peuvent être escomptés, comme ... la promotion de l'e-society par l'encouragement à l'acquisition de PC privés».

La Commission européenne avait déjà lancé un appel auparavant pour développer l'«e-Europe» en énonçant que «... l'Europe doit ... surmonter les handicaps qui gênent actuellement l'introduction rapide des technologies numériques, à savoir (...) un secteur public qui ne joue pas un rôle assez actif pour permettre le développement d'applications et de services novateurs».

Quadruple objectif

La présente proposition de loi s'inscrit dans ce cadre et poursuit un quadruple objectif: elle entend garantir une sécurité juridique accrue aux contribuables dans ce domaine, garantir l'égalité de traitement entre les contribuables, favoriser l'accès aux techniques modernes de communication et permettre de rattraper le retard pris dans ce domaine par la Belgique.

Diverses actions dites «PC privés» ont déjà été mises en place par le passé par un certain nombre d'entités pourvoyeuses d'emplois mais tous ces plans internes n'ont pas tous eu la même issue fiscale, aussi bien pour les employeurs que pour les employés. De surcroît, elles ne visaient, par définition, que les employés dont l'employeur mettait en place un tel plan.

Un des caractères innovants de la présente proposition réside dans le fait d'instaurer des mesures fiscales stables et équitables pour l'ensemble des citoyens, qu'ils soient salariés, employés, demandeurs d'emploi, prépensionnés, pensionnés, dirigeants d'entreprise, etc.

Plus concrètement

Sans entrer dans le détail technique, il est proposé, dans le souci de préserver un équilibre entre d'éventuels intérêts divergents:

- d'une part, de fixer de manière forfaitaire, par la voie d'un arrêté royal, la valeur de l'avantage de toute nature imposable dans le chef du bénéficiaire résultant de la mise à disposition ou du don d'un PC, de son équipement et de sa connexion à l'Internet;
- d'autre part, d'instaurer un type nouveau de «dépense donnant droit à une réduction d'impôt».

Plus concrètement, concernant le 1er volet de la proposition, il est proposé de fixer l'avantage de toute nature de manière forfaitaire à 25 % du montant total des coûts encourus par l'employeur pour l'acquisition du PC et tous les accessoires requis ainsi que pour la connexion à l'Internet, le solde étant considéré dans le chef de ce dernier comme un avantage social.

Concernant le 2ème volet, il est proposé d'octroyer aux personnes qui ne seraient pas sous contrat d'emploi ou dont l'employeur ne met pas en place un plan PC privés ou encore dont l'employeur demande une participation financière dans le cadre d'un plan PC privés, une réduction d'impôt calculée au «taux moyen spécial» compris entre 30 et 40 % qui existe déjà actuellement, sur le total des coûts exposés par le particulier pour l'achat d'un PC et la connexion à l'Internet de ce dernier et ce, à concurrence d'un montant de 750 EUR hors TVA par période imposable. Chaque conjoint - ou chaque cohabitant légal - a droit à la réduction s'il est fait l'acquisition dans le ménage de deux PC reliés à l'Internet.

Compte tenu des divers effets induits décrits en détail dans la proposition, essentiellement l'augmentation de l'activité économique générale et de l'emploi, non seulement dans l'industrie fabricante mais également dans les entreprises de services et même dans le non marchand (formation des personnes, animation), de même que de l'activité Internet elle-même, il est raisonnable de penser que le coût théorique pour le Trésor de l'adoption du régime susvisé devrait être nul.

Alain Destexhe

Alain DESTEXHE

Elu en 1995 au Sénat, réélu en 1999, Alain Destexhe est membre de la Commission des affaires sociales et économiques et Vice président de la Commission des affaires étrangères. Docteur en médecine, diplômé en sciences politiques et en management, Alain Destexhe est ex-secrétaire général de Médecins Sans Frontières (MSF - International).

Le deuxième classement des cyberministres est arrivé !

L'e-government est loin d'être une réalité. La plupart des ministres ne répond pas aux e-mails. Certains n'ont pas de site Internet. Selon le classement, il n'y a toujours aucun «cyberchampion».

Qu'est-ce qu'un cyberchampion ?

Un cyberchampion est un ministre qui accuse réception de votre courrier dans les deux jours, y répond dans les 7 jours et a un site internet.

Un site:

- accueillant
- où le «contact» est facile
- où l'on trouve la liste de ses collaborateurs avec leur adresse e-mail
- où l'on revient facilement sur la page d'accueil
- où l'on navigue sans problème
- où il existe un moteur de recherche
- qui est rapide
- qui contient de l'information

Les résultats du deuxième classement

Six mois après notre précédent classement, nous avons testé si les ministres répondaient aux e-mails (et avec quelle rapidité) et nous avons classé leur site Internet selon six critères (accueil, graphisme, contact, navigation, moteur de recherche, informations).

En ce qui concerne la réponse aux e-mails, on constate une nette amélioration pour les ministres Flahaut, Michel et Boutmans, tous les trois mal notés dans notre précédent tableau.

En ce qui concerne les sites, Johan Vande Lanotte a enfin créé le sien (c'était le seul à ne pas l'avoir fait) ... mais il ne répond toujours pas aux e-mails ! Le secrétaire d'Etat

Olivier Deleuze a également son propre site. Les sites d'Antoine Duquesne et de Didier Reynders ont été considérablement améliorés. Comme en février 2001, il n'y a toujours pas de cyberchampion (c'est-à-dire un ministre qui répond rapidement aux e-mails et qui a un site très performant). Au classement général (combinant réponses aux e-mails et site web), Marc Verwilghen, qui détrône Frank Vandenbroucke, est désormais suivi de Laurette Onkelinx.

Louis Michel est celui qui a le plus progressé. Annemie Neyts et Vande Lanotte ne répondent toujours pas aux e-mails et sont donc classés «cybernuls».

Alain Destexhe ■



Alexandra Cool

Naar een elektronische overheid in België

Door nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zullen de burgers en de bedrijven in de toekomst elke dag van de week en de klok rond in contact kunnen komen met de overheid en sommige diensten direct online kunnen verkrijgen. Dit noemt men E-government. Het Federaal Planbureau heeft nagegaan wat de meest vooruitstrevende elektronische overheden in het buitenland aan diensten bieden en hoe zij georganiseerd zijn. Verder wordt bekeken hoever België staat en wat nog ontbreekt om tot een performante E-government te komen.

E-government of e-gov, staat voor een 'elektronische overheid' die haar dienstverlening verzorgt via het internet en daardoor haar burgers beter kan informeren, steunen en beheren. Tegelijk bekomt men er bij de overheid een efficiëntere interne werking mee ondermeer omdat de gegevens slechts eenmalig worden opgeslagen en geüpdatet.

Het internet was aanvankelijk bedoeld als een middel om onderzoekers toe te laten wereldwijd kennis uit te wisselen. Dankzij het internet zijn onderzoeksresultaten en realisaties over heel de wereld in een minimum van tijd toegankelijk. Dat heeft ongetwijfeld ook zijn schaduwzijde en sociale gevolgen. Met het internet moeten de onderzoekers immers veel minder beroep doen op wetenschappelijke of gespecialiseerde bibliotheken tenzij voor waardevolle oude boeken en manuscripten (totdat ook die gescand zullen zijn). De zakenwereld heeft al langer het belang van internet ingezien en begon met «e-commerce» en «e-business». De overheid is zich later gaan realiseren dat ook zij «klanten» heeft die ze efficiënter en sneller kan bedienen met behulp van het internet.

Welke diensten kan de overheid aan haar burgers en bedrijven bieden via het net?

De Europese Commissie heeft in een actieplan «e-Europe 2002» een lijst opgesteld van 20 prioritaire overheidsdiensten (zie punt VI) maar in feite kunnen alle vragen om inlichtingen, alle informatieverstrekking van de overheid, alle attesten die moeten afgeleverd en ook nagezien worden en alle betalingen aan de overheid, via internet afgehandeld en gecontroleerd worden. Zelfs integratie met privé-dienstverlening zoals gas, elektriciteit, huisvesting, hospitalisatie, onderwijs, enz. is op termijn onafwendbaar. Het volstaat te kijken naar wat Singapore - dat terzake als een vergevorderde benchmark

geldt - aan diensten biedt om te beseffen welke mogelijkheden er allemaal zijn. (<http://www.ecitizen.gov.sg>). Buiten Singapore zijn er nog enkele landen die behoren tot de e-gov-elite, wat niet hetzelfde is als behoren tot de ICT-elite. Belangrijk is dat die diensten 24 uur per dag en 7 dagen per week aangeboden worden. Dat veronderstelt een doorgedreven herstructurering van de overheid omdat de overheidsdepartementen met elkaar moeten verbonden worden om gegevensuitwisseling mogelijk te maken en om te vermijden dat reeds opgeslagen informatie niet elders nog een keer wordt opgevraagd. Door die informatisering zal het voor de overheid ook veel gemakkelijker worden om statistieken te maken en om beleidsdoelstellingen op te volgen. Het is vooral die interne reorganisatie die revolutionair zal zijn en die tot een grotere doeltreffendheid van de overheid zal leiden. In die zin is de mogelijkheid die e-gov biedt van het elektronisch aanvragen en opsturen van documenten eigenlijk maar een deel van het geheel en minder essentieel. M. Symons zegt terecht «*the next internet revolution will be e-governement*». In een finaal e-gov-stadium zal de overheid zelfs proactief kunnen optreden en burgers en bedrijven verwittigen wanneer bijvoorbeeld een vergunning vervalft. Uiteindelijk kan een elektronische overheid leiden naar een besluitvorming die stoelt op de rechtstreekse on-line-inbreng door burgers van opinies, meldingen van mistoestanden enz. Agenda's en besluiten van gemeenteraden kunnen bijvoorbeeld op het net worden gezet en de burgers kunnen daarover worden geraadpleegd on line; enquêtes over projecten kunnen plaatshebben; on-linediscussiegroepen kunnen bepaalde onderwerpen uitspitten enz. Het besluitvormingsproces kan er meer democratisch door worden.

Een Franse député, Thierry Carenac (Th. Carcenac): «*Pour une administration électronique citoyenne; methodes et moyens*»;

Rapport au Premier Ministre, avril 2001, 91 p.), maakte in opdracht van de Eerste Minister van Frankrijk, een rapport over de elektronische overheid waarin hij de implementatie van die elektronische overheid verbindt met een politieke keuze: moet ze leiden naar een «betere overheid» of naar «minder overheid», waarbij «minder overheid» betekent dat een deel van de dienstverlening wordt getransfereerd naar de privé-sector? Die problematiek is hier niet aan de orde, maar de literatuur en de buitenlandse en Belgische plannen en realisaties wijzen er toch op dat men overal een «betere overheid» nastreeft en niet doelbewust «minder overheid» in de zin van overheveling van diensten. Het is wel zo dat er in Frankrijk, net zoals in België trouwens, een duidelijke koppeling is met administratieve vereenvoudiging.

