

N° 25 - Januari - Janvier 2002
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 2)

E-Europe tomorrow

International Distribution Internationale

Studiecentrum voor vlaamse muziek

Het Studiecentrum voor Vlaamse Muziek vzw is een gespecialiseerd navorsings- en documentatiecentrum 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

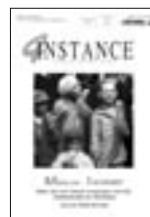
Tel. +32-3-244.18.29 - m.scheck@dptd.ha.be

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

sprl-bvba G.T.G.

Rue Bosquetstraat 67 - 1060 Bruxelles - Brussel

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

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

Le Guide des Ministères

1212 pages d'infos
Prix de base: 135,00 €.

+ 10 numéros de
4INSTANCE offert

De Gids der Ministeries

1212 pagina's info
Basis kostprijs: 135,00 €.

+ 10 gratis 4INSTANCE
nummers



Guide des Ministères Revue des Administrations belges

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

Secrétariat:
Rue L. Van Boeckel 21,
1140 Bruxelles,
Tel 02/241.08.21,
Fax 02/241.08.32,
E-mail: info@gdm.be,
<http://www.gdm.be>

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>

- 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.

- 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.



L'exposition

"2002 objets retrouvés de l'Expo 58"

N° 25 Januari - Janvier 2002

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
L'exposition "2002 objets retrouvés de l'Expo 58"

FOTO's - PHOTOS
bvba GTG sprl & asbl Atomium
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 - Neveland

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 Milieubeleidsvereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i. v. m. papierrecuperatie".

Inhoud Sommaire

6

KUNST - ART
L'exposition
"2002 objets retrouvés
de l'Expo58"

11

DECLARATION
E-government,
a priority for Europe

14

E-GOVERNMENT
ET SERVICES
L'E-government
au service du citoyen
et de l'entreprise

8

E-GOVERNMENT
CONSUMERS
What do consumers expect
from E-Government?

20

BENCHMARKING

Online public services:
where does Europe stand ?

33

LEADING EXAMPLES

Exhibition on
E-Government Services:
"From Policy to Practice"

26

INTERVIEW

Rencontre avec Michel Sapin,
Ministre de la Fonction Publique
et de la Réforme de l'Etat

46

5 MINUTEN
5 MINUTES

31

INTERVIEW

Rencontre avec
Ricardo Petrella

48

INTERNET

Webwijzer - Webguide

2002 objets retrouvés de l'EXPO 58

7 décembre 2001
31 août 2002

L'Atomium a été conçu à l'époque pour symboliser sous une forme architecturale et sculpturale l'espoir et la confiance en l'avenir. Le contexte de l'exposition internationale de 1958 donnait à cette volonté une dimension universelle en même temps qu'un message de paix. Elle offrit ainsi à quarante deux millions de visiteurs l'occasion d'apprécier les progrès techniques et scientifiques du monde moderne dans une ambiance optimiste et joyeuse.

Le plan général de l'exposition s'organisait autour de l'Atomium, édifice central aux proportions imposantes, et comportait six secteurs distincts répartis sur 200 hectares.

C'est l'ingénieur André Waterkeyn qui conçoit l'Atomium inspiré d'une molécule cristallisée de fer à l'échelle de ses atomes et agrandie 160 milliards de fois.

*L'étoile de l'Expo 58 - Logo officiel -
Conçue par Lucien De Roeck*



Entièrement construit en acier revêtu d'aluminium, l'Atomium domine le plateau du Heysel à 102 mètres de hauteur et repose sur trois gigantesques bipodes. Les neuf grandes sphères reliées entre elles par des tubes qui composent l'Atomium ont été disposées selon la configuration d'un système cubique centré. Ces sphères, d'un diamètre de 18 mètres, furent aménagées par les architectes André et Jean Polak.

L'Atomium n'était pas destiné à survivre à l'Exposition internationale de 1958 mais sa popularité et son succès en firent rapidement un élément majeur du paysage bruxellois.

Actuellement, l'Atomium nécessite des travaux de rénovation pour assurer l'avenir de sa conservation et la sécurité de ses nombreux visiteurs. Ces travaux seront entamés dès l'été 2002 grâce à l'aide de l'état fédéral, dans le cadre de l'accord de coopération qui le lie à la Région de Bruxelles-Capitale.

Désormais constitué en association autonome, l'Atomium dont nous avons pour mission d'assurer la gestion, l'animation et la promotion de cet édifice qui reste un des plus renommés d'Europe.

Nous avons désigné Diane Hennebert pour diriger ce projet. Philosophe et journaliste de formation, Diane Hennebert a dirigé plusieurs institutions culturelles, dont la Fondation pour l'Architecture à Bruxelles, avant d'entrer en fonction à l'Atomium le 1er septembre dernier.

Avec une équipe réduite mais très motivée, elle a réussi en trois mois à donner à l'Atomium un souffle nouveau.

Parmi les dossiers qui ont été pris à bras le corps, je souhaite mentionner la récupération par l'asbl Atomium des droits de diffusion de son image et la récupération des espaces qui

L'exposition 2002 objets retrouvés de l'Expo58 présente sur près de 800 mètres carrés répartis dans trois sphères de l'Atomium (5 étages) plusieurs centaines d'objets selon trois axes thématiques: les années 1950, l'Expo 58, l'Atomium et sa construction.

Les oeuvres présentées proviennent de nombreuses collections belges et étrangères. Elles ont été choisies en fonction de leur valeur symbolique et esthétique; elles nous replongent toutes dans une époque optimiste, celle où la créativité, la foi dans le progrès et la découverte de nouveaux matériaux permettaient une liberté d'expression dont s'inspirent encore aujourd'hui bien des artistes, des architectes et des designers.

Un flot de nouvelles matières: skaï, aluminium, polyester, mosaïque, revêtements plastiques donnent le ton ! Sous des structures souvent très pures, parmi les jeux de lumières raffinées, les architectes décorateurs, grands amateurs de contrastes, mélangeaient allègrement ces matériaux de toutes les couleurs. Dans des formes étonnantes - palettes, coquilles, triangles mous parsemés d'étoiles et de neutrons-ils créaient un cocktail facile et spectaculaire.

Passé le moment euphorique de la découverte du "style atome", les grandes contradictions de la société apparaissent aisément: le moderne relax américain, le "moderne système D" français, le moderne ennuyeux des Scandinaves, le moderne du futur latino-américain, le moderne de la canne-siège bien de chez nous...

Toutes ces visions d'objets, de découvertes d'atmosphères, de surprenantes harmonies, étalées entre le Heysel et Laeken en 58 nous paraissent, aujourd'hui, toujours enivrantes.

Winston Spriet

étaient loués dans l'édifice, dont ceux qui étaient affectés en restaurant et en brasserie. Plusieurs initiatives de rénovation légères ont également été entrepris, notamment au rez-de-chaussée de l'Atomium. Ces aménagements ont été permis grâce à l'aide d'entreprises. L'exposition témoigne également de la vitalité de l'équipe de l'Atomium, puisqu'en très peu de temps, nous avons fait le pari de mettre sur pied un projet qui nous tient à coeur : celui d'offrir aux nombreux visiteurs de l'Atomium un aperçu du contexte de la création de l'édifice, à savoir l'exubérance créatrice des années 50 et le projet ambitieux de l'Expo 58.

Aujourd'hui, les visiteurs de l'Atomium, au nombre de 300.000 par an, sont essentiellement des touristes étrangers. Cela ne signifie pas que les Belges n'aiment pas l'Atomium! Mais il faut admettre que les Belges ont peu à peu oublié le chemin de l'Atomium, au point qu'ils sont très nombreux à ne l'avoir jamais visité de l'intérieur.

Avec cette exposition et avant les travaux de rénovation, nous souhaitons, encourager la découverte - ou la redécouverte - de l'édifice par le public belge et l'inviter à renouer de nouveaux liens de complicité avec cet élément majeur de notre histoire et de notre patrimoine.

La qualité des objets présentés, la dynamique de leur présentation et l'opportunité offerte ici de traverser plusieurs sphères de l'Atomium donnent, à mon avis, une véritable consistance à ce souhait.

Henri Simons

Président de l'ASBL Atomium

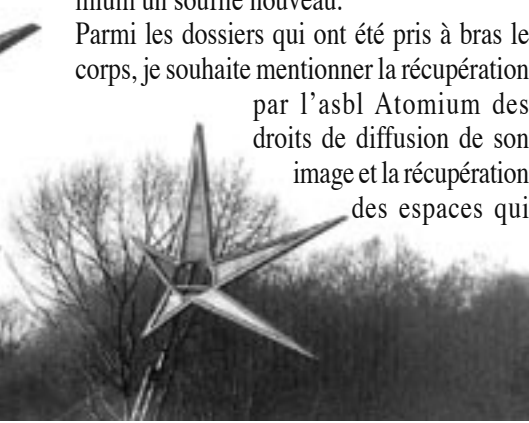
Premier échevin de la ville de Bruxelles

Infos:

L'exposition est ouverte tous les jours de 10 à 18 heures.

<http://www.atomium.be>

Tél. 02/475 47 77



What do consumers expect from E-Government?

BEUC the European Consumer Organisation is a federation of 33 independent national consumer organisations in 23 European countries. In many of those countries our member organisations are «household names» and have been campaigning on behalf of the consumer at national and international level for up to fifty years. (BEUC itself was founded in 1962 by the consumer organisations from the original six member states.)

As a consumer organisation we do not deal with all aspects of the relationship between citizen and government but there is a wide overlap between the concerns of consumers and citizens. In 1975, for example the Council passed a Resolution on a preliminary programme for a consumer protection and information policy. That resolution stated that "the consumer is no longer seen as merely the purchaser and user of goods and services for personal family or group purposes but also as a person concerned with various facets of society which may affect him either directly or indirectly as a consumer." The use of the word consumer to describe users of public services (including social services) was a liberating one. It carried with it the notion that consumers/citizens had certain rights vis a vis the supplier of the services and should not be seen as a merely passive beneficiary of whatever the state deigned to provide. Nowadays, the term citizen is probably more appropriate in this context but the notion of rights - with rights of course should also come responsibility - persists.

24-hour access

Governments interact with citizens/consumers in many ways, including as a provider of services, sometimes welcome and sometimes not. In relation to services provided by government, e-government offers an exciting prospect for those consumers who are able to avail of the new forms of service delivery. Among other prospects we should look forward to improved services, 24-hour access to information, greater convenience, saving of time spent in travelling waiting and queuing etc.

These are welcome improvements but they are at present more potential than real. I hope that in the not too distant future we will look back on our present electronic technology and the current state of information management

and see it as primitive or even prehistoric. There are exceptions but in general terms our current technology and web-site or systems design are much more oriented to the concerns of the technologists and suppliers than they are to the needs of the users, consumers or citizens. This observation applies to government systems but is by no means confined to them; we all have too much experience of fighting our way through incomprehensible or unusable web-sites, even for companies with a high reputation and a high quality of service in the offline world.

It will be a long time

Apart from the more fundamental problem of the digital divide there is also the problem that users with access may still be slow to exploit the opportunities offered by e-government but the greater the quality and convenience offered by services online the greater the eventual uptake. It will still be a long time, if ever, before electronic services can completely replace traditional modes of service delivery and it will be necessary to provide both types of service on a parallel basis for some considerable time to come. Do we have to wait for the emergence of a new, electronically aware, generation?

A site based on "life events" of users

On the e-government side the most obvious sign of a service that is not oriented to the user is one that is based on separate government agencies and departments. This presents users with the virtual equivalent of tramping around from office to office and department to department until they find the one they are looking for. It is also of course a massive failure to exploit the potential of electronic communication. How much better it is to see a site that is based, say, on "life events" of users, to borrow a phrase from the OASIS portal in Ireland.



Of course, e-government services cannot be user-oriented unless the different service providers think about government and about their agencies in a different way. This is just one means by which e-government will require and may force changes in attitude. Another area in which attitudes may have to change is in relation to freedom of (access to) information. Sceptics nowadays point, with varying degrees of sincerity, to the cost of freedom of information but in an electronic environment those costs should be greatly reduced, thereby removing at least one argument against greater transparency in government. (The same point can be made in relation to product information from private companies. In addition to labelling it is now realistic to expect that other information of interest to consumers can be made available electronically in proper cases.)

There are dangers

The greater freedom of information possible in e-government will not, and need not mean that citizens will spend more and more time searching through government files on the net. Intermediaries such as journalists will perform the bulk of this task, as will opposing politicians, special interest groups, NGOs, single-issue groups and cranks (these categories may overlap). This would be a positive development although there

are dangers that it could reinforce the political power of those who already have the opportunity, motivation and resources to form organised groups.

The concept of a single market

We have the initials B2B and B2C in the commercial market and now we must learn new ones such as G2B (government to business), G2C (government to citizen), and G2G (government to government). These last set of initials remind us that e-government should be more efficient government because of the enhanced opportunities for co-operation and communication between government agencies. On a wider level e-government should enhance communication and co-operation between different governments, to improve for example the enforcement of EU rules. In a single market, consumers need to have reasons for confidence not only in their own national enforcement regimes but also in the authorities of other member states. This cannot be taken for granted, particularly in the light of recent food crises. There is an increased tendency among consumers to place more trust in their own national products and national authorities than in those of other member states. If carried to extremes these tendencies would destroy the concept of a single market.

From representative democracy to participatory democracy

Another important set of initials in e-government is C2C or citizen to citizen. E-government will not only give citizens the possibility of access to more information but also the greater possibility of working together to try to change or influence public policy. Some talk in terms of a move from representative democracy to participatory democracy (but not direct democracy). I hope this will happen but we cannot lightly dismiss the danger that e-government would reinforce rather than weaken current power structures. In BEUC, electronic technology has vastly increased our ability to respond to (and to anticipate) political developments and to brief and mobilise our members around Europe but of course the same technology is also available to our interlocutors and adversaries on any particular issue. It has also become very much easier for NGOs to campaign on a global level. Nevertheless there is a common perception among NGOs that there has also been a transfer of power from citizens and governments to trans-national corporations who themselves have been quick to exploit new electronic technology.

The EU level

On the EU level, e-government is likely to bring profound changes. I mentioned already the opportunities for increased collaboration between member states on enforcement but there is also the increased possibility of direct communication between the EU institutions and individual EU citizens. However, we must not be too "starry-eyed" about this. Much as the European Commission for example would wish to be loved by all EU citizens, it will take more than electronic technology to achieve that aim (and anyway it is by no means certain that this is a sensible objective to aim for). However e-technology might perhaps make it easier for citizens to find out what their own government ministers are getting up to in the Council- the most secretive of all the EU institutions. Again, we cannot expect to see vast numbers of



European citizens book-marking the Europa web-site to put it on their list of favourites but there will be many intermediaries who will do this, perhaps eventually with far reaching political implications. I hope so.

Affect the role of lobbyists based in Brussels

We can also begin to see how e-government may affect the role of the ten thousand or more lobbyists based in Brussels, and including NGOs such as BEUC. Not very long ago, access in good time to Commission, Parliament or Council working documents depended on having a physical presence in Brussels. These documents were eventually diffused widely but often too late for political purposes - proposed amendments to Opinions in the European Parliament for example. That situation has changed, albeit only in a small way to date, and it is now sometimes possible for someone in the outer territorial reaches of the EU to have access to certain documents at the same time as someone in Brussels. Trade associations and other lobbyists can no longer expect their members or their clients to be pathetically grateful to be told what is on the Commission's agenda, for example. Those of us working in Brussels

on behalf of member organisations or clients may be asked for less information and more analysis and political intelligence. However I suspect there will probably always be a need for guidance through the EU information maze. No matter how well the institutions do their job they cannot produce information in different packets each tailored to the precise needs of the countless different interest groups around the EU - hence the growth of "extranets" within different sectors.

Electronic technology will not change human nature

In reviewing the possible impact of e-government on consumers and consumer representation I do not suggest the imminent arrival of a new heaven on earth. In the first place, the successful development of e-government will be an enormously complex process, with enormous problems to be resolved on every level including design, policy, technology and resources. There is no guarantee that we will get it right. Secondly, and more important, electronic technology will not change human nature. It will not make us all love each other, it will not do away with political differences, it will not create a universal thirst for transparency among

all decision makers, it will not make the proud humble, nor transform elitists into democrats. It will not reduce the temptation to manipulate, to "spin" or to use undesirable means to win political or personal advantage. It could reinforce existing inequalities. In the wrong hands e-government could even be an instrument of tyranny and increased control. We can hope that e-government will reduce the opportunity for some of these undesirable things but that depends not on the technology but on the policy choices that we make, and the legal political and technological framework we build for e-government.

Jim Murray, Director of BEUC

*BEUC
The European Consumers' Organisation
Bureau Européen des Unions de
Consommateurs
Avenue de Tervueren, 36/4
B - 1040 Bruxelles
Tel: (32 2) 743.15.90
Fax: (32 2) 740.28.02
consumers@beuc.org*



E-government a priority for Europe

Ministers and State Secretaries from 28 countries spanning the EU, EFTA and countries in accession negotiations with the EU today declared that higher priority should be given to eGovernment issues in promoting the development of a European Information Society focused on growth, employment and quality of life.

The declaration was unanimously agreed at a ministerial meeting which took place in the framework of the eGovernment conference, on November 29. This was chaired by Minister Rik Daems of the Belgian Presidency, in the presence of Erkki Liikanen, European Commissioner for Enterprise and the Information Society. The declaration recognises service-oriented, reliable and innovative government at all levels as being essential to the development of a dynamic, productive and democratic European society. Implementing eGovernment - one of the key themes of the eEurope Action Plan 2002 - is therefore crucial. The Ministers reiterated their commitment to pursuing a long-term vision with clear and measurable objectives. The Ministers agreed on a number of principles important to the development and implementation of e-Government in Europe:

Encouraging Participation

With Information and Communication Technologies (ICTs) a powerful tool for good governance, the Ministers endorsed five key principles: Openness, Participation, Accountability, Effectiveness and Coherence. The transition to eGovernment must improve all of these dimensions. Recognising how ICTs can help strengthen democracy and help develop "e-community", the Ministers agreed to explore how ICT could help to increase awareness, interest and participation in Europe's democratic processes, particularly the European parliamentary elections in 2004.

Inclusiveness

Citizens and businesses must be the centre of attention as on-line services are designed and launched to ensure that they are easily accessible. Greater account must be taken of specific needs, and citizens should be offered a choice of service delivery channels, with direct human contact and assistance remaining possible. Dependence on single ICT service providers and producers must be avoided.

Organisational change

Effective eGovernment requires change on the part of the administration - new internal structures, skills and training activities, employment conditions and more.

Trust and Security

Both are essential to eGovernment services, so the Ministers therefore agreed to strengthen co-ordination across Europe to ensure the security of networks, guarantee safe access to eGovernment services and encourage the large-scale use of electronic signatures wherever appropriate. The Ministers invited the Commission to establish a group of national experts to survey national electronic identification and authentication systems, and to explore the possibilities for promoting policy coherence.

An exhibition of 47 cutting edge eGovernment services from around the world was held in parallel during the event, with some presented directly to the conference as examples of good practice. The Ministers agreed to explore further how best to extend

these practices within their countries, across Europe and internationally, welcomed the joint efforts by the countries in accession negotiations on their eEurope + Action Plan, and invited Governments of countries outside Europe to participate in this learning process. Looking to the future, the Ministers invited the Commission to further refine assessment methodologies and make the necessary investments in R&D, particularly through the Sixth Framework Programme. They also asked the Commission to stimulate the development of open-source alternatives where necessary to ensure competition and diversity in the supply of ICT solutions. Stressing the need for prioritisation, evaluation and co-ordination of EU eGovernment initiatives, the Ministers invited the Commission to ensure greater synergy between eGovernment activities, and will encourage National Administrations and EU Institutions to establish a common view on which eServices are most essential at the European level. Underlining the importance of eGovernment to the development of Europe's Information Society, they agreed to ask the President of the Council to bring the results of the conference to the attention of the Heads of State and Heads of Government in their forthcoming meetings. They welcomed the invitation of the Italian Government to take stock of future eGovernment developments in a Conference in Italy in July 2003, and noted the plans for a UN World Information Society summit in Geneva in December 2003. ■

Ministry of Economic Affairs

Developing into a central supplier of essential economic information

The mentality of the public authorities has developed greatly in recent years, where the man or woman in the street is increasingly being treated as a «customer». As a result, the various departments are adapting their structures and working methods to make them more «customer-oriented» so that these customers can be given assistance more quickly and efficiently. The Belgian Ministry of Economic Affairs has been making a significant effort in this area for a number of years. The Ecodata project developed with the help of SAS solutions is a case in point.

