

4th INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT



Dossier:
**Jeugdcriminaliteit
over de grens**

**Harcèlement
moral et sexuel
au travail**

**Le laboratoire
des innovations
sociales**

**Marketing voor
de non profit
sector**

ISSN 1371-5240



9 771371 524006

MAC's

“Het ongrijpbare museum”



© Thirion Grégory

Escalier intérieur Maison des ingénieurs

N° 32 Oktober - Octobre 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

ART - KUNST
Musée des Arts Contemporains (MAC's)

FOTO's - PHOTOS
MAC's
Copyright all pictures

LAYOUT - PREPRESS
Daniel Collette Production sprl
Tel. 02/347 35 47

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

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
Tondeur Diffusion - Nevelland

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



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

"4Instance is ondertekenaar van de Milieubeleidsovereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i. v. m. papierrecuperatie".

ABONNEMENT



10 nummers per jaar

België: 37,2 euro incl. BTW
E.U.: 50 euro incl. BTW

10 numéros par an

Belgique: 37,2 euro TVA inclus
U.E.: 50 euro TVA inclus

*Voor meer info – pour plus d'info
sprl-bvba G.T.G.*

*Rue Bosquetstraat 67 – 1060 – Brussel – Bruxelles
Tel. 02/534 94 51 Fax. 02/534 84 41
E-mail. Info@4instance.be - <http://www.mypublica.com>*

Bestelbon / Bon de commande

Naam/Nom _____

Administratie/Administration _____

Bedrijf/Société _____

Functie/Fonction _____ Taal/Langue _____

Adres/Adresse _____

Postcode/Code postal _____ Plaats/Localité _____

Tel. _____ E-mail _____

BTW/TVA _____

Abonnement voor één jaar – Abonnement pour un an

37,2 euro (België/Belgique) 50 euro (E.U./U.E.)

Handtekening/Signature _____



Vue des arcades - «Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

6 MAC's “Het ongrijpbare museum”

Un nouveau Musée des Arts contemporains en Belgique francophone dans un des plus beaux sites d'archéologie industrielle d'Europe du Nord : l'ancien charbonnage du Grand-Hornu.

Le MAC's, nouveau Musée des Arts contemporains en Belgique francophone a marqué son inauguration par une journée “portes-ouvertes” pour le grand public le 15 septembre dernier. C'est l'ancien charbonnage du Grand-Hornu situé dans la province du Hainaut près de Mons qui a été choisi pour abriter le nouveau Musée des Arts Contemporains, dirigé par Laurent Busine, précédemment Directeur du Palais des Beaux-Arts de Charleroi et Commissaire de renommée internationale.

L'architecture du musée, en partie rénovée et en partie neuve, s'ouvre sur plusieurs endroits du site, devenu depuis les années 90', un pôle de développement touristique, culturel et scientifique grâce au travail de l'association “Grand-Hornu Images”. Ce centre du design et des Arts appliqués, présent sur le site depuis plusieurs années, y organise diverses manifestations au rang desquelles, des expositions à caractère international. La visite du site, du Musée des Arts Contemporains et de ses expositions couplée à celles organisées par “Grand-Hornu Images” font l'objet d'un prix d'entrée unique.

16 Harcèlement moral et sexuel au travail

Dans le secteur public (17,4%) plus que dans le secteur privé (8,8%) des personnes se sont déclarées victimes de harcèlement moral. L'administration publique est la branche d'activité qui présente le pourcentage le plus élevé de victimes (23,2%), suivie par l'enseignement (15,4%) et par les banques et assurances (14,8%). Les proportions de victimes augmentent en même temps que grandit la taille de l'entreprise (7,8% dans celles occupant moins de 50 personnes, 14,8% si le nombre de travailleurs se situe entre 50 et 500 et 17,9% dans les entreprises de plus de 500 personnes).

26 Jeugdcriminaliteit

Doel van het jeugdcriminaliteitsbeleid is om crimineel gedrag van jongeren terug te dringen en waar mogelijk te voorkomen en de gevoelens van onveiligheid die dit gedrag bij de burgers oproept, te verminderen.

Uitgangspunt is dat voor een effectieve aanpak van het jeugdcriminaliteitsprobleem vroegtijdig, snel en consequent moet worden gereageerd op crimineel gedrag van jongeren. Nieuwe ontwikkelingen in de aard van jeugdcriminaliteit krijgen in het huidige beleid extra aandacht; de gesignaleerde verharding, verjonging en het relatief grote aandeel in jeugdcriminaliteit van allochtone jongeren.

Verbeteringen worden met name gezocht in de kwaliteit van de samenwerking met alle betrokkenen die werkzaam zijn op het terrein van jeugd en veiligheid. Ministeries, gemeenten, politie, Raad voor de Kinderbescherming, Openbaar Ministerie, jeugdhulpverlening en onderwijs moeten ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid bijdragen aan een samenhangend jeugdcriminaliteitsbeleid.

4INSTANCE N° 32 - Octobre -Oktober - 2002

88 % reizigers tevreden over De Lijn

Uit een onafhankelijk onderzoek bij 3 255 gebruikers van De Lijn bleek dat 88 % tevreden is over de dienstverlening van de vervoermaatschappij. Dat is een stijging met 2 % ten opzichte van de vorige meting in 2000 (86 %). Het onderzoek werd uitgevoerd van februari tot mei 2002 met 3 255 persoonlijke enquêtes, verdeeld over heel Vlaanderen. Met dit tweejaarlijks onderzoek wil De Lijn de vinger aan de pols van haar reizigers houden. Deze enquête was de vierde tevredenheidsmeting. De eerste vond plaats in 1996. Sindsdien werd elke twee jaar een opvolgingsmeting gehouden. De algemene tevredenheid in 1998 en 2000 was respectievelijk 78 % en 86 %.

De tevredenheid nam sterk toe bij zowel bus- als tramreizigers, en dit vooral bij de reizigers tussen 25 en 65 jaar. Ook betalende reizigers zijn tevreden over de prijs van de vervoerbewijzen.

De reizigers vragen dat De Lijn prioriteiten legt op gebied van stiptheid en frequentie. Het verbeteren van de stiptheid is de belangrijkste wens van de reizigers. De top vijf van belangrijkste factoren volgens de reizigers bevat in afdalende volgorde stiptheid, veiligheid, chauffeurs, frequentie en aansluitingen.

- 6** **ART - KUNST**
MAC's "Het ongrijpbare museum"
- 8** **INITIATIVE**
Labiso: le laboratoire des innovations sociales
- 11** **MARKETING**
Marketing van overheidsbeleid
- 16** **HRM**
Harcèlement moral et sexuel au travail
- 23** **MARKETING**
Non, le marketing n'est pas synonyme d'argent
- 26** **DOSSIER: JEUGDCRIMINALITEIT**
In Nederland is jeugdcriminaliteit een probleem dat "au sérieux" wordt genomen
- 31** **DOSSIER: JEUGDCRIMINALITEIT**
Jeugdcriminaliteit over de grens
- 38** **ENVIRONNEMENT**
L'homme et la nature
- 40** **INTERNET**
Hackerz en crackerz, een boeiende reportage van een jonge internaut
- 45** 5 Minutes – 5 Minuten
- 47** Worldwideweb

Tweede E-government conferentie

How E-government is transforming the public sector ?

Customer Focused Service Delivery for the Public Sector.

Na het success van onze eerste conferentie plannen wij, ergens in de tweede helft van de maand November, een tweede conferentie met betrekking tot het thema e-government. Maar om toch vernieuwend te zijn gaan wij iets verder en gaan we de CRM richting uit met een bijzondere benadering van het thema Customer Focused Service.

Op het ogenblik dat U dit nieuws leest staat het programma van onze conferentie reeds op onze website www.MyPublica.com.

De vragen waar, wanneer, waarover, wie ... ?

worden allemaal beantwoord op onze site.

MAC's

Het ongrijpbare museum



Een nieuw Museum voor
Hedendaagse Kunst in Franstalig
België, op een van de mooiste
industriële archeologische domeinen
van Noord-Europa: *de vroegere
steenkoolmijn van Le Grand-Hornu*

Munich Ekta Blue - «Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

Het MAC's, het **nieuwe Musée des Arts Contemporains** van Franstalig België, viert op 15 september zijn opening met een open dag voor het grote publiek.

De vroegere steenkoolmijn van Le Grand-Hornu, in de provincie Henegouwen, dichtbij Bergen, werd gekozen als onderkomen voor het nieuwe museum voor hedendaagse kunst. Het wordt geleid door **Laurent Busine**, gewezen directeur van het Paleis voor Schone Kunsten van Charleroi en internationaal befaamd tentoonstellingscommissaris.

Het deels gerenoveerde en deels nieuw opgetrokken museumgebouw heeft ingangen op verscheidene plaatsen van het domein, dat dankzij het werk van de vereniging "Grand-Hornu Images" sinds de jaren '90 een **toeristische, culturele en wetenschappelijke groeipool** is geworden. Het centrum voor **design en toegepaste kunsten** dat al verscheidene jaren op het domein gevestigd is, organiseert diverse evenementen, waaronder **tentoonstellingen met internationale allure**. Het bezoek aan het MAC's, zijn tentoonstellingen en de exposities van "Grand-Hornu Images", is inbegrepen in de toegangsprijs van het domein. Voor deze vaste prijs krijgen de liefhebbers van schone kunsten en erfgoed toegang tot een bijzonder rijk domein, waar expressievormen uit heden en verleden samengaan in wat ooit een geïntegreerd industrieel en stedenbouwkundig complex was; een complex dat verwijst naar het utopische principe van de ideale arbeiderswijk dat Nicolas Ledoux in Frankrijk had bedacht.

De gebouwen zijn ontworpen door Pierre Hebbelinck, een jonge Luikse architect en stedenbouwkundige die geselecteerd werd voor de Baron Horta-prijs 2002. Ondanks zijn grote respect voor het **historisch karakter van het domein**, is hij erin geslaagd het museale programma een **prospectieve dimensie** te geven.

Als echo van dat verleden, heeft Laurent Busine het MAC's een eigen karakter gegeven, een weerspiegeling van zijn sociale visie, namelijk de hedendaagse kunst voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk maken. De eerste resultaten van dit opzet zijn reeds zichtbaar in de streek, die tot voor kort als de kansarmste van het land werd beschouwd maar op benijdenswaardige wijze in haar reconversie slaagt. De voordrachten over hedendaagse kunst die Laurent Busine in middelbare scholen geeft, zijn besprekingen van kunstwerken in de huisjes van de oude mijnwerkerswijk, zijn streven om leken aan te

trekken en de kunst door middel van didactische en pedagogische instrumenten begrijpelijk en toegankelijk te maken, de stichting van een vulgariserend tijdschrift voor hedendaagse kunst - DITS - en van een krant voor kinderen, ouders en leerkrachten - de MINI MAC's - geven een goed idee van de opdracht die het museum in zijn ogen heeft. Vermeldenswaardig is ook het feit dat het museum personeel, gerekruteerd uit langdurig werklozen, een jaar lang taalcursussen en een onthaalopleiding heeft gekregen, samen met een inleiding tot de kunstgeschiedenis en een computeropleiding. Deze vorming werd aangevuld met bezoeken aan andere culturele centra en met ontmoetingen met kunstenaars.

Het MAC's richt ook tijdelijke tentoonstellingen in van lange duur, met werken in bruikleen maar ook stukken uit de eigen collecties, waarin **grote namen van de hedendaagse kunst** vertegenwoordigd zijn. De expositie waarmee het museum zijn deuren opent, "Het Herbarium en de Hemel" roept een keten van herinneringen op, beelden van het leven en de dood van mensen. Tegelijkertijd toont ze een inventaris van de wereld die we kennen uit de natuur en de bouwsels van mensen.

De **meertaligheid** staat centraal in de werking van het museum: alle uitleg wordt in het Frans, Nederlands, Engels en Duits gegeven en op aanvraag zijn er rondleidingen in de vier talen.

De eerste woensdag van elke maand is de toegang tot het domein **gratis** en zijn in de zalen **kunsthistorici** aanwezig om aan iedereen die het wenst toelichting bij de werken te geven. Bovendien worden ook **bezoeken voor visueel gehandicapten** gepland.

Omdat het MAC's een museum voor iedereen wil zijn, biedt het de mogelijkheid om voor slechts 2 € lid te worden van de vereniging van de vrienden van het museum. Dit lidmaatschap levert interessante voordelen op, zoals een abonnement op een driemaandelijks nieuwsbrief, uitnodigingen voor evenementen en kennismakingen met andere centra van de hedendaagse kunst.

Het museum is alle dagen open, behalve op maandag. De toegangsprijs voor individuele bezoekers bedraagt 6 €.

Info en boekingen: +32(0)65/65.21.21. ●

Labiso

Le laboratoire des innovations sociales

Avec le soutien de Thierry Detienne, Ministre des Affaires sociales et de la Santé de la Région wallonne, Luc Pire Électronique a lancé le Laboratoire des Innovations sociales en collaboration avec l'agence Alter et l'asbl Texto.

Labiso permet aux professionnels de l'action sociale d'échanger leurs expériences au travers d'une collection de livres numériques et de partager leurs pratiques innovantes et leurs commentaires par le biais de forums consacrés à chacun des titres publiés. Une grande première en Wallonie !

Exemple : “ Comme Chez Nous à Charleroi ”

Écouter les gens même quand ils ne parlent pas. Comme Chez Nous, un centre d'accueil de jour pour sans-abri et personnes mal logées, était à l'origine une initiative complètement bénévole qui comblait un réel déficit de service à Charleroi. Aujourd'hui, à travers le Relais social, la structure s'est professionnalisée et a développé l'axe collectif de son intervention.

“Un plus pour les responsables d'institutions...”

Comme chez nous est accessible sept jours sur sept et offre, entre autre, un accueil sans barrières, pour une écoute de qualité.

Qu'en pense Thierry Detienne, Ministre des Affaires sociales et de la Santé de la Région wallonne.

Vous invitez les institutions du secteur de l'action sociale à prendre part à cette initiative. Selon vous quel intérêt peuvent y trouver les professionnels du secteur ?