De drie e-gov koepels van de federale overheid

In België werkt de federale overheid aan drie e-gov-koepels:

- De koepel sociale zekerheid met de kruispuntbank en de in mei 2001 genomen beslissing dat in januari 2003 de RSZ-aangiften elektronisch zullen gebeuren.
- De koepel belastingen met een informati-caplan 2001-2005 waarin elementen zitten voor een elektronische dienstverlening.
- Een algemene koepel die de front office en de back office van de elektronische overheid structureert. Hiermee wordt onder meer bedoeld de «Public Key Infrastructure» (PKI) met de digitale handtekening en de certificering daarvan, de gemeenschappelijke «Universal Message Engine» (UME), het ondernemingsregister en de Federale Dienst voor Informatica (FEDICT).

Andere e-gov initiatieven

Er zijn nog een aantal initiatieven begonnen die mee bouwen aan een elektronische overheid: de elektronische brievenbus van De Post, het E-Justice-project, de elektronische vereenvoudiging bij de overheidsopdrachten,



Stéphane Scohy

de elektronische overheidsaankopen en ten slotte de bestaande elektronische jobaanbiedingen van VDAB, FOREM en ORBEM.

Ook de regio's werken aan een elektronische overheid. In Vlaanderen en Wallonië werden respectievelijk eind 2000 en juni 2001 verschillende initiatieven op de rails gezet. In beide regio's wordt veel belang gehecht aan het voorkomen van een digitale kloof. In Vlaanderen is er een digitaal actieplatform gestart dat de burgers de mogelijkheid zal geven het internet te gebruiken via hun tv-toestel. Een uniek project dat wereldbelangstelling geniet.

Ook Wallonië stelt een gelijkaardige oplossing voor via de gelanceerde initiatieven van *Brutélé* en *ALE*. In de Brusselse regio werkt men via de gemeenten aan e-gov. Omtrent de financiële kosten en baten van een e-gov-implementatie tast men in het duister, ook in het buitenland.

Welk is het kostenplaatje?

Nergens is er een kosten-batenanalyse gemaakt. Daar zijn een aantal redenen voor: de uitgaven voor ICT en voor e-gov zijn moeilijk van elkaar te scheiden en bovendien blijven sommige overheidsdiensten voorlopig met hun afzonderlijke budgetten ongeïntegreerd voortbestaan (jurisdictie, sociale zekerheid, belastingen...). De literatuur waarschuwt echter voortdurend voor «silo denken», wat wil zeggen dat men de elektronische dienstverlening gaat opbouwen vanuit de bestaande departementen. Uit de buitenlandse voorbeelden blijkt dat aanzienlijke besparingen mogelijk zijn bij overheidsaankopen en aanbestedingen, bij

registratie van autovoertuigen, bij belasting-aangifte en -aanslag en bij de sociale zekerheid. Voor de uitgaven komt men, rekening houdend met de buitenlandse voorbeelden, in de aanvangsfase ongeveer op een ruime vork van 2 tot 10 miljard per jaar (zonder de uitgaven die de lokale besturen zouden doen), maar de baten zouden vrij snel veel groter zijn dan de kosten.

Het consultancybedrijf «Accenture» somt vijf gemeenschappelijke kenmerken op van landen die inzake e-gov vooruitgang boekten:

1. Visie en implementatie: van bij de aanvang moet een visie ontwikkeld worden en moeten de juiste administratieve mechanismen voor implementatie gecreëerd worden.

2. Burgergericht: de on-line-aanwezigheid moet gebouwd zijn rond wat de burger wenst en niet rond de organisatie van de departementen.

3. Customer Relationship Management (CRM): vermits de overheid veel consumenten heeft moet zij zich die techniek uit de bedrijfs wereld eigen maken waarbij informatie over de consumenten aangewend wordt om aangepaste diensten te verlenen.

4. Volume en complexiteit: de overheid moet niet zoveel mogelijk aanbieden via zoveel mogelijk websites maar haar dienstverlening moet interactief zijn met transactiemogelijkheid.

5. Portals: de burgers moeten via centrale portals (toegangspoorten) bediend worden.

Volgt België dezelfde richting?

Gaat ons land in die richting? De literatuur stelt dat op topniveau een sterke centrale politieke bestuursentiteit nodig is voor het project management en voor de opvolging van de e-gov-implementatie. «*The major changes that will be required to implement electronic service delivery in public sector will not be possible without leadership from the highest levels. For central government, this means that Cabinet Ministers and permanent heads of department need to be closely involved in driving through change. Regular Cabinet meetings are an important means of securing this.*»

Zelfs de Europese Commissie stelt: «*Adaption in the public sector has so far been relatively slow in Europe. This is no longer primarily a question for technicians. What is needed for an effective transition is leadership from politicians.*»

In België zijn, voor het federale niveau, niet minder dan drie federale ministers bevoegd, maar er is geen specifiek ministercomité dat openbaar gemaakte planmatige richtlijnen geeft met timings en met vooruitgangrapporten (zoals dat bijvoorbeeld in het VK het geval is). Over de implementatie van een elektronische overheid bestaan er wereldwijd meer visies en plannen dan er realisaties zijn. De landen die hun overheidsdiensten elektronisch aanbieden via een centrale portal met de mogelijkheid van elektronische datatransmissie en -dossierbehandeling zijn schaars. Als men daarbij nog de vereiste stelt dat de aflevering van authentieke akten en de betalingen elektronisch moeten kunnen, dan wordt het aantal landen dat tot de e-gov-elite behoort wel zeer klein. Landen met e-gov-plannen zijn er daarentegen veel meer. Ook onze buurlanden Frankrijk, Nederland en het VK behoren daartoe. Toch kan men van die landen op het net centrale websites vinden met informatie over de implementatieprogramma's en hun einddatum. In federaal en regionaal België is het daarentegen, afgezien van wat persmededelingen, moeilijk zoeken naar informatie op het net over de visie en de plannen omtrent de e-gov-implementatie. Men komt natuurlijk niet onmiddellijk terecht bij www.fedict.be of www.mazfp.fgov.be/nl/modernisering/index.htm en de informatie die men daar uiteindelijk vindt is eerder beperkt en moet aangevuld worden met informatie die te vinden is op www.telcobel.be.

Een verkeerde indruk

Omwille van gebrekkige en niet-gecoördineerde informatie, passend in een globale e-gov-strategie, lijkt het er dus op dat België weinig doet om een elektronische overheid te realiseren, maar dat is spijtig genoeg een totaal verkeerde indruk. Er wordt in ons land bottom-up gewerkt en meer in stilte

dan in de andere landen. België heeft zelfs een voorsprong inzake de organisatie van een back office en de implementatie van een gecoördineerde middle ware, dankzij de ervaring opgedaan bij de realisatie van de kruispuntbank en de SIS-kaart. Die ervaring kon nuttig aangewend worden voor het ontwikkelen van de back office en middle ware en van een PKI. Terwijl de meeste landen bijvoorbeeld problemen hebben met de digitale handtekening, verloopt de conceptie en de ontwikkeling daarvan in ons land gesmeerd, dankzij de ervaring met de SIS-kaart. In 2003 zal België met een elektronische identiteitskaart waarschijnlijk tot de top behoren en het meetsysteem van de Europese Commissie zal ons dan ongetwijfeld goede punten opleveren.

Nadelen van een bottom-up aanpak

Dit bottom-up systeem heeft anderzijds ook zijn nadelen:

1. Het gevolg is dat men minder aandacht schenkt aan de front office. Nu de optie van één centrale Belgische portal verlaten is omwille van de regionale bevoegdheden in ons land, is ook het oorspronkelijke plan van De Post stopgezet om die centrale portal te ontwikkelen. De Minister van Telecommunicatie kondigt een centrale federale portal aan voor de tweede helft van 2001. Het resultaat is dat men op dit ogenblik via een portal nog geen e-gov-plannen kan meedelen. De DAV (Dienst Administratieve Vereenvoudiging) ontwikkelt wel een centrale website maar dat is geen portal.
2. De literatuur stelt dat e-gov essentieel gaat om een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. Die moeten gevraagd worden welke diensten zij in de eerste plaats van die elektronische overheid wensen. Behalve in Vlaanderen is er geen enquête voorzien die daarop inspeelt. Het gevolg is dat het beleid ervan uitgaat dat de voorkeur van burgers en bedrijven naar elektronische belastingen en socialezekerheidsdiensten gaat, vermits op die domeinen plannen bestaan voor

elektronische dienstverlening. Het is dienstverlening die in de eerste plaats tegemoet komt aan de bedrijven en het zijn maar twee domeinen van de twintig die de Europese Commissie vooropstelt. Misschien gaan de prioriteiten van de Belgische burger in de eerste plaats naar het elektronisch verkrijgen van het inschrijvingsbewijs voor zijn auto, het meedelen van een adreswijziging of het verkrijgen van een reispas of de aangifte van geboorte of sterfte. Met andere woorden een dienstverlening gebaseerd op stadia in zijn levensloop. De gemeentebesturen staan zeer kort bij een dienstverlening gebaseerd op de levensloop, maar men moet vaststellen dat de elektronische dienstverlening van de gemeenten nog zeer bescheiden is - enkele uitzonderingen bevestigen de regel - en niet geïntegreerd in een centrale portal. België loopt bijgevolg de kans de weg in te slaan waarvoor de literatuur waarschuwt, met name het «silo-denken», dwz. dat men de elektronische overheid gaat implementeren vanuit de bestaande departementale diensten en structuren.

3. Er is nog geen strategie omtrent de vraag of men reclame op de portal gaat toestaan, of men geld gaat vragen voor elektronische akten of informatie, of men tegen betaling ondernemingen gaat toestaan gegevens te bundelen en te gebruiken voor commerciële doeleinden.