Increasingly high demands for the distribution of information

As far as a public authority is concerned, a customer can take many forms. Usually it is a citizen, business or institution looking for reliable information.



For Hans D'Hondt, Director-General of the Administration of Economic Information at the Ministry of Economic Affairs, the role of a distributor of information is a new and important challenge for the ministry: «Our customers - the ones who ask for economic information - are forever making higher demands when it comes to the dissemination of

information: they need to get their hands very quickly on comprehensive, error-free and up-to-date economic information that they require for their decision-making processes. In the context of providing services, we have set ourselves the target of making the website at the Ministry of Economic Affairs the most important source of economic information in Belgium. And we want to achieve this aim within just a few years.»

The ministry already has a very long tradition in distributing printed publications dealing with topics of every kind, and in recent years, a great deal of information has been available at the website. But according to Mr D'Hondt, this conceals a major disadvantage, because it is always standardised information. «We wanted to gear ourselves more closely to the individual needs of the public by

creating a business database. Which is why in 1997 we set up the Ecodata macro-economic database, which is a tool that both manages the information as well as making on-line access possible.»

ECODATA:

the macro-economic database

The Administration for Economic Information wants to use the «Ecodata» database to make quantitative data about the Belgian economy in its European and worldwide context available to the public at large.

During 2000, the database was expanded significantly in volume. The input of data by existing and new internal and external information providers (National Bank of Belgium, European Commission, National Institute of Statistics, Planning Bureau, State Unemployment Office etc.) has been automated still further. These bodies now send in the figures requested electronically on a regular basis. The level of detail for consulting this database was also enhanced considerably in 2001.

Initially, Ecodata operated mainly as an information system within the Department. A web version was

The challenge

In the context of providing information services, the Ministry of Economic Affairs set itself the target of making a portal website that would be the most important source of essential economic information in Belgium. The portal should offer a combination of complete confidentiality for the data, as well as to provide the greatest possible flexibility when consulting the site, with many drill-down possibilities.

also developed using the latest computer technology. In a subsequent stage, the end-user will be able to generate certain tables without having to programme them in.

Flexibility and reliability

The Ecodata database was first tested within the Ministry in an intranet before the site was made accessible for larger groups. Every effort has been made to create a combination of complete confidentiality for the data, as well as to provide the greatest possible flexibility when consulting the site. The Ministry also ensures compliance with all of the restrictions imposed by the information providers and by the legislation governing privacy and the use of databases.

The solution

The Ecodata solution developed with SAS software allowed the Ministry to offer a flexible and fast system that each user can easily adapt to his needs.

«It was our aim to allow users to create the mix they wanted for the data they were looking for. Anyone interested in the development of meat prices in Belgium can combine that information with movements in the export of Belgian meat,» explains Mr D'Hondt.

In doing so, users can define and combine hundreds of time periods. They also have some very powerful tools for a drill-down, for example: How many foreigners are employed in Belgium? How many of them are French? What Belgian provinces, districts and boroughs are they located in?

Users can also retrieve multi-dimensional statistics, such as data for imports, exports and the balance of foreign trade.

A solid partner with a proven solution

The Ministry of Economic Affairs would like the Ecodata database to be fully customer-driven. Users can already personalise a great many elements of the database - even the colour of the screens! Yet management of the information needs to remain very straightforward in view of the fact that the database is designed for use by a broad audience. The input and output of data has also been automated to a large extent.

«We also imposed very high requirements on other areas of the solution,» says Dierk Op't Eynde, ECSEM Consultant, Administration for Economic

Information, Ministry of Economic Affairs. «One of these requirements was that we wanted to make things as easy as possible for our providers of information. For example, that means that the National Bank sends through its data to us in its own format, from its own systems, without having to bother with additional processing.»

The database also contains many Gigabytes of information and yet has to remain operating in a rapid and flexible manner. «The Administration had already had 6 years of outstanding experience with SAS,» says Mr Op't Eynde. «In view of the complexity of the project, we used SAS software to produce an end-to-end solution for the Ecodata database. This was designed to deal with converting all of the incoming information into a single format, as well as managing the database and making the information available for people to consult via the Internet.»

«The speed of the Ecodata solution is remarkable on account of the high degree of automation. To take an example, barely one hour after the publication of consumer prices, they can already be consulted in their detailed entirety at our website - and users can even carry out a drill-down into the data!»

Users can download large quantities of information into an Excel file if they want to work on the data further. They can also take out a subscription for certain information: in so doing, they are informed by e-mail when information that is of importance for them is updated at the site.

The benefits

While the advantages of the Ecodata database for the public are obvious, the Ministry itself also reaps immediate benefits from its investments:

- **internal information customers receive excellent service, while they can use the Ecodata database as a kind of 'information portal'**
- **higher level of service to the public enhances the Ministry's image**
- **know-how on setting up an information portal is developed**

*SAS Institute nv/sa
Kasteel de Robiano - Hertenbergstraat 6 - 3080 Tervuren
e-mail: sasinfo@sbx.sas.com
Tel.: 02/766 07 00 - Fax: 02/766 07 77
www.sas.com/belux*



L'E-gouvernement au service du citoyen et de l'entreprise

Le Global Cities Dialogue, est un réseau international de maires qui se sont engagés, en signant "la déclaration d'Helsinki pour une Société de l'Information pour tous", à mettre en œuvre toutes les actions possibles pour qu'aucun citoyen ne reste à l'écart de cette évolution majeure.

L'irruption d'Internet n'est pas uniquement un phénomène économique. L'accès aux réseaux porte en elle les germes d'une nouvelle société, la Société de l'Information, destinée à remplacer progressivement la société industrielle qui a marqué la fin du XIXème et le XXème siècles. Et la réflexion politique est nécessaire pour la construction de cette nouvelle société, car les élus ont le devoir d'accompagner cette évolution et de s'assurer que personne n'en soit écarté.

Il s'agit donc d'un acte politique, d'une alliance de volontés politiques communes, pour rappeler que la Société de l'Information est d'abord, et avant tout, un changement de société.

Ce dialogue mondial, qui a été engagé dans la capitale finlandaise en novembre 1999, doit être interprété comme un réseau d'échanges d'expériences entre responsables politiques qui, tous les jours, doivent répondre aux exigences de plus en plus affirmées de leurs citoyens.

Une plate-forme politique qui doit également nous permettre de faire entendre notre voix dans la construction de cette Société. Nous considérons, en effet, que le territoire local est aujourd'hui un niveau pertinent pour développer de nouveaux usages utilisant les Technologies de l'Information pour le citoyen. Les villes sont les entités géographiques, politiques, socio-économiques et culturelles où des millions de personnes vivent, travaillent et exercent directement leurs droits de citoyens et de consommateurs. C'est la victoire de la notion de proximité.

Ce dialogue mondial entre maires sur la Société de l'Information doit permettre de rappeler aux Etats que les expériences les plus innovantes observées dans le domaine des Technologies de l'Information ont souvent

été menées au niveau des villes, le rôle des Etats étant d'adapter la législation pour faciliter leur développement. Parce que nous sommes en contact direct avec nos citoyens, nous mesurons parfaitement l'impact des initiatives lancées dans leur direction.

Avec l'Internet, nous raisonnons local... et global

Le soutien et l'intérêt que nous portent depuis l'origine les plus hautes instances de l'Union Européenne sont guidés par la nécessité de mieux nous comprendre et de mieux partager pour faire avancer nos sociétés.

De même, l'accord de coopération que nous avons signé avec le Global Business Dialogue, qui regroupe les 60 entreprises du monde les plus impliquées dans les Technologies de l'Information s'inscrit dans cette perspective.

Les Technologies de l'Information imposent à tous les responsables politiques de nouvelles manières de gouverner. Elles offrent, dans le même temps, de nouvelles opportunités pour la participation civique dans le processus démocratique. Elles sont donc les outils de la nécessaire modernisation des administrations et des relations entre les responsables politiques et les citoyens.

L'e-gouvernement, c'est d'abord l'administration électronique. Autrement dit, c'est faciliter l'accès des citoyens aux administrations et c'est simplifier leurs démarches administratives.

La transformation du secteur public, dans ses relations internes et externes, à travers les Technologies de l'Information pour optimiser le service public et accroître la participation, est une nécessité.

Le fonctionnement des administrations et les relations avec les administrés (par la mise en place de téléprocédures) seront

profondément touchés par le recours des TIC. Leur utilisation ne peut cependant nous rapprocher des citoyens que si elle s'accompagne d'une volonté politique ferme et durable de réformer les institutions et de transformer les pratiques administratives. Cela ne consiste pas en une simple substitution de l'écran au guichet, mais implique une réflexion sur les structures et les pratiques administratives.

Les services publics doivent être plus rapides et plus efficaces. L'administration en ligne doit également conduire à une réduction des coûts de gestion. C'est le sens, par exemple, d'une initiative lancée par la ville de Berlin dans ses hôpitaux, avec pour objectif de réduire les coûts des services de santé.

L'e-gouvernement est davantage un problème de transformation de la relation citoyenne qu'un défi technologique. Les américains l'ont d'ailleurs compris bien avant Internet, puisqu'ils ont créé, en 1983, le Council for Excellency, sur le constat que, pour qu'existe une démocratie efficace, il faut un gouvernement réactif et des citoyens impliqués.

La Ville-Etat de Brême, en Allemagne, vice-présidente du Global Cities Dialogue, a lancé une réforme en profondeur de son organisation administrative afin d'orienter son administration comme un service aux citoyens. Mais nous savons tous combien ce processus est difficile, notamment pour les grandes administrations.

Pour prendre pleinement la mesure des enjeux que constituent l'administration électronique, qui, ne nous trompons pas, est une véritable révolution culturelle, les villes doivent être fortement soutenues par les Etats. Car le passage à l'administration électronique a un coût et de nombreuses collectivités s'inquiètent des conséquences budgétaires qu'elle implique. A l'instar du gouvernement britannique, qui participe financièrement au développement de l'administration électronique dans les communes,



les gouvernements nationaux et l'Union Européenne devraient adopter des plans de soutien aux initiatives locales.

La mairie entre dans une logique de services aux citoyens

Au-delà des "tuyaux", les collectivités locales doivent proposer de vrais contenus, et de vrais services.

Je ne pourrais pas citer toutes les réalisations des 85 membres du Global Cities Dialogue, mais plusieurs méritent d'être soulignés, comme le portail administratif de Brême, qui est le premier site allemand à proposer l'utilisation, pour des services publics et privés, de la signature électronique, grâce à des cartes à puces distribuées aux habitants. La carte à puces, qui apparaît aujourd'hui comme le support le plus simple et le plus fiable, est déjà utilisée dans nombre de villes, comme Gateshead en Grande-Bretagne, Sienna et Bologne en Italie.

Hors d'Europe, l'expérience de certains membres de notre réseau est impressionnante: la ville de Viña del Mar, au Chili, par exemple, a adopté un vaste plan de traitement de l'information municipale, reliant les différents services géographiquement dispersés au moyen du courrier électronique, et facilitant la gestion municipale avec un système de comptabilité en ligne. Les bureaux de trésorerie sont en ligne directe avec la comptabilité, comme par exemple la police locale (émission et collecte des amendes).

En France, le site d'Issy-les-Moulineaux, Issy.com, propose un "portail" accédant à quelque 80 sous sites de la ville. Tous

les services municipaux sont en ligne et répondent quotidiennement aux courriers électroniques des habitants. C'est également un important vecteur de communication, avec une web-tv, une magazine d'actualité électronique et une newsletter.

Mais c'est surtout un outil de services. Dans une ville en réseau, chaque citoyen doit pouvoir effectuer ses démarches administratives à partir d'un portail unique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

A partir du site, les habitants d'Issy-les-Moulineaux peuvent aujourd'hui:

- recevoir à leur domicile un acte de naissance, un acte de mariage ou un acte de décès;
- réserver une place de stationnement en cas de déménagement;
- signaler un changement de situation familiale pour le dossier scolaire;
- consulter l'état de son compte de restauration scolaire;
- réserver une chambre d'hôtel;
- réserver des livres, des disques, des DVD à notre Médiathèque;
- réserver un jeu ou un CD-ROM à notre ludothèque;
- recevoir une publication (guides et journaux) de la ville;
- s'abonner à la newsletter "Infos Issy";
- accéder aux délibérations du Conseil Municipal;
- constituer son dossier de mariage;
- ou, pour les entreprises, recevoir le cahier des charges d'un appel d'offres par e-mail.

Nous allons également expérimenter avec le Ministère des Finances, au 1er semestre

2002, un carte d'achats pour dématérialiser la commande publique.

Cette logique de service aux citoyens doit cependant dépasser la seule technique pour s'intégrer au cœur même du fonctionnement administratif. La création d'un centre d'appels municipal, "Infos Services Issy", ou la certification ISO 9002 attribuée à l'accueil du service d'état-civil de la mairie, s'inscrivent dans cette logique.

Dans le même esprit, la mise en place de l'infogérance informatique, ou de l'externalisation de notre téléphonie (qui nous permet de passer à la téléphonie sur IP, c'est-à-dire exclusivement par le réseau Internet), ont pour objectif de faciliter le processus de modernisation de nos équipements et de nos réseaux.

Pour aller plus loin, il nous faudra lever les derniers obstacles. Parmi ceux-ci, la sécurité des systèmes d'e-gouvernement est une donnée incontournable. Nos systèmes doivent être hautement sécurisés afin de permettre aux citoyens d'effectuer leurs démarches en toute confiance.

De même, nos services devront être facilement accessibles, non seulement à partir de l'ordinateur personnel, mais aussi à partir des téléphones mobiles, des ordinateurs de poche ou de la télévision interactive. Il faudra également porter une attention particulière aux personnes handicapées visuelles et physiques et suivre l'exemple de l'Irlande et de l'Italie, où respectivement 24 et 20 % des sites publics sont accessibles aux handicapés.

Nous devons aussi adopter des standards communs pour l'utilisation de la signature électronique. Si les directives européennes et une majorité des lois nationales reconnaissent la valeur juridique de celle-ci, les incompatibilités techniques restent des obstacles majeurs. Si un citoyen quitte une ville française pour s'installer dans une ville britannique, il rencontrera d'importantes difficultés pour effectuer ses démarches. Un problème accentué par les différences

d'approche dans les différents pays, comme l'illustre les questions sur la carte d'identité. Au-delà des techniques, le principal défi européen est la standardisation des procédures.

Contribuer à l'Internet pour tous

La Société de l'Information ne constituera un progrès que si toutes les catégories de la population et si toutes les parties du monde peuvent y accéder. Il s'agit là d'un des principaux défis auxquels nous devons nous attaquer sans tarder. Réduire la fracture numérique, sociale et géographique, constitue un objectif prioritaire pour notre réseau.

Pour accompagner le développement des Technologies de l'Information sur nos territoires, nous devons faciliter l'accès à l'Internet de tous les citoyens.

Le premier réflexe des villes a été d'équiper les écoles, comme c'est le cas à Issy, où toutes les écoles maternelles et élémentaires sont connectées depuis 1998. Aujourd'hui, chaque classe est équipée de deux ordinateurs connectés à l'Internet à hauts débits, soit un ordinateur en ligne pour 15 élèves.

Cela ne suffira cependant pas si nous souhaitons faire de nos pays des "e-nations" avant la prochaine génération.

Nous devons donc imaginer de nouveaux usages, en partant du principe que l'Internet reste un outil destiné à améliorer des pratiques existantes. A Issy, nous organisons des classes de découverte multimédia, des dialogues par visioconférence entre parents et enfants à partir des centres de vacances, des cyber-salons de thé pour former les personnes âgées. Nous avons également lancé le concept des cyber-crèches, qui offrent la possibilité aux parents de prolonger les activités pédagogiques dispensées par les équipes spécialisées et nous venons d'ouvrir "Le Cube", 1er espace culturel multimédia entièrement dédié à la Création Numérique, qui met l'accent sur les contenus.



Au sein du Global Cities Dialogue, la ville espagnole de Jun, près de Grenade, a décrété l'accès aux outils technologiques comme un droit universel pour ses habitants. Un droit qui ne se limite pas à la disponibilité des technologies, mais aussi à la formation à ces outils.

L'émergence d'une nouvelle citoyenneté

Les Technologies de l'Information font, enfin, apparaître un nouveau type de citoyen, mieux informé et plus exigeant, et vont modifier le processus démocratique tel que nous le connaissons depuis plusieurs décennies. Parce que la démocratie est, par essence, inachevée, nous devons prendre en compte cette nouvelle donne.

L'Internet est le moyen le plus simple pour instaurer une relation directe entre élus et citoyens. Les Technologies de l'Information peuvent aider les citoyens à mieux exercer leurs droits, à prendre une part plus importante dans la décision et la direction de leurs affaires publiques. Il s'agit d'une opportunité unique de s'ancrer davantage dans une citoyenneté active et de participer au renouvellement de la démocratie.

Il s'agit, probablement, de la révolution la plus importante, quant à son impact sur l'opinion publique, depuis l'invention de l'imprimerie.

Tout en rejetant la notion de démocratie directe, qui n'a jamais été qu'une utopie, y compris dans la démocratie athénienne qui n'accordait la citoyenneté qu'à une classe spécifique de la population, nous pouvons

envisager une transformation progressive de la démocratie représentative en une démocratie participative, dans laquelle on verrait un investissement accru des citoyens. La demande de transparence et de participation accrue d'une partie de la population trouvera là un moyen de s'accomplir.

A Madison, aux Etats-Unis, les habitants peuvent trouver tous les documents administratifs, dont les délibérations du conseil municipal dont chacun des membres est accessible par e-mail.

A Issy-les-Moulineaux, nous diffusons, depuis 1997, le Conseil Municipal Interactif. Les citoyens peuvent intervenir pendant les débats du Conseil Municipal, retransmis en direct sur le réseau câblé et sur notre site Internet, poser leurs questions ou émettre des suggestions par téléphone vert et par courrier électronique. Cela a permis de replacer le Conseil Municipal au centre de la vie locale.

Dans le même esprit, nous venons de lancer un "panel citoyen", représentatif de l'ensemble de la population d'Issy, qui sera interrogé régulièrement par Internet sur les grands projets de la ville. C'est un pas supplémentaire pour la démocratie participative locale.

Cette nouvelle citoyenneté constitue bien un formidable défi pour les responsables politiques. Un des aspects les plus visibles de notre réflexion est le vote par Internet.

Le vote a continuellement évolué, depuis son origine. Qui peut aujourd'hui sérieusement militer contre le vote électronique parce qu'il y manquerait l'effort, l'isoloir ou le rite du déplacement au bureau de vote ? Déjà, en Allemagne, la ville de Cologne a démontré que le déploiement d'ordinateurs pour voter avait permis de réduire, d'une manière significative, le nombre de bureaux de vote, et, par conséquent, le coût d'une élection. Nous pouvons demain aller plus loin, même si de véritables questions se posent sur la confidentialité et la sécurité.

La machine à voter n'est qu'une mutation technologique de l'urne, le vote par Internet modifie l'acte même. C'est pourquoi il suscite autant de débats passionnés. La forte participation des citoyens aux élections est cruciale pour la santé de nos démocraties. Nous ne devons pas seulement nous inquiéter de la faiblesse de la participation des plus jeunes, nous devons agir.

La participation électorale est d'abord une affaire de renouveau de la vie politique, avant d'être une question technique. Améliorer les conditions matérielles du vote n'est sans doute pas le remède à tout, mais c'est un point de passage obligé si l'on veut maintenir des taux de participation décentes. Nous devrions avoir une approche plus souple des modalités électorales, afin de simplifier le vote et d'élargir les possibilités de voter.