Bien souvent tous ces projets novateurs sont nés de réflexions et recherches collectives. Le personnel s'y investit très largement alors même que ces expériences sont inscrites dans une dimension d'instabilité. Les services ont très peu de temps pour communiquer vers l'extérieur et trop rarement l'occasion de prendre du recul. Participer au Laboratoire, c'est une manière pour eux de se positionner par rapport à l'extérieur, de décrire leurs pratiques. Rares sont les équipes où une personne est détachée pour se charger de ce travail de mise en perspectives de l'action.

Avec le Laboratoire, ces professionnels disposent d'un coup de main supplémentaire. Quelqu'un de l'extérieur, à l'écoute, qui accompagne, une sorte de traducteur... Un plus

pour les responsables d'institutions absorbés par une série d'autres tâches.

C'est aussi l'occasion de donner un rayonnement au projet. Bon nombre de travailleurs s'attachent à modéliser leurs pratiques. Cela peut être source d'interrogations pour les autres et de partage avec les autres. Nous ne sommes pas dans un contexte de concurrence parce qu'il n'y a pas de modèle transposable en tant que tel. Mais du point de vue des choix, des circonstances, des risques, la compréhension d'une expérience particulière peut être objet d'inspiration pour d'autres.

Les pratiques sociales se renouvellent très vite et vouloir faire aujourd'hui comme on a fait dans les années 90 n'aurait pas de sens. Au contraire, le Laboratoire des innovations sociales s'inscrit dans une dimension de recherche et de formation continue. Les travailleurs de l'innovation sociale sont eux-mêmes sans cesse dans ce processus parce que leurs activités sont multiples, intercatégorielles et qu'elles valorisent également les ressources des personnes.

Qu'est-ce qui motive un pouvoir public à prendre part à cette aventure ?

Ce n'est pas le travail d'un ministre que de faire ce que propose le Laboratoire. Bien sûr nous sommes liés au projet, mais il était important de lui préserver une liberté éditoriale, une autonomie.

C'est un outil qui, à terme, devrait nous aider à retirer un certain nombre de constantes. Afin d'être en mesure, par exemple, d'adapter les règlements qui agréent les services, de repenser le travail de l'inspection ou encore de trouver des formules plus légères que les carcans administratifs actuels.

Au-delà de sa dimension régionale, il serait intéressant que le Laboratoire puisse rayonner vers Bruxelles et la Francophonie. Le support Internet est un formidable atout pour favoriser les échanges entre institutions dans ce souci de recherche et de formation continuée, vers une sorte d'université des pratiques.

Comment ça marche Labiso ? Écrire, avec une distance vis-à-vis du quotidien

Dans les services qui se consacrent à l'action sociale ou sanitaire, rares sont les équipes qui ont la possibilité, à un moment ou l'autre, de consacrer de l'énergie à s'arrêter pour simplement mettre sur papier ce qu'elles font. Certes on écrit des "rapports" sur des "dossiers"... Il y a aussi des rapports d'activité annuels - dans un format standardisé et le plus souvent frustrant. Ou des notes de travail, à l'occasion par exemple d'une supervision, mais sans réel souci de restitution vers l'extérieur.

C'est que l'écriture, cela peut aussi être quelque chose de moins strictement utilitaire. Le fait de décrire et d'écrire son action, avec les exigences de communicabilité nécessaires pour en porter le contenu et le sens vers l'extérieur, c'est éventuellement réactualiser les grandes questions qui sous-tendent l'action. Un passage par la réflexivité qui aura des retombées à moyen ou long terme sur la qualité du service que l'on offre, ou sur les

orientations de son développement.

C'est aussi se rendre plus visible : sur Internet, certes, mais surtout vers les autres acteurs de son champ professionnel, vers les décideurs, vers ses usagers, et vers les citoyens en général.

C'est enfin - et peut-être surtout - se donner les moyens d'un échange avec les "pairs", que ce soient les autres professionnels du secteur qui développent des pratiques différentes, ou les homologues des autres secteurs, qui rencontrent éventuellement les mêmes publics, qui mobilisent les mêmes méthodes, ou qui cherchent des innovations face aux mêmes enjeux.

Au-delà des discours, au-delà de l'échange sur les pratiques, le fait de formaliser les choses est un préalable important à la reproduction des expériences innovantes. C'est le monstre du loch Ness de la "transférabilité" : pour le Laboratoire des innovations sociales, le premier pas pour renouveler une expérience intéressante, c'est de la décrire avec ceux qui l'ont créée.

Écrire, une proposition ouverte du Labiso

Mais voilà, on n'a pas le temps, ni les moyens, de se lancer dans un travail d'écriture - et surtout de le faire aboutir! On ne le fait pas toujours au moment le plus opportun : en quoi serait-ce l'année où un service fête ses dix ou quinze ans d'existence qu'un tel exercice tomberait justement à pic ? Et puis quand la démarche est menée jusqu'à son terme, il reste à la couler dans un support. Cette dernière étape est souvent l'occasion de dépenses d'énergie inutiles, et de déceptions quant à la qualité de l'objet final et quand à l'étendue de

sa diffusion. C'est que tout le monde ne maîtrise pas tous les métiers...

AlteR&I et l'asbl Texto ont donc mis au point une offre de service particulière : il s'agit de proposer à des équipes que des journalistes spécialisés et expérimentés viennent à leur rencontre, à leur écoute, et mettent en forme ce dont ils sont les témoins. L'exercice se fait sur mesure : l'équipe peut être intéressée par la démarche, mais de façon tout à fait légitime ne pas être preneuse de se mettre à écrire elle-même. AlteR&I fera donc le travail sur base de la documentation qui est mise à disposition et d'un ou de plusieurs entretiens. L'équipe, ou l'un de ses membres, peut avoir récemment tenté un travail d'écriture, mais l'avoir abandonné en cours de route. AlteR&I peut repartir de là et finaliser l'essai. On peut reprendre un mémoire d'étudiant ou un rapport réalisé par un universitaire, ou le compte rendu d'une journée d'études non publié, et les réactualiser ou les augmenter. L'écriture peut aussi se faire par des allers-retours entre AlteR&I et l'équipe. Tous les scénarios sont envisageables, et ils seront discutés avec l'équipe ou la direction.

Dans tous les cas de figure, c'est la parole des personnes rencontrées qui sera mise en avant, quitte à la contextualiser ou à la decoder (opacité des jargons, etc.). Ce qui permet aussi de garantir une constance dans la qualité et le ton de la collection.

Éditer, le livre numérique pour sa souplesse et sa gratuité

Un livre numérique, c'est un fichier texte, mis en page exactement comme un livre, qui se lit à l'écran (PC ou autres appareils) et qui peut être imprimé si nécessaire, pour éven-

...

tuellement constituer, après reliure, (presque) un vrai livre.

Éditer deux livres numériques tous les mois, et lancer une véritable collection, c'est aller plus loin : c'est pratiquement créer un nouveau média, un nouveau moyen d'expression et d'échange, un espace malléable, facile à investir.

Car le travail mené avec chaque équipe débouche sur la rédaction d'une monographie. Cette dernière est coulée dans un eBook - d'une moyenne de 20 à 30 pages - mis à disposition gratuitement sur le serveur Internet du Laboratoire des innovations sociales en collaboration avec Luc Pire Electronique, éditeur pionnier dans le secteur du livre numérique en Francophonie.

Voilà donc chaque mois deux organisations qui sont présentées de façon à la fois professionnelle et relativement approfondie. Deux mini dossiers de la qualité d'un livre.

Autre particularité importante du Laboratoire : le livre numérique est libre de droits. Cela veut dire qu'il est imprimable, copiable, communicable à l'infini. Gratuitement et sans contrôle. Il peut servir de support de formation. On peut en recycler des extraits dans un matériel de communication, dans des articles, etc. On peut le mettre à disposition sur d'autres sites internet. Il suffit d'en citer la source. Le Laboratoire des innovations sociales appartient à tous.

Échanger, réagir et partager des préoccupations

Le Laboratoire des innovations sociales s'adresse à un public large, celui des internautes en général. Mais c'est aux professionnels de l'action sociale et sanitaire qu'il propose plus particulièrement d'entrer dans une

démarche d'expression et d'échange. Pour chaque monographie, le Laboratoire propose au lecteur internaute de soumettre ses réactions. Il ne s'agira pas d'un forum au sens classique, moyen d'expression plus que de réflexion, sans queue ni tête, sans atterrissage. Mais plutôt de notes de lecture. À terme, elles pourront être réappropriées par l'équipe du service en question. Ou réinjectées dans des rééditions des livres numériques, rééditions que cette formule électronique rend bien plus faciles que dans le cas du "livre papier" classique. Plus que de l'édition en ligne au sens classique, et même étalée dans le temps sous forme de collection, le Laboratoire des innovations sociales se veut une dynamique de débat public, d'échange des expériences et de dissémination des innovations.

Échanger, sur les thèmes privilégiés de l'innovation

Le livre numérique n'est pas une étude de cas universitaire ni une fiche formatée pour un "compendium" de "bonnes pratiques". Tout ce qui est écrit est mis en récit à la manière d'un article de presse. C'est une question de lisibilité.

Ce souci va de paire avec la volonté de se tenir à une grande rigueur sur les aspects et problématiques que chaque livre numérique doit couvrir. Historique et antécédents du service. Son contexte et son évolution. Ses objectifs et les développements futurs. Les atouts et les obstacles qui ont été identifiés, ainsi que les stratégies de contournement et les choix effectués aux moments critiques.

Et surtout, les enseignements, les pratiques et les points de vue sur des questions comme la qualité du service, l'innovation, la participation,

l'évaluation, la transversalité, le travail en réseau, la relation de service, la portée politique, etc. C'est sur ces questions que les réactions du lecteur sont attendues en priorité.

On peut aussi donner une importance particulière, quand cela est possible et souhaité, à ce qu'ont à dire des partenaires du service, ou ses usagers ou ses patients.

Animer, un processus dynamique

Tous les mois, deux initiatives sont mises sur la sellette. Comment sont-elles choisies ? La collection Laboratoire des innovations sociales va fonctionner sur le modèle d'une revue. Les sujets sont choisis par AlteR&I, en concertation avec le ministre Detienne, et avec Texto asbl. Il s'agit d'être attentifs à ce que la démarche reflète la pluralité du monde de l'action sociale et sanitaire en Wallonie: pluralité des secteurs, pluralité des approches, pluralité des publics, pluralité des sous-régions.

L'accent est évidemment mis sur les services qui ont développé des innovations liées aux thématiques évoquées ci-dessus. Et une partie des initiatives peuvent être choisies parce qu'elles illustrent un point particulier de l'actualité politique, ou les débats qui traversent un secteur ou une profession du social.

Évidemment, même s'il ne s'agit pas de lancer un appel à projets, tout service qui souhaite tenter l'expérience peut contacter l'équipe d'AlteR&I qui lui fera une proposition. Pour ce faire, un courriel suffit : labiso@alter.be

Info : Tél : 02 230 74 28

Courriel : labiso@alter.be

Marketing van *overheidsbeleid*

Een handig instrument geschreven door mr.dr. H. Buurma

Marketing is geen novum in de overheid. De introductie van marketing en andere bedrijfskundige technieken bij de overheid heeft decennia geleden al een krachtige impuls heeft gekregen, bijvoorbeeld in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk¹.

In Nederland zijn het Tilburgs model, integraal management en klantgericht werken van gemeenten goede voorbeelden. We kunnen drie soorten toepassingen van bedrijfskunde en marketing in de overheid onderscheiden.

De eerste toepassing is de marktwerking.

Als men overheidsactiviteiten aan de "tucht van de markt" wil onderwerpen, is het zaak om activiteiten die zich daarvoor lenen naar "de markt" over te brengen², veelal door privatisering of andere vormen van verzelfstandiging³.

Met "de markt" bedoelt men hier de markten waarop commerciële ondernemingen zich gewoonlijk bewegen. Marktwerking slaat op commerciële marketing: *een vorm van marketing waarbij de aanbieder onder andere het maken van winstgevende omzet nastreeft en daarom van klanten een voldoende financiële prijs voor de producten vraagt.*

"Dit boek kan op verschillende manieren worden gebruikt door een breed publiek van lezers uit overheidsinstellingen, maatschappelijke organisaties en het onderwijs"

Het doel is gewoonlijk het kostenniveau van oorspronkelijke overheidsproducten te verlagen en de kwaliteit meer in overeenstemming te brengen met de eisen van de markt. Voorwaarde is dat de producten en diensten van dergelijke instellingen een marktwaarde vertegenwoordigen, omdat ze anders de concurrentie niet aankunnen. In feite is hier sprake van "het terugdringen van de overheids-

bemoeienis", waarbij de overheid toch nog eigen doelen kan blijven nastreven⁴.

De tweede toepassing is de ondernemende overheid

Een overheid die uit is op eigen winst of kostendekking en versterking van haar positie in het politieke en maatschappelijk veld. Hier bestaat het risico dat zo'n overheidsinstelling een oneigenlijk, want niet-maatschappelijk doel nastreeft en daarbij democratische grenzen overschrijdt, zoals de Commissie Van Dijk in 1999 heeft geconstateerd over het bankieren van de provincie Zuid-Holland. Een ander voorbeeld is dat van een Australisch departement belast

met de zorg voor veteranen uit de Tweede Wereldoorlog, dat in zijn voortbestaan werd bedreigd. De regering was van plan deze geleidelijk teruglopende taak aan een andere instelling over te dragen. Het departement gebruikte marketing om de steun van de veteranen te mobiliseren met het doel zijn eigen toekomst en begroting te verzekeren⁵.

¹ *Reinventing Government in de Verenigde Staten (Osborne & Gaebler, 1992) en New Public Management in Groot-Brittannië.*

² *Meijerink en Schaap, 1995.*

³ *Kremers, 1995.*

⁴ *Van Twist en Veeneman, 1999.*

⁵ *Burton, 1999.*

De derde toepassing is het gebruik van aangepaste bedrijfskundige methoden en marketingtechnieken als vorm van overheidsmanagement in beleidsprocessen en middelenbeheer van overheidsinstellingen

Het doel is zowel de effectiviteit als de efficiency te verbeteren. Voorbeelden zijn: modern management door ambtenaren, output- en effectgerichte begrotingen, planning en control, managementrapportages aan het bestuur, klantgericht en vraaggestuurd werken en marktonderzoek.