Anders opgeleide ambtenaren

In de literatuur wordt erop gewezen dat een elektronische overheid niet alleen meer informatici nodig heeft maar ook anders opgeleide ambtenaren, niet in het minst omdat de ICT-omgeving zeer snel evolueert. De ambtenaren moeten vertrouwd zijn met een ICT-architectuur, met gegevensbestanden, de updating en stockering van die bestanden en vooral met het on line verstrekken van informatie via bondige en taalcorrecte e-mails. Zeker in latere e-gov stadia met elektronische betalingen, met 24x7-dienstverlening en vooral met clustering van de overheids-

E-VRT start met eerste testen in Januari 2002

diensten, zullen nieuwe bekwaamheden nodig zijn. Een task force van de Staat Mississippi heeft een lijst opgemaakt met de vaardigheden en opleidingen die vereist zijn om e-gov succesvol te implementeren. Daaruit blijkt dat het niet alleen gaat om de uitvoerende bedienden maar zeker ook om het management. De overheid zal zich meer en meer op computerschermen en in publicaties moeten leren presenteren met bondige geïllustreerde teksten waarvoor kennis van speciale software en creativiteit noodzakelijk zijn. Als men er rekening mee houdt dat de federatie «Agoria» berekent dat de Belgische arbeidsmarkt elk jaar ongeveer 10000 ICT-ge diplomaerden (van burgerlijk ingenieurs tot gegradueerde informatici) nodig heeft, terwijl we er in 2000 slechts 3000 afleverden, dan zal het aantrekken van onderlegde ambtenaren en ICT-specialisten budgettaire gevolgen hebben om vraag en aanbod in evenwicht te brengen. (De staat Kansas moest een bonus van 10 % toekennen alleen nog maar voor bedienden die de nieuwe vaardigheden wilden aanleren). De Belgische Minister van Telecommunicatie zegt trouwens op zijn website dat *«het tekort aan informaticaspecialisten zal resulteren in enorm duur informaticapersoneel, vertragingen in sleutelprojecten, lagere productiviteit en minder opbrengsten uit IT-investeringen»*.

Het zal in de toekomst dan ook nodig zijn te sleutelen aan het ambtenarenstatuut, aan de verloning en aan de bijscholing van het overheidspersoneel. Dat is recent aangevat door de wet van 17 juli 2001 (BS 31.7) «betreffende de machtiging van de federale overheidsdiensten om zich te verenigen met het oog op de uitvoering van werkzaamheden inzake informatiebeheer en informatieveiligheid» waardoor, via verenigingen zonder winstoogmerk, de overheid informatici kan aanwerven tegen een marktconform loon. Ook in Frankrijk is men zich bewust van het probleem en suggereert men aanvankelijke uitbesteding, vervolgens aanwerving van contractuelen buiten de loonschaal en ten slotte de creatie van een «corps interministériel des informaticiens».

In uitvoering van de beslissing van de Vlaamse regering van 15 december 2000, lanceert de VRT het proefproject Digitaal Thuisplatform, in samenwerking met Belgacom, incl. Skynet en Proximus.

Het doel van het «Digitaal Thuisplatform»-project is op korte termijn een testtoepassing voor interactieve media in de huiskamer van 100 Vlaamse gezinnen te brengen. Via hun televisietoestel en een set-top box zullen die huisgezinnen kunnen genieten van nieuwe, interactieve toepassingen en programmeringsvormen: uitgesteld kijken, verrijkte inhoud bij bestaande programma's (tekst + video), interactieve spellen, chat, e-mail, e-banking, e-government, ...

De VRT en Belgacom zijn zowel voor de technische infrastructuur als voor de inhoud en de dienstverlening perfect complementair. Door hun krachten te bundelen kunnen zij een grote meerwaarde creëren. Daarom verbinden zij er zich toe om via een maatschap gedurende de duur van het proefproject op een niet-exclusieve manier samen te werken om nieuwe media-toepassingen te ontwikkelen en te onderzoeken.

Door de combinatie van DVBT-uitzendingen (Digital video broadcasting-terrestrial), een retourkanaal via ADSL én een harde schijf in de set-top box is dit een uniek project dat totaal nieuwe vormen van programmering toelaat. De inhoud zal van dezelfde kwaliteit zijn als wat nu bestaat op de VRT-radio en -televisie, maar zal interactief zijn. De gebruiker zal m.a.w. de programmering kunnen sturen (kijken wanneer men wil, onderbreken, achtergrondinformatie opvragen, online meespelen, transacties doen, ...). Vanaf september 2001 wordt technisch getest. Begin 2002 zal het pakket aan de

proefgezinnen worden aangeboden en kan van het gebruikersgedrag gemeten worden. Dit proefproject zal toelaten om voor de eerste keer de verschillende deelelementen die tot nu toe in een studie- of implementatiefase waren, echt te ontwikkelen en te demonstreren.

Binnen het programma zullen 6 dimensies aan bod komen, die elk als een project kunnen worden gedefinieerd:

- Nieuwe vormen van programmering
- Inhoud en toepassingen
- Productieplatform
- Applicatieplatform
- Distributieplatform (DVBT en ADSL)
- Meting en Gedragsanalyse

Rekening houdend met de strikte planning, werd gekozen om de nieuwe DVB-T zender op een bestaande VRT-mast te plaatsen in Schoten. De VRT beschikt immers al over een frequentie die hiervoor kan worden gebruikt.

Belgacom zal niet alleen instaan voor het retourkanaal via ADSL, maar zal via Belgacom Skynet ook een aantal bestaande PC-toepassingen aanpassen aan de televisie-omgeving en nieuwe toepassingen creëren. Zo zal de gebruiker via het televisietoestel het internet kunnen raadplegen, mailen, chatten, videomateriaal kunnen aanvragen, ... Belgacom staat ook in voor de helpdesk en de ondersteuning van de gebruikers. Ook Proximus zal nauw bij het project betrokken worden, op het vlak van de mobiele toegang tot de nieuwe diensten.

Bovendien kunnen zowel VRT als Belgacom via dit proefproject de nodige ervaring opdoen met het aanbieden van e-governmentdiensten via meerdere platformen (PC en TV).

E-VRT een digitaal thuisplatform

België is een federaal land wat de implementatie van e-gov zeker niet vereenvoudigt. Overleg was nodig om een overeenkomst af te sluiten waarbij men dezelfde standaarden en normen zal hanteren, een gemeenschappelijke UME (Universal Message Engine) zal ontwikkelen en zich ertoe verbindt, de

burgers via de verschillende centrale portals geïntegreerd te zullen helpen. Dat neemt niet weg dat Vlaanderen verder staat dan de andere regio's en dus vroeger zijn burgers en bedrijven elektronisch zal kunnen helpen dan de anderen. Als Vlaanderen erin slaagt zijn digitaal thuisplatform (E-VRT) te realiseren dan zal meteen een stuk van de digitale kloof weggewerkt zijn via inschakeling van de tv.

Informatiecampagne

Er zal nog een informatiecampagne moeten opgezet worden om de burgers en de bedrijven maar ook de ambtenaren voor te bereiden op die elektronische overheid. Vooral de vrees van de burgers voor een gebrek aan veiligheid zal tijdig aangepakt moeten worden - zie hiervoor de Amerikaanse enquête in deze Instance - als men wil dat de overheidsdiensten elektronisch gevraagd zullen worden.

1,3 miljard voor de aansturingprojecten

De budgetten die de overheid gaat besteden aan e-gov, zijn - zoals in alle landen - onbekend. Voor België is er voor de federale aansturingprojecten 1,3 miljard voorzien. Dit is voor de elektronische identiteitskaart, de UME en de architectuur van de portal en voor het ondernemingsregister. Aan dat bedrag moeten de uitgaven voor elektronische dienstverlening van de Ministeries van Financiën, Sociale Zaken en Justitie toegevoegd worden. Daar komen nog het miljard bij (over 2 jaar) dat De Post gaat investeren in elektronische briefwisseling en misschien de 1 miljard van de Nationale Participatiemaatschappij voor een portal. Verder zijn er nog alle e-gov-investeringen van de regio's, waarvoor geen cijfers beschikbaar zijn. Dat geldt ook voor Vlaanderen (met uitzondering van de 178 miljoen voor het televisieproject), hoewel die regio zeer uitgebreide en ambitieuze projecten op stapel heeft.

Beleidsthema's

Tot slot worden de beleidsthema's opgesomd die uit de analyse naar boven komen:

- een centraal speciaal ministercomité zou nuttig zijn om met politiek gezag een gecoördineerde planning met realisaties en vooruitgangsrapporten te realiseren;
- een centrale portal zou nu reeds burgers, bedrijven en overheidsinstellingen moeten voorlichten omtrent alle aspecten van e-gov;
- het gevaar bestaat van ongecoördineerde silo-implementatie;



Stéphane Scohy

- de baten zullen in de toekomst waarschijnlijk veel groter zijn dan de kosten voor de overheid;
- nergens, ook niet in het buitenland, kan een kostenbatenanalyse gemaakt worden, hetgeen een privaat-publieke samenwerking niet bevordert.
- de overheid moet aandacht besteden aan alle aspecten van veiligheid en privacy;
- ambtenaren moeten tijdig geïnformeerd en bijgeschoold worden.

In de volledige paper wordt de volgende rode draad gevolgd: wat is de betekenis van een elektronische overheid en wat zijn finaal de maatschappelijke voordelen van elektronisch verleende overheidsdiensten. Kunnen we iets leren van de buitenlandse benchmarks? Wat zijn de plannen en de realisaties in België en wat gaan we doen om de digitale kloof te vermijden? En ten slotte, wat zijn de kosten en baten van de implementatie van e-gov?

Alles bij elkaar stelt men vast dat er ook in België heel wat initiatieven genomen worden om een elektronische overheid te realiseren. Die initiatieven volgen elkaar bovendien zo

snel op dat het overzicht, zoals het in deze paper wordt gebracht, er ongetwijfeld binnen twee jaar, vooral onder impuls van de digitale identiteitskaart met handtekening, helemaal anders zal uitzien. Voorlopig kan er op het terrein, buiten de kruispuntbank, voor de burgers en de bedrijven nog geen gebruik worden gemaakt van een elektronische overheid. Het voorbeeld van Singapore leert dat een elektronische overheid zeer ver kan reiken. De centrale portal van Singapore registreert per jaar 1,6 miljoen transacties (op 3,2 miljoen inwoners). In Australië gebeurt 40 % van die transacties buiten de diensturen.

De uitspraak van professor Pigneur van de HEC Lausanne «*On ne sait pas où on va, mais on y va à grands pas*» is dan ook op zijn plaats.

H. Van Sebroeck

E-gov, naar een elektronische overheid in België, Working Paper 04-01, Federaal Planbureau, juli 2001. De studie kan besteld worden bij H.Dekens: tel 02 507 73 41.

Government Online, une perspective internationale

Taylor Nelson Sofres (TNS) est le 4ème groupe d'études mondial, coté à la Bourse de Londres, et présent dans plus de 50 pays. Les clients TNS proviennent de secteurs divers et variés, y compris des secteurs Social et Gouvernement. Chaque année TNS organise une conférence internationale pour ses chercheurs du secteur «Social et Gouvernement» afin d'échanger idées et expériences. En 2001, cette conférence a eu lieu à Berlin et pendant cet événement la discussion s'est concentrée sur l'impact de l'Internet auprès des gouvernements à tous les niveaux. Les chercheurs TNS ont conclu qu'il existait un décalage entre les informations que les clients détiennent et l'utilisation des services offerts par les sites gouvernementaux (e- government). Cette étude a donc été conçue pour fournir des évaluations comparées globales et nationales.