Car il faut tenir compte de l'évolution de nos styles de vie. Nous sommes aujourd'hui plus mobiles que par le passé, plus souvent absents de notre domicile. Et aussi de la généralisation de l'esprit consumériste, qu'on le regrette ou pas. Notre société est devenue une société de services, les facilités en ligne se multiplient dans tous les domaines de notre vie quotidienne. Si nous sommes capables, par Internet, de gérer nos comptes bancaires et d'acheter dans des boutiques électroniques, pourquoi ne pourrions-nous pas accomplir notre devoir civique par ce biais ?

La ville d'Issy-les-Moulineaux est associée à un projet de recherche européen, conduit par des industriels, comme Matra, British Telecom et Nokia, pour étudier la faisabilité technique du vote par Internet. Notre rôle, dans le projet Cybervote, avec d'autres villes européennes comme Brême, en Allemagne, et Stockholm, en Suède, sera d'expérimenter, dès l'année prochaines, les outils développés dans nos communes.

Mais, avant même la fin de ce projet de recherche, des tests ont été réalisés lors des élections des parents d'élèves aux Conseils d'Ecoles d'Issy-les-Moulineaux, en octobre

dernier. Et nous allons poursuivre ces tests à l'occasion du renouvellement de notre Conseil Economique et Social, dans quelques jours.

En France, nous avons lancé, avec le Forum Mondial de la Démocratie Electronique, le débat sur le vote par Internet. La 3ème édition aura lieu les 11 et 12 avril 2002, mais déjà, le Président Jacques Chirac s'est prononcé pour l'expérimentation du vote par Internet pour les français expatriés, dès les élections du printemps prochain.

Les collectivités locales vont participer financièrement à la construction de la Société de l'Information. Elles souhaitent donc que leur légitimité soit reconnue officiellement. Votre invitation à intervenir dans cette conférence ministérielle, constitue un premier pas précieux. Elle marque la fin du temps des expérimentations et le début des réalisations concrètes.

Dans ma ville d'Issy-les-Moulineaux, 57 % des entreprises sont issues des secteurs des Technologies de l'Information et de la Communication. 90% de nos entreprises, tous secteurs et toutes tailles confondus, sont connectées à l'Internet. Ma ville compte aujourd'hui 58.000 salariés pour 53.000 habitants, et nous avons connu l'une des plus fortes progressions de population en France au cours des dix dernières années. Ces résultats sont en grande partie le fruit de nos actions dans le domaine des Technologies de l'Information. Partout dans le monde, des exemples comme le nôtre se multiplient. Mais ils restent, aujourd'hui encore, le lot de quelques élus visionnaires, trop peu nombreux. Il est temps de multiplier nos efforts pour entrer concrètement dans la Société de l'Information !

André Santini
Ancien Ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux
Président du Global Cities Dialogue

Oracle's Portaaltechnologie ten dienste van e-government

De toegang van de burger naar de openbare diensten verloopt per definitie volgens meervoudige wegen, zo onderkennen we sinds ettelijke jaren het contact via briefwisseling, telefoon en fysieke aanwezigheid bij de loketten. Met haar portaaltechnologie voegt Oracle een werkbare dimensie toe aan deze meervoudigheid door het ondersteunen van nieuwe media en nieuwe technologieën.

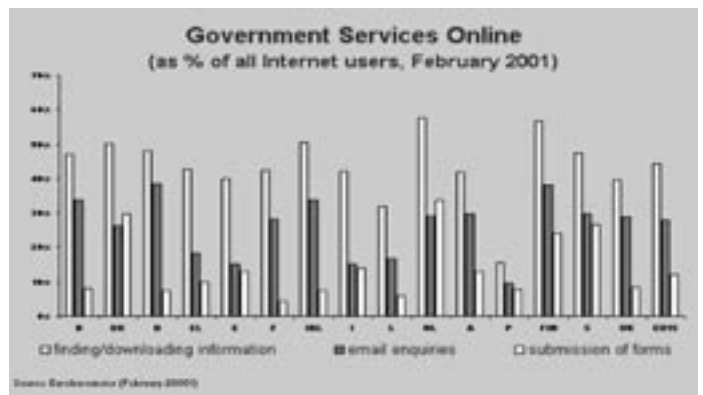
Het belangrijkste onderscheid tussen de traditionele kanalen en de internet-dimensie zit in de aanwezigheid van een tussenpersoon: deze is noodzakelijk in het traditionele kanaal en misbaar in de internet-omgeving. Dit onderscheid is nochtans cruciaal: het betekent dat het internet niet kan afgedaan worden als gewoon een ander type kanaal. Er is 7/7-24/24 toegankelijkheid mogelijk maar ook self-service, one-to-one marketing, etc.

Inschakeling van het internet vereist dan ook dat de manier waarop de overheid haar diensten organiseert en aan de burger verleent, herdacht wordt. Een doorgedreven re-engineering van de processen dringt zich op, dit dient echter wel gefaseerd te worden aangepakt (zoals alle 'e-Business'-initiatieven trouwens). Maar het is duidelijk dat op langere termijn, het internet evolueert naar het leidende platform voor inter- en trans-acties.

Terwijl standaard e-Business zich mogelijks richt tot bepaalde subgroepen zoals soms naar meer begoeden, dan weer naar technologisch meer bevoegden, is het duidelijk dat e-Government initiatieven de totaliteit van de bevolking dienen te bereiken. De eisen die aan de bijhorende interfaces (portalen) worden gesteld gaan dan ook veel verder op vlakken van o.a. gebruiksvriendelijkheid, beveiliging, beschikbaarheid en performantie.

Oracle's intensieve focus op portaaltechnologie volgt uit de vaststelling dat deze technologie de basis vormt waarop de dienstverlening en het informatiebeheer naar de burger toe worden ge(re-)organiseerd. Op termijn zien we deze portalen evolueren naar het unieke venster via hetwelk burgers met hun overheden zullen samenwerken.

Inderdaad, vandaag worden deze portalen voornamelijk gebruikt bij het ter beschikkingstellen van informatie van velerlei aard. Maar tegelijkertijd werken regeringen, overal ter wereld, aan het openstellen van diensten over het web, denken we maar aan het eenvoudige voorbeeld van aangeven en innen van belastingen. Op een aantal plaatsen gaat men nu reeds verder en wordt ook de private sector ertoe aangezet om zich in deze beweging te integreren zodat het leerproces versneld wordt en daarbij dus ook de introductie van de 'Information Society'. Volgende grafiek (basis de 15 EU-landen), geeft aan dat er inderdaad nog veel ruimte is voor groei.



Overheden beseffen dat er zich nu juist in deze ruimte een bijzondere opportuniteit voor verbeterde marketing aanbiedt: het bereiken van nagenoeg alle burgers met hoog-kwalitatieve vormen van informatie en diensten die men doelgericht gaat organiseren in intelligente portalen.

We zien dan ook dat vele portalen worden georganiseerd volgens het 'life-episode' model. Daaronder verstaan we dat informatie- en dienstverlening worden georganiseerd in termen van levens-momenten waarmee de zoekende burger zich, op een natuurlijke manier, snel kan identificeren (vb. een baby krijgen, huwen, verhuizen, werk zoeken).

De kern van het verhaal is dat overheden significante politieke vruchten kunnen en willen plukken van het goed georganiseerd, snel en accuraat openstellen van informatie- en dienstverlening.

Laat ons enige aspecten en voordelen van overheidsportalen nader toelichten aan de hand van een drie-tal voorbeelden uit Oracle's Europese klantenkring.

Als een fase in zijn masterplan naar een mega-portaal bouwde het **Italiaanse Ministerie van Gezondheid** het 'Farmaci'-portaal. Dit portaal geeft toegang tot een intra-net dat ten dienste wordt gesteld van geneesheren enerzijds en de farmaceutische industrie anderzijds. Het laat toe alle informatie te beheren rond medicatie(s) en rond het voorschrijven van geneesmiddelen. Dit portaal wordt, binnen het kader van het Nationale Portaal Gezondheidszorg, ontwikkeld op basis van Oracle's Application Server (9iAS) en Oracle's Intermedia (= dat deel van de Oracle Database-technologie wat voorziet

Oracle's portal technology serving e-government

The internet adds a new dimension to citizen access to Public Services as it provides for the communication platform to be used by different devices and technologies. The basic difference with Internet as such a channel is that it no longer requires the presence of an intermediate person to handle the request. This is a 'big' difference however, it requires that the way the services are delivered to citizens has to be re-thought and the internal mechanisms (even legislation !) will have to be modified to obtain the full potential.

While e-Business may target some selected audiences, e-Government has to address the entire population : e-Public Services should be specially user-friendly, secure and powerful in multiple senses.

Oracle's focus on Portals is because they represent the primary way in which services and information are organized and made available to the citizen. Over time they'll become the single-window through which citizens will deal with Governmental Agencies.

However, the level of adoption is not as high as of today, leaving plenty of opportunities open for reaching many people with well-organized, high-quality, information and services. The bottom line is that by providing those in a fast and accurate way, Governments can reap a high return in terms of political benefits.

The best way to examine some of the possibilities is through some examples. Thereto, the article presents three out of the many on-going projects from within Oracle's European customer community

in multimedia-verwerking). Dit project loopt in samenwerking met Oracle's Italiaanse partner Finsiel (www.finsiel.com). Het Farmaci-portaal biedt 'single sign-on', e-mail, forum, werkstroom-ondersteuning, een intelligente zoekmotor, kalenders, nieuws-bulletins, door-verbindingen (links) en neemt tevens kennisbeheer voor zijn rekening.

In het kader van haar '5th Framework Program' startte de **Europese Commissie** het **Centuri21 project**. Hierbij wordt gestreefd naar de realisatie van een cross-EU platform waar burgers uit alle landen, via een thema-structuur (met name het life-episode-model) informatie kunnen opzoeken. In dit project werd de basis-infrastructuur (volledige technology-stack) aangeleverd door Oracle (meer bepaald door de ontwikkel-cel Publieke Sector van Oracle-UK). Het project is in handen van de EC, de partners (regios en steden) enten hun eigen diensten op dit platform. De productie-datum wordt op mid-2002 gepland (zie ook www.centuri21.org, www.centuri21.org/oracleprofile.htm).

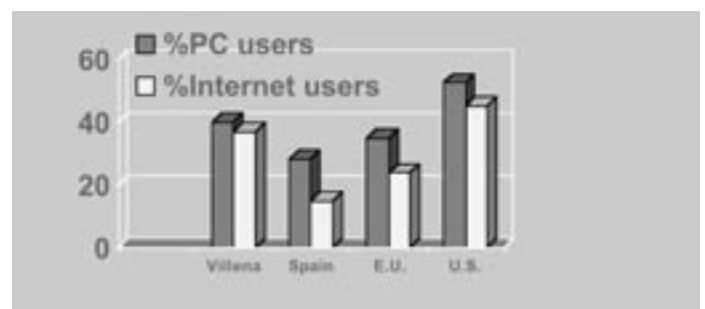
Uit het verloop en de resultaten van het (origineel Spaanse) '**Infoville**'-project blijkt wel overduidelijk wat de impact kan zijn van strategische initiatieven door de overheid genomen. Ook in dit project treedt de EC trouwens op als financieel sponsor. Het project startte in 1996 met de lancering, door de '**Generalitat de Valencia**' van het PEMAV-plan. Hierbij werden twee actielijnen uitgestippeld: enerzijds het aanbieden van nieuwe diensten aan de burgers in e-government-stijl en anderzijds het promoten van de 'Information Society' door uitbreiding van de connectie-infrastructuur.

Bij het nastreven van deze doelstellingen realiseerde men zich het bestaan van de volgende vicieuze cirkel: hoe rijker het aanbod, hoe meer burgers in het proces meestappen en hoe meer deelnemende burgers hoe sterker de motivatie om het aanbod te verhogen.

We zijn van mening dat de overheid een belangrijke rol kan spelen in het doorbreken van deze vicieuze cirkel. Om de catalysator-functie maximaal te benutten werden in het 'Infoville'-project volgende aspecten prioritair gesteld:

1. Er dient niet alleen informatie te worden aangeboden, het aanbieden van diensten (ook private sector) wordt aangewend om de aantrekkingskracht van het project op te drijven
2. Gebruiksvriendelijkheid wordt opgedreven door personalisatie-mogelijkheden
3. Door integratie met 'legacy-toepassingen' van de deelnemende overheidsinstanties wordt het toepassingsveld verder uitgebreid

In de loop van het project werd van een proprietary platform overgestapt naar de Oracle productstack. Het resultaat spreekt boekdelen, kijken we maar even naar de verspreiding van de personal computer en het internet-gebruik in de area (Vilena) t.o.v. enkele andere geografische meetpunten:



Ondertussen heeft dit initiatief aanleiding gegeven tot een brede Europese toepassing met deelnemende steden en regio's in meerdere landen. Zie ook <http://www.vilena.net/>, <http://www.infoville.net/>, <http://digitalsites.infoville.net/>.

Indien u meer wenst te vernemen over de oplossingen en ondersteuning van Oracle in het domein van portalen en/of andere toepassingen voor de overheidssector, neem dan contact op met Diane Lauwers (diane.lauwers@oracle.com) of bel op 0800 - 73 280.

Online public services: where does Europe stand?

Web-based Survey on Electronic Public Services

The «Web-based Survey on Electronic Public Services» is part of the eEUROPE programme which aims to bring the benefits of the information society to all Europeans. This survey is a benchmark exercise for the 15 EU member states, plus Iceland and Norway, which evaluates the percentage of basic public services available online. The objectives of this benchmark are to enable member states to compare performance, and to identify best practices in order to stimulate progress in the field of eGovernment. A list of twenty common online public services has been drawn up by the Commission and the member states. Twelve of the twenty services are aimed at individual citizens and eight at businesses.

The European Commission, DG Information Society, asked Cap Gemini Ernst & Young to carry out a web-based survey on public services on the Internet. This benchmark study is based on one eGovernment indicator from a set of 23 adopted by the Council of Ministers on November 30th, 2000.

Scope of the survey

This indicator focuses on online front-end public services. It will involve a bi-annual measurement of progress in the development of web-based applications for eGovernment by member states within the framework of the Commission's eEurope initiative and will identify best practices.

The survey covers 17 countries: the 15 member states of the EU, Iceland and Norway. The European Commission has drawn up a list of twenty basic public services to be benchmarked:

- Twelve public services aimed at individual citizens: Income taxes, Job search, Social security benefits, Personal docu-

ments, Car registration, Application for building permission, Declaration to the police, Public libraries, Birth & marriage certificates, Enrolment in higher education, Announcement of moving, Health-related services.

- Eight public services aimed at businesses: Social contribution for employees, Corporate tax, VAT, Registration of a new company, Submission of statistical data, Custom declaration, Environmental permits, Public procurement.

In order to measure the level of online sophistication of these services, the following four-stage framework has been defined:

- Stage 1 **Information:** online information about public services;
- Stage 2 **Interaction:** downloading of forms;
- Stage 3 **Two-way interaction:** processing of forms, including authentication;
- Stage 4 **Transaction:** case handling; decision and delivery (payment).



The online availability of public services will thus be determined by the extent to which it is possible to provide a service electronically. As, for some public services, the maximum stage is stage 3, stage 4 being not relevant, the score per public service is recalculated as a percentage of the maximum. Thus the outcome is a percentage for the 20 public services for the 17 countries. The percentage indicates the extent to which each service has progressed towards full electronic case handling.



The framework of this project has important consequences for the web-based survey on electronic public services:

- This web-based survey only takes into account the public services that are *supplied via the Internet*. This means that eGovernment initiatives which use any other electronic application will not be taken into account;
- This survey evaluates the online accessibility of public services for citizens and businesses. It does not evaluate the redesign of administrative procedures which is often also implied by the term eGovernment. This means that initiatives such as the crossroad database of the Belgium Social Security Administration, which is the result of the reorganisation of social security procedures over a period of more than ten years, or in Finland, the reorganisation of taxes from income tax "declaration" to income tax "proposal" are not covered by this survey.

Results

The survey produced an **overall average score of 45%** for the 20 services in the 17 countries.

In order to give a more in-depth analysis and to make the results as clear as possible, the 20 services have been grouped in two different ways. In the first section, the services are broken down according to the target group (that is, citizens or businesses). In the second section, the services are divided into four clusters of related services: income-generating services, registration services, permits & licenses and returns.

Citizens versus businesses

When we look at the results of the survey, it is obvious that public services for citizens and public services for businesses are not achieving similar scores.

On an aggregate level, public services for businesses score significantly higher (53%) than public services for citizens (40%).

Moreover the same trend can be identified when the scores are broken down. In almost every country included in the survey, public services for businesses score significantly higher than public services for citizens. The exception to this is the Benelux countries, where more emphasis is put on online services for individuals.

The four service clusters

In order to identify common trends within groups of related services, four service clusters have been created: income-generating services, registration services, permits & licenses and returns. These can be defined as follows:

- *Income-generating services*: services where finance flows from citizens and businesses to the government (mainly taxes and social contributions)
- *Registration services*: services related to recording object- or person- related data as a result of administrative obligations
- *Returns*: public services given to citizens and businesses in return for taxes and contributions
- *Permits & licenses*: documents provided by governmental bodies giving permission to build a house, to run a business etc.

1. Income-generating cluster

With a cluster average of 62%, the income-generating cluster is the best performing cluster, in which every service scores higher than the global average of 45%. On a country basis Denmark, Norway and France are the best performing countries in the cluster. The best scoring public service within this cluster is "income taxes" with a score of 74%. (Ranking: France 2, Netherlands 11, Belgium 15)

2. Registration cluster

With a cluster average of 44%, the cluster of registration services scores slightly below the total average of 45%. Compared to the other countries, Sweden and Finland score significantly higher in this cluster. Within this cluster, "Registration of a new company" is the best performing service. (Ranking: France 7, Netherlands 11, Belgium 14)

3. Returns cluster

With a cluster average of 40%, this cluster has a rather low score. However, it is clear that this average is the result of very high and very low scores, which include the overall best score for job search (81%) and the overall worst score for health related services (7%). Sweden, UK, Ireland and Norway are the best performing countries. (Ranking: France 3, Belgium 9, Netherlands 13)

4. Cluster Permits & Licenses

This cluster is the worst performing cluster, with a cluster average of only 33%, that is, substantially below the overall average of 45%. On the country level, Ireland is



the only positive exception in the cluster with a score of more than double the cluster average (71%). Within this cluster, "Personal documents (birth and marriage certificates)" is the best scoring service. (Ranking: France 6, Belgium 9, Netherlands 10)

Conclusions

Two main conclusions can be drawn from the results:

- *The online development of public services is enhanced by coordinated service provision.*
- *Complex administrative procedures require important back-office reorganizations*

It was obvious that the best results were achieved by public services with simple procedures and centrally coordinated service provision, for example, job searches, income tax, VAT, corporate tax and customs declarations. On the other hand, building permissions, environmental permits and enrolment in higher education are more complex administrative procedures which

are coordinated by local service providers. These services received the lowest scores in the survey.

As a result of these observations, we have concluded that the online development of public services can be enhanced by:

- Coordinated eGovernment solutions which allow local service providers to take advantage of centralised online initiatives offering a single point of contact in the form of e-portals or ASP-related solutions (Application Service Providers), with a citizen/customer-oriented approach rather than a procedural approach
- Extensive back-office reorganisations to transform complex transactions into simple procedures. This is a long-term operation.

The nature of the service is not the only determining factor. The (re)organisation of back-office procedures in the country in question is also of considerable significance. Some countries were excluded from the calculation of the results for some services

because those services were not relevant for them. In some cases, the reason for this was not that the service does not exist on the same level as in other countries, but rather that the active involvement of individual citizens is no longer necessary (e.g. car registration carried out by third parties using non-web-based automatic procedures, common income tax declaration sent out by the tax authorities to the individual in the form of a tax proposal). This means that a web presence for these services would be completely redundant in these countries. This leads to the conclusion that the concept of eGovernment should focus more closely on the modernisation of government, and more particularly on the transformation of government authorities into customer-oriented service providers. Citizens deserve to be treated as customers and to form the central focus of administrative service provision.