Maatschappelijke marketing maakt van deze categorie deel uit, als vervolg op outputsturing en klantgericht werken van de overheid. Het is gericht op maatschappelijke beleidsdoelen en niet primair op het eigenbelang van de organisatie die marketing bedrijft. Daarom onderscheidt maatschappelijke marketing zich nadrukkelijk van marktwerking en de ondernemende overheid.

Gebruik van het boek

Dit boek kan op verschillende manieren worden gebruikt door een breed publiek van lezers uit over-

heidsinstellingen, maatschappelijke organisaties en het onderwijs. Het nut van maatschappelijke marketing voor een effectgericht overheidsbestuur belichten we in hoofdstuk 1. Men kan de overige hoofdstukken in deel I snel lezen om kennis te nemen van een marketingconcept dat eventueel interessant is voor de praktijk. De delen I en II kunnen gebruikt worden als handboek om het concept in te voeren.

Inhoud

Deel I is een korte, praktijkgerichte verhandeling over de hoofdlijnen van maatschappelijke marketing die men kan gebruiken als samenvatting, maar ook als handleiding om maatschappelijke marketing als fundamentele manier van denken en handelen in de organisatie in te voeren. Er komen nauwelijks marketingtechnieken aan te pas. Het gaat meer om een andere visie (namelijk de win-win-visie) op het maken en uitvoeren van beleid voor burgers door ambtenaren, politici en medewerkers van maatschappelijke instellingen. Het gaat ook om de win-win-visie op de betrekkingen tussen overheid en maatschappelijke instellingen die als intermediairen fungeren tussen overheid en maatschappij.

Deel II is bestemd voor hen die maatschappelijke marketing meer diepgaand willen bestuderen, of toepassen in een afdeling, beleidsketen of complete organisatie. Men kan dit deel gebruiken als vademecum van mogelijk bruikbare marketinginstrumenten. De onderwerpen zijn in een zodanige volgorde geplaatst dat men vanaf het fundament van de win-win-ruil als het ware toegroeit naar het complete "marketinggebouw".

Opleiding Marketing

Weten is meten, kennen is kunnen... ook in de NFP-sector gelden deze stellingen! NFP organisaties zijn ongetwijfeld ook gebaat met marketing. Maar hoe pak je dat concreet aan in een vzw of andere not for profit-organisatie ?

NFPmarketing.org (www.NFPmarketing.org) geeft vanaf oktober 2002 een opleiding marketing op maat van de NFP sector.

Start van de cursus: op maandag 21 oktober 2002, van 18 tot 21 uur.

Duur: 20 maal 3 uur, van oktober 2002 tot juni 2003.

En verder op maandag 04/11/02, 18/11/02, 25/11/02, 02/12/02, 16/12/02, 13/01/03, 27/01/03, 10/02/03, 17/02/03, 03/03/03, 31/03/03, 07/04/03, 28/04/03, 12/05/03, 26/05/03, 02/06/03, 16/06/03 en 30/06/03.

Waar: Middaglijnstraat 10, 1210 Brussel.

Voor wie: marketeers, product manager, fundraising manager, PR manager, marktonderzoekers, communicatie manager, webdesigner, DM manager van de NFP-sector (NGO, cultuur, derdewereld organisatie, sport, enz

Door wie: de NFP-sector. Praktijkgericht met cases.

Leen Lagasse (Docente Marketing op het departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde van de Hogeschool Gent)

Christian Deglain (Directeur Marketing van Special Olympics)

Stefan Uytterhoeven (o.a. webdesigner poppunt.be)

Eric Feront (Marketing Consultant, Voorzitter NFPmarketing.org)

Informatie: info@nfpmarketing.org

Inschrijven via www.NFPmarketing.org/opleiding



© Thirion Grégory

Mac's Entrée Principale - «Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

Begonnen wordt met het uitwerken van de belangen van klanten en derden-belanghebbenden in motieven en vraagpatronen. Op grond van vraagpatronen kan men de markt in segmenten verdelen en acties ondernemen in de markt. Een stap verder gaat het ontwerpen en toepassen van een marktgericht en vraaggestuurde kwaliteitsbeleid. Al deze activiteiten vereisen een informatiesysteem over de karakteristieken van de markt. De laatste drie hoofdstukken van deel II gaan over integrale en strategische toepassingen van maatschappelijke

marketing, namelijk marketing in een beleidsketen die verscheidene instellingen kan omvatten, marketingplanning in een afdeling, strategische planning en sturing in een instelling en ten slotte het richten van de gehele organisatie naar maatschappelijke marketing.

In de praktijkgerichte delen I en II is de theorie ter wille van de leesbaarheid zoveel mogelijk achterwege gelaten. Dit "gemis" wordt gecompenseerd door de theoretische verantwoording van maatschappelijke marketing in

deel III, die in het oorspronkelijke proefschrift het hoofdonderwerp is. Dit deel is vooral bestemd voor onderzoekers, wetenschappers en studenten, maar speelt ook in op de behoefte van andere lezers aan theoretische achtergronden.

Info:

*Marketing van overheidsbeleid
mr.dr. H. Buurma*

ISBN: 90 5189 835 5

NUR: 693 - 2001 / 276 blz.

EUR 32,90



<http://meta.fgov.be>



"At the Ministry's IT department we only had two people to work on the changeover to an internet-based system, and only one to manage our intranet. It would not have been possible if we hadn't chosen SAS in the beginning, and if we had not been able to keep the SAS system as we made the changeover."

Nicole Decheneux

Ministry of Employment and Labour

The Power to Know™

Ministry of Employment A net-based system to track collective agreements

One of the many responsibilities of the Belgian Federal Ministry of Employment and Labour is to provide support and an institutional framework for the country's extremely well-developed industrial relations scene, including collective agreements. These agreements - between employers and trade unions in a certain company or sector - are formally registered, and are in some cases made binding by a Royal Decree. The Ministry's Collective Industrial Relations Administration acts as a secretariat which takes care of the wide range of tasks required to arrange the meetings and register the agreements reached.

Collective agreements

An important feature of the Belgian industrial relations landscape is the collective agreement. This is the result of negotiations between the social partners - employers and trade unions - in a particular sector of industry or region, and sets a jointly agreed set of rights and obligations for both sides on key issues such as wages, productivity, working conditions, etc. The collective agreement was born from the gradual awareness of the importance of good industrial relations towards the end of the nineteenth century. Already in the "sixties" of this nineteenth century, the first trade unions of workers of large factories started to emerge. In 1919 serious social unrest broke out in the metal manufacturing and mining sectors, which gave birth to the first three joint committees. The current legal framework for agreements is set out in a 1968 law that gave a legal status to the agreements. For the joint committees the legal framework exists since 1947.

The agreements are negotiated in the joint committees, one for each sector. Within the Belgian Federal Ministry of Employment and Labour, the Collective Industrial Relations Administration is responsible for labour relations and agreements, and provides a secretariat for the joint committees, in order to arrange meetings, draft the agree-

ments, and provide the follow-up. The work of this administration involves announcing the meeting and inviting participants, drawing up minutes, finalising the text of agreements, and dealing with their official registration and publication.

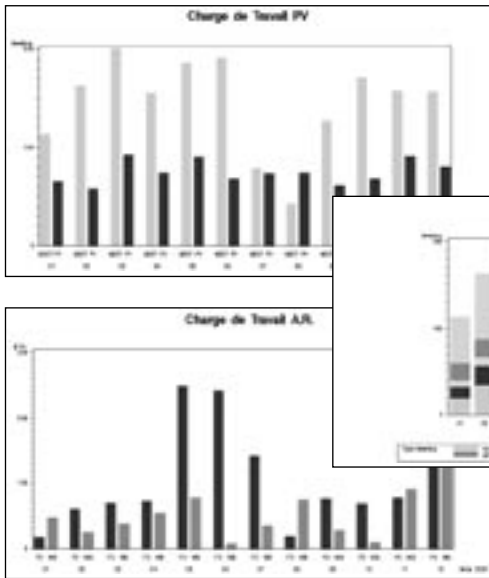
This is no small task. Today there are some 170 joint committees in Belgium, with over 1,500 meetings, and around 1,000 collective agreements negotiated every year. 45,000 letters are posted annually, and 900 Royal Decrees are promulgated and sent for official publication.

Stage One - OK while it lasted, but time to change

Back in 1997, a first project was launched to set up a single, secure, IT-based system for managing this work. The nature of the content meant that this was a complex project: it needed to provide 50 users with simultaneous access, so as provide the Secretariat with all the IT assistance it needed for the smooth running of its own responsibilities, but also needed to link into other databases containing social security information and company records. A user would have to be able to request from the system information according to a number of criteria: information based on a particular person, the way information was classified, any

The challenge

The Ministry had already dealt with one enormous challenge: setting up an IT-based system to support the administration of collective agreements. While this SAS-based system initially earned its spurs, long search times and a rather outdated operational framework meant it was time to evolve. The challenge was to transfer this system to an easily-navigable, Intranet-based system.



SAS helped the Ministry of Employment to transfer an IT-based system for the administration of collective agreements into an Intranet-based system.

information relating to a joint committee, the state of play of a particular dossier, or a search along thematic lines.

SAS was chosen as the language for the mainframe system, based on a VM platform. While the system was extremely successful in meeting all the initial requirements (within the operating and budgetary constraints in place), there were also a number of drawbacks. Nicole Decheneux, one of the experts of the Ministry's IT department, explains: "The system was stable, and allowed us to input information in a modular way, and to produce documents automatically. The main trouble with the mainframe system was the slow response time, and users were not that enthusiastic about the system." In a PC-centred world like today's, the fact that it was impossible to print out a request locally was becoming more and more unacceptable.

SAS Intranet® - an easy changeover, an easy system for users

The changeover to a SAS Intranet system kicked off in July 1999, with the

selection of items for a list creation, and the development of graphics. After a course for users in September, the production proper started already in November. The web-based search windows look familiar, with scroll bar lists and click buttons alongside boxes to fill in with search criteria. It can easily provide a list of members, the agenda of meetings for a particular day, travelling expense claim forms for attendees, and scorecard indicators on the secretariat's workflow and workload. One important breakthrough is the way the system can produce documents necessary in the follow-up procedure of the agreements, such as the one required for publication in the "Moniteur belge - Belgisch Staatsblad", both in terms of language and layout, and produce this in a Word document. The changeover could be carried out in a contained way: the various modules could all be grafted on independently in record time. With limited resources, the time required was a key concern for Nicole Decheneux: "We only have two people to work on the changeover, and only one to manage our intranet. It would not have been possible if we hadn't

chosen SAS in the beginning, and if we had not been able to keep a SAS system as we made the changeover to an internet-based system."

The system now has 200 people consulting it on a regular basis. People are generally acquainted with browser windows, and training in the new system is either minimal or not required. The next step is to broaden the usage of certain modules to allow consultation via internet. Already, visitors to the Ministry website can consult the texts of all agreements since January 2001.

The solution

Sticking with SAS meant that the job was made much easier. SAS Intranet allowed the Ministry to make the changeover fast, and with a minimum of resources.



SAS Institute
Kasteel de Robiano
Hertenbergstraat 6
B-3080 Tervuren
Tel.: +32 (0)2 766 07 00
Fax: +32 (0)2 766 07 77

SAS Institute s.à.r.l.
Office City
6 Circuit de la Foire Internationale
BP 2507
L-1025 LUXEMBOURG
Tel.: 00-352-264.20.410
Fax: 00-352-264.20.608

www.sas.com/belux

Harcèlement moral et sexuel au travail

Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins

Dans le cadre de la politique fédérale belge d'humanisation du travail, dans une perspective d'amélioration du bien-être des travailleurs la lutte contre les violences sur les lieux de travail constitue un des objectifs importants actuellement.

Parmi les violences subies par les travailleurs, les comportements de harcèlement moral et sexuel sont souvent évoqués.

Dans le but de mieux connaître ces comportements le Ministère de l'Emploi et du Travail a souhaité la réalisation d'une recherche à caractère national. Cette initiative a bénéficié de l'appui du Fond Social Européen qui a cofinancé le projet.

La recherche a été effectuée en collaboration par deux équipes universitaires, celle de l'Université catholique de Louvain (UCL), coordinatrice du projet, placée sous la direction du Prof. Ada Garcia au sein du Département des sciences Politiques et Sociales, et l'équipe partenaire, issue de la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) et placée sous la direction du Prof. Sybille Opdebeeck au Centre interfacultaire LUCAS.

Cette étude avait pour objectifs de cerner le phénomène de harcèlement sur les lieux de travail, de décrire ses diverses formes ainsi que l'impact qu'il aurait sur les travailleurs. Il s'agissait d'analyser et de comparer les conséquences des comportements de harcèlement sur les hommes et sur les femmes, d'étudier leurs perceptions des situations rencontrées, leur vécu (ressenti, réactions), les stratégies mises en œuvre dans la recherche de solutions et l'impact de ces comportements sur leur situation professionnelle.

Un premier moyen mis en œuvre pour atteindre ces objectifs a été la réalisation d'une enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population active dans les trois régions du pays: Flandre, Wallonie et Bruxelles. Cet échantillon constitué de façon aléatoire se composait de deux mille unités d'observation. Les personnes interrogées étaient des travailleurs

et travailleuses exerçant une activité professionnelle au moment de l'enquête ou l'ayant exercée pendant une période antérieure assez récente. Des questions leur ont été posées. Elles portaient sur diverses formes de violence morale et/ou sexuelle ainsi que sur des éléments relatifs à leurs caractéristiques personnelles et professionnelles. Au travers des réponses à ces questions il était visé de préciser l'ampleur des phénomènes de violence existant sur les lieux de travail, les formes que celle-ci revêt, les caractéristiques des personnes qui l'ont vécue ou exercée.

L'étude visait encore à identifier un certain nombre de victimes qui pourraient témoigner de leur vécu et accepter de participer à un entretien plus approfondi à effectuer en "face à face" par des psychologues qui utiliseraient un même guide de conduite d'entretien.