Le 9 novembre 2001 - Taylor Nelson Sofres a conduit la première étude internationale sur l'utilisation des sites web gouvernementaux dans 27 pays d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie-Pacifique. Cette enquête permet ainsi de dresser un panorama international unique du «e-gouvernement» dans le monde et d'établir des comparaisons pays par pays. C'est en Norvège, au Danemark, Canada et en Finlande que la fréquentation des sites gouvernementaux est la plus forte. La France se situe au 11ème rang. Principal obstacle à une utilisation plus élevée des sites gouvernementaux relevé par l'étude: la faible sécurisation des données personnelles.

Objectifs de l'Etude

Le but principal de cette étude est de comprendre l'impact d'Internet sur les gouvernements au niveau international, et plus particulièrement:

- De mesurer la croissance future du «e-gouvernement», à l'échelle mondiale et nationale.
- D'appréhender l'étendue du «e- gouvernement» - par rapport à la population totale
- Déterminer les niveaux de crainte liés au fait de fournir des informations personnelles par internet sur les sites gouvernementaux - et comment cela peut être un obstacle à l'utilisation des sites gouvernementaux .
- De fournir des évaluations globales et nationales pour que les services gouvernementaux puissent se mesurer par rapport aux autres pays.

Méthodologie

Une première question sur l'utilisation des services en ligne des gouvernements a été posée dans 27 pays, entre juillet et septembre 2001 (Inde et Hongrie - échantillon sur la population des Internautes). Les bureaux TNS ont effectué le terrain. Une deuxième question - en option - sur la sécurité des données personnelles fournies sur les sites gouvernementaux a été posée dans 20 pays et uniquement aux internautes de cinq pays. (Inde,

Hongrie, Indonésie, Russie et Espagne) Dans les 27 pays, 29077 personnes ont été interrogées. Tous les résultats pays ont été pondérés pour être représentatifs de la population de leur pays.

Les 27 pays couverts sont: Australie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Corée du Sud, Taïwan, Etats Unis, Canada, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Royaume Uni, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pays Bas, Norvège, Pologne, Russie, Slovaquie, Espagne, Turquie

Résultats- clés et Principaux résultats

Quels sont les niveaux d'utilisation des sites gouvernementaux ?

- Parmi les 27 pays étudiés, c'est la Norvège qui détient le taux d'utilisation des sites gouvernementaux (53% pour les 12 derniers mois précédant l'enquête) et d'Internet le plus élevé (63%).
- La moyenne d'utilisation des sites gouvernementaux est de 26% dans la population mondiale. On relève de fortes disparités de fréquentation parmi les pays étudiés (3% Turquie - 53% Norvège).
- Les pays qui utilisent le plus les sites gouvernementaux sont, outre la Norvège, le Danemark, le Canada, la Finlande, les Etats- Unis, Hong Kong, l'Australie et les Pays Bas.
- Les pays qui utilisent le moins les sites gouvernementaux sont l'Indonésie, la Russie, la Turquie, la Pologne, la Lituanie, la Slovaquie, la Lettonie, la Malaisie et le Royaume- Uni.
- Si l'utilisation d'Internet est fortement corrélée avec l'âge (plus on est jeune, plus on utilise Internet), ceci n'est pas le cas des sites gouvernementaux. Leur utilisation est la plus forte parmi les 25- 34 ans, pour se tasser parmi les 35- 54 ans. Les hommes utilisent les services des sites gouvernementaux que les femmes, mais au global, les différences de sexe ne sont pas fortes.

Les sites gouvernementaux: pour quelle utilisation ?

- Les sites gouvernementaux sont utilisés principalement pour chercher des informations (20%). 41% des Norvégiens ont cherché des informations sur un site web gouvernemental au cours des 12 mois précédant l'enquête. Les autres pays ayant des taux élevés de Recherche d'Informations sont le Danemark (39%), la Finlande (37%), le Canada (36%) et Hong Kong (27%).

- Pendant les 12 derniers mois, 9% de la population mondiale a utilisé Internet afin d'imprimer des formulaires administratifs (Téléchargeurs); 7% ont utilisé Internet pour fournir des informations personnelles ou sur leur foyer au gouvernement (Fournisseurs).

- 6% de la population mondiale a utilisé Internet pour régler des services/ produits payants sur les sites gouvernementaux impliquant l'utilisation d'une carte de crédit ou d'un n° de compte en banque. 19% des Norvégiens ont utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour ce genre de transaction - taux le plus élevé dans le monde. Les autres pays qui détiennent un taux de transactions relativement élevé sont la Finlande (17%), l'Estonie (16%), le Danemark (15%) et le Canada (10%).

- Globalement, près d'un internaute sur cinq (19%) effectue des transactions sur les sites gouvernementaux. Ceci correspond globalement au nombre d'acheteurs de produits en ligne (15% d'internautes).

Les craintes liées à la sécurité constituent-elles un obstacle à l'utilisation des sites gouvernementaux ?

- Les craintes liées à la sécurité des données personnelles - numéros de cartes de crédit ou de comptes bancaires, montant du salaire - demandées sur les sites gouvernementaux sont importantes. 64% des personnes interrogées estiment ne pas se sentir en sécurité lorsqu'elles utilisent Internet dans ce but. Elles sont toutefois plus nombreuses à se dire «pas très en sécurité» (47%) que «pas en sécurité du tout» (17%).

- Seulement 14% de la population mondiale affirme être «assez en sécurité» et peu (1%) «très en sécurité»

- Les pays où on relève les taux de sécurité les

plus élevés sont la Finlande (37%), Hong Kong (32%), le Danemark (31%), le Canada (30%) et l'Estonie (27%). Quatre de ces pays sont aussi dans les 5 premiers à effectuer des transactions sur les sites gouvernementaux.

- Les hommes et les moins de 25 ans sont les catégories qui se considèrent le plus en sécurité

- Nombreux sont les non-utilisateurs qui estiment que les sites gouvernementaux sont «peu sûrs» (62%) ou «pas sûrs du tout» (19%) tandis qu'un cinquième (18%) n'a pas d'opinion. Les Chercheurs d'informations sont les plus inquiets en ce qui concerne la sécurité (76%). Cependant, les Transactionnaires expriment de l'inquiétude (63%), bien qu'ils aient utilisé Internet avec leur carte de crédit ou leur N° de compte en banque pour effectuer des transactions sur les sites gouvernementaux. Tout indique que la sécurité constitue un frein, mais n'empêche pas forcément d'effectuer des transactions sur le web. Ainsi, même si cela peut constituer un obstacle, la question de la sécurité n'empêche pas la fréquentation.

- Les pays qui expriment le plus d'inquiétude à propos de la sécurité des transactions sont l'Allemagne (85%), le Japon (84%), la France (84%), les Etats-Unis (72%) et la République Tchèque (72%).

- Ce sont les femmes qui expriment les craintes les plus fortes, ainsi que les 25-44 ans.

Qui sont les internautes?

- Un très large pourcentage de jeunes a utilisé Internet le mois précédant l'enquête. Les chiffres globaux de pénétration sont atténués par la faible utilisation d'Internet chez les personnes âgées.

- Les hommes utilisent davantage Internet que les femmes, même si la situation diffère selon les pays et les cultures.

Qui sont les utilisateurs des sites gouvernementaux?

- L'utilisation des sites gouvernementaux est plus forte chez les 25-35 ans. On relève un palier chez les 35-54 ans.

- Les hommes utilisent davantage les sites web gouvernementaux, mais les différences entre les sexes ne sont pas fortes.

Type d'utilisation des sites gouvernementaux

- L'utilisation la plus fréquente des sites gouvernementaux à travers le monde est la recherche d'information.

- Réaliser des transactions constitue l'utilisation la moins fréquente.

Sites gouvernementaux - Caractéristiques des utilisateurs - Les Transactionnaires

- Les Transactionnaires appartiennent davantage à la catégorie des 25-54 ans qu'à celle des moins de 25 ans..

- Les plus de 65 ans constituent une part non-négligeable des transactionnaires.

Il n'y a pas de différences entre les sexes.

Sites gouvernementaux - Caractéristiques des utilisateurs - Fournisseurs

Les fournisseurs d'information se trouvent principalement chez les moins de 34 ans.

Sites gouvernementaux - Caractéristiques des utilisateurs - Les téléchargeurs

- Ceux qui utilisent l'Internet pour télécharger des formulaires administratifs ont plutôt entre 25 et 34 ans. Les 45-54 ans se trouvent également au-dessus de la moyenne des téléchargeurs.

- Les femmes ont tendance à moins télécharger de formulaires que les hommes, mais les différences ne sont pas énormes.

Sites gouvernementaux - Caractéristiques des utilisateurs - Les chercheurs d'Information

- Les moins de 34 ans cherchent beaucoup d'informations sur les sites gouvernementaux.

- Un cinquième des 45-54 ans (21%) appartiennent aux chercheurs d'informations.

Sites gouvernementaux - Les non-utilisateurs

Actuellement, les sites gouvernementaux sont moins utilisés par les 55 ans et plus.

Comparaison des transactions sur les sites gouvernementaux avec les autres transactions en ligne

- 19% des internautes ont effectué une transaction sur un site gouvernemental au cours des 12 mois qui ont précédé l'enquête.

- La comparaison avec l'achat de biens sur Internet n'est pas défavorable aux sites gouvernementaux. (15%)

Raisons de ne pas effectuer d'achats en ligne

Les raisons les plus importantes pour ne pas effectuer d'achats en ligne sont liées à la sécurité. En fait, 25% des non-utilisateurs affirment ne pas vouloir fournir d'informations sur leur carte de crédit et 21% mentionnent des inquiétudes d'ordre général au sujet de la sécurité. (Noter: 8% ont insisté sur ces deux motifs.)