**Conference on eGovernment:
"From Policy to Practice"**

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?

État des lieux par BMC Software et Philippe Turpin, consultant senior DMR Consulting (groupe Fujitsu), société spécialisée dans le SLM.

La fonction SLM: Comment l'aborder? Quels enjeux? État de l'art.

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 tient en un mot: **réactivité**. Être capable de s'adapter rapidement aux changements économiques et sociaux. Et pour cela, il faut pouvoir compter sur la capacité des informaticiens (ou DSI) 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.

État des lieux: Pour certaines professions soumises à de fortes contraintes de permanence d'activité, tel le secteur Banque-Finance ou certains prestataires (opérateurs de services télécom, fournisseurs d'accès Internet, fournisseurs d'applications en ligne ou ASP), l'interdépendance entre gestion des niveaux de service, réactivité et maîtrise des risques est une évidence d'ores et déjà vécue au quotidien. Cette prise de conscience commence à s'étendre rapidement à d'autres secteurs. Même constat du côté des fournisseurs de technologie, éditeurs et opérateurs, qui, pour la plupart, mettent leur stratégie marketing à l'heure du SLM.

Néanmoins, rares sont encore les entreprises engagées dans une véritable démarche de gestion de la qualité de service. Résultat: même si elles ne lésinent pas sur les mises à niveau des infrastructures, celles-ci n'ont que trop rarement une issue pleinement satisfaisante. Selon certaines études (Gartner Group), 60% des projets d'infrastructure (au sens framework) n'aboutissent pas.

De plus, la fonction SLM, quand elle existe, est encore peu industrialisée. Dévoreuse de temps, menée avec force tableaux consolidés avec les moyens du bord, cette gestion et ses résultats s'en trouvent fatalement dévalorisés aux yeux des dirigeants d'entreprises. Faute d'une fonction SLM bien définie, et à défaut d'une intégration correcte des moyens (outils de surveillance, d'alerte, de reporting, etc.) et des procédures de suivi, entre informaticiens et utilisateurs, on se chicane sur des objectifs ou des accords (SLA) plus ou moins formalisés. La perception de la qualité de service se fonde sur des indicateurs qui semblent pertinents sur un plan technique, mais qui ne le sont guère du point de vue du métier de l'utilisateur.

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
- Performance Management
- Recovery Management
- Output Management
- Enterprise Monitoring
- Capacity Planning
- Production Management

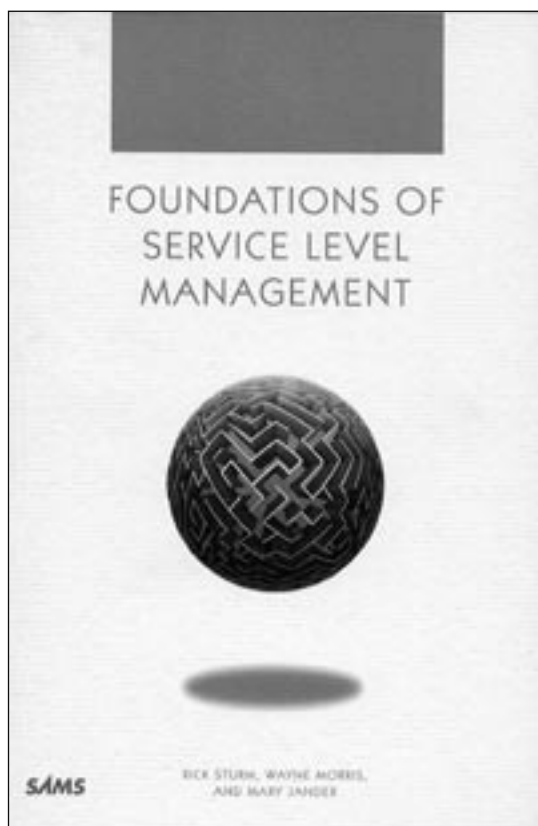
Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre site internet:
www.bmc.com/solutions/service



*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*

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

CONTACTEZ BMC SOFTWARE ET RECEVEZ DES AUJOURD'HUI UN EXEMPLAIRE DU LIVRE «**Foundations of Service Level Management**», By Rick Sturm, Wayne Morris, Mary Jander



Service level management can be the key to customer satisfaction for any service provider, including ASPs, ISPs, Telcos and IT organizations. Unfortunately, there has been lack of information and advice about implementing service level management and Service Level Agreements (SLAs), at least until now. Foundations of Service Level Management solves that problem by providing the following clear, concise solutions to use with service level management:

- Practical tips, cautions, and notes of interest to help you take advantage of experiences of the authors and others who have implemented service level management
- Templates for building effective Service Level Agreements
- Guidelines to shorten the process of negotiating SLAs
- Advice on developing service level management disciplines within your organization
- Sample business justifications supporting service level management investments
- A comprehensive list of products that can be used for service level management

Additionally, this book can save managers time and money, as well as help them avoid the frustration of attempting to «reinvent the wheel» for service level management.

**Si vous souhaitez recevoir le livre exclusif
«Foundations of Service Level Management»
Veuillez nous contacter ou renvoyer
ce coupon complété:
Par TEL: 02 712 57 80
Par FAX: 02 725 14 92
Par E-MAIL: marketing_belgium@bmc.com**

BMC SOFTWARE - BELGICASTRAAT 2 - 1930 Zaventem

SOCIETE: _____

NOM: _____ PRENOM: _____

ADRESSE: _____

CODE POSTAL: _____ VILLE: _____

TEL: _____ FAX: _____

E-MAIL: _____

L'État français fait peau neuve

D'ici 2005, l'administration électronique sera généralisée

Selon une étude du Gartner Group en mai 2001, "62 % des internautes français ont déjà utilisé des services d'e-gouvernement". La France se positionne ainsi à la première place en Europe dans le domaine de l'utilisation de l'Internet en ce qui concerne la demande d'information ou l'exécution de démarches administratives. Comme dans la plupart des pays européens, la réforme de l'État est un projet prioritaire. De nombreux chantiers ont été engagés depuis 1997 sur les trois "fronts" de la réforme de l'État: placer le citoyen au cœur de cette réforme, garantir la transparence et l'efficacité dans la gestion des finances publiques et moderniser la gestion des ressources humaines.

Deux bonnes raisons pour 4INSTANCE de rencontrer M. Michel Sapin, le ministre français de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, d'autant plus que 4INSTANCE publiera une édition française en 2002.

4INSTANCE: Pouvez-vous nous présenter le projet global de la réforme de l'État en France ?

M. Sapin: Ce chantier a fait l'objet d'une multitude de décisions le 15 novembre dernier, lors du dernier Comité interministériel à la réforme de l'État. Trois aspects sont décisifs. Le premier est d'axer l'ensemble de l'organisation de l'État et des administrations vers l'utilisateur, c'est-à-dire simplifier les démarches, être plus accessible et personnaliser les services rendus. C'est bien entendu dans ce domaine en particulier que l'administration électronique peut apporter un plus. Dans ce cadre, nous avons également supprimé 130 millions de démarches administratives en un an. Le but est de ne pas imposer à l'utilisateur la complexité de l'administration. Le deuxième enjeu porte sur une meilleure responsabilisation des agents. Un des aspects les plus décisifs est l'adoption toute récente d'une nouvelle loi organique sur la gestion publique et sur la procédure budgétaire. Depuis 1959, 35 tentatives de réforme avaient échoué, et la 36e a enfin réussi à faire adopter une modification de la présentation de la loi de finance, une modification de débat au parlement et surtout, de notre point de vue, une modification des responsabilités dans la gestion. Plus d'autonomie, plus de responsabilité des décideurs sur leurs moyens budgétaires, sur leurs personnels, dans le cadre d'objectifs affichés permettant l'analyse des résultats d'un ministre, d'un directeur de services ou d'un chef de bureau sur le terrain. Cela oblige à revoir complètement les systèmes de contrôles budgétaires, ce qui se traduira par moins de contrôles a priori et plus de contrôle de gestion.

4INSTANCE: Y a-t-il également une implication sur la gestion des ressources humaines ?

M. Sapin: En effet, c'est le troisième élément que je résumerais par le mot "mobilité" dans tous les sens du terme. Il faut que le fonctionnaire ait plus de capacités d'évolution à l'intérieur de l'administration, c'est-à-dire qu'il ne reste pas dans un même service tout au long de sa carrière. Il s'agit aussi d'avoir pour la Fonction publique un vivier de candidats plus large que celui dont on peut disposer aujourd'hui. La France, et le même problème existe en Belgique me semble-t-il, est confrontée à un très grand défi qui est que dans les dix ans qui viennent, nous ayons 40 % des fonctionnaires qui partent à la retraite. Il faut profiter de cette opportunité et éviter que se reconstitue une "bosse" démographique ; pour cela, nous recruterons à la fois des jeunes et des personnes plus expérimentées.

4INSTANCE: Concrètement, comment se passera le recrutement de ces personnes en milieu de carrière ?

M. Sapin: Nous avons créé ce que l'on appelle des "troisièmes concours". Il existe en effet deux voies classiques d'accès et de progression au sein de la fonction publique: le jeune qui sort de l'université et passe un concours pour entrer dans la Fonction publique et le fonctionnaire déjà en poste et qui passe un concours interne pour exercer un autre métier ou passer à un grade supérieur. Le troisième concours s'adresse à des personnes qui ont déjà une expérience, pas seulement à l'intérieur de l'administration mais également à l'extérieur.

Bien sûr, il faut discuter de ce nouveau mode de recrutement avec les responsables syndicaux. C'est parfois un sujet épineux, mais les principales décisions prises aujourd'hui ont fait l'objet d'un accord signé avec une majorité d'organisations syndicales. Cet accord a pu être concrétisé grâce à une loi votée en janvier 2001. Plusieurs décrets l'ont confortée et

l'on en voit les retombées aujourd'hui dans la mise en œuvre.

4INSTANCE: *Dans le cadre de la réforme, l'interaction des différents systèmes informatiques est essentielle. Auparavant, les solutions informatiques étaient propres à une administration. Cette intégration fait-elle partie de votre projet de réforme ?*

M. Sapin: Les technologies de l'information et de la communication sont effectivement un outil crucial, qui va dans le sens de la responsabilisation des agents. Car ces outils bousculent la culture administrative hiérarchique: ainsi, les gens communiquent sans avoir à devoir demander l'autorisation de leur supérieur. Cela facilite le travail des agents et les pousse à transformer leurs modes de travail.

L'équipement était relativement faible il y a encore cinq ans. Depuis 1997, un effort considérable a été entrepris. Aujourd'hui, la moitié des agents de l'État sont sur intranet et ont une messagerie ; Un tiers a un accès direct au web.

4INSTANCE: *Qu'en est-il du projet e-gouvernement ?*

M. Sapin: Ce projet avance dans deux directions. La première, c'est la dématérialisation de l'ensemble des procédures de l'administration et donc de la relation administration-usager. La deuxième, c'est la sécurité de ces nouveaux moyens d'accès aux services publics. Cette deuxième question a elle-même deux aspects: la sécurité au sens classique du terme sur la toile - les informations envoyées doivent être accessibles aux seules personnes autorisées - et la sécurité des données personnelles. Que doit connaître une administration sur une personne ? Comment maintenir des barrières entre administrations pour éviter que chacune n'ait accès à une connaissance globale de chaque citoyen ? L'utilisateur veut que ses démarches soient les plus simples possible. Il ne veut donc qu'un seul interlocuteur. D'un autre côté, poussé à l'extrême, cela signifierait que cet interlocuteur puisse savoir tout de lui. Or cela serait contraire au souhait du citoyen de voir sa vie privée protégée. Les choix de principe et de technique ne sont pas simples à faire. Un débat public est donc lancé sur cette question.

4INSTANCE: *Comment voyez-vous l'évolution du projet du "compte unique" ?*

M. Sapin: Pour que le citoyen n'ait qu'un seul interlocuteur administratif, que ce soit simple pour lui, nous passerons d'un portail d'information, service-public.fr, à un portail de services: mon.Service-public.fr. Chacun pourra, de manière personnalisée et sécurisée, y déposer des informations et créer son dossier personnel, mais aussi y retrouver toutes les démarches qu'il a faites auparavant et préparer ses démarches à venir. Ce dossier comportera une sorte de calendrier sur les démarches à faire, par exemple: "que vais-je devoir faire pour l'inscription des enfants à l'école ou pour le paiement des impôts ou telle ou telle déclaration ?". Nous travaillons sur la conception technique de cet accès générique et simultanément, nous avançons sur la question des données personnelles.

4INSTANCE: *Rendre l'administration publique accessible via Internet est une chose. Comme vous l'avez dit, la majorité n'a pas d'accès à Internet et il y a aussi ceux qui ne l'auront jamais. Comment allez-vous aborder ce problème ?*

M. Sapin: Tout le monde n'a pas Internet chez soi. Tout le monde ne souhaite pas non plus utiliser Internet pour effectuer des démarches administratives. Pour mieux servir cette catégorie de la population, la nouvelle administration que nous développons est également utile. Un agent administratif peut se renseigner sur l'internet public pour un usager, afin de faciliter ses démarches ou répondre efficacement à sa demande d'informations sur n'importe quel sujet.

Nous mettons également en place des points publics locaux d'accès à l'internet, dans les mairies, les postes, dans des bureaux d'administrations. Il y en a 2500 aujourd'hui, et ils seront 7000 dans deux ans.

Nous voulons également éviter que ne se crée une fracture géographique entre les Français qui seraient équipés en région parisienne et les autres. Enfin, la formation est essentielle. La totalité des collèges, lycées et universités, ainsi que la moitié, et bientôt la totalité, des écoles primaires sont équipés en matériel informatique ayant accès à l'Internet. Ceci me laisse penser qu'au fur et à mesure de l'entrée de ces nouvelles générations sur le marché du

travail, nous verrons le taux de l'utilisation de Internet augmenter considérablement. Mais notre objectif est bien une administration à accès pluriel: il faut pouvoir y entrer via Internet, mais aussi physiquement, par téléphone et par l'écrit.

4INSTANCE: *Êtes-vous confronté aux problèmes du manque d'informaticiens pour la réalisation de ces projets ?*

M. Sapin: Oui, puisque l'informaticien est une compétence rare, ce qui nous oblige à porter plus d'attention aux ressources humaines, y compris au niveau statutaire. Il faut rendre l'administration attractive, ce qui inclue aussi une comparaison entre le public et le privé. En conséquence, il faut que nous ayons à la fois une formation des personnels en place et des politiques statutaires et une mobilité beaucoup plus forte qu'aujourd'hui.

4INSTANCE: *Le rôle Internet dans le secteur privé a évolué vers un cauchemar pour beaucoup de sociétés de la nouvelle économie. Quel est votre point de vue, votre analyse par rapport à cette évolution ?*

M. Sapin: La véritable "bulle" qui s'est constituée puis dégonflée ne remet pas en cause la progression inéluctable de l'utilisation des techniques de l'information et de la communication. Et l'administration est à l'évidence un domaine dans lequel on peut progresser avec un rythme qui n'est pas marqué par les aléas du commerce. On peut donc y voir un élément de régulation et de sécurité pour les marchés économiques et commerciaux, puisque nous savons quel est notre rythme de croisière. En France, l'administration électronique était en retard par rapport à l'ensemble de l'économie française. Elle est aujourd'hui plutôt en avance et je pense qu'elle devient un élément dynamique, alors qu'elle a longtemps été un frein, un poids. Environ 40 % du chiffre d'affaire des services informatiques en France est réalisé avec le secteur public.

4INSTANCE: *Nous vous remercions pour cette interview et vous donnons rendez-vous dans le premier numéro de l'édition française.*

Thibault Van der Auwermeulen

Les états en mouvement

L'absence d'une théorie du service public n'empêche pas la mise en oeuvre de réformes: la Finlande et les Pays-Bas

De nombreux Etats se distinguent de la France en raison de l'inexistence d'une réflexion théorique, voire idéologique, portant sur le service public ou, plus généralement, sur la place et les missions de l'Etat.

Ils n'en ont pas moins entrepris d'importantes réformes, à la suite de réflexions partant du constat de l'existence de dysfonctionnements affectant l'organisation de l'Etat.

Tel est, par exemple, le cas de la Finlande.

Dans ce pays, la réforme de l'Etat a débuté en 1987. Une réflexion avait été entreprise plusieurs années auparavant, notamment dans le cadre des travaux de l'OCDE auxquels la Finlande avait activement participé, et avait abouti à la nomination en 1986 d'un comité de décentralisation administrative.

Il s'agissait notamment de rationaliser le fonctionnement de l'Etat afin d'éviter le chevauchement des compétences ministérielles et celles des directions centrales: l'effort a donc porté sur l'amélioration des systèmes de contrôle et des techniques de gestion dans les domaines de l'action gouvernementale.

Puis, à partir de 1991, la forte récession économique à laquelle était confronté le pays a amené les pouvoirs publics à rechercher des économies, les réformes visant alors à accroître l'efficacité économique et la productivité des interventions étatiques grâce à la décentralisation de la gestion.

Le cas des Pays-Bas est assez proche.

La place de l'Etat aux Pays-Bas n'est pas comparable à celle qu'il tient dans notre pays. Le pouvoir est modeste, et partagé entre les ministères, les provinces et les communes qui sont dotées d'une forte autonomie. Ainsi, l'Etat ne jouit pas d'une autorité incarnant l'intérêt général susceptible de prévaloir sur les intérêts particuliers: c'est le "polder model". Dès lors, les notions de "service public", d' "intérêt général", de "sphère publique" n'ont pas fait l'objet d'une réflexion théorique comme en France, ni d'une définition rigoureuse. On ne cherche pas à souligner ce qui singularise l'Etat, plutôt assimilé, selon la conception anglo-saxonne, au secteur privé. D'une manière générale, sauf pour le secteur de l'eau, vital aux Pays-Bas, l'emprise du secteur privé est bien plus importante qu'en France, y compris dans un domaine comme celui des transports. Ainsi, s'il n'existe pas aux Pays-Bas de projet politique global de réforme de l'Etat tel qu'il peut être formalisé en France, ce pays a introduit des réformes de façon pragmatique, au fur et à mesure des difficultés rencontrées, qui présentent toutefois

des spécificités, puisqu'elles visent notamment à lutter contre une forme de néocorporatisme qui caractérise le fonctionnement de l'administration néerlandaise, les groupes de pression étant en permanence associés au processus de décision. Chaque administration apparaît dès lors comme la "cliente" des groupes de pression qu'elle est censée contrôler.

C'est pour remédier à ce problème qu'ont été engagés un démembrement de l'administration, à partir de 1982, et un processus de privatisation, à partir de 1986. C'est toutefois le discours du Trône du 18 septembre 1991 qui semble marquer le début d'une véritable prise de conscience de la nécessité d'une vaste réforme de l'Etat, résultant de la mauvaise conjoncture économique et de l'existence d'un réel malaise au sein de la fonction publique prenant la forme de grèves à répétition des enseignants ou des transports publics. Enfin, à partir de 1994, a été engagée une modernisation de la gestion publique.

Réformer l'Etat pour préserver l'essentiel: la Suède et le Danemark

La volonté réformatrice suscitée par la nécessité de conserver les fondements de son modèle social illustre parfaitement le cas de la Suède.

Le secteur public suédois comprend essentiellement:

- au niveau de l'Etat: les ministères, les agences publiques et les entreprises publiques;
- au niveau local: les communes et les comtés, les établissements publics placés sous leur tutelle - principalement d'éducation et de santé - et les entreprises locales.

Toutefois, ce système s'est mis en place de façon pragmatique, au fur et à mesure qu'apparaissait la nécessité de satisfaire de nouveaux besoins sociaux. Dans ce cas également, il ne fait pas l'objet d'une construction théorique et juridique. Il convient néanmoins de noter que, pour les autorités suédoises, les gouvernements sociaux-démocrates en particulier, les secteurs de l'éducation et de la santé ainsi que, dans une moindre mesure, du logement social, sont au coeur de ce qui constitue le secteur public.