L'analyse du contenu des entretiens devait permettre de détailler les processus, relationnels qui se sont mis en place et qui ont abouti à des situations de harcèlement. Cette analyse devait aussi conduire à la détection des facteurs associés à la survenance du phénomène de harcèlement, donner des informations sur les stratégies

établies par les victimes pour s'en sortir ainsi que sur les conséquences que ces comportements ont eu sur la vie professionnelle et personnelle des personnes qui les ont subis.

Dans le choix méthodologique posé pour la recherche, l'option d'aborder le phénomène du harcèlement par deux types d'approche a été prise. Ainsi dans un premier temps une approche quantitative a été appliquée suivie ensuite d'une approche qualitative. Ce choix a été guidé par l'analyse de la littérature scientifique en la matière. La comparaison des recherches sur le harcèlement moral menées à travers l'Europe a fait apparaître un certain nombre de difficultés méthodologiques inhérentes au problème étudié: il s'agit d'un phénomène complexe et subjectif qui demande à être objectivé.

Approche quantitative

Dans la recherche à caractère quantitatif les objectifs poursuivis étaient les suivants:

- déterminer la fréquence avec laquelle les phénomènes de harcèlement moral et sexuel et de violence physique se produisent sur les lieux de travail;
- déterminer des groupes à risque, d'après des caractéristiques démographiques et d'après des caractéristiques professionnelles;
- décrire les caractéristiques du harcèlement;
- mettre en évidence un lien entre les phénomènes de harcèlement et la satisfaction au travail;
- évaluer le niveau d'information des travailleurs et des travailleuses quant aux dispositions réglementaires qui existent en matière de protection des travailleurs contre la violence au travail.

Résultats

Quelles sont les proportions de victimes de harcèlement moral et de harcèlement sexuel en Belgique ?

L'enquête menée auprès d'un échantillon aléatoire et représentatif de la population d'âge actif a permis de montrer que les phénomènes de violence au travail tels que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et la violence physique sont des réalités de la vie professionnelle dans le pays. 11,5% des personnes qui ont accepté de participer à l'enquête ont déclaré s'être senties victimes d'au moins un comportement de harcèlement moral; 8.0% ont déclaré avoir été

victimes de harcèlement sexuel et 3,5 % ont déclaré avoir été victimes de violence physique.

Les pratiques de harcèlement moral et de harcèlement sexuel ainsi déclarées ont fait l'objet d'une analyse approfondie.

Quels sont les facteurs de risque du harcèlement moral ?

Des facteurs caractérisant les situations de travail ont pu être associés, de façon significative, à l'apparition de ce type de phénomène. Parmi ces facteurs se trouvent: le secteur d'activité, le statut du travailleur, la branche d'activité et la taille de l'entreprise.

Dans le secteur public (17,4%) plus que dans le secteur privé (8,8%) des personnes se sont déclarées victimes de harcèlement moral. L'administration publique est la branche d'acti-

tivité qui présente le pourcentage le plus élevé de victimes (23,2%), suivie par l'enseignement (15,4%) et par les banques et assurances (14,8%). Les proportions de victimes augmentent en même temps que grandit la taille de l'entreprise (7,8% dans celles occupant moins de 50 personnes, 14,8% si le nombre de travailleurs se situe entre 50 et 500 et 17,9% dans les entreprises de plus de 500 personnes).

Le statut des travailleurs est aussi en rapport avec le fait de se déclarer ou non victime. Ainsi parmi les salariés, les employés sont plus exposés

“L'administration publique est la branche d'activité qui présente le pourcentage le plus élevé de victimes”

(14,7%) que les ouvriers (9,2%). Les indépendants et ceux qui exercent une profession libérale sont par contre beaucoup moins nombreux à se déclarer victimes (3,9%).

D'autres caractéristiques des personnes interrogées auraient pu être évoquées comme des facteurs de risque tels le sexe, l'âge, la nationalité ou le niveau d'instruction mais aucune relation statistiquement significative n'a été constatée lors de l'analyse de ces éléments.

Une méthode d'analyse statistique plus poussée, l'analyse multivariée a permis de préciser davantage les risques encourus par les travailleurs.

Trois facteurs de risque ont été confirmés par cette analyse. Premièrement, les personnes résidant à Bruxelles ont deux fois et demi plus de chances de se plaindre de harcèlement moral, ...



© Gregory Thirion

Fausto Melotti

comparativement aux personnes résidant dans le nord du pays. Deuxièmement, les travailleurs du secteur public ont presque deux fois plus de chances que les travailleurs du secteur privé d'être exposés à cette problématique. Troisièmement, les personnes occupées dans une entreprise ou une administration de plus de 500 personnes ont presque deux fois plus de chances que celles qui travaillent dans une organisation de moins de 50 personnes de se déclarer victimes de harcèlement moral.

Par ailleurs, les habitants de la Wallonie sont aussi plus nombreux que ceux de Flandre à se considérer comme des victimes même si l'analyse multivariée ne donne pas une relation aussi forte que celle constatée pour Bruxelles.

Quelles sont les caractéristiques du harcèlement moral ?

Le phénomène de harcèlement moral semble être particulièrement lié aux relations de pouvoir qui se

par les victimes masculines que par les victimes féminines. Ce cas de figure s'est trouvé dans plus des trois quarts des situations décrites: 77.6%, si l'on tient compte des personnes ayant déclaré avoir été victimes de plusieurs individus de sexe différent. La relation entre l'identité sexuée de la victime et celle de l'auteur de harcèlement moral est statistiquement confirmée.

Par ailleurs la majorité (64.4%) des victimes de harcèlement moral ont confirmé l'impact de cette situation pénible sur leur état de santé. Parmi elles, les femmes (75.4%) ont été plus nombreuses que les hommes (54.5%) à rapporter une dégradation de leur état psychologique ou physique.

Un peu plus de la moitié (54.1%) des victimes de violence morale au travail ont estimé que cette situation pénible a engendré des conséquences négatives dans leur vie professionnelle. Ici aussi, les femmes (64.3%) plus que

Quels sont les facteurs de risque du harcèlement sexuel ?

En ce qui concerne le harcèlement sexuel, les résultats de l'analyse statistique bivariée ont montré que les femmes restent les principales victimes (10,8% contre 5,7% chez les hommes); que les travailleurs les plus jeunes (moins de 40 ans) sont les plus exposés, bien qu'à tous les âges le phénomène soit présent.

Il y a deux fois plus de victimes parmi les personnes qui vivent seules que parmi celles ayant déclaré vivre en couple. L'ancienneté dans l'exercice de l'activité professionnelle jouerait un rôle de frein des comportements de harcèlement sexuel. On a trouvé, par ailleurs, une proportion plus importante de victimes parmi les personnes qui ont un contrat à durée déterminée.

Une méthode d'analyse statistique plus poussée a permis de préciser davantage les risques encourus par les travailleurs et les travailleuses.

“Les habitants de la Wallonie sont aussi plus nombreux que ceux de Flandre à se considérer comme des victimes”

développent sur les lieux de travail. En effet, 63.2% des victimes ont rapporté des faits de violence morale au travail émanant d'une personne qui occupait une position hiérarchique supérieure à la leur. Cette estimation a tenu compte des personnes qui ont désigné plusieurs auteurs ayant des statuts différents.

Les hommes sont majoritairement désignés en tant qu'auteurs des faits de harcèlement moral, aussi bien

les hommes (44.9%) ont rapporté l'impact du harcèlement sur leur vie professionnelle.

Par ailleurs, les victimes de harcèlement moral se sont déclarées moins satisfaites de leur travail comparativement aux non-victimes. Exception faite de l'aspect du travail lié aux opportunités de carrière, tous les autres items de l'échelle présentés aux personnes interrogées ont relevé cette différence.

Trois de ces facteurs de risque ont été confirmés par l'analyse multivariée. Premièrement les personnes vivant seules ont deux fois plus de chances de subir des comportements de harcèlement sexuel dans le cadre de leur activité professionnelle, que les personnes vivant en couple. Deuxièmement, les femmes ont deux fois plus de chances que les hommes de se plaindre de tels comportements dans le cadre de leur travail. Troisièmement, les personnes dont l'ancienneté au travail était inférieure à cinq ans ont presque trois fois plus de chances d'être exposées au harcèlement que les personnes ayant une ancienneté de loin supérieure notamment plus de 21 ans d'exercice professionnel.

...

Quelles sont les caractéristiques du harcèlement sexuel ?

L'exercice du pouvoir est, dans de nombreux cas, lié au phénomène du harcèlement sexuel, 57.8% des victimes ont désigné un supérieur hiérarchique comme auteur des faits. Cette estimation tenait compte des cas où les personnes interrogées avaient désigné plusieurs auteurs ayant des statuts hiérarchiques différents.

Hommes et femmes ont déclaré très souvent avoir été victimes d'auteurs masculins. Comme dans la problématique du harcèlement moral, ce cas de figure représente plus des trois quarts des situations décrites (78.2% si l'on tient compte des personnes ayant désigné plusieurs auteurs de sexe différent). Cependant la relation entre l'identité sexuée de la victime et celle de l'auteur présumé n'a pas été validée statistiquement, en raison de la disproportion qui existe entre certains des groupes (harcèlement "femme envers homme" et "femme envers femme –très faiblement représentés–") pris en considération dans l'analyse statistique.

Près de la moitié des victimes de harcèlement sexuel (48.5%) ont confirmé l'impact de cette situation sur leur état de santé. Comme dans le cas du harcèlement moral, les femmes (59.7%) ont été plus nombreuses que les hommes (30.8%) à rapporter une dégradation de leur état physique ou psychologique après avoir vécu cette situation pénible sur leur lieu de travail. Cependant, les comportements définis en tant que "harcèlement sexuel" auxquels ont été confrontés les hommes et les femmes ne sont pas les mêmes. Et l'échelle de mesure du harcèlement sexuel comporte des

items de degré de sévérité variable, ce qui explique probablement pourquoi presque deux fois moins d'hommes que de femmes ont estimé que les faits de violence sexuelle avaient eu un impact sur leur santé.

Environ un tiers des personnes ayant été considérées victimes de harcèlement sexuel ont confirmé l'effet négatif de cette situation dans leur vie professionnelle.

Par ailleurs, les personnes qui se sont plaintes de harcèlement sexuel se sont déclarées moins satisfaites de leur travail, que celles qui ne se considéraient pas victimes. Les aspects du travail suivants ont été évoqués: les relations avec les supérieurs et les collègues, les revenus, le type d'activité exercé, l'environnement physique de travail ainsi que les opportunités de carrière.

Les personnes interrogées étaient-elles informées des dispositions réglementaires en vigueur permettant de lutter contre la violence au travail ?

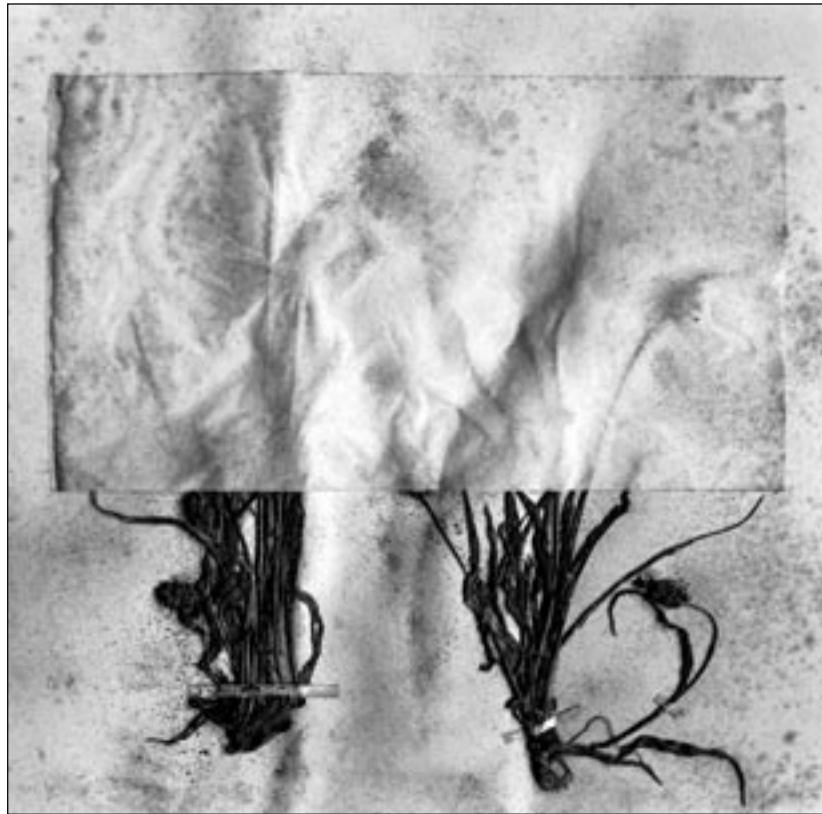
On constate avec surprise qu'une large majorité des personnes interrogées (65.2%) pensaient qu'il existait en Belgique des dispositions réglementaires visant à lutter contre toutes les formes de violence au travail, réglementations qui ont été abordées dans le cadre de l'étude. Cette proportion de personnes diminue lorsque les questions relatives à la mise en pratique de ces dispositions se précisent: 29.4% de personnes ont répondu par l'affirmative à la question relative à la connaissance de dispositions internes à l'entreprise ou à l'administration, tandis que 48.8% de personnes ont dit qu'elles connaissaient "la personne ou le service de

confiance" de leur organisation. La différence entre ces deux pourcentages suggère qu'un certain nombre de personnes qui déclarent ne pas connaître des dispositions internes à l'organisation où elles travaillent pour régler les violences au travail ont probablement pensé au harcèlement moral en particulier. En effet au moment de la collecte des données les mesures imposées aujourd'hui par la loi n'étaient pas encore d'application et peu d'entreprises et organisations avaient mis en place des dispositifs internes avant la publication de la loi.

Aucune différence statistiquement significative n'a pu être mise en évidence entre les groupes de victimes de harcèlement (moral ou sexuel) et les personnes qui n'ont pas subi ce type de comportement.