Pourcentage de ceux qui n'ont jamais ou qui n'ont pas l'intention de faire des achats en ligne %:

- N'a pas cliqué sur la validation des coordonnées bancaires: 3%
- Prix trop élevés/ attend des prix plus bas sur Internet: 6%
- C'est trop compliqué/ manque de connaissance: 6%
- N'a pas confiance dans les marques en ligne/ manque de fiabilité: 11%
- On ne sait pas ce qu'on commande: 15%
- Plus facile/ plus agréable d'acheter des produits/ services en magasin: 19%
- Il est plus sûr que d'acheter des produits et/ ou des services en magasin: 21%
- Ne veut pas fournir des informations sur la carte de crédit/ problèmes de sécurité: 25%
- Autres raisons: 20%

La sécurité, un frein plus fort encore en France que dans les autres pays

84% des Français estiment qu'il est risqué ou très risqué de fournir des informations personnelles (numéro de carte de crédit, numéro de compte bancaire, rémunération) sur les sites gouvernementaux (contre 11% qui ne s'en inquiètent pas). Même si l'inquiétude est majoritaire dans l'ensemble des pays, ce frein est plus fort encore en France: 64% des personnes interrogées dans les 27 pays sont de cet avis. Les moins réfractaires sont les plus jeunes (21% des moins de 25 ans), les hommes (15% pour 8% chez les femmes), les personnes ayant des revenus élevés (17%) et les plus diplômés (22%).

Nerlandaisers maken veel gebruik van online overheidsdiensten, maar gevoel van onveiligheid is nog groot

Websites van de overheid worden in Nederland relatief veel bezocht in vergelijking met andere landen. Ondanks het hoge gebruik van de online overheidsdiensten, vinden Nederlanders het meer dan in andere landen onveilig om persoonlijke informatie via internet door te spelen naar de overheid. Dit blijkt uit een onderzoek onder 1245 Nederlanders van 16 of ouder dat NIPO Interactive in samenwerking met Taylor Nelson Sofres heeft uitgevoerd naar gebruik van online overheidsdiensten. Nederland op zesde plaats wat betreft gebruik online overheidsdiensten

Van de Nederlandse bevolking maakt ruim drie op de tien (31%) wel eens gebruik van online overheidsdiensten. Hiervan gebruikt één op de tien (11%) internet om «informatie in te winnen» via een website van de overheid. Een kleiner gedeelte gebruikt internet om de overheid van «informatie te voorzien» over zichzelf of het huishouden (10%), om «overheidsformulieren» zoals een belastingformulier uit te printen (6%), of om «overheidsdiensten of -producten te betalen» met een credit card- of een bank/gironummer (5%).

Internationaal gezien zijn er zeer grote verschillen wat betreft het gebruik van online overheidsdiensten. Landen die het meest gebruik maken van websites van de overheid zijn Noorwegen (53%), Denemarken (47%), Canada en Finland (beide 46%). Uit ander internationaal onderzoek van het NIPO in samenwerking met Taylor Nelson Sofres blijkt dat deze landen ook een zeer hoge internetpenetratie hebben.

Een hoge internetpenetratie betekent echter niet altijd dat er in een land sprake is van een hoog gebruik van online overheidsdiensten. Het onderzoek toont namelijk ook aan dat in een aantal landen waar het internetgebruik goed is ontwikkeld, het gebruik van online overheidsdiensten opvallend laag is. Dit is het geval met Korea en Groot-Brittannië, waar in beide gevallen slechts een derde van de internetters van overheidswebsites gebruik maakt.

Nederlanders vinden het doorspelen van informatie via internet meer dan gemiddeld onveilig

Zeven op de tien Nederlanders (70%) vinden het onveilig om persoonlijke informatie (bijvoorbeeld creditcardnummer of bruto jaarsalaris) via internet aan de overheid door te geven. Internationaal gezien ligt dit percentage iets lager (64%). Landen waarin het gevoel van onveiligheid het grootst is, zijn Duitsland (85%), Japan en Frankrijk (beide 84%).

Uit de internationale resultaten blijkt dat met name mannen en personen in de leeftijd tot en met 25 jaar het meeste vertrouwen hebben in het online doorgeven van persoonlijke informatie aan de overheid.

Internationaal gezien is Nederland al ver wat betreft het gebruik van online overheidsdiensten. Toch is het vertrouwen in het doorspelen van persoonlijke informatie via internet nog laag, ook vergeleken met andere landen.

L'inquiétude culmine chez les non-utilisateurs de sites gouvernementaux (87%), confirmant ainsi le frein que constitue la sécurité pour la fréquentation de ses sites, comme pour les sites d'achat en ligne d'ailleurs, comme l'avait déjà révélé l'enquête internationale sur le e-commerce.

Reste un enseignement particulièrement notable: la crainte de fournir des informations personnelles sur les sites gouvernementaux

n'empêche pas d'y effectuer des transactions en ligne: 47% des internautes ayant effectué des transactions en ligne estiment qu'il n'est pas sûr d'y laisser des informations personnelles.

Taylor Nelson Sofres

Info: <http://www.tnssofres.com>

Bibliothèque d'E-government E-government Bibliotheek



Crypto

How the Code Rebels Beat the Government - Saving Privacy in the Digital Age
by *Steven Levy* - Hardcover - January 2001

If the National Security Agency (NSA) had wanted to make sure that strong encryption would reach the masses, it couldn't have done much better than to tell the cranky geniuses of the world not to do it. Author Steven Levy, deservedly famous for his enlightening book *Hackers*, tells the story of the cypherpunks, their foes, and their allies in *Crypto: How the Code Rebels Beat the Government*



Seamless Government

A Practical Guide to Re-Engineering in the Public Sector (The Jossey-Bass Public Administration)

by *Russell M. Linden*



Benchmarking for Best Practices in the Public Sector

Achieving Performance Breakthroughs in Federal, State, and Local Agencies (Jossey-Bass Public Administration)
by *Patricia Keehley (Editor), Steven Medlin, Laur Longmire, Patricia Keelhey, Sue A. MacBride (Contributor)*

E-government, virtuele fictie of blijvend toekomstbeeld?

Enkele juridische kanttekeningen bij Utopia politica

Auteur(s): R. van den Hoven van Genderen en P. van Schelven

uitgeverij: Elsevier - ISBN: 90 5749 910X
Ca. 220 pagina's



Tools for Innovators

Creative Strategies for Managing Public Sector Organizations (Jossey-Bass Nonprofit and Public Management Series)

by *Steven Cohen, Eimicke William, Cohen Steven, William B. Eimicke*

Innovation tools that take public managers beyond mere competence to become the creative innovators needed in today's complex public sector. «While many books hype the latest fad, here at last (!) is a 'realist's' toolbox designed for public administrators who need to know the costs as well as the benefits of managerial theories and technologies».-Melvin Dubnick, Department of Public Administration, Rutgers University.

Het lichaam als sleutel; Wiring government; Interconnection disputes

Juridische beschouwingen over biometrie; integrated public service delivery through ICT; Sweden, Great Britain and the United States.

Persoonsidentificatie met behulp van een biologische pincode is 'onmisbaar en onvermijdbaar', aldus een van de auteurs, mr.dr. J. Grijpink van het ministerie van justitie, op een speciaal ingelaste 'expertsessie'. Het hoeft overigens niet per se een vingerafdruk

te zijn, met alle criminele connotaties van dien. Het kan ook de hele handpalm zijn, of een scan van de iris van een oog, of zelfs de tedere warmtestraling van een wang. Sommige politiemensen zweren overigens bij een oorafdruk.

uitgeverij: Samsom

rubriek: Juridische Onderwerpen Alg.

serie: El Hizjra-literatuurprijs

afmetingen: 245x164x22mm

isbn: 9014055692

verschenen: 01-12-1997



Banishing Bureaucracy

The Five Strategies for Reinventing Government

by *David Osborne, Peter Plastrik*

An upbeat but unpersuasive advertisement for solving the problems of government through public management reform. Osborne, coauthor of the influential *Reinventing Government* (1992) and Plastrik (a political journalist and operative in Michigan) promote an entrepreneurial model of government in which agencies offer services, citizens are customers, and the rewards and perils of a marketlike environment improve the performance of traditionally inflexible bureaucrats. Implementation is to occur through five common-sense strategies: Clarify purposes (core), create incentives for employee performance (consequences), obtain feedback from service recipients (customer), empower people to do what is needed (control), and replace old habits with new commitments (culture). The result is a theory that would tempt a cynic to conclude that creating jargon is the key to reinventing government, to wit: As "reinventors... uncoupled functions, they used the flexible performance framework metatool to

incorporate the consequences and control strategies into their plan.” The heart of the volume, however, beats in the numerous examples that introduce some substance into the discussion, and from Indianapolis city government to Minnesota schools, the US Forest Service, and national government in New Zealand, the authors provide real cause for optimism. Unfortunately, they also provide reasons to be skeptical. First, it is strange that they find no disadvantages to reinvention. In a world where trade-offs are more common than miracles, this raises a suspicion that we are not getting the whole story. Second, there is a troubling tendency to measure success in terms of management goals rather than policy outcomes. In Minnesota, for example, the criterion for applauding a voluntary school choice program is proliferation across school districts, not students receiving an improved education. There will be reason to cheer if transforming bureaucrats into entrepreneurs improves the results of public policy, but this conclusion depends on producing actual benefits to citizens, not enthusiastic cheerleading from management mavens. (Author tour) - Copyright ©1996, Kirkus Associates, LP. All rights reserved. -This text refers to the Hardcover edition.



Planning for PKI

Best Practices Guide for Deploying Public Key Infrastructure

by *Russ Housley, Tim Polk*

An in-depth technical guide on the security technology driving Internet e-commerce expansion. «Planning for PKI» examines the number-one Internet security technology that will be widely adopted in the next two years. Written by the architects of Public Key Infrastructure (PKI), this book provides authoritative technical guidance for network engineers, architects, and managers who need to implement the right

PKI architecture for their organization. The authors discuss results and lessons learned from early PKI pilots, helping readers evaluate PKI deployment impact on current network architecture while avoiding the pitfalls of early technical mistakes. Four technical case studies detail the do's and don'ts of PKI implementation, illustrating both successes and failures of different deployments. Readers will also learn how to leverage future PKI-related technologies for additional benefits.



Planning Your Internet Marketing Strategy

A Doctor Ebiz Guide

by *Ralph F. Wilson*

A top international authority on Web marketing and e-commerce provides a sure-fire formula for developing a winning e-commerce marketing strategy. One of the biggest reasons why so many Internet-based businesses fail isn't poor product or service, or technology failures, or even lack of funding. As Internet marketing guru Ralph F. Wilson explains in this ground-breaking book, a preponderance of e-business failures can be traced back to a lack of knowledge about the Internet's full potential as a marketing and sales tool. With the help of case studies of outstanding e-business successes and failures, Wilson describes how to develop four, core e-business marketing competencies. Readers learn how to develop a USP, clarify goals, and perform analysis and customer profiling. They also learn how to perform product positioning; develop a balanced promotional mix; provide lifetime customer value; and much more. Ralph F. Wilson (Loomis, CA) is the founding editor of three popular e-business publications read by 130,000 subscribers in 130 countries: Web Marketing Today, Web Commerce Today, and Doctor Ebiz.