Mais la Suède, si elle n'a pas conduit de réflexion globale sur la modernisation de l'Etat, n'en a pas moins engagé, dès 1988, de profondes réformes, consécutives à la prise de conscience de l'insoutenable à long terme de sa politique budgétaire. En effet, la générosité de son modèle social d'Etat-providence a fini par engendrer de très importants déficits budgétaires, qui ont abouti à la crise financière de 1993. Par ailleurs, la perspective de son adhésion à l'Union européenne lui interdisait dorénavant de poursuivre la politique de dévaluation régulière de sa monnaie qui lui permettait de rééquilibrer ses comptes publics.

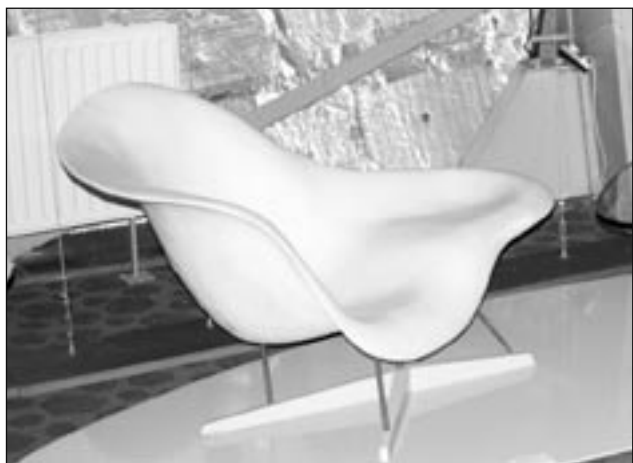


A partir de cette période, la Suède s'est dotée d'instruments techniques lui permettant de conduire une politique budgétaire beaucoup plus rigoureuse, mais, comme le note le rapport établi par M. Jean-Jacques François en 1998 dans le cadre de la mission "Comptabilité patrimoniale", cette orientation nouvelle "a été menée au nom de la préservation de ce modèle [le Welfare], pour retrouver les marges de manoeuvre perdues par les politiques publiques par le poids de la charge de la dette".

La réforme de l'Etat, dans l'esprit du gouvernement, n'obéissait à aucune logique macroéconomique prétendument orthodoxe, mais visait au contraire à la conservation du modèle qui fait la spécificité du contrat social suédois.

Le Danemark se trouve dans une situation similaire.

Les Danois sont extrêmement attachés à leur modèle d'Etat-providence, qu'ils appellent "société de solidarité". Le pays, comme beaucoup d'autres, est confronté à des défis structurels de démographie, le vieillissement de sa population notamment, d'internationalisation de l'économie, de besoins de compétitivité, de réduction de la pression fiscale, et d'accroissement des attentes



des citoyens vis-à-vis des services publics. C'est précisément pour conserver la philosophie générale de la "société de solidarité" que le gouvernement social-démocrate poursuit une politique de réformes administratives destinées à adapter l'Etat-providence danois à son époque.

Faire face à la réunification: l'Allemagne

La réunification de l'Allemagne a constitué un contexte historique et politique exceptionnel. La chute du mur de Berlin a conduit à la disparition complète des institutions de l'ancienne RDA, et à un alignement des systèmes politiques et administratifs des nouveaux Länder sur le modèle en vigueur à l'ouest. Si le thème de la réforme de l'Etat avait prospéré à la fin des années 1960 et au début des années 1970, la réunification a contribué à relancer une réflexion sur le rôle des pouvoirs publics et les moyens d'exercer leurs missions: elle a impulsé le changement, de manière directe et immédiate, notamment en raison de la nécessité de réorganiser l'administration est-allemande, mais aussi de manière indirecte, du fait de la pression induite sur les finances publiques. Pourtant, l'Allemagne a accueilli assez tardivement le discours sur le management public visant notamment à accroître l'efficacité interne des administrations. Si le chancelier Kohl a engagé un débat, en 1995, sur le concept d' "Etat allégé" ou "Etat svelte", les initiatives du gouvernement fédéral sont restées peu nombreuses, l'essentiel des réformes provenant de l'échelon communal qui doit supporter des dépenses sociales ayant explosé suite à la réunification.

C'est en décembre 1999, que le Chancelier Schröder a lancé le programme *Moderner Staat Moderne Verwaltung*, conduit par le ministre de l'intérieur et dont la coordination a été confiée à une cellule administrative. Ce programme s'applique au seul niveau fédéral, même si le concept d' "Etat instigateur" ou "Etat activateur" doit permettre de susciter un mouvement de modernisation à tous les niveaux administratifs. Il s'agit clairement, pour l'Etat fédéral, de recentrer ses domaines d'intervention, tout en déléguant l'exercice de certaines missions. La réduction des effectifs des fonctionnaires fédéraux est d'ailleurs un objectif clairement affiché par le gouvernement, l'objectif étant de réduire leur nombre de plus de 309.000 en 1998 (hors militaires) à 291.500 au 1er janvier 2002. Du reste, la réduction du nombre des fonctionnaires est une tendance de fond depuis le milieu des années 1990, et cela à tous les niveaux d'administration. Le gouvernement poursuit également un objectif de réduction des dépenses de l'Etat fédéral, de 150 milliards de deutschemark entre 2000 et 2003.

Source: Sénat, France.

Benchmark your eGovernment

A complete service offer for measuring and planning eGovernment

As a country, a region or a local administration you like to compare your actual eGovernment status to peers or to benefit from best practices all over Europe., CGE&Y (Cap Gemini Ernst & Young) can benchmark one or more electronic public services of your eGovernment total service offer. A clear insight of the eGovernment status of your administration can help you to better plan progress in the development of electronic Public Services.

CGE&Y provides public service decision makers a framework to compare their efforts in eGovernment with others and most importantly, learn from the best examples. This benchmark concept was an important motivation for the European Commission to assign the «Web-base Survey on Electronic Public Services» (see article elsewhere in this issue) to CGE&Y.

The service CGE&Y offers is organised in 3 stages:

1. a web-based survey that compares your eGovernment status within a defined universe: a number of other countries, regions or local administrations
2. an in-depth analysis of the survey results in relation to your back/front-office environment
3. a benchmark of your particular situation versus the best in class in eGovernment

1. Web-based survey of electronic Public Services

Set-up of the survey process:

Together with the client, CGE&Y defines a number of electronic Public Services that must be surveyed. The service must be well defined in its subject (what «operational» public service will be evaluated) and in its universe (in what geographical area the service will be measured).

This means that a country can survey a number of public services on the web, as different regions in that country are offering them. Additionally, a city can compare its electronic services with the web-services other cities offer on a country level or even on an international level.

The four levels of online sophistication (Information/Interaction/Two-way interaction/Transaction) will be adapted to the specific services in the survey. A scoring tool will be developed, in order to evaluate, in an objective way, each service to its level of online sophistication.

It requires special attention to be able to guarantee that exactly the same services are being measured for the different service providers, irrespective of whether their operations are on a local, national or international level.

When a large number of service providers are involved, statistically representative samples will be used.

The survey itself can be done thanks to a web-tool that has been specifically developed for the purpose and that makes it possible to compare large numbers of websites and services in a completely objective manner.

Results:

The result of this quantitative survey makes it possible to benchmark your eGovernment efforts in a representative environment.

Each service for each defined unit of government is given a percentage score that gives an insight into the position of an administration versus a full web-enabled public service. Such a survey gives an administration a perfect view of the level of their services compared to similar services elsewhere.

2. Analysis of back/front-office environment

The quantitative approach of the survey needs to be enlarged by an in-depth qualitative analysis of the front and the back office of an administration. The results of the survey can therefore be explained and improvements suggested.

CGE&Y developed a framework of eGovernment acceleration applicable to most of the electronic Public Services. Multiple observations permitted CGE&Y to conclude that on-line development of public services can be enhanced by:

- Coordinated eGovernment solutions whereby local Service Providers benefit from «one point of contact» on-line initiatives as e-portals with a client/citizen oriented approach
- Advanced back-office reorganisations transforming complex transactions into simple procedures

3. Benchmark of best practices in eGovernment

Where analysis highlights specific problems, CGE&Y offers the possibility to benchmark electronic Public Services versus best in class in eGovernment. CGE&Y permanently monitors dozens of eGovernment applications serving the most important Public Services for citizens, businesses and internal services among administrations. (totally redundant sentence)

Conclusions

The presented offering gives an administration a perfect blueprint of its eGovernment status and provides the elements necessary for developing improvement plans and for accelerating front and/or back-office developments.

For more information, please contact CGE&Y Public Service liaison manager, Jean-Pierre Grootaers (tel. +32 497 053322 or e-mail jeanpierre.grootaers@cgey.be) or the Project Manager for eGovernment Benchmark Service Offerings, Hugo Kerschot (tel. +32 496 574360 or e-mail hugo.kerschot@cgey.be).

L'internet de demain

Rencontre avec le professeur Ricardo Petrella

4INSTANCE: *Il y a quelques semaines, la Présidence belge et la Commission européenne ont organisé une conférence sur l'e-gouvernement. Tous les pays travaillent sur un projet d'administration électronique qui devrait rendre les services administratifs plus accessibles. Que pensez-vous, en tant que philosophe, de cette évolution ?*

R. Petrella: Il est vrai que l'application des relations en-ligne constitue un progrès technique important. De fait, cette interactivité représente une possibilité considérable de créer ou d'améliorer les relations humaines, que ce soit entre l'administration publique ou les institutions publiques et l'utilisateur ou entre toute forme d'organisation et ses interlocuteurs, comme par exemple, une église qui serait en-ligne avec ses fidèles.

Autre exemple, au lieu d'aller au guichet d'une commune et d'attendre 45 minutes, si vous êtes étranger, pour obtenir un certificat de résidence, vous pouvez en faire la demande de chez vous en passant par Internet. De la même façon, vous pouvez consulter l'ordre du jour d'un conseil communal ou obtenir n'importe quelle autre information. Il est clair que cela constitue un réel progrès dans la gestion de la relation entre l'administration et l'utilisateur. Le problème est de connaître la finalité de la mise en place de ces services. Est-ce pour augmenter la qualité des services ? C'est le cas, tout au moins c'est ce que l'on dit. Mais cette avancée concerne uniquement ceux qui sont équipés de matériel informatique. Tous les autres, que deviennent-ils ? Cela signifie que l'amélioration de la qualité des services est limitée à ceux qui peuvent se permettre d'avoir un accès en excluant la majorité des citoyens.

4INSTANCE: *Oui, mais le projet d'e-gouvernement est un projet de longue haleine.*

R. Petrella: Oui, il faut du temps. Durant la phase initiale, tout est lent et cela entraîne des inégalités mais à la fin, tout le monde

sera concerné. Pourtant, c'est dès le début qu'il fallait impliquer la majorité. On aurait ouvert des kiosques ou installé des accès dans des postes... ce qui aurait permis un accès plus facile pour toute la population. Les centres de e-business (internet-café) sont des initiatives privées et payantes: cela limite l'accès à tous les citoyens.

4INSTANCE: *Pourtant, on assiste actuellement dans les programmes de différents pays à des initiatives de ce genre. Non seulement des bornes sont mises en place, mais toute personne peut se faire assistée par un fonctionnaire si nécessaire.*

R. Petrella: Alors on pourra dire que l'accessibilité aura été élargie. Mais pour l'instant, nous n'y sommes pas encore. La tendance actuelle est de transformer les services gratuits en des services qui devraient s'auto-financer, c'est-à-dire payants à travers une rémunération. Dans ce cas, on ne parle plus

de citoyen mais de client, et le lien entre l'administration et le citoyen prend un aspect qui n'a plus rien à voir avec le service public qui doit rester gratuit et pris en charge par la collectivité. Cette informatisation des services transforme la relation citoyen-administration et la fait évoluer vers une relation commerciale. Au lieu d'avoir un citoyen qui peut s'adresser à son administration, on trouve une administration qui a des clients. Si telle est la logique, il est clair que le processus de l'élargissement de l'accessibilité restera lent et hiérarchisé. Au fur et à mesure que les services de base redeviendront gratuits pour tout le monde, ceux qui, durant des années, avaient un accès direct, auront déjà d'autres services en-ligne. Il restera toujours un écart. L'accessibilité à la qualité du service sera toujours hiérarchisée en fonction des moyens financiers ou de l'éducation... Un autre point important à signaler est que ces nouvelles technologies devraient être





"user-friendly", or ces logiciels sont destinés aux personnes éduquées, qui comprennent les icônes, les graphiques, les logiques. La plupart des gens, même ceux qui ont reçu une éducation de base suffisante, auront des difficultés.

Il suffit d'observer: par exemple, regardez les gens dans un parking qu'ils ne connaissent pas. Ils éprouvent un sentiment de panique et vivent une perte de contrôle quand le système de paiement est plus compliqué. Pourtant, ce sont souvent des personnes qui ont une éducation de base. Confrontées à cette situation, elles se dirigent vers un guichet où il y a du personnel: c'est plus facile et plus rassurant que la machine.

4INSTANCE: Vous n'êtes pas partisan de la nouvelle technologie.

R. Petrella: Non, ce serait stupide de dire qu'on est contre. On peut être contre les finalités et pour les modalités. Mais je serais prudent devant l'affirmation qui consiste à dire que l'administration devient plus transparente. Il s'agit d'une mystification, elle ne devient pas plus transparente. Elle le devient pour ceux qui peuvent avoir cet accès. Au contraire, les nouvelles technologies ne font qu'augmenter l'inégalité.

Mais ce n'est pas l'élément principal. Il y a deux choses qui sont sous-jacentes et mystificatrices dans l'idéologie de l'e-gouvernement. En fait, cet outil permet une plus grande participation à la décision, c'est-à-dire que si vous avez un accès rapide aux informations, vous pouvez participer à la décision. Le citoyen pourrait donc intervenir au moment où les décisions sont prises et ainsi, le conseil communal deviendrait donc une agora ouverte.

Cette participation est très limitée. Il suffit par exemple d'étudier les travaux du Parlement

européen mis en ligne actuellement sur le web. Pour la plupart des gens, l'accès reste compliqué. De plus, on y trouve énormément d'informations. La participation est donc une fausse participation.

4INSTANCE: Il s'agit par contre d'un outil de rêve pour les lobbies ?

R. Petrella: Là, c'est autre chose. Ces sociétés ont derrière elles des employés qui travaillent quotidiennement. Ce n'est pas le cas du citoyen. Toutes ces modalités ne font qu'augmenter l'inégalité. Cet instrument puissant est mis au service du développement de tout un chacun. Il renforce ceux qui ont déjà des structures fortes.

Cette information crée en effet des opportunités intéressantes, mais elles sont accessibles uniquement à ceux qui ont déjà le pouvoir. Puis il y a la "gouvernance", elle est également un concept mystificateur et dogmatique. C'est prétendre que le pouvoir est partout. C'est un peu comme une conception de physique quantique: "tout atome est tout en n'étant nulle part". La "gouvernance" deviendrait une nouvelle forme de gouvernement. Il n'y aurait plus de gouvernement, car c'est un lieu unique, centralisé alors que la "gouvernance" est plus diffuse, circulaire... Ce n'est pas par hasard si la "gouvernance" est un concept qui vient du monde du business et s'adapte au monde du politique et à la société. La "gouvernance" c'est de la gestion: tout doit être géré en terme d'opportunités et de coûts, en terme de bénéfices et de pertes. L'e-gouvernement serait une structure qui ferait circuler l'information pour créer un meilleur pouvoir, une meilleure démocratie.

Ceci est du mauvais "Harry Potter", c'est l'apprenti sorcier qui se croyait plus fort que "Harry Potter".

Cette e-gouvernance devrait ensuite s'orienter vers une plus grande démocratie et, grâce aux technologies de l'information et de la communication, l'individu pourrait mieux gérer les processus décisionnels. Il pourrait même exister un e-parlement où tout le monde voterait systématiquement et ferait partie d'une liste globale qui permettrait l'accès à des panels de discussions. Or, ceci n'est qu'une mystification dogmatique de la part d'un pouvoir qui est en train de s'affirmer et qui voit dans cette transformation, une tentative de légitimer les nouvelles formes de pouvoir de plus en plus élitistes.

Il y a 30 ans, il fallait être "the right man on the right place at the right time". Maintenant c'est "the right information for the right etc..."

Tout est réduit au "value for money", mais si avant il fallait plusieurs semaines pour obtenir un certificat et que maintenant on l'obtient en un jour, on est dans le bon chemin.

4INSTANCE: Mais ceci est quand même ce que tout le monde attendait un peu de cette administration qui avait (et pour certaines personnes encore aujourd'hui) une image de lenteur et d'inefficacité.

R. Petrella: Bien sûr que c'est bien, vu sous cet angle tout au moins. Mais tout ne sera pas mesurable aussi facilement. Si le citoyen s'engage, je crois qu'on pourra faire quelque chose de bien de cette nouvelle technologie.

4INSTANCE: Monsieur Petrella nous vous remercions pour cette interview. Nos lecteurs auront matière à la réflexion et à la discussion.



Exhibition on E-Government Services From Policy to Practice

The conference "From Policy to Practice" featured leading examples of currently used interactive eGovernment applications in Europe at all levels of government (central, regional, local). Administrations at all levels in the Member States, the EFTA and the Candidate countries were invited to send descriptions of successful, currently used interactive online public services.

1 Job-Room - Interactive Service Platform for Jobseekers and Employers (Austria)

The Public Employment Service Austria (AMS Österreich) offers the eJob-Room service at www.ams.or.at, an interactive service platform for job seekers and employers. At www.jobroom.at they receive support in the labour-matching process. The site's main features include two-way online interaction and full transactions. At www.bewerbungscoach.at the AMS's website offers additional support with the drawing up of CVs and job applications. Also, there are special interest sites for women as 50% of users on www.ams.or.at are female, an info-page on employment for older people and a tool for IT-specialists.

The European dimension is ensured by the fact that there is information on work in Austria as well as in Europe (via Eures job search). Occupational and geographical mobility is promoted. The importance of this site is further underlined by the fact that, whereas currently 10% of vacancies are filled via the Internet, this medium's share will rise to up to 25% within the next three to five years.

Contact

Name: Gudrun Pallierer

Organisation: Public Employment Service Austria

e-Mail: gudrun.pallierer@001.ams.or.at

Web site: <http://www.ams.or.at>

2 ELC - Electronic Legal Communication (Austria)

The Electronic Legal Communication (ELC) is the structured paperless electronic communication between parties and courts and vice versa. ELC is a real substitute of traditional paper communication with the

same legal value. It has been developed by the Austrian Federal Ministry of Justice in co-operation with the Federal Computing Centre, the Austrian Bar Association and the Datakom Austria.

The application exists already since 1990 as a form of communication with parties in addition and equivalent to paper-communication. After this first step ELC has been made available for the direct import of nearly any kind of document into the database of court automation. Since 1999 the system has also been opened for the communication from courts to parties: now it is also possible to deliver documents from courts to parties. The original restriction to authorised ELC-users (lawyers, notaries, banks, insurance companies etc.) was cancelled in 2000.

Contact

Name: Martin Schneider, Peter Kriz

Organisation: Federal Ministry of Justice

e-Mail: martin.schneider@bmj.gv.at

peter.kriz@datakom.at

Web site: <http://www.datakom.at/erv>

3 CCM - Central Complaint Management (Austria)

The CCM application records and collects requests, complaints and suggestions of the citizens of Vienna concerning all cases related to the Vienna City Administration (VCA). It facilitates quick and efficient response to the citizens and provides one pool of information for all employees of VCA. The key objectives of the application are the following:

- Timely and efficient response to the citizens.
- Increased availability of information and service for the citizens, from anywhere.
- Co-ordinated handling of requests.
- Recognition of parallel cases by the system

- Avoidance of different responses / feedback to the citizens.
- The demonstration will highlight the main benefits of the system, namely:
- Single point of contact for the citizens.
- Multi-channel access for the citizens (e.g., emails, telephone, public terminals).
- Homogeneous structuring of all requests recorded (one case = one file); reduction of processing time.
- Transparency of history of citizen requests.