Une seule différence a été validée par un test statistique. Elle concerne l'avis des hommes et des femmes quant à l'existence de dispositions internes à l'organisation destinées à lutter contre la violence sur le lieu de travail: plus d'hommes (33.1%) que de femmes (24.7%) déclarent être informés de l'existence de telles mesures. Cela confirme l'interprétation qui vient d'être faite à propos de la compréhension de cette question, la plupart des personnes interrogées se sont sans doute référées plus spécifiquement à la problématique du harcèlement moral.

La mise en évidence de ces facteurs de risque permet de brosser un tableau représentatif des phénomènes de violence dont se plaignent aujourd'hui les travailleurs en Belgique. Toutefois, il est peut-être plus



«Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

fondamental, pour la mise en œuvre d'une prévention efficace des problématiques décrites, de connaître les processus contextuels qui permettent à la violence de se développer ou de s'aggraver. C'est pourquoi la deuxième partie de ce travail de recherche a été consacrée à l'analyse approfondie de diverses situations de violence au travail relatées par des personnes qui se sont reconnues comme victimes de harcèlement moral et/ou sexuel.

Approche qualitative

La finalité visée par ce second volet de la recherche était de compléter et d'approfondir la connaissance des processus de harcèlement à partir d'un point de vue particulier: celui des personnes qui se sentent victimes de violence sur leur lieu de travail.

Des objectifs plus spécifiques ont été définis:

- identifier les faits de violence dont se plaignent les victimes, décrire le

déroulement et l'issue du processus de harcèlement.

- mettre en évidence les conséquences du harcèlement pour les travailleurs et les travailleuses qui y ont été exposés.
- repérer les facteurs ayant contribué à l'apparition ou au développement de situations de violence au travail.
- identifier les stratégies mises en place par les travailleurs et les travailleuses face à cette situation pénible.

Résultats pour la Wallonie et Bruxelles

Bien que l'ensemble de témoignages recueillis en Wallonie et à Bruxelles ne soit pas représentatif de la population d'âge actif de ces régions, l'analyse de ces récits a permis de mettre en lumière la souffrance générée par les comportements de harcèlement qui ont engendré chez les victimes de l'anxiété et des symptômes de stress post-traumatique.

Au cours de ces entretiens, les répondants ont également donné leur interprétation des différents éléments ayant pu contribuer à l'émergence du processus de violence.

Parmi ceux-ci, les personnes interrogées ont fréquemment identifié un événement déclencheur de la dégradation de leur situation professionnelle. Le plus souvent, la problématique du changement organisationnel a été soulignée. Or, ce type de changement est une composante particulière au contexte socio-économique actuel. C'est sans doute là une des raisons pour lesquelles, l'existence de la violence morale sur les lieux de travail est aujourd'hui reconnue. Bien qu'ayant toujours existé cette violence est actuellement nommée et sanctionnée par la loi.

Cet élément vient compléter les résultats mis en évidence dans l'enquête quantitative à propos de la dynamique du pouvoir sous-jacente aux processus de violence étudiés. ...

La manière dont les personnes qui se sont senties victimes de violences sur leur lieu de travail ont tenté de faire face à cette situation problématique a été largement développée également. De nombreuses démarches semblent avoir été tentées par ces personnes qui, dans un premier temps éprouvaient des difficultés à nommer la situation à laquelle elles se trouvaient confrontées. En l'absence de cadre législatif précis jusqu'il y a peu, la majorité des répondants qui ont souhaité témoigner dans le cadre de cette étude, n'ont pas réussi à mettre un terme aux comportements préjudiciables auxquels ils se trouvaient exposés au cours de leur activité professionnelle, de sorte que le dernier recours a été pour la plupart d'entre eux de quitter leur emploi d'une manière ou d'une autre, congé de maladie, mutation, démission, etc.

Dans le cadre de cette étude, il a été également souhaité de mettre l'accent sur l'impact différentiel de la violence sur le lieu de travail sur les femmes et sur les hommes. En effet, le contexte professionnel n'est sans doute pas identique pour les unes et pour les autres.

Recherche effectuée en collaboration par:

*Ada GARCIA (UCL),
Catherine HUE (UCL),
Sybille OPDEBEECK (KUL),
Joeri VAN LOOY (KUL).*

Avec la participation de:

*Alexandra DE TROZ,
Isabelle DUMONT (GSW-CeFeSoc),
Emalaf SEMEREAB,
Serge VAN DIEST (GSW-CeFeSoc).*

L'exposition particulière des femmes aux faits de harcèlement sexuel a été confirmée par les témoignages de victimes. En outre, les femmes tendent, plus fréquemment que les hommes, à attribuer l'origine des situations de violence au travail à des facteurs liés à l'agresseur, en particulier aux événements situationnels auxquels serait confronté l'auteur des faits ainsi qu'aux sentiments d'envie et de jalousie éprouvés par ces derniers. Par contre, les hommes ont, plus souvent que les femmes, attribué le harcèlement à des enjeux financiers personnels et aux inégalités de rémunération. Hommes et femmes subissent les mêmes conséquences de la violence dans leur vie professionnelle et personnelle. Mais ils n'y réagissent pas de la même manière, les femmes, plus que les hommes, disent avoir éprouvé des émotions primaires (peur, colère, tristesse). Si les hommes et les femmes qui constituent l'échantillon semblent s'accorder au niveau des réactions de leur entourage professionnel, des différences significatives ont été mises en évidence en ce qui concerne la description des réactions de leur entourage personnel. Les hommes semblent davantage conscients des conséquences que le harcèlement au travail peut engendrer pour leurs proches et évitent de parler des problèmes rencontrés afin de protéger famille et amis des effets néfastes de leurs difficultés professionnelles.

Conclusion

Au terme de cette recherche il nous paraît opportun de formuler quelques réflexions en guise de recommandations. L'étude qui a été ici présentée avait pris pour angles d'observation d'une part les opinions de

la population en âge actif et d'autre part, un ensemble de témoignages de personnes qui ayant subi des faits de violence dans l'exercice de leurs activités professionnelles ont souhaité en témoigner.

Les résultats obtenus reflètent donc une partie importante de la situation dans le monde du travail en Belgique.

Cependant il est indiscutable que d'autres sources d'information sur les phénomènes des violences existant dans le cadre des relations de travail sont à considérer aussi.

Ainsi, il serait indispensable de disposer aussi des points de vue de la direction, des cadres, des gestionnaires des ressources humaines, des représentants des travailleurs (délégués et permanents syndicaux), des conseillers en prévention chargés des aspects psycho-sociaux du travail et des "personnes de confiance" qui accueillent en "première ligne" les victimes.

Dans la perspective de cerner de façon plus complète le phénomène de la violence dans les relations professionnelles, une recherche prenant en compte ces acteurs du monde du travail serait le complément indispensable à l'étude dont les résultats sont présentés ici.

Projet réalisé à l'initiative du Ministère de l'Emploi et du Travail, Direction de l'humanisation du travail, avec le soutien du Fonds Social Européen

Ada Garcia
Catherine Hue



Non, le *marketing* n'est pas synonyme d'argent

Oui, il est employé dans le secteur NFP (non-marchand)

La prestigieuse AMA (American Marketing Association) définit le MARKETING comme suit :

“les activités économiques qui consistent à encourager le passage de marchandises ou services vers les clients et consommateurs. Ces activités comportent toutes les décisions et actions des acheteurs et vendeurs dans un marché ou dans des situations qui impliquent un échange. Le motif de cet échange est formé par la réalisation des objectifs de l'organisation par la satisfaction des besoins et envies des clients”

Nous savons que les organisations du secteur Not for Profit ont, elles aussi, des clients, et qu'elles doivent tenir compte des besoins, envies et souhaits de ces derniers. Souvent, une organisation applique des techniques de marketing et ceci sans même le savoir, ou elle ne les emploie pas, simplement. Comment peut-on dès lors améliorer une chose dont on ne connaît pas le nom ? Sans savoir ce que l'on fait ?

C'est à la fin des années septante que les premières discussions concernant l'application du marketing dans les organisations NFP ont eu lieu aux Etats-Unis d'Amérique. La comparaison des secteurs Profit (commerce) et NFP (sans but lucratif) laisse entrevoir que toutes les fonctions dans une organisation, comme par exemple production, politique du personnel et achat sont bien présentes dans les deux secteurs.

Il en est de même pour le marketing.

Réticences

Le Marketing a de plus en plus d'importance dans le secteur non-profit, mais il n'est pas encore, loin s'en faut, familiarisé. Il y a des résistances contre les applications du Marketing:

- Manipulation: le Marketing est comparé aux méthodes agressives de vente et à la manipulation des gens qui ne peuvent offrir qu'une résistance insuffisante à l'offre de produits qu'ils (les gens) n'ont en fait pas besoin.
- Privacy: Via des lettres personnelles, l'utilisation des banques de données est vue comme une violation de la vie privée. Les sondeurs d'opinion demandent l'avis des personnes et posent des questions sur des sujets personnels.
- Gaspillage: les organisations Not for Profit voient comme une perte

d'argent les investissements dans le Marketing.

- Ethique: certaines organisations considèrent l'application du Marketing comme blâmable et condamnable pensant que l'éducation et la reconnaissance constituent une garantie suffisante pour un label de qualité et racoler des clients, surtout d'une autre organisation, est vécu comme peu éthique.

Qu'en pense NFPmarketing.org?

Posons la question de savoir si une organisation NFP est devenue grande, connue et reconnue, et surtout efficace, en appliquant des techniques de Marketing ou est-ce parce qu'elle est grande, connue et reconnue, qu'elle peut s'appliquer des techniques de Marketing?

Beaucoup de ces résistances et préjugés proviennent d'une trop grande orientation sur le produit, d'une prophétie, ou propre à l'organisation elle-même. Elles dépassent ce qui est la philosophie essentielle du Marketing. Les organisations Not for Profit peuvent atteindre plus efficacement leurs objectifs en satisfaisant les besoins et souhaits de leurs groupes cibles. Cela ne doit pas obligatoirement aller avec des clients supplémentaires: on peut être plus attentif aux clients existants et améliorer ainsi la satisfaction du besoin.

...

Une formation en marketing spécifique au secteur Non For Profit.

NFPmarketing.org
(www.NFPmarketing.org) donne à partir d'octobre 2002 une formation en marketing sur mesure du secteur NFP.

Début de la formation: lundi 21 octobre 2002, de 18 à 21 h.

Durée: 20 fois 3 heures, d'octobre 2002 à juin 2003.

Où: Rue du Méridien 10 à 1210 Bruxelles.

Pour qui: marketeers, product manager, fundraising manager, PR manager, chercheur en étude de marchés, communication manager, webdesigner, DM manager du secteur NFP, (NGO, culture, organisations s'occupant du tiers monde, sport, etc ...)

Par qui: le secteur NFP, pour le secteur NFP. De la pratique par des cas vécus.

Leen Lagasse (Professeur Marketing au département Sciences Commerciales et Sciences Administratives à l'École Supérieure de Gant)

Christian Deglain (Directeur Marketing de Special Olympics)

Stefan Uytterhoeven (e.a. webdesigner poppunt.be)

Eric Feront (Marketing Consultant, Président de NFPmarketing.org)

Prix: 1250 Euro pour les membres, 1300 Euro pour les non membres + TVA 21%)

Inscription:

www.NFPmarketing.org/formation

Information:

info@nfpmarketing.org

NFPmarketing.org a composé le programme suivant, comprenant 3 modules sur mesure du secteur NFP:

1. Le Marketing

La pensée marketing et le faire Marketing

Qu'est le marketing exactement?

Naissance du marketing et développement, résistances, les marchés, marketing et pratique, ...

Management et marketing

Quels environs pour quels résultats

Les différences entre les facteurs micro, meso et macro dans l'environnement économique
la dépendance de l'organisation,...

Le comportement du consommateur

Définition, les facteurs individuels (motivation, perception attitude style de vie), les facteurs interpersonnels (culture, classes sociales groupes), influence du comportement

La segmentation

Définition et conditions, avantages, période et étude de marché, offre, groupes cibles et "clients", les différents marchés, le positionnement, les variables d'une segmentation, stratégies de la segmentation, sortes de segmentation.

Administration du marketing dans l'organisation

Définition et chemin vers le management, le plan marketing (définition, analyse de situation, but du marketing, stratégie, tactique, budget, contrôle et évaluation,...)

Les différentes fonctions du département marketing

Produit et prix

Les différents terrains d'action du secteur NFP.

Qu'est le B-to-B, et le B-to-C ?

Qu'est une marque précisément ?

Administration d'une marque, assortiment et innovation

Distribution et prix

La distribution et définition du prix, fonction du prix, le prix et la marge, le coût (définition, orientation, nouveau produit, cycle d'un produit), méthode de définition du prix, prix et assortiment

Communication

Définition et qu'est communiquer justement ?

Buts de la communication (généralité, fonctionnement, décision)

Réclame, sélection des médias, média et recherche, organisation et précaution, choix du bureau de communication, briefing, évaluation des propositions, relations publiques (PR), publicité;

Corporate communication, marketing communication, communication interne et communication de crise.

Relation avec la presse

Communiqué de presse, conférence de presse, interview personnel, follow-up, radio, TV, ...;

Parler en public, techniques de présentation, etc ...

Direct Marketing

Définition et caractéristiques (motivation, conceptualisation, développement...), terrain d'action, conséquences pour l'organisation, mise en place d'une campagne DM, administration des adresses et géomarketing.

Fundraising

Définition et implantation d'une campagne et follow-up, ...



Né en 1963, Eric Feront a étudié les sciences économiques appliquées à Liège. Après un court séjour studieux de 2 ans aux USA (San Diego et Los Angeles), il s'installe à Anvers, et lance Enrico di Feroni Collection (lingerie, beach et swim wear). La marque passe sous licence italienne en 1982, Eric Feront devient alors Marketing Manager de Bürhmann-Papyrus. Depuis près de 10 ans, il est Marketing Consultant pour Strateq (Hollande) et NOP (Grande Bretagne). En 1996, il lance Researching Handi Marketing vzw/asbl, une association sans but lucratif rebaptisée NFPmarketing.org en 2001 et faisant la promotion du marketing dans le secteur NFP (non-marchand).