Stéphane Scohy

Franse Gemeenschap en Cisco investeren om meer informatici op te leiden

Curriculum Cisco Networking Academy Program wordt uitgebreid, Sun Microsystems en Adobe sluiten aan

Cisco Systems en de Franse Gemeenschap hebben een akkoord gesloten om op jaarbasis telkens meer dan 700 netwerkspecialisten op te leiden. Als onderdeel van het akkoord zullen een twintigtal Brusselse en Waalse onderwijsinstellingen voor sociale promotie toetreden tot het Cisco Networking Academy Program (CNAP). De opleiding van docenten en inspecteurs is al gestart om de lessen netwerkbeheer volop van start te laten gaan vanaf begin volgend jaar.

Françoise Dupuis, Minister van Hoger Onderwijs, Onderwijs voor Sociale Promotie en Wetenschappelijk Onderzoek van de Franse Gemeenschap: «Vandaag hebben we een overeenkomst gesloten voor een samenwerking op lange termijn. Daardoor zal ons onderwijs voor sociale promotie zijn aanbod up-to-date houden, kunnen meegaan met de stand van de technologie en inspelen op de behoefte van de bedrijven. Dankzij ons partnership met een vooraanstaand netwerkspecialist als Cisco kunnen we onze studenten relevante en toekomstgerichte opleidingen voorleggen waarmee ze op professioneel vlak meer kansen zullen krijgen.»

Ten laatste bij het begin van 2003 zullen 19 instellingen voor sociale promotie in Brussel en Wallonië volledig uitgerust zijn om de cursussen te onderwijzen.

Onderwijsinstellingen en opleidingsinstituten die aansluiten bij het CNAP genieten een aantal praktische en financiële voordelen.

Cisco zorgt voor opleiding van docenten en stelt eveneens de inhoud van de cursussen in het Frans ter beschikking. Voorts kunnen studenten en docenten alle dagen van de week en dag en nacht terecht op een telefonische hulplijn met alle vragen over de cursus netwerkbeheer. Tot slot kunnen de CNAP-scholen tegen een zeer voordelige prijs labo's installeren waar studenten en docenten technische proeven kunnen uitvoeren en oefeningen maken. De scholen blijven overigens vrij wat de praktische organisatie van de CNAP-cursussen betreft.

Afstandleren, doceren voor een klas of een combinatie van beide behoren allemaal tot de mogelijkheden.

Aan de Université du Travail in Charleroi zijn de eerste cursussen netwerkbeheer inmiddels van start gegaan. Vijftien docenten en inspecteurs volgen er een «train-the-trainer»-cursus waardoor ze binnenkort zelf de cursus netwerkbeheer kunnen onderwijzen. Daarnaast zijn een zestigtal leerlingen in vier klassen gestart met de cursus uit het CNAP-programma. De cursus bestaat uit een opleiding van 280 lesuren, gespreid over een periode van zes maand tot twee jaar.

De Franse Gemeenschap en Cisco hebben ook samen de leerdoelstellingen van het onderwijs voor sociale promotie afgestemd op de competenties die vandaag vereist zijn op het gebied van netwerkbeheer. Ze hebben daartoe het leerplan en de sleutelcursus netwerkbeheer van het CNAP naast elkaar gelegd.

CNAP-curriculum uitgebreid met extra cursussen Het Cisco Networking Academy Program (CNAP) werd in 1997 opgezet om studenten over de gehele wereld de mogelijkheid te geven zich te bekwamen in internettechnologieën. In samenwerking met bestaande scholen en met de ondersteuning van lokale overheden, zorgt het programma voor cursussen waarin men zich op verschillende niveaus en specialiteiten kan vormen. Begin november waren er wereldwijd 8.434 academies operationeel in 134 landen. Samen hebben ze al meer dan 50.000 studenten met succes opgeleid. Ruim 180.000 anderen volgen momenteel een van de cursussen. Tegen 2003 zullen in de Franse gemeenschap 19 instellingen voor sociale promotie de cursussen onderwijzen aan meer dan 700 studenten.

Wegens het algemene succes van het CNAP heeft Cisco het cursusaanbod uitgebreid met twee extra opleidingen. De oorspronkelijke cursus netwerkbeheer kan aangevuld worden met een verdere specialisatie tot Cisco Certified Network Professional (CCNP). Aan de andere kant komt er ook een basiscomputeropleiding, A+ geheten. Daarnaast heeft Cisco aan Sun Microsystems gevraagd om als eerste externe partner deel te nemen aan het CNAP. Sun vult het bestaande cursuspakket aan met een module over de essentiële kenmerken van UNIX-besturingsystemen. Ook Adobe zal het programma ondersteunen met een lessenreeks over webdesign.

Voor alle vijf cursussen is opleiding en ondersteuning voor docenten voorzien. Voorts wordt begeleid studeren via het internet

(e-learning) gecombineerd met een reeks praktische oefeningen. Dat samen moet aan studenten aanleren hoe ze computernetwerken ontwerpen, bouwen en onderhouden. De nieuwe UNIX-module zal de studenten een basiskennis over het UNIX-besturingssysteem bijbrengen. Ook in de opleidingen van Adobe wordt theorie aan de praktijk gepaard om studenten inzicht te bieden in het ontwerp, de implementatie en het onderhoud van websites.

«Vele bedrijven zijn hard op zoek naar bekwaame informatici. Naast Cisco gebruiken nu ook Sun en Adobe daartoe het Cisco



Alexandra Cool

Networking Academy Program om aan studenten essentiële kennis mee te geven die hen toegang tot het hoger onderwijs of een job in de nieuwe economie moet bezorgen.» aldus Stephan Engelen.

Meer informatie

*Kabinet van Mevr. Françoise Dupuis,
Minister van Hoger Onderwijs, Onderwijs
voor Sociale Promotie en Wetenschappelijk
Onderzoek van de Franse Gemeenschap
Louizalaan 65, 1050 Brussel
Tel: 32 (0)2 533 7109*

Le courrier électronique, cachet de La Poste faisant foi

PostBox vous offre l'adresse électronique et la boîte aux lettres électronique individuelles et certifiées, pour tout le monde et pour toute la vie. PostBox deviendra également le bureau de poste électronique individuel à domicile.

Postbox, le nouveau standard du courrier électronique sera disponible au niveau national dès l'année prochaine.

Une phase de test sera lancée dès la fin de l'année dans les villes pilotes de Leuven et Marche-en-Famenne et dans la commune bruxelloise de Woluwé-Saint-Pierre.

Le Belgian Post Group se profile clairement comme une société de communication d'avant-garde. Non seulement pour le courrier physique mais aussi pour les communications électroniques. PostBox est une première réalisation concrète du département e-Services, créé fin de l'année dernière. Grâce à PostBox, le courrier électronique jouit à compter de ce jour de la même crédibilité qu'une lettre traditionnelle. PostBox stimule par ailleurs l'émergence de communautés autour du thème de la communication électronique fiable.

PostBox comble toutes ces lacunes. L'identification physique des utilisateurs est simplissime. Celle-ci se fait à l'aide d'un mot de

passé transmis par courrier recommandé qui est remis physiquement lors de l'activation on-line ou auprès d'un guichet de La Poste. A compter de ce moment, chaque émetteur et destinataire PostBox est authentifié. La sécurité est optimale et garantie par une signature électronique avant l'arrivée, en 2003, de la carte d'identité digitale. PostBox crée enfin un répertoire d'adresses officiel sécurisé. PostBox devient donc la boîte aux lettres électronique officielle pour chaque individu. Avec PostBox, le Belgian Post Group réunit toutes les formes existantes de communications, de la traditionnelle (purement physique) à la purement électronique. Un processus d'envoi avec plusieurs modes de réception est désormais à la portée de tous. Un courrier électronique peut en effet toujours atteindre son destinataire : sur sa boîte de courrier électronique ou son GSM (par SMS), mais aussi à son adresse physique. PostBox assure en effet également la transformation du courrier électronique en courrier physique (courrier hybride). La Poste rend donc l'envoi du courrier électronique aussi simple que l'envoi d'une lettre.

'authenticité garantie des émetteurs et receveurs facilitera par ailleurs de nombreuses

opérations quotidiennes. PostBox permet en effet l'envoi de recommandés électroniques. Les changements d'adresse, les commandes de tickets, ' ne nécessitent plus la présentation ou le déplacement personnel du demandeur. L'authenticité de son message et de son identité est en effet établie.

Des nouvelles applications offertes par PostBox.

Cette sécurité garantie des communications permet dès lors la création de communautés fiables on-line. Il peut s'agir d'écoles, de communications entre médecins et pharmaciens, de fédérations sportives avec leurs membres ou encore de communes avec leurs citoyens. Les premiers partenaires de PostBox sont en effet les villes de Leuven et Marche-en-Famenne. Et de grands émetteurs comme Electrabel communiqueront avec leurs abonnés grâce à PostBox. La facturation et les paiements électroniques seront par ailleurs possibles grâce au partenaire Isabel. PostBox influencera dès lors fondamentalement l'usage du courrier électronique et constituera assurément la nouvelle norme du courrier électronique.



Het 2e nationale E-Government congres

15 maart 2002 Nederlands Congres Centrum te Den Haag

Enkele weken geleden publiceerde de commissie-Wallage haar bevindingen over welke rol internet kan spelen in de overheidscommunicatie. Het is het derde rapport op rij dat over digitale ontwikkelingen bij de overheid gaat. Inmiddels liggen er voor zo'n een miljard euro aan beleidsplannen gereed. Toch verloopt de digitale revolutie in de praktijk van de publieke sector niet snel, en dat is ook niet verbazingwekkend. Het gaat hier immers om een ingrijpend organisatieontwikkelingsproces. De introductie van internet-technologie katalyseert dit proces, dat zich gaat voltrekken in veel overheidsorganisaties in de komende 5 tot 10 jaar. De eerste concrete uitingen hiervan zijn de groei van het aantal websites in de publieke sector. Het opzetten en beheren van internet als informatiekanaal is in volle gang. In de fase daarna zal het gaan om digitale interacties tussen burgers en overheden, zo bleek begin dit jaar bij het 1e nationale e-Government Congres. De kernkwestie voor veel overheden is: hoe kom je van ambitie naar realisatie? Die vraag hebben wij centraal gezet tijdens het 2e nationale e-Government Congres op 15 maart 2002.

De internet-zeepbel op de beurzen mag dan zijn leeggelopen, duidelijk is dat internet en aanverwante zaken niet meer zijn weg te denken uit de samenleving. Er komt immers een generatie burgers aan die internet en alles wat daarbij hoort net zo gewoon vindt als de dampkring en die gesteld is op gemak.