Contact

Name: Josef Wustinger

Organisation: Municipality of Vienna

e-Mail: wus@mks.magwien.gv.at

Web site: <http://www.magwien.gv.at>

4 RinderNET (Austria)

The application provides online-issue of 'cattle passports' and allows different user access levels providing the most important information on both cattle and holdings: the history of every cattle can be traced to any given date and a complete information on every stock holder is available including reports to the database, available ears tags on holding, status of premium, findings of control-checks and so on.

Stock holder data are linked to ear tag information and registration records. Therefore every holding related to a given animal can be accessed quickly and easily. Actually the application manages 13.000 active users (total of 105.000 stock holders) and 1.1 million registrations p.a. (total of 4 million).

The number of online registrations increased from 33.000 (in May 2000) to 108.000 (in May 2001) and the number of active users increased from 3.500 (in May 2000) to 12.400 (in May 2001)

Contacts

Name: Rudolf Mos

Organisation: Agrarmarkt Austria (AMA)

E-Mail: tkz@ama.bmlf.gv.at

Web site: www.rindernet.at

5 Applications under the Vienna Law on Land Acquisition by Foreign Citizens (Austria)

Applications by foreign citizens for permission to acquire land in Vienna are submitted to the Municipal Department by electronic

upload. This is usually done by the applicant's legal representative. Once the applicant has proven eligible, the user can complete the necessary forms, which are available on the Internet. Further documents to be submitted with the application (office copies of the land register entry, plan of the estate, sales contract, passport, additional motives or explanations etc.) can be scanned and uploaded as files.

Currently some 1,100 applications are processed per year. Given that the service provided in this case takes the form of an administrative permit procedure, there is no way of influencing the number of applications submitted. However, the new system is to be used for the lion's share of all applications to be processed.

Contacts

Name: Oliver Birbaumer

Organisation: Vienna City Administration

e-Mail: bio@m20.magwien.gv.a

Web site: <http://www.magwien.gv.at/fremde/auslgrd.htm>

From Policy to Practice

6 The Digital North Denmark (Denmark)

The project "The Digital North Denmark" is designed to explore the potential of the networking society by financially supporting information technology based projects targeted at citizens, educational sector, public administration, industrial sector and infrastructure. Projects under the theme of digital administration aim at yielding an optimal service (better/more efficiency) to citizens in general in North Denmark in their capacity of public service consumers as well as participants in the process of democracy. Some of the visible results are longer hours of business, more expedient administrative procedures, citizens' access to own files, and an increased number of points for contact and dialogue with authorities and political life.

Some of the projects provide personalised information by administration and enable citizens and administration to interactively and dynamically exchange information online. Other projects focus on electronic data-exchange between different levels of administration (municipality and county), or with public e-trade.

Contact

Name: Dorte Maarbjerg Stigaard

Organisation: County of North Jutland

e-Mail: dms@nja.dk

Web site: [http://](http://www.thedigitalnorthdenmark.com)

www.thedigitalnorthdenmark.com

7 Democracy on the Net (Denmark)

The core of this project is the web-portal www.nordpol.dk, a virtual forum for the democratic and political process, including access to debates on current political topics and issues in connection with the upcoming election for the county council in November 2001.

Services to be included in the demonstration are online debate, chat with politicians, subscriber services, news update and streaming of election-debate on a regional television-station. The goal is to obtain and increase insight and access to the political decision-making process for the citizens. After the council election, the web-portal will continue to offer services such as dialogue and debate room and be expanded to a range of other web services which the county of North Jutland will be offering as a part of the digital administration to be introduced over the next 3 years.

Contact

Name: Tina Archard Heide

Organisation: County of North Jutland

e-Mail: tah@nja.dk

Web site: <http://www.nordpol.dk>

8 Top of the Web - Evaluation of Public Sector Websites (Denmark)

The objective of this project is to allow government services to serve the general public round the clock. This will be achieved through an easy-to-access form, a user-friendly technology and eventually electronic self-service options on a larger scale. The project will develop a single entry point to

government websites, allowing citizens to deal with the public sector quickly and at their convenience. At present, the quality of Danish public sector websites varies significantly and there is an urgent need to focus on the quality of these websites. This is why the Danish Ministry of Information Technology and Research has initiated a series of initiatives entitled Denmark on the Net. Their aim is to ensure better service and higher quality, greater openness towards the public, greater security on the net and increased efficiency in the public sector.

In continuation of these initiatives the Danish State Information Service, on behalf of The Danish Ministry of Information Technology and Research, has launched the project Top of the Web. Through an annual evaluation of all public sector websites and the users' opinions on the service they encounter, Top of the Web aims to determine whether the service given by public sector websites is satisfactory. The evaluation will hopefully serve as an aid to self-help for authorities who wish to improve the quality of their websites. By focusing on the quality, the assessments should not only inspire further developments but also foster improvements where the individual organisation is lagging behind. "Top of the Web" provide for all public webmasters the opportunity to engage in an extensive network with other public webmasters whereby comprehensive experience and knowledge sharing are taking place.

Contact

Name: Boris Andersen/ Nina Frimondt-Moller

Organisation: Danish State Information Service

e-Mail: boa@si.dk / nfm@si.dk

Web site: <http://www.si.dk>

9 TOM - Enhance Public Participation in Public Decision Making (Estonia)

The project is an interactive online service to citizens including

- virtual interactive library service,
- power utility service (accessibility to customer's own data on consumed electricity),
- city planning game,
- virtual citizen kiosk.

The benefit includes services which are no

longer limited by office hours, connections between the diverse services, a more positive attitude towards city services and the city itself. In addition, citizens can find new ways to participate. Life-long-learning motivates officers, work focuses more on personalised services, manual work reduce through more self-service.

Contact

Name: Tex Vertmann

Organisation: Prime Minister Office

e-Mail: Tex.vertmann@riik.ee

Web site: <http://www.riik.ee>

10 Netti-Nysse - Wireless Service on Wheels for Citizens (Finland)

eTampere offers a full package of eGovernment for its citizens: Internet information and interactive services online, training and various kinds of access points, even wireless with a web-bus called Netti-Nysse. The eTampere programme (a local pilot project of eEurope) aims to ensure Tampere a position as a spearhead city in the development of the Information Society by strengthening the knowledge-base, creating new businesses, and producing new public network services accessible by every citizen. Infocity (a sub-programme of the eTampere programme) aims to make Tampere a model city through practical network services and facilities available to all citizens. The Infocity target is to offer municipal services broadly over the network and ensure all inhabitants the possibility to use these services.

The demonstration will focus on a presentation of the Netti-Nysse application, a web-bus to help people start with computer and Internet and lower the threshold to Information Society. The following features are particularly worth mentioning: Online and offline access can be combined.

Disabled and elderly people are provided with special facilities (access points located in easy access places, special access point for blind people, training courses for elderly people.

Contact

Name: Jari Seppälä

Organisation: Municipality of Tampere

e-Mail: jari.seppala@tt.tampere.fi

Web site: <http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinysse/>

11 Electronic Change of Address Notification (Finland)

The application provides a service to manage and facilitate part of the interaction between the citizen and the population register. Citizens and permanent residents of Finland are required to provide their new home address to the population information system (the population register) as well as to the Finland Post (if they wish to get their post to the right address).

By using the Electronic ID Card and the Internet application created by the Population Register Centre and Finland Post, Finns are able to make the compulsory address notification swiftly, easily and at any time of the day and sign it digitally. Since the citizen can be reliably identified on the Net, the electronic notification form is provided pre-filled. The person moving can check the accuracy of the information in the register and correct possible mistakes.

Other ways of submitting the address information are by telephone service, printable forms on the Internet or visiting the local register or post office. Besides the population information system and the address information system of the Post, the new address of the person moving is automatically distributed to a host of authorities as well as banks, insurance companies and other private sector organisations.

Contact

Name: Riitta Haggren, Joonas Kankaanrinne

Organisation: Population Register Centre, Finland

e-Mail: riitta.haggren@vrk.intermin.fi
joonas.kankaanrinne@vrk.intermin.fi

Web site: <http://www.vaestorekisterikeskus.fi>

12 i-Prof: e-Services to the Teacher (France)

The i-Prof application addresses the needs of individual teachers from primary, secondary and post-secondary education. Using a personalised web site, each teacher can consult his/her administrative records, update it, consult thematic guides, signal changes in his/her personal administrative details. The application is secure and federates different administrative services. These include capture

of application forms and communication of results. This application, which is currently tested on one site (Académie de Versailles), will be gradually expanded to other academic geographical sectors.

The demonstration will provide an example of how the Internet can be used to modernise the relationship between the teacher and his/her administration, in particular regarding information transparency and service personalisation.

Contact

Name: Jean-Marc Lehoux,

Marie-Françoise Simon-Rovetto

Organisation: Ministère de l'Éducation Nationale (Ministry of National Education)

e-Mail: jean-marc.lehoux

@education.gouv.fr

Marie-francoise.simon-rovetto@education.gouv.fr

Web site: <http://www.education.gouv.fr/personnel/iproflpresent.htm>

13 TeleTVA - On line Subscription and Payment of VAT (France)

TeleTVA is a package of services for declaring and paying VAT to the General Tax Directorate by means of a single transaction on which the VAT return and payment order are sent in the same message. TeleTVA provides businesses with a convenient and secure way for declaring and paying VAT. Benefits include the availability of the service 24*7 until last minute of the last day of the due date, a personalised service because the software automatically chooses the relevant forms for a given tax payer, and other services offered such as on-line documentation on VAT, last minute information, FAQ and a technical hot-line. TeleTVA provides the taxpayer with sophisticated automatic controls, on-line acknowledgement of receipt and the possibility of viewing past VAT declarations and payments over a three years period. Currently the paper processing of VAT in France represents 30 million forms and payment orders a year which are dealt with by approximately 2000 tax officers. TeleTVA is expected to provide the tax administration with huge productivity gains and to speed up the process of collecting VAT.

Contact

Name: Gilles Grapinet, Alain Lelouey

Organisation: Ministry of Economy, Finance and Industry

e-Mail: gilles.grapinet

@dgi.finances.gouv.fr

alain.lelouey@dgi.finances.gouv.fr

Web site: <http://www.teletva.free.fr/>

14 French Administration Portal (France)

Since the beginning of October 2001, service-public.fr, as an experiment, sends its practical information on rights and administrative procedures to fifteen local government department web sites. The aim of this experiment is to propose a common information service on rights and procedures accessible by any local point of information

The benefit for the users is the possibility of staying on one local site while having access to local and national data thus avoiding multiple and tedious link hopping. The service, entirely transparent for users gives the local webmaster the ability to integrate national, authenticated and automatically updated data sources on his own web site, so he/she can complete them with specific data (address, telephone number, opening schedule). As an example, a web surfer from the "Haute Savoie" area can access such as diverse information as concerts programs in his/her town or changes on national health insurance status.

Contact

Name: Bénédicte Roullier

Organisation: La Documentation française (Premier ministre)

e-Mail:

b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr

Web site: <http://www.service-public.fr>

15 Cyber-trade Register (France)

An interactive Internet site <http://greffe-tc-paris.fr> which offers the 280 000 Parisian companies the same services via the Internet as provided directly at the counter or by telephone, fax or mail. To allow the Parisian companies to perform their legal formalities on line, with no extra cost, in a highly secure way, the Paris trade registrars deliver them free of charge electronic signatures. The

From Policy to Practice



site includes all kinds of programs, services and links which permit managers to deal with their company legal formalities on line, 24 hours a day, 7 days a week, including a free of charge on line law guidance service. Among the possible legal formalities which include payments, entrepreneurs can for example set up a company on line, submit company's accounts, declare the change of associate, convert the currency of their companies capital into Euro, introduce a claim on line to the court. The site also offers monthly statistics on company results, start-up results, law and fiscal guides for entrepreneurs, company creation guides. Since its opening, the number of users has grown from 2000 to 16000 and in may 2001, the Alès trade registrar has adopted the same Internet solutions. In the near future, many other French local trade registers are going to adopt the same Internet solutions

Contact

Name: Sylvie Regnard

Organisation: Greffe du tribunal de Paris

e-Mail: sylvie.regnard@greffe-tc-paris.fr

Web site: <http://greffe-tc-paris.fr>

16 Integrated Delivery of Bremen Government Services (Germany)

Bremen government offers via its online service portal up to 70 different transactions (30 of which have been implemented already) in more than ten life event situations involving interaction between the citizen and the public administration or a business and the public administration.

The service includes full integration of the latest electronic signature, encryption and payment technology and provides electronic, one-stop secure government services to citizens and business.

Automated dealings with the city administration will help streamline government and make its operative processes more efficient. Enabling these electronic government applications is the OSCAR software platform, which implements the Online Services Computer Interface (OSCI) standard.

Contact

Name: Henning Lühr

Organisation: Freie Hansestadt Bremen
Municipality of Bremen

e-Mail: henning.luehr@finanzen.bremen.de

Web site: <http://www.bremen-government-service.de>

17 16 plus - Information aimed at 1st time Voters in Local Elections (Germany)

16plus is intended for voters aged between 16 and 20. Since 1999, it supplies information about local elections in the state of Northrhine-Westphalia, Germany. The objective of 16plus is to reach out to young voters in order to encourage them to participate in local politics. The users get individually tailored, easily accessible and attractively designed information concerning the importance of elections and the possibilities of political involvement. For instance, it is possible for the user to choose short or in-depth articles on most aspects of the election process. The information is supplemented by entertainment and exclusive content, in particular stories about various real-life examples of political participation, researched for and published on this web site only.

The demonstration will highlight the benefits of the system, notably the fact that the information and interaction provided about the local elections can be accessed anywhere, in schools, in libraries, or at home. They are easy to navigate, can be tailored to individual needs and can be supplemented with attractive interactivities.

Contact

Name: Philipp Sanke, Ulrike Filgers

Organisation: Ministry of Labour, Social Affairs and Technology, North-Rhine-Westphalia

e-Mail: philipp.sanke@masqt.nrw.de

ulrike.filgers@masqt.nrw.de

Web site: <http://www.16plus.de/>

18 Competence Network Occupational Safety and Health NRW (Germany)

Knowledge of occupational safety and health issues is distributed at many points, in many institutions, among experts and grass-roots practitioners. It is only possible to provide

sound, high-quality and target-group-specific advice through co-operation in consultant networks. In this way, optimum quality, state of the art and nation-wide dissemination can be achieved and the focal points and experience of the expert institutions can be collected to provide comprehensive consultant services. With KomNet, a services alliance is being established which co-ordinates the specific capacities and skills of the state occupational safety and health system, accident insurance companies, trade unions and associations and uses them to provide trend-setting consultant on occupational safety and health. Companies gain access through suitable channels to expertise with which they themselves can implement low-cost and practicable solutions. Supported by a help-desk system based on Internet and workflow technology, citizens and companies can make consultant inquiries via the Internet which are also processed via the Internet in a "virtual" Kom-Net competence centre. The inquiries are forwarded workflow-aided to external experts. Specimen solutions, which are archived in a learning knowledge database, are generated from the inquiries and the relevant answers. Network partners and KomNet "customers" can research in this database online.

Contact

Name: Michael Deilmann

Organisation: Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen

e-Mail: michael.deilmann@masqt.nrw.de

Web site: <http://www.komnet.nrw.de>

19 TAXISnet - On-line Taxation Services (Greece)

TAXISnet services for citizens and enterprises in Greece include e-filing of VAT forms with payment through Banking System services, e-filing of Income Tax forms, personalised information for Income Tax assessment and e-delivery of tax certificates. User participation is enthusiastic, with an average registration rate of some 300 new users per business day (more than 160,000 registered users and 275,000 e-filed forms as of October 2001). Major benefits for TAXISnet users are time and money savings, coupled with a high-quality, constantly available subminute-

response service. There is no need to actually visit tax offices, as an online help-desk and FAQs provide substantial user support. TAXISnet services have been deployed since May 2000 in a "think big, start small, scale fast" approach, focusing on feedback from taxpayers and tax professionals.

Contact

Name: Panagiotis Georgiadis, Tassos Sagris

Organisation: Ministry of Finance

e-Mail: p.georgiadis@gsis.gov.gr

t.sagris@gsis.gov.gr

Web site: <http://www.taxisnet.gr>

20 Customs Declaration on the Web (Iceland)

The project is an interactive online service by the Icelandic Directorate of Customs. The Web-site allows users to receive and send answers to customs declarations and use digital signature as a safety measure.

The benefits include:

- facilitation import/export procedures for businesses and particularly SMEs by making customs declarations possible over the Internet.
- fully automated customs procedures by getting up to 100% of the declarations electronically transmitted.

In addition, through this system, the declaration time and clearance is now measured in minutes. Digital signature is used as a safety measure which is new in transactions with the government and may lead to wider usage by businesses as confidence grows.

Contact

Name: Karl F. Gararsson

Organisation: Directorate of Customs

e-Mail: karl.f.gardarsson@tollur.is

Web site: <http://www.tollur.is>

21 Information System on Fishing Quotas and Catches (Iceland)

The project is an information system used by the Directorate of Fisheries to collect and distribute data on fishing quotas and catches of individual fishing vessels. Electronic data on landed catch is received daily from ports of landing in Iceland. All the catch data and information on fishing quotas is then made accessible for everybody on the Internet on a real time basis.



Canada beats U.S. to the click on E-delivery

Canada Post is the first national postal service to roll out a secure electronic delivery service, developed jointly with the U.S. Postal Service and France's La Poste. The Canadian postal service made its Post Electronic Courier Service (PosteCS) commercially available after nearly two years of testing. USPS announced free 30-day trials of its service. La Poste has said it expects to roll out the service later this year (2001).

The three organizations developed PosteCS under the auspices of the International Post Corp., a cooperative organization of 21 national postal services. The member organizations want to forestall further loss of postal business because of the shift from paper to electronic documents.

PosteCS uses the Integrated Messaging Exchange engine from Tumbleweed Software Corp. of Redwood City, Calif., to exchange files securely over the Web. A USPS-developed Electronic Postmark Service applies a tamper-resistant time and date stamp to authenticate documents legally.

PosteCS stores the documents on secure Web servers; e-mail is used only for notification. The applications for the three postal services operate separately through servers at centers in San Mateo, Calif., Ottawa and Paris. The service requires no special user software other than Netscape Navigator 2.0 or Microsoft Internet Explorer 4.0 or higher versions of the Web browsers, plus any e-mail service.

To use PosteCS, a sender with a password-protected account logs on to the secure Web site at global.postecs.com and uploads a document along with the recipient's e-mail address and any accompanying message. The sender can select from options such as encryption, receipt notification, delivery date, expiration date, billing code, password and electronic postmark.

The PosteCS server generates e-mail to the recipient containing the sender's message and a unique uniform resource locator for accessing the document. If a password is required, it must go by a separate route.

The service accepts all formats for word processing documents, spreadsheets, multimedia files and executable programs. To get around application incompatibilities, it converts the files to the Adobe Portable Document Format.

Users can sign up for a 30-day free trial of PosteCS on the USPS Web site, at www.framed.usps.com/postecs. After the initial trial, they will be billed based on volume of files transferred and features used.

A basic transaction involving a 1M file delivered to one recipient, with tracking, delivery and 30-day storage on the server will cost \$1.70. Transactions involving larger files or extra features will cost more.

Easy to use

PosteCS is a Web-based file delivery and e-messaging service designed to support secure electronic communications. Businesses can now send any type of file over the Internet privately, confidentially and economically.

Recipients around the world with an email account, and a Web browser can receive any file sent. In addition, PosteCS has the ability to handle large files compared to current email systems.

- 1. The sender uploads the files or messages to the PosteCS server via a Secure Sockets Layer (SSL) link. You also have a choice of several levels of security.**
- 2. The PosteCS server sends out an email notification to the receiver, containing a unique URL and indicating that a message or file awaits electronic pick-up.**
- 3. Using their Web browser, the Recipient clicks on (or accesses) the unique URL to pick up the message/file from the secure PosteCS server. While there, the recipient has the option of downloading any attached files included in the message.**

The system has enabled the Directorate to offer better service, reduce cost for the industry and the administration and make valuable information available more quickly. The system has given the Icelandic authorities a very useful tool in controlling the utilisation of the fishery resources and provides a great deal of transparency, resulting in more efficient and trustworthy administration.