Etude de marché

Définition et classification (MIS, ou Marketing Information System), études qualitatives et quantitatives, les données primaires et secondaires, DESK and FIELD RESEARCH; Enquêter (forme, construction de l'enquête et éléments extérieurs), observation et expérimentation, (contrôle et sans contrôle, éléments perturbateur, le panel); Analyse des banques de données, rapportage (construction du rapport, lay-out et style)

2. Cause related marketing

Le contexte du Cause Related Marketing

Introduction générale et les consommateurs/donateurs, le comportement du consommateur, champ d'investigation, les types de partenariat, les entreprises, les organisations NFP, le profil des partenaires

Mise en œuvre du Marketing Humanitaire

Introduction générale et étude documentaire, interprétation de résultats, élaboration d'une campagne CRM marketing, principes à suivre dans l'élaboration d'une campagne.

Cases

Dexia et Affinity Cards, Panda et Anthalis, Douwe Egberts et "café pour tous", les lacets bleus de Brantano et Handicap International.

3. Internet

Qu'apporte un site Internet dans la communication?

Ensemble nous évaluerons les réponses aux questions suivantes:
Pourquoi Internet ?
Comment définir les priorités dans une matrice de la communication?

Est-ce que le marketing via e-mail a plus de succès que le Direct Mail ? Pourquoi ?

Quel est le coût d'une campagne d'e-mailing ?

Comment construit-on un site Internet (théorie) ?

Comment travailler avec des sponsors et des partenaires ?

Discussion avec les professeurs, question/réponse Dernier cours le 30/06/2003

A propos de www.NFPmarketing.org

Fondé en novembre 1996, NFPmarketing.org (anciennement Researching Handi Marketing vzw/asbl) a vu le jour après que les responsables, sur ordre d'une Organisation Non Gouvernementale (ONG) très connue, aient fait une étude de marché pour un montant non négligeable. Le raisonnement avait été "comment font donc les petites ASBL et ONG qui, elles aussi, veulent faire une étude mais ne disposent pas de ces moyens financiers ?"

Depuis les responsables sont convaincus qu'une (petite) ASBL ou ONG peut, sait et doit toujours faire mieux. Tout comme une société commerciale donc. NFPmarketing.org a, comme but principal, de devenir une plate-forme pour les professionnels du marketing du secteur Non For Profit.

NFPmarketing.org veut devenir la place de rencontre des marketeers du secteur Non For Profit.

Les objectifs: rester en mouvement et tourner vers l'avenir.

Depuis le début, NFPmarketing.org s'est fixé plusieurs objectifs.

- 1) Promouvoir et stimuler le Marketing dans tous les segments du secteur NFP.
- 2) Enrichissement permanent du marketing par un ensemble de services, produits et activités.
- 3) Veillez à ce que ces activités soient suffisamment supportées.
- 4) Travailler sur base de bénévolat.
- 5) Veillez au professionnalisme afin de garantir un encadrement à l'efficacité maximale.
- 6) Encourager la collaboration entre le secteur Profit et Non for Profit.

Le futur? Continuez à se professionnaliser.

NFPmarketing.org veut continuer à se développer en tant que plate-forme du marketing dans son secteur, se faire l'écho du know-how dans le monde du Marketing, un stimulant continu donnant des encouragements à la professionnalisation du Marketing dans le secteur NFP. Lisez aussi l'article "Marketing in de culturele sector" dans ce même magazine.



In Nederland is *jeugdcriminaliteit* een probleem dat “au sérieux” wordt genomen

Jeugdcriminaliteit omvat zogenaamd opgroeigedrag waarbij zo nu en dan de normen worden overschreden. Kinderen, pubers en adolescenten hebben nu eenmaal de normale (gezonde) neiging om te experimenteren en grenzen te verkennen. Maar het kan ook gaan om ernstiger vormen van strafbaar gedrag, bijvoorbeeld het veelvuldig en stelselmatig plegen van delicten, om er een dure levensstijl op na te kunnen houden of om deel te kunnen uitmaken van een groep waarin delinquent gedrag de groepsnorm is.

Jeugdcriminaliteit is een verzamelnaam voor veel verschillende strafbare gedragingen van jeugdigen tot en met 24 jaar. De groep waar het jeugdstrafrecht zich op richt is die van 12 tot 18 jarigen. Van 18 tot 24 jaar spreken we van jongvolwassenen.

In de jaren tachtig ontstond de behoefte om beter zicht te krijgen op de ernst en omvang van jeugdcriminaliteit en een efficiënte en effectieve aanpak te ontwikkelen bestaande uit zowel preventieve, repressieve als curatieve maatregelen. Dit heeft geleid tot het advies “Met de neus op de feiten” van de commissie Van Montfrans in 1994. Het advies was de start voor een departementsbreed programma waarbij alle betrokkenen in de jeugd- en veiligheidsketen werden betrokken.

Het beleidsprogramma jeugdcriminaliteit is over de periode 1994-1998 geëvalueerd in het rapport “Vier jaar Van Montfrans”. Daarin werd vastgesteld dat in gang gezette activiteiten en ontwikkelde beleidsmaatregelen zich moeten verankeren en dat een kwaliteitsverbetering moet worden

bereikt in de brede samenwerking in de jeugdstrafrechtsketen. Ook werd geconstateerd dat het beleid de aandacht moet richten op de nieuwe ontwikkelingen in de aard van jeugdcriminaliteit: de toename van gewelddadige criminaliteit, de oververtegenwoordiging van allochtone jongeren en het feit dat jongeren op steeds jongere leeftijd strafbare feiten plegen.

Beleidsmatige uitgangspunten

Doel van het jeugdcriminaliteitsbeleid is om crimineel gedrag van jongeren terug te dringen en waar mogelijk te voorkomen en de gevoelens van onveiligheid die dit gedrag bij de burgers oproept, te verminderen. Uitgangspunt is dat voor een effectieve aanpak van het jeugdcriminaliteitsprobleem vroegtijdig, snel en consequent moet worden gereageerd op crimineel gedrag van jongeren. Nieuwe ontwikkelingen in de aard van jeugdcriminaliteit krijgen in het huidige beleid extra aandacht; de gesignaleerde verharding, verjonging en het relatief grote aandeel in jeugdcriminaliteit van allochtone jongeren.

Verbeteringen worden met name gezocht in de kwaliteit van de samenwerking met alle betrokkenen die werkzaam zijn op het terrein van jeugd en veiligheid. Ministe-

“De jeugdcriminaliteit verhardt”

ries, gemeenten, politie, Raad voor de Kinderbescherming, Openbaar Ministerie, jeugdhulpverlening en onderwijs moeten ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid bijdragen aan een samenhangend jeugdcriminaliteitsbeleid.

Zowel op beleidsmatig- als uitvoeringsniveau zijn in de periode sinds 1994 een groot aantal activiteiten gestart.

Recent wordt bijzondere aandacht gegeven aan de verkorting van de doorlooptijden van jeugdstrafrechtzaken (project “Verkorting doorlooptijden”), aan de twaalfminners en opvoedingsondersteuning (project “Opvoedingsondersteuning”).

Vanuit de behoefte om de aanpak van jeugdcriminaliteit na een periode van zeven jaar te herijken is de kabinetsnota “Vasthoudend en effectief, versterking van de aanpak jeugd-

criminaliteit” op 27 maart 2002 aangeboden aan de tweede kamer. Met deze nota kiest het kabinet voor een betere uitvoering van bestaande maatregelen, een intensivering waar dat nodig is en nieuwe initiatieven, daar waar knelpunten in de aanpak zijn geconstateerd. De concretisering van de voorstellen uit de nota zal plaatsvinden in een implementatieplan dat door een nieuw kabinet zal worden uitgewerkt.

Versterking Aanpak Jeugdcriminaliteit

Doelstelling

Een nota vervaardigen over de versterking van de aanpak van jeugdcriminaliteit voor de Staatssecretaris van Justitie.

Toelichting

Herijking van de aanpak jeugdcriminaliteit na zeven jaar Van Montfrans: wat werkt, wat werkt niet, welke lacunes bestaan er, welke nieuwe maatregelen zijn nodig?

Het doen van een onderzoek naar de best practices in het buitenland

Het verschaffen van inzicht in de effectiviteit van de aanpak jeugdcriminaliteit

Het uitdrukkelijk betrekken van de pedagogische component in de aanpak van jeugdcriminaliteit

Resultaat

Tot nu toe heeft justitie sinds de verschijning van de nota Van Montfrans in 1994 veel gedaan aan de aanpak van jeugdcriminaliteit. Ook elders, b.v. in de jeugdhulpverlening en in gemeenten zijn talrijke initiatieven ontplooid. In de aanpak zit samen-

...

14 november 2002

Symposium: Jeugd en agressie, het houdt niet op!
Congrescentrum “De Reehorst” te Ede - van 09:00 tot 16:15 uur.

Contactinfo: SCeM, Postbus 21, 4196 ZG Tricht - tel 0345-576642
 email: scem@scem.nl

Beschrijving: Het symposium wil een multidisciplinaire bijdrage leveren aan het in kaart brengen van het probleem van de jeugdcriminaliteit en een aanzet doen tot de oplossing daarvan.

Voor wie is dit symposium bedoeld? CB-jeugd- en schoolartsen, orthopedagogen, leerlingmentoren, ambulante geestelijke gezondheidszorg, pro justitia-rapporteurs, kinder- en jeugdpsychiaters, kinder- en jeugdpsychologen, jeugdmedewerkers van de raad voor de kinderbescherming, politie, bureau jeugdzorg, jeugdbeleidsmedewerkers van gemeenten en departementen, vertegenwoordigers van ouderverenigingen.

Kosten: 100,00 euro

© Gregory Thirion



Jacques Du Broeucq

hang, maar die is niet optimaal. Samenhang ontbreekt vanuit het perspectief van de jongeren vooral in het begin van de strafrechtketen en op lokaal niveau.

Er is veel aandacht voor de effectiviteit van de aanpak, maar een goed beeld van de jeugdcriminaliteit is er nog niet. Om dit te verbeteren zouden de bevindingen van evaluaties meer met elkaar in verband gebracht moeten worden, en evaluaties nog meer op meetbare effectiviteit moeten worden gericht.

Cijfermatige schattingen wijzen er op dat ongeveer 50.000 jongeren per jaar strafbare feiten plegen. Daarvan zou ongeveer 10% als harde kern jongeren moeten worden beschouwd.

Regelmatig wordt gewezen op ontwikkelingen dat:

- de jeugdcriminaliteit verhardt,
- de groep harde kern jongeren groeit,
- niemand weet hoe tegen harde kern jongeren op te treden,
- de groep die jeugdcriminaliteit pleegt jonger wordt,
- het aandeel van allochtonen in de jeugdcriminaliteit stijgt,
- het aandeel van meisjes in de jeugdcriminaliteit stijgt.

Het voorgaande is aanleiding geweest voor het voornemen het huidige beleid kritisch door te lichten en voorstellen voor versterking van de aanpak van jeugdcriminaliteit te ontwikkelen. Daartoe is dit project gestart onder de naam "versterking aanpak jeugdcriminaliteit".

Product

De nota is thans gereed. Op 28 maart jl. heeft de Ministerraad met de nota ingestemd. Het ministerie van Justi-

tie werkt op dit moment aan een plan van aanpak voor de invoering van de in de nota gedane voorstellen. In dit plan zal verder worden aangegeven wie welke activiteit onderneemt en hoeveel tijd de invoering in beslag zal nemen.

Aanpak

De essentiële onderdelen van het project zijn afstemming en informatievoorziening. Het projectteam werkt nauw samen met de onderdelen binnen het ministerie die zich met aspecten van jeugdcriminaliteit bezig houden.

“Uitgangspunt is dat voor een effectieve aanpak van het jeugdcriminaliteitsprobleem vroegtijdig, snel en consequent moet worden gereageerd op crimineel gedrag van jongeren”

In de afgelopen periode is in een intensief overlegtraject en een groot aantal gesprekken gevoerd met onder andere departementen, doelgroepen als politie, gemeenten en lokaal welzijn, organisaties van justitiële jeugdbescherming en met een aantal groepen van gemengde samenstelling. Daarnaast is ter ondersteuning van de totstandkoming van de nota gebruik gemaakt van internet. Dit heeft tot effect dat:

- gebruik gemaakt wordt van een modern, interactief proces
- meer zicht te verkrijgen is op en gebruik te maken is van de praktijkmateriaal, gedachten, ideeën en dilemma's kunnen worden voorgelegd aan een brede doelgroep.

Contactinfo

Dhr. A. Lutjens
Tel.: 070 370 73 08
Email: a.lutjens@minjus.nl

Verkorting Doorlooptijden Jeugdstrafrechtketen

Doelstelling

Het doel van het project is:

1. Het uitvoeren van de gestelde opdrachten in de brief van de staatssecretaris van Justitie.

Het bevorderen van de daadwerkelijke realisatie van de genoemde streefdoorlooptijden door de verschillende betrokken organisaties; Het formuleren van uitzonderingen, die noodgedwongen meer tijd kosten dan doorsnee zaken;

Voor de vaststelling van de gewenste doorlooptijd van zaken in hoger beroep is begin 2002 een voorstel ontwikkeld. Dit voorstel wordt momenteel aan betrokken partijen voorgelegd voor advies;

Het verhogen van de betrouwbaarheid van de cijfers over de doorlooptijden en het komen tot landelijk geïntegreerde rapportages.

2. Het creëren van de condities, voorwaarden en voorstellen per organisatie en arrondissementale jeugdstrafrechtketen om de uitgangspunten ten aanzien van de doorlooptijden begin 2003 te realiseren.

Actuele status

gestart

Contactinfo

Dhr. drs M. Korteweg
Tel.: 070 370 48 15
E-mail: m.korteweg@minjus.nl

Justitie-keten en Opvoedingsondersteuning

Doelstelling

het vergroten van de ouderlijke verantwoordelijkheid door ouders consequent te betrekken bij de reactie die volgt op het strafbare gedrag van hun kind;

het gebruiken van politie en justitie-instellingen als vindplaats voor opvoedingsvragen en –problemen dan wel gezinsproblematiek;

het organiseren van (aansluiting op) opvoedingsondersteuning. Uiteindelijk doel is het voorkomen van (herhaling van) strafbaar gedrag door minderjarigen.