Een van de grootste beloften van de web-technologie is dat het bij uitstek geschikt is om informatie op een laagdrempelige manier aan anderen aan te bieden, uit te wisselen en te delen. Volgens deskundigen verschuift de basis van onze economie hierdoor van arbeid en kapitaal naar kennis, informatie en

communicatie. Met name in het gebruik van informatie door anderen, wordt meerwaarde gecreëerd. Voor overheden zijn er drie terreinen waarop waarde kan worden gecreëerd. Ten eerste het toegankelijker maken van overheidsinformatie door informatie via internet aan te bieden. Hierdoor kan de transparantie van de organisatie voor de burger worden vergroot. In het verlengde hiervan ligt het tweede terrein: het verbeteren van de dienstverlening. Bijvoorbeeld 7 x 24 uur geopend zijn of een beter doelgroepbereik via internet. De meerwaarde zit hier met name in het aanbieden van kwalitatieve dienstverlening op afstand. Tot slot kan de bedrijfsvoering verbeterd worden met webtechnologie. De professionele uitdaging schuilt met name in het combineren van een efficiënte bedrijfsvoering met een betere dienstverlening.

Interessant is dat een aantal overheidsorganisaties in dit verband successen boekt.

De juiste combinatie van bestaande communicatiekanalen waarover overheden beschikken (loketten, telefoon, fax en post) met het nieuwe internet medium brengt succesvolle organisatie-ontwikkeling binnen bereik.

Een e-visie houdt in de kern in dat bestuurders en managers tevoren goed nadenken over wat zij precies willen bereiken met internet. Tijdens het e-Government congres bleek dat vaak onduidelijk is wat men wil bereiken. Ook worden de raakvlakken tussen de verschillende deelgebieden van e-Government onvoldoende onderkend. Als niet duidelijk is op welke deelterreinen, welke doelstellingen moeten worden bereikt, is de kans groot dat de resultaten tegenvallen.

Belangrijke argumenten die overheden tot nu toe hebben gebruikt om aan e-Government te doen zijn:

- (1) externe druk - burgers en bedrijven vragen erom: wie niet mee kan doen met elektronische communicatie en interactie heeft over enige tijd een groot probleem.
- (2) het imago van de organisatie: kunt u zich een moderne overheid voorstellen die op afzienbare termijn niet beschikt over internet voor burgers, intranet voor medewerkers en extranet-toepassingen voor businesspartners?
- (3) de «concurrentie» tussen gemeenten, met name als het gaat om bedrijfshuisvesting en personeelswerving is internet een belangrijk informatiekanaal;
- (4) verstandig anticiperen op de «technology push» de nieuwe technologie heeft in beginsel veel te bieden, maar succesvolle toepassing daarvan vraagt sturing en betrokkenheid van bestuur en management
- (5) een bewust beleid ontwikkelen op basis van een e-visie en het mede daardoor nemen van verantwoordelijkheid voor ICT-ontwikkeling in de stad en de regio.

‘Voorop in volgen’: motto voor publiek ondernemerschap

Het beste wat bestuurders en managers in onze optiek kunnen doen is «voorop gaan in volgen». Dit betekent onder meer, het goed in kaart laten brengen welke internet-succesjes bedrijven en overheden werkelijk hebben geboekt en welke lessen dit oplevert voor de eigen aanpak. Het is niet nodig om als eerste de nieuwe technologie te gaan inzetten. Wel is een zekere mate van publiek ondernemerschap gewenst. Zelf meters maken is belangrijk, want daardoor leert men nu eenmaal het snelst. Bijvoorbeeld door een stapsgewijze aanpak met beheersbare projecten en pilots. Wat dat betreft is het raadzaam te kijken waar de «e-energie» in de organisatie aanwezig is. Met

name de 'hobbybob's', mensen die zelf het initiatief hebben genomen en met internet zijn gaan experimenteren, zijn hierbij waardevol. Daarnaast kan een e-visie worden ontwikkeld. Het is zeker raadzaam hierbij te kijken welke ervaringen anderen hebben opgedaan met multichanneling.

Differentiatie bij dienstverlening. Wat betreft het verbeteren van de dienstverlening geldt dat internet bij uitstek de mogelijkheid biedt om te differentiëren naar doelgroepen. Niet alle burgers zijn hetzelfde. Een student, toerist of ondernemer hebben verschillende eisen ten aanzien van informatie en transacties. Klanttevredenheidsonderzoeken zijn een uitstekend instrument om die verschillen in kaart te brengen. Wie echt de overstap wil maken naar de nieuwe overheid zal op zoek moeten welke transacties de burgers enerzijds, en de ambtelijke organisatie anderzijds, dan graag via de webtechnologie zouden willen doen.

E-democracy. Op dit deelterrein van e-Government spelen zaken als interactieve beleidsvorming en kiezen op afstand of «e-voting» (elektronisch stemmen). Wat dit betreft ligt het verhaal moeilijker. Vooral omdat het technisch een hele klus is om de identiteit te bepalen van degene die je aan de lijn hebt. Hoewel het versterken van de democratie en betrekken van burgers heel belangrijk zijn, is het de vraag of e-voting een hogere prioriteit verdient dan andere doelstellingen. Een gemeente die door een uitgekiend gebruik van webtechnologie haar burgers snel en efficiënt bedient en zijn processen transparanter maakt, doet waarschijnlijk meer voor de lokale democratie dan wanneer zij een of ander ingewikkelde stemfunctionaliteit op internet creëert.

Procesdenken. Wie begint met een vorm van e-Government zal zich moeten realiseren dat het een katalysator zal zijn van een organisatie ontwikkelingsproces dat niet meer stopt. De ervaring leert dat als je eenmaal online bent, de actualiteit van de site (content), de functionaliteit en de veranderende wensen



Alexandra Cool

van de burgers steeds opnieuw aandacht zullen vragen. Belangrijker evenwel is dat dit van de gemeentelijke organisatie hetzelfde vergt: voortdurend aanpassen optimaliseren en veranderen van de processen. Een procesbenadering lijkt dan ook op zijn plaats. Hiermee wordt dan bedoeld dat een cyclisch proces wordt opgestart van plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen. Door een voortdurende toetsing van de uitvoering aan de oorspronkelijke doelstellingen en eventueel ingrijpen hierin, is het mogelijk om de uitvoering zo te sturen dat de doelstellingen ook werkelijk worden bereikt en kan het beleid steeds weer aan de veranderende werkelijkheid worden bijgesteld.

Woorden en daden. In collegeprogramma's en beleidsnotities staan vaak grote ambities geformuleerd omtrent de verbetering van de dienstverlening, onder andere met behulp van internet technologie. Tegelijk echter, wordt daar een budget voor vrijgemaakt dat die ambities niet weerspiegelt. Voldoende financiële middelen blijkt ook een van de belangrijkste belemmeringen te zijn voor een succesvolle start met e-Government. In dit opzicht is het verstandig wel een visie te ontwikkelen die een aantal jaar vooruitblijkt, maar tegelijk met kleine stappen die toekomst binnen bereik te halen. Tussentijdse succesvolle implementatie van deelprocessen motiveren en stimuleren ook degene die dergelijke processen aansturen.

Digitale deur. De gemiddelde burger gaat de komende vier jaar zo'n tienduizend gulden uitgeven aan ICT. Het zou de betrokkenheid

tussen overheid en burgers ten goede komen als dergelijke investeringen tot echte waardecreatie kunnen leiden, omdat de overheden tegelijk zijn gaan meebewegen met de nieuwe economie. Dan klopt de burger straks niet te vergeefs aan de digitale deur van de overheid.

Peter van Eijk, Edwin Schippers, Lars Spannenburg, Oktober 2001

Peter van Eijk is zelfstandig organisatieadviseur en directeur van CoolConcept, een dienstverlenend bedrijf op het gebied van overheid en internet.

Edwin Schippers is manager binnen de adviesgroep Binnenlands Bestuur van PwC Consulting en gespecialiseerd in vraagstukken rondom (elektronische) dienstverlening binnen de overheid.

Lars Spannenburg is verbonden aan de corporate account staf van KPN en werkt met name voor de sectoren lagere overheid, onderwijs en landbouw.

Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid in samenwerking met bovenvermelde auteurs zijn de initiatiefnemers van het nationaal e-Government congres. Het 2e nationale e-Government Congres gaat 15 Maart a.s. in het Nederlands Congres Centrum in Den Haag plaatsvinden.

**Algemene informatie
Klantenservice
Tel: 040 - 2 974 980**

VOV bevordert nieuw leergedrag

Medewerkers en managers worden zelf verantwoordelijk voor wat zij leren

VOV, of de Vereniging van Opleidings- & Vormingsverantwoordelijken, is een ledenvereniging die zich op professionalisering van trainers, opleiders en opleidingsverantwoordelijken richt.

De vereniging bestaat reeds 28 jaar en telt ruim 650 leden. Zij werken zowel in dienstverband als op zelfstandige basis. De vereniging is Nederlandstalig.

Als eerste doel heeft de vereniging de professionalisering van haar leden te bevorderen en hun belangen te verdedigen; zij doet dit, onder meer, door kennis-overdracht en ervaringsuitwisseling op het gebied van vorming, training, opleiding, organisatie-ontwikkeling en human resources management; zij gebruikt daartoe alle geschikte middelen en verlangt van haar leden dat zij de eigen kennis en ervaring met anderen willen delen.

Op 9 november had de 10de VOV opleidingsbeurs plaats, er waren geen standen maar wel 110 presentaties van opleidingen. Wij kozen er alvast enkele uit die een link vertonen met ICT en e-government.

Reskilling, er zitten meer IT-ers in u bedrijf dan u vermoedt

De schaarste op de ICT-arbeidsmarkt leidt in vele bedrijven tot zeer hoog oplopende kosten voor recruitering en verloning. En vaak zijn de uitverkorenen na een jaartje al weer weg. Op naar de concurrent...

Tijdens deze presentatie wordt «Reskilling» van interne medewerkers naar voren gescho-

ven als valabel alternatief voor externe recruitering. U krijgt een beeld van :

- de voor- en nadelen van reskilling van interne medewerkers
- de aanpak van een reskilling project
- voorbeelden van herscholingstrajecten.

Contact: Cap Gemini Ernst & Young, Kristien Forrier, tel: 02/708 14 38, kristien.forrier@cgey.be

Hoe een strategie in e-learning bepalen?