With this system the fishing industry, the administration and the public have easy access to an up-to-date and useful information concerning each and every Icelandic fishing vessel.

Contact

Name: Gumundur Kristmundsson

Organisation: Directorate of Fisheries

e-Mail: gudkrim@fiskistofa.is

Web site: <http://www.fiskistofa.is>

22 eTax - Electronic tax returns (Iceland)

For three years electronic tax returns have been available to taxpayers in Iceland. The public has embraced this possibility and this year 63% of tax returns were received electronically. The tax return on the web is user-friendly and offers a number of advantages. The system guides the user through the process, provides help and alarms of failures. It is available around the clock. When the tax return has been completed the user gets preliminary assessment of taxes and benefits.

The web-based tax return - compared to the traditional paper form - is simpler, faster and securer. Tax returns received electronically are audited using an artificial intelligence system. About 40% of the tax returns are approved without any manual work.

Contact

Name: Bragi Hauksson

Organisation: Internal Revenue Directorate

e-Mail: bragi.hauksson@rsk.is

Web site: www.brussels.rsk.is

23 ROS - Revenue Online Service (Ireland)

ROS is an electronic tax system that enables users to interact on-line with the Revenue Commissioners. The facility is an integral part of the Irish Government's commitment

to use the Internet to improve both the quality and speed with which it delivers its services and it is the flagship eGovernment project in Ireland. Revenue's online service enables users to access tax details on screen, calculate liabilities, file returns and pay tax liabilities on-line by laser card or direct debit, 24 hours a day. Repayments are also a feature of the service.

Launched just one year ago the service provides Ireland's Revenue's business customers with a quick and secure method for the electronic payment and filing of: monthly and annual payroll returns (Forms P30/P35) and employee cessation return details (Forms P45); bi-monthly VAT returns (Forms VAT 3) and annual return of trading details; and annual business Income Tax (Forms 11) and Corporation Tax (Forms CT1) Returns. Additional customer information services include on-line access to income tax; corporation tax; capital gains tax; VAT and employer tax details. In it's first year over 1.5bn Euros was collected in VAT and PAYE Employers tax. This represents almost 10% of the national take for these taxes.

Contact

Name: Margaret Whelan

Organisation: The Office of the Revenue Commissioners

e-Mail: marwhela@revenue.ie

Web site: <http://www.revenue.ie>

24 Computers in Farming - The Way Forward (Ireland)

This project centres around an on-line skills evaluation system designed specifically for farmers. By logging onto the system on the Teagasc client website farmers can easily test their computer skills. After completing this test farmers are directed towards the computer training which is most suitable for their needs.

Rural dwellers in Ireland have been slow to adapt changes in Information Technology. By making IT training resources available via the Internet we will overcome the problems of rural isolation from education centres. All examples used in the on-line skills evaluation system are agriculturally based and of great interest to farmers. Teagasc are the first organisation in Ireland to use on-line testing as part of the delivery of computer training

and see computers as playing a major part in the future of Irish agriculture.

Contact

Name: Mairead Mulholland

Organisation: Teagasc, Department of Agriculture

e-Mail: mmulholland@kildalton.teagasc.ie

Web site: <http://www.client.teagasc.ie>

25 Health eSHB - eHealth Services (Ireland)

The project covers the development and delivery of eHealth services in South West of Ireland. It allows to make application for and receive information on services online and supports the delivery of patient-based services across the Cork and Kerry region. It enables the use of personal health information while safeguarding confidentiality, integrity and availability.

The application also has huge implications for the efficiency and effectiveness of the service by speeding up communications between SHB staff. For example, the processing of Parliamentary questions has been radically streamlined through the new system

Contact

Name: Ursula O'Sullivan

Organisation: Southern Health Board

e-Mail: osullivanu@shb.ie

Web site: <http://www.shb.ie>

26 Plan Map - Bringing Planning to People (Ireland)

Limerick County Council have developed a geographical information system (GIS) which allows a planning officer, area office, public representative or member of the public, access through the computer to current planning applications and to a full site history. This includes information on each application, constraints maps, ordnance survey maps and aerial photographs of each site and a scanned image of planning application files, including application form, maps, drawings, correspondence, Manager's Order (decisions) and digitised photographs of the sites. This system is currently running as a "live" system in the Planning Department. Limerick County Council has been engaged in this process for the last 20 months.

The purpose of providing the system, Plan-Map, has been to allow the user, at any loca-



From Policy to Practice

tion, to have access to data from a number of different sources in an integrated fashion. It is envisaged that this system will become the primary avenue for members of the public to examine planning applications in the future. This is the first system of its kind currently operating in the Republic of Ireland.

Contact

Name: Brian Beck, Gerry Sheeran

Organisation: Limerick County Council

e-Mail: bbeck@limerickcoco.ie

gsheeran@limerickcoco.ie

Web site: <http://www.limerickcoco.ie>

27 TELEMACO - Secure Electronic Filing in the Business Register (Italy)

The project uses electronic filing to process the registration of an organisation in the Italian Business Register using digital signature and electronic payment systems. The service is accessible at any time regardless of the business register physical counter opening hours. It allows for transparency of the declarations processing by the Chambers of Commerce, the possibility to online verify progress status and easy payment for the electronic declarations. In addition, it also improves the quality and accuracy of data stored in the databases taken from the declarations and reduces costs by limiting the need for paper documents handling, scanning and electronic storage.

Contact

Name: Vito Giannella

Organisation: The National Association of the Italian Chamber of Commerce (Unioncamere)

e-Mail: vito.giannella@unioncamere.be

vito.giannella@unioncamere.be

Web site: <http://www.telemaco.infocamere.it>

28 ICI Online-Local Fiscal Service On-Line (Italy)

Through the project citizens and tax consultants can compose tax declarations on their PC, helped by interactive software; they can send, verify and pay tax declaration by web. Data transmission on Internet is guaranteed by digital signature.

The service is available 24 hours a day, 365 days a year. Administration archives are being updated in real time from citizens,

saving money and time and improving quality of public service. Citizens can check the accuracy of personal data owned by the administration and correct potential mistakes themselves. The taxes can be paid by credit card on Internet. Finally, the quality service is improved affecting positively the perception of the administration.

Contact

Name: Luciana Becherini, Paolo Boscolo

Organisation: Municipality of Prato

e-Mail: l.becherini@comune.prato.it

p.boscolo@comune.prato.it

Web site: <http://www.comune.po.it/servcom/tributilici/html/icionline.htm>

29 The Italian Online Fiscal Service (Italy)

The Online Fiscal Service is the first eGovernment application in Italy. The service connects the IT system of the Ministry of Economy and Finance with a wide and heterogeneous range of users: citizens, companies, professionals, national Institutions, Regions and Municipalities. It also promotes the networking of the Tax Administration, "bringing it closer to citizens and businesses". The service was introduced in 1998 to manage income taxes, corporation tax and value added tax. In the near future it will include full range of online services for land registry and customs. At present, the service provides the following: income taxes for citizens (declaration, notification of assessment, payment and refund), corporation taxes (declaration, notification, payment and refund), VAT (declaration, notification, payment and refund), customs declarations, mortgage and land registry certification, other online interactive services such as tax identification number delivery (for companies and citizens), tenancy agreement transmission, car taxes.

Contact

Name: Enrico De Lellis

Organisation: Ministry of Economy and Finance

e-Mail: edelellis@finanze.it

Web site: <http://www.finanze.it>

30 Torino Facile - Online Government Services for Citizens (Italy)

Torinofacile is the City of Turin's initiative co-ordinating efforts to supply citizens with on-line government services via ICT means. Main services made available include: ticket booking and payment for concerts and shows (since June 1999), cadastral survey, tax computation and payment (since June 2000), personal data certificates issue (since October 2000), regional and municipal tax survey (since December 2000).

Torinofacile is implementing its e-government strategy through the following actions:

- a policy of dissemination and awareness using the school system and many local events,
- strong co-operation with the local bank system for on-line payments,
- agreements with the private players, (first of all the local newspapers and key telecom operators),
- use of state-of-the-art technology, including digital certificate technology and smart cards.

Contact

Name: Franco Carcillo, Michela Pollone

Organisation: Municipality of Turin

e-Mail: franco.carcillo@comune.torino.it

pollone@csp.it

Web site: <http://www.torinofacile.it/it/>

31 SIT - The whole City in the net (Italy)

The Territorial Information System (TIS) includes the whole of procedures, applications and equipment able to acquire, organise, file, manage and elaborate data and information relating to territory. The TIS integrates the existing or future management databanks for the territory and brings them all into a single system, creating an organised aggregate of data owned or available to the City. In this sense, we may say that the TIS is an "open project", since any information content, provided it is organised and it can be referred to a key related to territory (point, line, arch, closed area or polygonal), can be inserted in the system and be immediately available with the standard display functions.

Contact

Name: Graziella Ansaloni

Organisation: City of Modena

e-Mail: graziella.ansaloni@comune.modena.it

Web site: <http://sit.comune.modena.it>

32 WOZ Infodesk - Fiscal Valuation of Property (The Netherlands)

WOZ Infodesk is an Internet-based application providing citizens and companies of The Hague with direct access to information on the substantiation of the valuation of a specific piece of property. Interested parties are entitled to ask for additional information on the assessment and may react if they disagree with the data thus provided.

The system has been tailored to the different population groups it targets (private individuals, companies, public servants and employees of the local tax authorities). Competencies have been detailed vis-à-vis these target groups, involving access to cartographic and administrative data such as cadastral maps, cycloramas (360° pictures of buildings and streets covering the whole city) and floor plans. Within this information an identification and authorisation mechanism have been personalised. Information on people, the premises, its use and layout, for example, can also be found on this level. Interested parties can consult the assessment report online and compare the value of their property with that of three other comparable properties elsewhere in the city.

Contact

Name: Ellen Kandou-Arts, André van der Meer

Organisation: Gemeente Den Haag (Municipality of The Hague)

e-Mail: e.t.kandou-arts@bsd.denhaag.nl
mailto:vandermeer@thehague.nl
nlvandermeer@thehague.nl

Web site: <http://www.denhaag.nl>

33 Residentie.net - Public Debate and Interactive Policy making (The Netherlands)

Residentie.net is a digital community network that has the potential of literally connecting everybody. It uses both Internet-based technology and interactive Teletext to offer to every citizen, public organisation and firm in the city free access to the Internet and e-mail, as well as the tools to create a homepage and participate in newsgroups. It has the appearance of an urban website offering information, services and participation with a local focus through a local portal. Residentie.net is a unique com-

munity network that is moderated by local government, KPN Telecom and Casema. Residentie.net will be maintained by the citizens of The Hague in an interactive way.

Residentie.net can be accessed 24 hours per day, 7 days a week. Those not owning a PC can access it via interactive Teletext, a possibility opted for by some 10% of the users of Residentie.net. The city uses Residentie.net to offer training and support on the use of a PC. Other organisations contributing to the training program on a volunteer basis include welfare organisations, the city's boroughs and service and community centres. A number of public libraries also offer Internet-based access to Residentie.net. For the blind an adjustment has been made which involves the translating of pictures into text. All this combats social exclusion, in particular of groups such as senior citizens, young people, ethnic minorities and any other group tending to be excluded in some way or another from normal social and economic life. groups such as senior citizens, young people, ethnic minorities and any other group tending to be excluded in some way or another from normal social and economic life.

Contact

Name: Ellen Kandou-Arts, André van der Meer

Organisation: Gemeente Den Haag (Municipality of The Hague)

e-Mail: e.t.kandou-arts@bsd.denhaag.nl
mailto:vandermeer@thehague.nl
nlvandermeer@thehague.nl

Web site: <http://www.denhaag.nl>

From Policy to Practice

34 SPACE - Single Point of Access for Citizens in Europe (Norway)

The project is a system that supports the citizen in moving between two European countries, or planning to do so. The system can ascertain exactly what laws and regulations apply to his particular moving situation.

Based on this, the system can provide detailed advice. It can also collect the necessary data needed by all involved administrations in both countries from existing public systems. Some of the systems benefits are:

- Supporting the free movement of the European citizens within Europe.
- User friendly, single point of access public service for moving European citizens.
- Simplifies the moving process for European citizen.
- Increasing the mobility of students and workers within Europe.
- Increased accuracy of public registers.

Contact

Name: Rolf Borgerud, Michael Gritzman

Organisation: Statskonsult (Ministry of Labour and Government Administration)

e-Mail: rolf.borgerud@aad.dep.no
michael.gritzman@nr.no

Web site: <http://www.nr.no/~space/>

35 Tax Electronic Services (Portugal)

The service, operational since 1997, covers all forms of tax. The tax services provided include online filling of tax forms, download of offline solutions, file import from business account packages, specific solutions for account services, interactive tax filling for users with a lesser understanding of the tax procedures. In addition payments and enquiries can be made through the use of ATM networks. Internet delivery of tax forms prevents errors and allows earlier access to critical information that can be used to control fraud and tax evasion.

Contact

Name: Luísa Teixeira

organisation: Department of Tax Information Processing

e-Mail: lteixeira@dgita.min-financas.pt
Web site: <http://www.dgci.mailcom.pt>

36 ADLIC - Electronic Secondary School Admission and Distribution 2001 (Romania)

The demonstration will present the first Romanian system used to centralise the capacity exam's results and to assign candidates to high schools according to their results and their preferences.

The implementation of the system allows to:

- Speed up the school admission process.
- Eliminate human processing errors.
- Generate more accurate results.

Contact

Name: Valentin Cotârta, Irina Socol

Organisation: Ministry of Education and Research

e-Mail: valentin.cotarta@men.edu.ro
irina.socol@siveco.ro

Web site: <http://www.admiterea2001.ro/>

37 e-Training for Digital Signature & PKI-enabled Applications (Spain)

The demonstration consists of two parts. The first one is a demonstration of a public system for Internet/eServices access with a strong identification subsystem to give access to private or critical information. The second part of the demonstration is an example of implementation of a typical administrative procedure which makes use of some of the tools provided within Generalitat Valenciana's project FIRMA and the Public Key Infrastructure deployed. In this second part of the demonstration the visitor will be able to see how a document (i.e. form request of any kind of document to be sent to the Administration) is created by the citizen or business employee, how it is signed and securely submitted to the Public Administration. After that, it will be possible to see how this document is received, how the integrity and authenticity is checked and, finally, how the proceeding ends by answering in a signed and secure way, to the originating citizen or business employee.

Contact

Name: Blanca Martinez de Vallejo,
Joaquin Galeano

Organisation: Generalitat Valenciana
(Regional Government of Valencia)

e-Mail: jose.benedito@cap.m400.gva.es
galeano_joa@gva.es

Web site: <http://www.gva.es/inicio.html>

38 Edu365.com - The Educational Portal for Catalonia (Spain)

Edu365 is the Educational Portal of the Catalan Autonomous Government, with the following main features: access to informa-

tion, academic and professional guidance, new learning and teaching environments; digital desk, consisting of an integrated set of tools, including encyclopaedias, an arithmetic and symbolic calculator, and a variety of additional tools to allow ubiquitous access to intellectual tools to students all over Catalonia tailor-made products, contents and services (e.g.: customised support to the study) as this Educational Portal is a service to all students and parents in Catalonia to increase the quality of Education.

Benefits of the system include:

- Personal interactive communication and co-operation within all the school community: schools, teachers, parents and students, both at local and international level.
- Plural school open to anyone, anywhere and anytime (7x24), without any kind of discrimination for reasons of place of residence, or cultural environment.

Contact

Name: Jordi Castells i Prims, Fina Denia

Organisation: Generalitat de Catalunya,
Departament d'Ensenyament, Direcció
General d'Ordenació i Innovació
Educativa, Subdirecció General de
Tecnologies, de la Informació.

E-Mail: jcastell@pie.xtec.es

fdenia@pie.xtec.es

Web site: <http://www.edu365.com>

39 Integrated Management of Wealth & Income Tax (Spain)

The many services provided via the Internet are organised according to the type of taxpayer (large companies, SME's, tax practitioners, professionals and others taxpayers). These services cover all the process of tax management (information, electronic tax return filling and payment, certifications, etc.). The objectives of the project are helping the taxpayer meet his/her tax responsibilities, simplifying the procedures and facilitating - where possible - an earlier tax refund. The project has already won several national and international awards, among those the last year WITSA (World Information Technology and Services Alliance). The comprehensive management of taxes and procedures by Internet, in a top level of security and confidentiality

framework, is an important objective for the Spanish Tax Administration.

Contact

Name: Santiaga Segarra Tormo, Maria del Mar Fernandez Ibanez

Organisation: State Agency of Tax Administration

e-Mail: s.segarra.dit@aeat.es
mmfernandez.dit@aeat.es

Web site: <http://www.aeat.es>

40 Oficina Virtual de Denuncias - Lodging Complaints on the Web (Spain)

The application "Virtual Oficina de Denuncias" enables citizens to report to the police on-line, from everywhere, for example in case where their car has been stolen, and they get a confirmation from the police that the complaint has been registered.

It will be demonstrated at the Conference to highlight the interactivity of the service and its availability 24 hours a day and 7 days a week. Citizens no longer need queue at the police station to report about their problems. They can get information on-line on the state of advancement of their case within the police. Emphasis is laid in the application on security/privacy, quality of service, and trust and confidence. As the approach is generic, the transferability of the application could be envisaged.

Contact

Name: Gloria Nistal /

Mauricio Pastor Serrano

Organisation: Spanish Directorate-General of Police

e-Mail: gloria.nistal@sgci.dgopti.map.es
mauricio.pastor@dgp.mir.es

Web site: <http://www.policia.es>

41 The Bollnäs Dialogue - e-Democracy (Sweden)

The project - an online interactive information and communication service between the citizens and the municipal council - includes several features: Municipal Council meetings broadcast on the Internet, The Bollnäs Dialogue - an opportunity to address questions to political representatives and civil servants, The LÄR-system - an instrument for case- and documentation preparation, Vision - 24-hour authority - a way to get in touch

with a number of authorities. Benefits include: enhanced citizens day to day participation in the business of the municipality; introduction of a complementary processes and basis for decision making; qualitative better and more effective public support; time saving for administrations. Beyond the municipality, the "24-hour authority" allows citizens and other actors, (i.e. companies) to come into contact with a number of authorities on different levels (local, regional, national, European).

Contact

Name: Jonas Eriksson , Bengt Lindstedt

Organisation: Municipality of Bollnäs

e-Mail:

jonas.eriksson@kommun.bollnas.se

bengt.lindstedt@kommun.bollnas.se

Web site: <http://www.bollnas.se>

42 Maps on Demand and other Customised Services (Sweden)

Description: This application provides easy access to maps, aerial photos, satellite imagery, cadastral information, information on house-prices and other kinds of land information directly on the Internet through Lantmäteriet's marketplace. The users can browse, look for information in different areas, zoom in and out and they can directly order, download and pay for customised products. Lantmäteriet has an important role in providing Swedish society with basic land information and geographic information. One of the most important tasks is to reach as many users as possible as an efficient use of this information allows significant savings to be made in the costs of analyses and decision-making involved in such activities as physical planning, agriculture, forestry, mining, transportation, conservation, and defence. The information is also of great importance for private persons, for example when travelling, in outdoor activities or when looking for a new home. The marketplace - and the processes behind - has proved to be an important tool to achieve this goal. More accurate and updated information now reaches new user groups.

Contact

Name: Ulf Sandgren

Organisation: Lantmäteriet / National Land Survey of Sweden

e-Mail: *ulf.sandgren@lm.se*

Web site: <http://www.lantmateriet.se>

43 Recruitment and Jobseeking (Sweden)

Description: The project includes a comprehensive labour market information system on Internet, including job-search, candidate-search, search of training possibilities, information on occupations, etc A system that today is the main provider of labour market information to the Swedish labour market. Some of the benefits are: increased transparency on the labour market, services to new groups of job-seekers, improved quality and efficiency for the job-seeker, the employer and the Public Employment Service.