Toelichting

Medio 2000 is aan de Tweede Kamer de kabinetsnotitie over niet-vrijblijvende vormen van opvoedingsondersteuning aangeboden. Deze notitie spitst zich toe op de vraag in hoeverre extra instrumenten nodig zijn om ouders en verzorgers aan te zetten tot het accepteren van opvoedingsondersteuning. In dit verband wordt gesproken over niet vrijblijvende vormen, dat wil zeggen het onder drang of dwang doen accepteren door ouders van adviezen, begeleiding of hulp bij de opvoeding van hun kinderen. Om uitvoering te geven aan de kabinetsvoornemens zoals vastgelegd in deze notitie is op 1 december 2000 een project “Justitie-keten en opvoedingsondersteuning” gestart. Dit project heeft een looptijd van 2 jaar.

Resultaat

Het streven is om het project eind 2002 af te kunnen ronden met een draaiboek: “justitie en opvoedingsondersteuning; samenwerking op lokaal niveau”.

Aanpak

Het eerste projectjaar is gebruikt voor een inventarisatie- en analysefase. Er zijn signalerings- en gezinsinterventieprojecten bezocht en er is gesproken met deskundigen van politie, justitie-instellingen en een stichting voor opvoedingsondersteuning.

In de nota “Vasthoudend en Effectief” (zie onder het project “Versterking aanpak jeugdcriminaliteit”) wordt gerapporteerd over dit project en worden drie activiteiten beschreven die momenteel in het project worden voorbereid.

Actuele status

gestart

Contactinfo

Mw. mr drs T. van den Hoogen-Saleh

Tel.: 070 370 64 46

Fax: 070 370 72 50

E-mail: t.van.den.hoogen@minjus.nl

Jeugd in de Wijk/ Communities that Care

Doelstelling

Problemen met de opvoeding en ontwikkeling van kinderen vroeg signaleren en bestrijden op wijkniveau, om zo later probleemgedrag (criminaliteit, drugsgebruik etc.) te voorkomen.

Toelichting

Probleemgedrag bij jongeren is een belangrijk maatschappelijk probleem. Zonder goed ingrijpen en ondersteunen van het opvoedingsproces zullen ernst en omvang toenemen. Jeugd in de Wijk is een gezamenlijke onderneming van de Ministeries van Justitie en Volksgezondheid, Welzijn

en Sport, en behelst twee programma's: Communities that Care (CtC) en Opvoedingsondersteuning & Ontwikkelingsstimulering (O&O) op Wijkniveau. Beide programma's richten zich op vermindering van probleemgedrag bij jongeren en verbetering van de opvoeding in de wijk. Ook ondersteunen zij de praktijk en het beleid in de wijk.

Resultaat

De adviescommissie heeft recentelijk haar advies uitgebracht. Het evaluatieonderzoek wordt eind 2002 afgerond. Voor wat betreft O&O op Wijkniveau wordt een stappenplan ontwikkeld dat aan gemeenten kan worden aangeboden. Voor wat betreft CtC zal politieke besluitvorming volgen over brede implementatie.

Advies Commissie Opstelten

Begin april j.l. heeft de landelijke adviescommissie Jeugd in de Wijk onder leiding van mr. I.W. Opstelten advies uitgebracht aan de Ministers van VWS en Justitie. De commissie is van mening dat het belang van beide sturingsprogramma's in principe groot is. Het programma Communities that Care is veelbelovend en de commissie beveelt geleidelijke uitbreiding aan naar zo'n 25 á 50 wijken in de komende tien jaar. Over O&O op wijkniveau was nog geen uitspraak mogelijk omdat het instrumentarium zich nog aan het ontwikkelen is.

Kabinetsreactie en follow-up

Naar aanleiding van het advies van de Commissie Opstelten, alsmede het RMO advies “Aansprekend opvoeden” is op 1 Mei j.l. de kabinetsreactie “Jeugd op de agenda” aangeboden aan de Tweede Kamer. ...



© Grégory Thirion

*Michel Frère, Sans titre, 1996, matériaux divers, plâtre et cire,
Collection Frère, Morlanwelz, Courtesy Galerie Albert Baronian, Bruxelles*

Voor wat betreft het advies Jeugd in de Wijk heeft het kabinet besloten de pilots te zullen afmaken en nadere besluitvorming over de implementatie van CtC te doen in het kader van de nota Jeugdcriminaliteit.

Aanpak

De Amerikaanse preventiestrategie Communities that Care analyseert op een wetenschappelijke manier wat de sterke kanten zijn van een wijk en waar risico's liggen die probleemgedrag bij de jeugd kunnen veroorzaken. Vervolgens komen alle betrokken partners in de wijk bij elkaar om de belangrijkste risico- en

beschermende factoren te selecteren, en een plan van aanpak vast te stellen met behulp van bewezen effectieve programma's. CtC brengt de overvloed aan initiatieven en projecten bij elkaar onder één noemer, onder leiding van de lokale gemeenschap. In Nederland lopen sinds 1999 vier pilots van CtC die worden ondersteund door het NIZW: het Oude Noorden in Rotterdam, Amsterdam-Noord, Presikhaaf-West in Arnhem en Zwolle-Zuid.

Ook O&O richt zich op preventie van ontwikkelingsproblemen en probleemgedrag, maar deze aanpak heeft

vooral als doel lokale partijen in de wijken ertoe te brengen meer samenhang te brengen in het aanbod aan voorzieningen voor de jeugd. Met O&O wordt momenteel een proef gedaan in de gemeenten Almelo en Groningen. Het instrumentarium van O&O is nog vol in ontwikkeling.

Actuele status

gestart

Contactinfo

Mw. mr. E.C. Weijnsfeld

Tel: 070 - 370 71 56

E-mail: e.weijnsfeld@minjus.nl

Jeugdcriminaliteit over de grens

Een literatuurstudie naar ontwikkeling, wetgeving, beleid, effectieve preventie en aanpak (ten aanzien) van jeugdcriminaliteit buiten Nederland

In het najaar van 2001 werd aan het WODC (Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum) opdracht gegeven, op korte termijn een literatuurstudie te verrichten met betrekking tot de ontwikkeling van de jeugdcriminaliteit in Europa.

Ook diende een beeld te worden gegeven van het beleid ten aanzien van jeugdcriminaliteit in enkele met Nederland vergelijkbare andere Europese landen, en van in het buitenland effectief gebleken methoden van preventie en aanpak.

Onderzoeksvragen

Hoe ontwikkelt de jeugdcriminaliteit zich globaal in andere West-Europese landen?

Welk beleid voeren overheden in (enkele van die) andere landen?

Welke aanpakken hebben elders in de wereld - ook buiten Europa - hun (in)effectiviteit bewezen?

Ontwikkeling van de jeugdcriminaliteit elders in Europa

Het is riskant om algemene uitspraken te doen over de ontwikkeling van

de jeugdcriminaliteit in Europa. De cijfers kunnen op allerlei manieren vertekend zijn. Bovendien verschillen de strafwet en de strafrechtspleging per land. Een handicap bij het interpreteren van de beschikbare cijfers is voorts de gebrekkige registratie, niet alleen in Nederland maar ook elders. Als we betrouwbare vergelijkingen op Europees niveau willen maken, zal het streven in de toekomst gericht moeten zijn op een zekere mate van uniformiteit in de registratie van (jeugd)delicten.

Binnen Europa neemt Nederland geen uitzonderingspositie in. Vergelijken we Nederland, Duitsland en Engeland met elkaar, dan lijkt een belangrijke overeenkomst de gestage toename in de jaren '80 en '90 van met name geweldsdelicten, terwijl zich met ingang van 1998 een zekere stabilisatie of zelfs een lichte daling

lijkt af te tekenen. Anders is het beeld voor de Scandinavische landen, waar de jeugdcriminaliteit sinds de jaren '70 niet noemenswaardig meer gestegen is. Mogelijk is dit toe te schrijven aan het ontbreken van (zeer) grote steden, aan een betere integratie van etnische minderheden, aan een ander aanbod van tv-programma's voor kinderen, meer sociale controle, de samenstelling van de jeugdpopulaties. In Zweden beschikt tweederde van alle gemeenten over een eigen raad voor misdaadpreventie. Wellicht heeft ook dat bijgedragen aan de naar verhouding geringe omvang van de jeugdcriminaliteit in dat land.

Aanpak van de jeugdcriminaliteit elders in Europa

Voor Engeland en twee Duitse deelstaten (Nordrhein-Westfalen en Baden-Württemberg) wordt het overheidsbeleid inzake de aanpak en preventie van jeugdcriminaliteit weergegeven. Ook worden enkele projecten beschreven die daar worden uitgevoerd.

Duitse en Engelse wetgeving

Bij een globale vergelijking van wetgeving op het gebied van de jeugdhulpverlening en -bescherming en het (materiële) jeugdstrafrecht ...

van Duitsland en Engeland springen een aantal opmerkelijke verschillen en overeenkomsten in het oog. Het Duitse Jugendhilfegesetz van 1991 en de Engelse Children Act van 1989 leggen beide de verantwoordelijkheid voor de opvoeding van kinderen primair bij de ouders. Daarnaast benadrukken beide het grote belang van vroegtijdige interventie in gezinnen waar het mis dreigt te gaan. Deze moet waar mogelijk plaatsvinden in nauwe samenwerking met de ouders. Veel minder groot zijn de overeenkomsten tussen het Duitse en Engelse jeugdstrafrecht.

Het Duitse Jugendgerichtsgesetz dateert van 1953 en doet ondanks een aantal moderniseringën nog steeds ouderwets aan. De rol van ouders komt in de Duitse wet niet aan de orde. De Engelse Crime and Disorder Act daarentegen is splinternieuw en biedt diverse mogelijkheden voor (zeer) vroegtijdig ingrijpen zoals bijvoorbeeld het instellen van een avondklok, en de *child safety orders* voor kinderen onder de tien jaar. Ook zijn er enkele nieuwe sancties waarbij de ouders nadrukkelijk worden betrokken. Het is zelfs voor het eerst in de geschiedenis dat Britse ouders op hun verantwoordelijkheden aangesproken worden in een *straf* wet. Een overeenkomst tussen de wetgeving van beide landen is de aandacht voor en het streven naar gedragsbeïnvloeding door middel van of in het kader van de op te leggen sancties. Intussen is ook in Duitsland een herziening van het jeugdstrafrecht in voorbereiding.

Duits en Engels beleid

Bij een beschouwing van het beleid in de beide landen valt enerzijds onderscheid te maken tussen Duitsland

en Engeland, anderzijds ook tussen Nordrhein-Westfalen (NRW), Baden-Württemberg (BW) en Engeland. In Duitsland is naar verhouding veel aandacht voor specifieke problemen van allochtonen, alsmede voor het gevaar van extreem-rechts. Engeland daarentegen hamert vooral op het belang van preventie en de vroegtijdigheid van interventies. Een opmerkelijk verschil tussen Duitsland en Engeland is het belang dat door de overheid / overheden wordt gehecht aan de waarde van beleidsgericht wetenschappelijk onderzoek. Engeland is veel sterker dan Duitsland gebrand op systematische evaluaties van programma's en beleid. De onderlinge verschillen in beleid tussen NRW en BW lijken niet erg groot, hoewel het ministerie van justitie van NRW nadrukkelijker stelt dat het voor zichzelf geen preventieve taken ziet weggelegd. Beide ministeries van justitie verschillen op dit punt sterk van Engeland.

Vergelijking met Nederland

Zowel in Duitsland als in Engeland dicht de wetgeving - anders dan in Nederland - de overheid een belangrijke taak toe op het gebied van vroegtijdige interventie. In Nederland wordt pas ingegrepen in de privé sfeer als er duidelijk sprake is van een bedreiging met zedelijke of lichamelijke ondergang van het kind. De privacy van het gezin is in ons land heilig. Dat is een misschien een groot goed, maar bergt het gevaar in zich dat soms te laat wordt ingegrepen. Een ander punt van verschil is dat in Duitsland en Engeland de verschillende vormen van maatschappelijke zorg voor kind en gezin in hetzelfde wettelijke kader zijn ondergebracht. In Nederland daarentegen zijn verschillende wettelijke kaders: er is een

scheiding tussen jeugdhulpverlening en jeugdbescherming, en binnen de jeugdbescherming is weer een scheiding tussen bescherming vanwege de overheid en particuliere jeugdbescherming. De Wet op de Jeugdzorg, die in 2004 in werking treedt, zal hierin wellicht verbetering brengen.

Voor de feiten uit, achter de feiten aan

De wetenschappelijke kwaliteit van veel effectiviteitsonderzoek laat te wensen over, maar met name in de Verenigde Staten zijn de afgelopen jaren tal van degelijke onderzoeksprojecten uitgevoerd, die voor anderen weer het object vormden van overzichtsstudies en meta-analyses. Dit rapport biedt een "overzicht van overzichten" van interventies waarvan (aan de hand van specifieke criteria) met zekerheid is komen vast te staan dat zij hetzij effectief, hetzij ineffectief zijn. Interventies waarvan *niet bekend* is of zij al dan niet effectief zijn, blijven buiten beschouwing.

Effectieve en niet-effectieve preventiemethoden

Preventieve interventies kunnen bestaan uit strategieën of programma's die worden aangewend op verschillende sociale domeinen (bijv. gezin, school, wijk); zij kunnen gericht zijn op kinderen of jeugdigen van uiteenlopende leeftijden, vanaf zeer jong. Ook zijn er verschillende interventieniveaus (universeel, risicogroepen, individueel) en uitkomstmaten (bijv. agressief gedrag, druggebruik, gedragsstoornissen) te onderscheiden.