Om E-learning te starten hoeft men zich de volgende vragen te stellen:

- Welke zijn onze objectieven in termen van ontwikkeling van competenties die met de strategische visie van de onderneming kaderen?
- Betreffende de vorming, welk is het model van organisatie en distributie dat hiermee overeenstemt?
- Wat bezitten wij reeds en wat ontbreekt er nog steeds?
- Welke type platform (Learning Management System) stemt met onze noden overeen?
- Hoe kan men een voorrangplan bepalen?

contact: Maartje Dirksen, tel: +31-346-584.444, email: mdirksen@docent.com

Hoe het optimaal programma voor een projectmanagement training bepalen ?

Hoe bepaalt u het optimaal programma voor een projectmanagement training ?

Hoe zorgt u ervoor dat de inhoud goed inspeelt enerzijds op de wensen van de directie en anderzijds op de noden van de doelgroep: de projectmanagers, project leaders en teamleden ?

De ervaring leert dat een onaangepaste training meer frustraties dan enthousiasme opwekt voor projectmanagement.

Tijdens een interactieve sessie maakt u kennis met het «Project Management Maturity Model». Hiermee analyseert men het algemeen projectmanagement niveau.

Project Factory heeft een vragenlijst ontwikkeld die u kunt gebruiken voor de behoefte-analyse van een projectmanagement opleidingstraject.

De sessie wordt afgesloten met een aantal concrete voorbeelden van implementatie.

contact: Michel Coens, tel: 03/457 04 16, project.factory@skynet.be.

Drempelverlagende postacademische opleidingstechnieken aan het Instituut voor Permanente Vorming

Het IVPV is een samenwerkingsverband tussen Het IVPV is een samenwerkingsverband tussen de Universiteit Gent en de bedrijfswereld voor overdracht van kennis en technologie. Bedrijven formuleren hun behoeften, de universiteit biedt aangepaste vormingsprogramma's aan.

Naast klassieke methoden van lesgeven worden ook nieuwe methoden (vb opleidingen via Internet, videoconferentie, 'streaming' video, e-learning) toegepast, wat de toegankelijkheid tot de opleidingen vergroot.

De werking van het IVPV wordt toegelicht met accent op:

- Praktijkgerichte oefeningensessies in samenspraak met bedrijven
- Zelfstandig op te lossen oefeningen en projectopgaven met persoonlijke feedback
- Begeleid Individueel Studeren door gebruik van moderne ICT-technieken
- Discussieforum via Internet.

contact: Luc Boullart, tel: 09/264 55 77, email: boullart@ivpv.ftw.rug.ac.be.

Webwijzer Webguide



<http://www1.worldbank.org/publicsector/civilservice/government.htm>

The flags on this page provide links to (mostly) government websites that present details of civil service and administrative arrangements for central government. In a few cases the links are to non-governmental sites, but are considered to be accurate. Whenever possible, an English language site has been chosen. For a few countries no sites have been found that focus on public management, and for these countries the link takes you to the range of sites compiled by Gunnar Anzinger. The University of Cape Town also maintains a site with links to many government websites.

<http://www.plan.be>

Het Federaal Planbureau (FPB) is een overheidsinstelling die onder het gezag staat van de Eerste Minister en de Minister van Economische Zaken. Het ontvangt zijn richtlijnen van de Ministerraad.

De algemene opdracht van het Federaal Planbureau bestaat erin macro-economische prognoses te maken, de gevolgen van economische en sociale beleidskeuzen te beoordelen en structurele analyses te maken op het vlak van de economie, het sociale beleid en het milieu.

Le Bureau fédéral du Plan (BFP) est un organisme public, placé sous l'autorité du Premier Ministre et du Ministre de l'Economie. Il reçoit ses directives du Conseil des Ministres. De manière générale, le BFP est chargé

de la réalisation de prévisions macroéconomiques, de l'évaluation des conséquences des politiques économiques et sociales et d'analyses structurelles principalement dans les domaines économique, social et environnemental.



<http://www.government-online.be>

Via deze site met specifiek Belgische en Europese verankering probeert Qwentès, een communicatiedienst die gespecialiseerd is in institutionele zaken, het onderwerp op een genuanceerde manier te belichten.

A travers ce site à ancrage spécifiquement belge et européen, Qwentès, en tant qu'agence de communication spécialisée dans les matières institutionnelles, souhaite apporter un éclairage nuancé au sujet.



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

Magazine indépendant pour le manager publique.

Onafhankelijk managementblad voor de overheidsmanager.



<http://www.memori.be>

Het MEMORI onderzoekt bedrijfs- en organisatie- beheer, communicatie en technologie in de economie en de samenleving. Dat gebeurt vanuit humaan wetenschappelijke hoek met bijzondere aandacht voor de complexe interactie tussen de mens en zijn omgeving. Het MeMoRI van de Katholieke Hogeschool Mechelen staat voluit voor: Mens, Economie en Maatschappij: Onderzoeks- en Reflectie-Instituut.

De onderzoeks- en consultingactiviteiten van het MEMORI zijn in eerste instantie georiënteerd op het bekomen van resultaten waar mens, economie en samenleving beter van worden. «Toegepast wetenschappelijk onderzoek» dient voor het MEMORI «toepasbaar wetenschappelijk onderzoek» te zijn, met voldoende maatschappelijk rendement.

Het door ons verrichte onderzoek is rechtstreeks gelieerd met het door onze hogeschool aangeboden, economisch gericht onderwijs: bedrijfsbeheer (export & distributie, financiën & fiscaliteit, marketing, verzekeringswezen), communicatiebeheer (audiovisuele communicatie, eventmanagement, journalistiek, multimedia, public relations, reclame, voorlichting), informatiemanagement, secretariatsbeheer, toerisme.

U vindt ons in de gebouwen van Campus Vijfhoek, in de Onze-Lieve-Vrouwestraat 94, 2800 Mechelen. Bellen kan op het nummer +32 15 45 92 00, faxen op het nummer +32 15 45 92 10. U kan ons ook een e-mail sturen natuurlijk: info@memori.be.

CISCO

Webwijzer Webguide



<http://www.ecitizen.gov.sg/>

The eCitizen portal is a one-stop, non-stop virtual centre that delivers integrated information and services of all government agencies. The eCitizen initiative requires agencies to work across boundaries to integrate information, processes and systems to provide a seamless online experience to the public.

Citizens can file taxes online, check the balance of their Central Provident Fund account, apply for a Housing Development Board flat, as well as apply for an utilities (water, gas, electricity) account all via the eCitizen portal. These are just some examples of the services that the public can expect in eCitizen.

The eCitizen Centre is organised into Towns, where e-services are organised into citizen-centric services packages. Below is the list of service packages that can be found within eCitizen.

Business

Adopt Best Practices - Apply For Patent - Apply For Trademark - Insolvency Service - One Stop Public Entertainment - Licensing Centre - Organise Arts & Cultural Events - Rent Commercial / Industrial Property - Start a Business

Defence

Apply For MINDEF/SAF Scholarship - Claim NSmen Pay - Do Business with MINDEF - Find out about National Service - Give Feedback to MINDEF - Go For IPPT - Go Overseas - Pursue A First Class Career - Register For National Service

Education

Attend JC/CI/Poly/ITE - Attend Kindergarten - Attend Primary School - Attend Secondary School - Join the Teaching Profession -

Overseas Singaporean Enrollment - Pre-School Teacher Qualification - Pursue University Education - Sit for GCE Exams - Sit for PSLE - Textbooks & Supp Materials

Employment

Cope with Retrenchment - Manage My Workforce - Plan My Career - Plan My Workforce - Recruit Workers - Rejoin the Workforce - Search for Jobs - Seek CPF/Income tax info & services - Train My Workers - Upgrade My Skills

Family

Attend to a Demise - Care for the Elderly - Care For Your Child - Experience Youth - Find your Soulmate - Get Married - Register Birth

Health

Care for the Elderly - Seek Dental Care - Seek Healthy Sporting Lifestyle - Seek Hospital Services

Housing

Buying a Property - Looking for a Property - Move House - Renting a Flat - Selling a Property

Law & Order

File a Police Report - Insolvency & Public Trustee's Office - Obtain Legal Advice - Pay for Offences

Transport

Travel Overseas - Travel within Singapore



<http://www.epolitix.com/>
The politics portal



<http://www.sbo.nl>

Wilt u:

- Collega's en relaties ontmoeten en leren van elkaars ervaringen;
 - De vertaalslag leren maken van theorie naar uw praktijk;
 - Discussieren met gerenommeerde sprekers;
 - De mening horen van verschillende partijen;
 - In korte tijd alles weten over de nieuwste ontwikkelingen in uw vakgebied;
- Dan bent u bij het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid aan het juiste adres!



http://www.worldmarketsonline.com/e_gov_report.html

World Markets Research Centre Global E-Government Survey 2001

In this report, we study the features that are available online at national government websites. Using a detailed analysis of 2,288 government websites in 196 nations, we measure the information and services that are online, chart the variations that exist across countries, and discuss how e-government sites vary by region of the world.

The Internet is viewed as an opportunity for governments to provide services and infor-

mation more efficiently and cost effectively to citizens. However, the survey found that worldwide e-government is falling short of its true potential:

- Only 6% of websites have links to a government portal
- A mere 6% reassure users with visible privacy policies, while 3% have a public security policy
- Worldwide only 2% of government websites have some form of disability access
- Only 33% of government websites are searchable, which limits the ability of ordinary citizens to find relevant information quickly
- Of all the sites surveyed only 8% offered services that are fully executable online



Alexandra Cool



<http://www.egovlinks.com>

Featuring Links to US Federal/US City/County/Local and World eGov News, Sites, Info



<http://www.e-gov.com>

E-Gov is an accomplished organization of marketing and education professionals who have worked with technology leaders from government and industry for more than twenty years. The E-Gov team produces

events throughout the year and publishes the E-Gov Digest.

E-Gov approaches these programs with a single, overarching objective-to foster communication and business between buyers and sellers of the technology and services that will enable the transformation of government.

Six annual conferences addressing your needs

Through its six annual conferences, E-Gov highlights the most pressing topics for those building the government of the future, including:

- Knowledge Management
- E-Procurement
- Information Assurance

A sponsor exhibition and free professional education program accompanies each conference, to ensure that the entire E-Government community has access to the diverse tools, technologies, and partners necessary to deliver government services in the digital economy.

Among these annual E-Gov events, the International Electronic Government Conference and Exposition is the most recognized. With

a growing audience, E-Gov 2002 is expected to draw some 15,000+ professionals from governments worldwide and their industry counterparts.



<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-gouvernement. Pour ce faire, il est crucial de soutenir les différents services publics fédéraux lors de la mise en œuvre de cette stratégie et de travailler en étroite collaboration avec ses homologues des autres niveaux de pouvoir.