Contact

Name: Claes-Göran lock

Organisation: Swedish National Labour Market Board

e-Mail: *claes-goran.lock@ams.amv.se*

Web site: <http://www.ams.se>

44 Sustains II (Sweden)

The Sustains II project makes possible for patients to have an online, secure and user-friendly way of accessing their own general practitioners medical record by an ordinary web-browser in their own computer at home or wherever. All those patient have an instant access to lab-results, referrals, medical records, prescriptions etc.

Real data on line from the patients actual Medical Records are accessed via secure Internet Solutions. For identifications it is used the "one time tokens" generated by Secure ID-cards provided to the patients and it has also been developed a procedure to ensure that the right patient receives the right card.

The public health care provider "County Council of Uppsala" is responsible of the service which has been offered since more than a year to tree GP offices in the Counties of Dalarna and Uppsala.

As a health care organisation we consider that the resource of patient and the relatives are unexplored. They could help co-ordinate, administrate, monitor the processes of care and be a substantial contributor to the quality. But it is necessary first to open up all the sources of information to "upgrade" them to an equal level. Also to make it easier for them

to use our information of their health care so they can use that when they travel, move or simply want to have a second opinion. We also believe that the service will result in fewer visits to the health care and also act as an incentive for a better life style.

Contact

Name: Benny Eklund

Organisation: County Council of Uppsala

e-Mail: *Benny.Eklund@it.ck.lul.se*

Web site: <http://www.sustainskonto.lul.se/>

45 Internet Sound Interface (Sweden)

Internet Sound Interface™ - The service makes the web pages talk. Talking web pages, is a free of charge service to disabled people with defective vision or dyslexia.

Talking web pages opens up to a new groups of users the information that the City of Uppsala makes available through Internet. The users do not have to download any special software to their computer to use the service, and it works on all known computer platforms. The user can navigate the service by using the keyboard, the mouse or other input devices. The service does not require that the user can see, read or use standard input devices such as a mouse. It makes information on the web pages accessible for people that otherwise have to use accessibility aids installed on their computer.

Since the speech is generated automatically from a text-to-speech engine, the content is always as current as the web page, and it does not cost the user anything to use this service.

The service is implemented at one of Sweden's leading evening papers, Expressen, <http://www.expressen.se/lyssna>

Contact

Name: Kerstin Lindgren

Organisation: City of Uppsala:

e-Mail: *kerstin.lindgren@ksk.upsala.se*

Web site: <http://www.expressen.se/lyssna>

46 Sheffield Public DataWeb (United Kingdom)

The Sheffield Public DataWeb has the very simple target to reach the majority of people in the city who either do not have access to a personal computer, or do not have the skills to use one. The project includes a

touch-screen public access system developed for simplicity of operation. It also embraces simplified access to the Internet for the unskilled user who is the target audience. The application requires no initial Internet skills and to emphasise this point, the system was launched by the eldest man in the city who was 105 years old.

The system attempts to cover all of a citizen's digital needs and to make a contribution to closing the digital divide whilst being commercially deployable. Politically, it enhances democracy having simplified consultation techniques allowing the citizen to directly and interactively contribute to the work of the UK Parliament for example. The technology was developed by a project of the Fourth Framework EU Research based upon traditions prior to the introduction of the Internet. The concept is that by gathering all services and information together at one point of access, the use of flippant purposes such as football scores, lottery results and horoscopes, build up a familiarity which can be readily transferred to the more serious administrative and consultative applications

Contact

Name: Shaun Topham, Ken Bellamy
Organisation: Sheffield City Council
e-Mail: Ken.Bellamy@sheffield.gov.uk
 publicdataweb@ukonline.co.uk
Web site: <http://sheffield.gov.uk>



From Policy to Practice

47 Job Bank - Job Search by Website and Kiosk (United Kingdom)

At the heart of the programme is a national job bank which went live in July 2000. The job bank holds every job opportunity from all 1,000 public employment offices (Jobcentres) in Britain together with current EURES vacancies and jobs from private sector recruitment agencies; over 500,000 opportunities at present. The job bank is accessed via the Internet, by Jobcentre advisers and by 9,000 touch screen kiosks in Jobcentres. While people can still have the

help of a Jobcentre adviser to look for work, the job bank empowers people to look for jobs themselves. The job bank is available to anyone, anywhere with Internet access.

For those without Internet, our new kiosk network enables people to search the job bank. The kiosks are being installed in all Jobcentres, and, on a pilot basis, in two supermarkets. Visits to the Employment Service website have increased more than 20 times and it is now the most visited UK Government website. Customer satisfaction with Jobcentres has increased by 48% when kiosks have been installed. The job bank has won the prestigious "Government Computing" 2001 award for innovation - services to the citizen.

Contact

Name: Roger Filby
Organisation: Employment Service
e-Mail: roger.filby@employment.gov.uk
Web site: <http://www.employmentservice.gov.uk>

48 NHS Direct - 24*7 Access to Healthcare Advice (United Kingdom)

The project is an interactive online service provided to users by the UK National Health Service (NHS) and CAS, a telephone triage and decision support systems.

The parts of the service to be demonstrated in the exhibition include:

- New call screen, searching for matching patient, new patient creation
- Active call screen, patient information, call data and call queues
- Algorithm screen, questions, rationale, co-morbidities and medications, past medical history
- Report functionally

The main objective of the NHS Direct service, via the use of NHS CAS, is to provide the most appropriate care, to the right person, at the right time. In addition, the service plays a vital role in health education/health promotion.

Contact

Name: Nyla Karaduman, Paul Jenkins
Organisation: Department of Health
e-Mail: Nyla.Karaduman@doh.gsi.gov.uk
 paul.jenkins@doh.gsi.gov.uk
Web site: <http://www.nhsdirect.nhs.uk>

49 UKONLINE (United Kingdom)

ukonline.gov.uk and the Gateway are designed to operate across all parts of the United Kingdom, ie England, N Ireland, Scotland and Wales, allowing a service and tailored content specific to the needs of the user.

It provides real time response to the user, and in the case of the Gateway, verifying that the system has received the transaction.

ukonline.gov.uk and the Government Gateway are key parts of the UK online initiative to make the UK a leader in the knowledge economy. They are vitally important in ensuring that underpinning objectives be achieved, particularly:

- 100% internet access for those who want it or need it; and
 - all Government services available on line
- After registration with the Government Gateway, citizens and businesses can enrol to conduct, secure authenticated transactions with any of the connected departments using a single identification credential.

For the administration, ukonline.gov.uk drives traffic to government web sites by giving citizens a clear and easily accessible path. Possible downstream efficiency benefits from government conducting business on line are not the key driver. It is to provide better services.

Contact

Name: Lisa Gardner
Organisation: Office of the e Envoy
e-Mail: lisa.gardner@cabinet-office.x.gsi.gov.uk
Web site: <http://www.ukonline.gov.uk>

Conference on E-Government:

"From Policy to Practice"



Microsoft Offers Global Leaders a New Vision for E-Government

Bill Gates to Announce Technology Solutions That Will Revolutionize the Way Governments Conduct Business

During the opening keynote address at the fourth annual Government Leaders Conference, Microsoft Corp. Chairman and Chief Software Architect Bill Gates will outline Microsoft's commitment to empowering governments and their citizenry through innovative technology solutions. More than 400 government representatives from over 80 countries are attending the conference to learn more about e-government technology solutions and hear real-world examples of how these solutions are changing the way government agencies interact with citizens, businesses and other governments. In his keynote address, Gates will describe two such solutions: the United Kingdom's Government Gateway project, an initiative designed to have 100 percent of government transactions online by 2005; and Accenture's eGovernment Accelerator, a solution designed to help governments deliver seamless services across agencies via the Internet.

«Nothing will have a greater impact on the way governments interact with citizens and each other than their effective use of technology,» Gates said. «Innovative solutions such as the U.K. Government Gateway project and Accenture's eGovernment Accelerator, both based on the Microsoft® .NET Enterprise Server platform, will enable governments to improve efficiency, cut costs and be more responsive to citizens' needs.»

Seamless Integration

During his keynote address, Gates will publicly announce one of the most significant e-government solutions ever implemented: the United Kingdom's Government Gateway project. The project, developed as part of the U.K. government's online initiative, is a solution based exclusively on the Microsoft platform. The Government Gateway is the U.K. government's central authentication portal for all interactions among businesses, citizens and the government. Various Microsoft technologies were utilized in this solution, including the Windows® 2000 operating system, Microsoft SQL Server™ 2000 and BizTalk™. The gateway solution leverages the government's legacy IT systems and provides full integration to a broad array of disparate applications and platforms while creating the scalability to meet the growing demand of its users.

The first phase of the Government Gateway project is focused on businesses. Businesses will be able to complete and submit online forms to Web sites provided by the Inland Revenue, Customs and Excise, and the Ministry of Agriculture, Fisheries and Food departments. In the future, any business using Government Gateway-enabled accounting and business software will be able to exchange information directly and securely with the government over the Internet.

Empowering Government

Microsoft and its industry partners have created solutions to meet the technology demands for the public sector. Recent examples include the following:

- Taking advantage of Microsoft technology, the Swiss Federal Statistics Office was able to analyze census information a year faster than was previously possible. For the first time ever, the Swiss population filled out questionnaires online by accessing E-census. With the agility and scalability offered by Microsoft SQL Server 2000 and the enterprise-level stability of Microsoft Windows 2000 Advanced Server, it was possible to create a secure, reliable site capable of handling 23,000 concurrent visitors without any drop in performance.
- North Carolina Department of Commerce (NCDC) developed a Web site, <http://www.ncsiterearch.com/>, using Microsoft SQL Server to enable 24x7 access to standardized, up-to-date information about sites and buildings in the state as well other information in NCDC and other state agencies. Industrial search consultants and other commercial developers can now use the Internet to obtain data from NCDC state economic development programs.
- Previously, the Oklahoma court system was suffering under the burden of inefficient mainframe- and paper-based systems. Now the state Supreme Court's MIS department is deploying a powerful, easy-to-manage network based on the Microsoft Windows 2000 platform to log and track cases. This integrated, highly scalable system is allowing the state's justice system to operate much more efficiently. Already the MIS department has experienced a dramatic reduction in support hours, and has been able to cut trips to court offices by approximately 70 percent.

Vivre l'Internet au quotidien

Voilà maintenant cinq ans que la Fête de l'Internet a été créée pour populariser le Réseau en France et sensibiliser les citoyens à son utilisation. C'est un événement festif qui est devenu, au fil des années, une véritable institution. Le thème de cette nouvelle édition qui aura lieu les 22, 23 et 24 mars prochain est "vivre l'Internet au quotidien" afin de démontrer les multiples applications du Réseau dans la vie de tous les jours. Pour toucher un plus grand nombre de personnes, l'accent sera également mis sur les initiatives locales jusque dans les villages.

Découvrir, partager et se former dans la convivialité, tels seront encore les maîtres mots de la Fête de l'Internet.

<http://www.fete-internet.fr/>



Améliorez l'organisation qui sous-tend vos prestations interactives de services public grace à l'E-Government

Quelques thèmes abordés lors de la conférence

Comment intégrer les nouvelles directives légales liées à la protection des données personnelles dans la gestion en ligne de vos documents et formulaires électroniques ?

- Quelles mesures juridiques et organisationnelles la numérisation des services publics exige-t-elle pour garantir la protection des données personnelles lors de la prestation interactive de services avec le citoyen?
- Dans quelle mesure la nouvelle loi est-elle plus restrictive encore en matière d'informations sensibles?
- Comment minimiser l'utilisation abusive d'informations sensibles de façon à protéger et à renforcer la relation de confiance avec le citoyen?
- Comment organiser le droit du citoyen à l'information, à l'accès, à la correction et à l'objection?

Utilisez la PKI comme alternative électronique à vos communications électroniques avec le citoyen afin de pouvoir garantir un service fiable, contrôlable et sûr

- Qu'entendent exactement les autorités publiques par établissement et fourniture d'identités numériques?
- Quels thèmes et défis spécifiques la proposition des autorités fédérales implique-t-elle pour la mise en œuvre d'une PKI belge?
- Dans quelle mesure une PKI belge s'intègre-t-elle au système européen pour permettre un échange interactif de données par delà les frontières?
- Quel est le rôle des autorités fédérales d'une part et des autorités régionales d'autre part?
- La loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification transpose la directive 1999/93/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 1999 sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques: quelle est l'approche belge en matière d'accréditation des prestataires de service de certification?
- Comment la Belgique organise-t-elle le contrôle des prestataires de services de certification?

Garantir la sécurité de votre e-gov pour assurer des prestations sécurisées de haute qualité

- Quels sont les risques pour la sécurité associés à l'introduction de solutions électroniques dans les administrations publiques?
- Comment développer une stratégie de sécurité efficace pour votre service, afin de minimiser les risques sans nuire à l'efficacité de votre service et d'autres administrations publiques?

- Comment garantir la sécurité de votre service au niveau des réseaux et des applications?
- Comment les techniques de Time Stamping et/ou de non-Repudiation peuvent-elles donner toute la sécurité juridique à long terme à votre e-gov?
- Quel est le rôle du tiers certificateur ?
- Sur quels critères choisir le système de signature électronique le mieux adapté à votre projet parmi les différentes techniques existantes?
- Comment réussir son intégration technique pour garantir la validité juridique de votre système ?

Comment organiser un échange électronique de données entre administrations fédérales et régionales?

- Quelles sont les données qui peuvent être échangées entre les différents services et départements concernés? Quels avantages cela offre-t-il?
- Quels sont les risques associés à l'interconnexion des systèmes de communication fédéraux et régionaux? Quelles sont les options offertes par les systèmes de sécurité?
- Comment garantir l'intégrité du contenu d'un dossier électronique sensible?
- Dans quels cas devez-vous demander l'autorisation des intéressés pour transmettre un dossier à un autre service? Comment organiser cette démarche?

Les autorités publiques sont-elles plus proches du citoyen grâce à l'e-government, ou la distance (numérique) n'en est-elle que plus grande?

- Comment faciliter la communication entre les autorités publiques et les citoyens sans accroître le fossé numérique?
- Comment communiquer des informations de manière efficace et conviviale afin de garantir l'accessibilité à chacun?
- Quelles actions pouvez-vous organiser, afin d'accroître et d'assurer l'accessibilité à Internet?

Date: 6 & 7 février 2002

Place: Holiday Inn Brussels

Institute for International Research - 1200 Brussels

Tel: 02/ 776.04.00 - Fax: 02/ 762.67.02

Programme: http://www.iir.be/conferences/c_egov.html

Webwijzer Webguide



<http://www.service-public.fr>

Le portail de l'administration française ouvert en octobre 2000, fer de lance de l'administration électronique, a un an. Développé par une équipe interministérielle et piloté de la Documentation française, il a pris le relais d'AdmiFrance. Services pratiques pour les usagers (particuliers et entreprises) : actualités, guide des droits et démarches, formulaires en ligne, téléservices publics, droit français (Légifrance) et marchés publics en ligne, annuaires des services administratifs et des sites de l'internet public, lettre de diffusion, moteur de recherche, courrier électronique...



<http://www.villes-internet.net/>

Villes Internet a pour objectif fondamental de favoriser l'appropriation de l'internet par des citoyens.

La ville dans toutes ses composantes, éducatives, sociales, économiques et politique est le creuset naturel de cette dynamique.

Par cette approche, il est également proposé de faire prendre conscience de l'incorruptible évolution des pratiques démocratiques et citoyennes.

Le désintérêt croissant des individus pour la vie politique, et à l'égard des modes de fonctionnement de la cité est préoccupant.

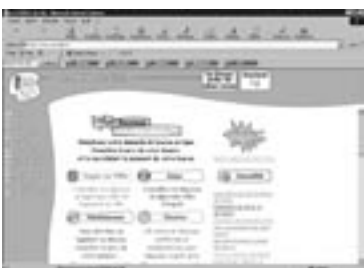


http://www.sofres.com/etudes/pol/091101_egouv.htm

18% des Français ont utilisé les e-services gouvernementaux.

Selon la Sofres, 18% des Français (soit 55% de la population internautes) ont utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des douze derniers mois. C'est moins que la moyenne mondiale (26%). L'utilisation des sites gouvernementaux oscille entre 53% en Norvège et 3% en Turquie.

Les résultats complets de l'étude sur le site.



<http://www.crous-lille.fr/>

Certaines administrations ont réussi, souvent grâce à des fonctionnaires obstinés ou ingénus, à créer de nouveaux types de services publics en ligne et gratuits.

Patrice Serniclay, directeur du centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous) de Lille, a activé le carnet d'adresses qu'il avait rempli quand il était secrétaire général de l'Ecole centrale de Lille pour lancer, en trois mois, un site qui permet aux étudiants boursiers du Nord - Pas-de-Calais de surveiller le versement de leur bourse sur leur compte en banque



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

Chez nos voisins des Pays-Bas, 90% des agents de l'administration centrale de l'Etat sont connectés à Internet.

Il faut dire que, dès 1994, aux Pays-Bas, un programme d'action appelé "Les autoroutes électroniques" se concentrait déjà sur le rôle du gouvernement en tant qu'utilisateur de TIC dans sa propre gestion. Depuis lors, une politique active est menée pour encourager les autorités locales à se présenter sur Internet. Chaque commune dispose d'un subside de 500.000 francs pour ce faire.



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

La ville de Gand fait figure de pionnier de l'Internet local en Belgique. Son site, particulièrement riche, repose sur une importante interpénétration des données.

En résumé, le site de la ville de Gand remplit pleinement son rôle de portail, intégrant, via des accès thématiques conviviaux, tous les aspects de la vie locale.

De plus, ce site fait un effort pour s'intégrer dans un réseau plus large de services publics. Pour ne citer qu'un exemple, au niveau du catalogue des bibliothèques, si l'utilisateur ne parvient pas à trouver son bonheur à Gand, les catalogues des provinces voisines lui seront proposés.

CISCO

Webwijzer Webguide



<http://www.minefi.gouv.fr/minefi/chiffres/comelec/tbce/index.htm>

Le Tableau de Bord du Commerce Electronique est avant tout une base d'informations constituée d'indicateurs de référence permettant de mesurer les progrès accomplis par la France en matière de commerce électronique et de comparer ces performances à celles des autres pays.



<http://www.centerdigitalgov.com>

The Center for Digital Government is a national research and advisory institute providing government and industry leaders with decision support, research and educational resources to help them effectively incorporate new technologies in the 21st century.



<http://www.adminet.com/world/>

Spreading information all over the Net.



http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_fr.htm

La société de l'information et le e-Gouvernement dans l'Europe des 15 (partie du site site Europa de la Commission européenne). Intéressant, notamment pour réaliser des études comparatives et savoir où l'administration électronique française se situe.



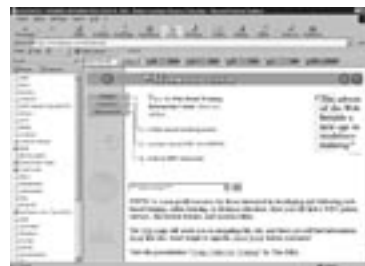
<http://www.e-gouvernement.be/>

Le site consacré au e-gouvernement en Belgique (agence de communication Qwentès)



<http://www.zoek.fgov.be/home.htm>

Search engine that searches websites of Federal Government institutions.



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

WBTIC is a non-profit resource for those interested in developing and delivering web-based training, online learning, or distance education. Here you will find a WBT primer, surveys, discussion forums, and resource links.



<http://www.MyPublica.com/>
Magazine indépendant pour le manager publique.

Au départ, MyPublica.com illustrera des thèmes contemporains. La rédaction se penchera régulièrement sur la relation entre les autorités centrales et les services décentralisés. Elle analysera les défis auxquels le manager actuel est confronté. Le magazine présentera des situations pratiques, des reportages et des interviews.

L'e-magazine sera destiné aux dirigeants, fonctionnaires, chercheurs, professeurs, étudiants et à toutes les personnes intéressées par la politique. MyPublica.com proposera des analyses et des évaluations du contenu, des procédures et des effets de la politique dans le secteur public. ■



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