Gelet op de grote hoeveelheid beschikbare publicaties moest een aantal beperkingen worden aangebracht. Daarom is alleen gezocht naar

systematische overzichtsstudies die de preventie van jeugddelinquentie en/of geweld tot onderwerp hadden en waarbij strikte wetenschappelijke criteria werden gehanteerd. Deze zoekmethode heeft zeven (Amerikaanse) studies opgeleverd. Zij maken vrijwel alle zeven onderscheid tussen “effectieve” en “veelbelovende” programma’s. Sommige programma’s komen in de ene publicatie als effectief uit de bus en in een andere als veelbelovend; in dit rapport worden - met het oog op een noodzakelijke inperking - alleen die preventieprogramma’s besproken, die in *minstens twee* van de overzichtsstudies als effectief programma werden aangemerkt. Twee van de zeven studies geven ook een overzicht van programma’s waarvan is aangetoond dat zij *niet* effectief zijn; die worden in dit rapport *alle* besproken.

Het zou te ver voeren om in het kader van deze samenvatting alle programma’s opnieuw te beschrijven. We concentreren ons hier op de vraag wat de gemeenschappelijke kenmerken en componenten zijn die effectief gebleken programma’s zo effectief maken; componenten die wellicht ontbreken bij de programma’s waarvan is aangetoond dat zij *niet* werken.

Het meest succesvol blijken programma’s te zijn die zich richten op de diverse risico- en protectieve factoren die per sociaal domein aanwezig zijn en waaraan opgroeiende kinderen in de loop van hun jeugd kunnen worden blootgesteld. Dit is een forse ondersteuning voor de zogeheten ontwikkelingscriminologie. Daarnaast betekenen de uitkomsten een bevestiging van de sociaal-cognitieve leertheorie, in die zin dat vooral programma’s waarbij gewenst gedrag beloofd wordt en die inspelen op



© Michel De Cabber

een combinatie van affectieve en cognitieve factoren, verreweg het vaakst tot (blijvend) resultaat leiden. Een belangrijke affectieve component is continuïteit in de relatie tussen opvoeders en kinderen.

Met name die programma’s zijn succesvol, die zich richten op meer dan één risico- en protectieve factoren die per sociaal domein aanwezig zijn, vooral wanneer zoveel mogelijk sociale domeinen tegelijk worden bestreken. De strategie van “Communities that Care” waarmee in Nederland al op verschillende plaatsen gewerkt wordt, lijkt daarvoor bij uitstek geschikt. Van een aantal preventieprogramma’s is aangetoond dat zij niet werken of zelfs schadelijk (kunnen) zijn. Wat bijvoorbeeld (althans in Amerika) niet werkt is het geven van drugsvoorlichting op scholen door politiemensen in uniform. Ook toezicht (vanuit school) op het maken van huiswerk draagt niet bij tot een afname van delinquent gedrag of druggebruik. Vakantiewerk en andere werkprogramma’s voor risicojongeren leiden niet tot minder criminaliteit of arrestaties, evenmin als kortdurende programma’s voor het opdoen van werkervaring. Programma’s bestaande

uit vormen van vrijetijdsbesteding waarmee men probeert risicojongeren te bewegen tot maatschappelijk aanvaardbare bezigheden, leiden niet tot gedragsverbetering. Pogingen om aan jeugdgroepen of -bendes groepsnormen bij te brengen blijven zonder resultaat en hebben soms zelfs geleid tot meer (groeps)criminaliteit.

Effectieve en niet-effectieve interventies

Ook strafrechtelijke interventies kunnen bestaan uit strategieën of programma’s die worden aangewend op verschillende sociale domeinen (bijv. gezin, school, wijk). Doel van strafrechtelijke interventies is (naast overige strafdoelen) het terugdringen van recidive; een strafrechtelijke interventie verdient pas de kwalificatie effectief als kan worden aangetoond dat de recidive als gevolg daarvan afneemt of achterwege blijft.

Met betrekking tot de effectiviteit van strafrechtelijke interventies is de volgende zoek- en analysemethode gevolgd. In de eerste plaats zijn de zeven hierboven genoemde studies opnieuw geraadpleegd voor zover daar programma’s aan bod kwamen die de preventie van recidive betroffen. Verder is gezocht naar andere systematische overzichtsstudies en naar meta-analyses, in principe van over de hele wereld.

In deze samenvatting worden ook de diverse interventies en sanctieprogramma’s niet per stuk beschreven. We concentreren ons weer op de vraag wat de gemeenschappelijke kenmerken en componenten zijn die effectief gebleken programma’s zo effectief maken. Vervolgens wordt ook hier stilgestaan bij programma’s waarvan is aangetoond dat zij *niet* effectief zijn.

...

De meest effectieve interventies hebben een aantal uiterlijke kenmerken gemeen (1). Zij:

- Richten zich op jeugdige populaties met een gemiddeld tot hoog criminaliteitsrisico
- Richten zich op criminogene risicofactoren (zoals omgang met delinquente vrienden, spijbelgedrag, middelengebruik) die zich lenen voor interventie
- Worden toegepast op individuele basis, met inbegrip van het gezin, in een ambulante setting
- Zijn gebaseerd op een specifiek behandelmodel dat op wetenschappelijk verantwoorde wijze is getoetst en waarvan de effectiviteit is aangetoond
- Hebben een goed getrainde staf, en een projectleider die het vertrouwen geniet van rechtbanken, ouders en gemeentebesturen
- Stellen qua omvang wezenlijk iets voor (met een duur van minstens zes maanden)
- Zijn opgezet volgens een nauwkeurig omschreven design, en worden uitgevoerd door een goed getrainde staf, terwijl tevens sprake is van *monitoring* en evaluatie van het programma
- Zijn zodanig ingericht dat de vorderingen van de jeugdige stelselmatig worden bijgehouden, waarbij zonodig het programma wordt bijgesteld

(1) A.A.J. Bartels, S. Schuurmsa, N.W. Slot - *Interventies*
In: R. Loeber, N.W. Slot, J.A. Sergeant (red.) *Ernstige en gewelddadige jeugddelinquentie; omvang oorzaken en interventies*
Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Diegem, 2001

(2) R.E. Redding
Characteristics of effective treatments and interventions for juvenile offenders
(*Juvenile Justice Fact Sheet*)
Institute of Law, Psychiatry & Public Policy,
University of Virginia, 2000

- Kennen een nauwe en permanente samenwerking tussen de reclasseringsbegeleider en de leveranciers van het programma
- Bieden nazorg ter preventie van recidive

Wat betreft de *inhoud* van de programma's blijken gedragsmatige en cognitief-gedragsmatige methoden het beste werken, zowel voor jeugdige als voor volwassen daders. De volgende drie typen interventies bieden de beste aanknopingspunten voor een effectief ingrijpen (2):

- Structuur biedende vaardigheidstrainingen en gedragstherapeutische interventies; zowel individuele, groeps- als systeeminterventies. De doelen van deze interventies zijn mede ingegeven door de kennis van risicofactoren.
- Gezins- en systeemgerichte interventies waarbij de behandelaars gedragsmatig werken en op een flexibele manier gebruik maken van verschillende strategieën en technieken
Multimodale interventies, d.w.z. die meerdere elkaar aanvullende veranderingsstrategieën omvatten en die gericht zijn op meerdere contexten.
- Op basis van deze uitkomsten wordt ervoor gepleit om zoveel mogelijk voorrang te verlenen aan ambulante vormen van interventie, zodat ook het gezin of familie van de dader nauw bij de interventie betrokken kan worden. Gebleken is dat interventies de meeste kans van slagen hebben als jeugdigen nog jong zijn en niet al te ver afgeleden. Zijn ze eenmaal 18 jaar of ouder en moeten ze voor langere tijd vastzitten, dan wordt de kans op een succesvolle aanpak snel kleiner en is het vaak te laat. Intensieve "bemoeizorg" is vaak

de allerbeste aanpak. De nadruk moet daarbij liggen op *continuïteit* in het contact met de individuele jeugddelinquent, en als het even kan moet het zich uitstrekken niet alleen over opeenvolgende levensfasen maar ook over uiteenlopende leefgebieden.

- Gedragsbeïnvloedende *behandelingen* kunnen in het kader van het strafrecht voor verschillende doeleinden worden ingezet. Bij het toepassen van behandeling moet men zich daarom altijd afvragen: gaat het in de eerste plaats om het behandelen van een waargenomen gedragsstoornis of is de interventie ook of vooral gericht op het voorkomen van recidive?

Door Kazdin (1997a) wordt met het oog op gedragsgestoorde delinquente jongeren gepleit voor een model waarin beide aspecten de aandacht krijgen. Eerst wordt door middel van behandeling een zo volledig mogelijk herstel nagestreefd, maar vervolgens wordt de zorg voortgezet om terugval te voorkomen. Dit wordt ook wel het "gebitsverzorgingsmodel" genoemd: om te beginnen wordt het gebit gesaneerd (deelname aan een behandelingsprogramma) maar vervolgens blijft de jongere regelmatig bij de tandarts terugkomen voor controle en onderhoud (nazorg).

Van een aantal sanctieprogramma's is aangetoond dat zij niet werken of zelfs schadelijk (kunnen) zijn. Dit geldt onder meer voor zogeheten *boot camps* en andere interventies waarbij afschrikking voorop staat, maar ook voor avonturen- en survivaltochten. Berechting van minderjarige delinquenten op grond van het strafrecht voor volwassenen blijkt (in Amerika) niet tot minder maar zelfs tot méér crimineel gedrag te leiden.

Screening en risicotaxatie

Wanneer de politie voor het eerst geconfronteerd wordt met een kind dat een delict pleegt, kan het nuttig zijn als er een eenvoudig instrument beschikbaar is waarmee kan worden gemeten of het hier vermoedelijk om een betrekkelijk onschuldig eenmalig vergrijp gaat, of dat het een signaal is op grond waarvan gevreesd moet worden dat er meer delicten zullen volgen. Om snel en gemakkelijk te kunnen bepalen wat voor vlees men in de kuip heeft en hoe groot het recidivegevaar eventueel is, zijn met name in Amerika en Canada een aantal instrumenten voor screening en risicotaxatie ontwikkeld. Omdat de meeste instrumenten zelfs in het buitenland nog niet goed gevalideerd zijn en het vervolgens nog maar de vraag is of zij ook in Nederland effectief zouden blijken te zijn, blijft een uitvoerige bespreking in dit rapport achterwege.

Accreditatie

In een aantal landen wordt gewerkt met een systeem van accreditatie waaraan sanctieprogramma's moeten voldoen om officieel te worden erkend. Een van de eisen waaraan programma's moeten (gaan) voldoen om geaccrediteerd te worden, is dat er een evaluatieonderzoek plaatsvindt waaruit blijkt dat de recidive afneemt. Met het oog op de Nederlandse situatie kan het een complicatie zijn dat er tot nu toe nog maar weinig werkelijk goed effectonderzoek heeft plaatsgevonden. Daardoor is het moeilijk te voorspellen welke programma's de meeste kans van slagen lijken te hebben. Het invoeren van een accreditatiesysteem is zeer gewenst maar verdient een zorgvuldige en langdurige voorbereiding.

Meer wetenschappelijk onderzoek

Door middel van wetenschappelijk onderzoek zijn inmiddels al vele risico- en protectieve factoren geïdentificeerd die het ontstaan van delinquent gedrag kunnen bevorderen dan wel afremmen. De relaties tussen blootstelling aan risicofactoren en later waargenomen delict- en ander probleemgedrag zijn echter nog lang niet alle onttrafeld. Ook over de samenhang tussen risicofactoren enerzijds en de kans van slagen van (bepaalde) interventies anderzijds, is nog betrekkelijk weinig bekend. De beste methode om hierover meer te weten te komen, is het opzetten van een grootschalig, prospectief, longitudinaal jeugdonderzoek.

Voorts is het wenselijk dat instrumenten voor *screening* en risicotaxatie ook in Nederland (verder) worden ontwikkeld. De behoefte aan meer wetenschappelijk verantwoorde effectstudies in eigen land werd zojuist reeds benadrukt. De effectiviteit van de nazorg zou daarvan zeker onderdeel moeten uitmaken.

In dit rapport zijn bewezen effectieve en bewezen ineffectieve methoden scherp tegenover elkaar gesteld. Dit was mogelijk dankzij de hoge wetenschappelijke kwaliteit van met name veel in de VS verricht effectiviteitsonderzoek. Om te weten of de effectieve programma's ook in Nederland werken, moeten we met deze programma's in eigen land (meer) experimenteren en ze goed evalueren. Dat hoeft niet te betekenen dat alle reeds naar tevredenheid lopende maar nog niet geëvalueerde nu maar overboord gezet moeten worden. Ook deze verdienen het om op hun effectiviteit te worden beoordeeld. Daarnaast moet er ruimte zijn voor nieuwe initiatie-

ven: als een programma op basis van de beschikbare wetenschappelijke kennis aan voldoende gedragsbeïnvloedende kenmerken lijkt te voldoen, moet het mogelijk zijn om ook dat bij wijze van proef toe te passen, en uiteraard te evalueren. Tot nu toe heeft in Nederland nog maar weinig effectonderzoek plaatsgevonden dat voldeed aan de eis "experimenteel" of "quasi-experimenteel". In opdracht van de Directie Sancties, Reclaserings- en Slachtofferzorg (DSRS) van het Ministerie van Justitie wordt momenteel door het WODC een handboek ontwikkeld met tips en aanwijzingen voor het wetenschappelijk verantwoord opzetten van effectevaluaties van strafrechtelijke interventies. Binnen enkele jaren moet dit gereed zijn.

In 5.3.2 werd verwezen naar een systeem van accreditatie waarmee in een aantal andere landen reeds wordt gewerkt. Een van de eisen waaraan programma's moeten (gaan) voldoen om geaccrediteerd te worden, is dat er een evaluatieonderzoek plaatsvindt waaruit blijkt dat de recidive afneemt (zie 5.5). Zolang niet voldoende bekend is over de effectiviteit van strategieën en programma's, kan wellicht worden begonnen met een systeem van voorlopige accreditaties.

Het volledige rapport kan U bestellen via het Ministerie van Justitie, WODC

Postbus 20301

2500 EH Den Haag

fax: 070-3707948

e-mail: a.eind@minjus.nl

M.W. Bol

SAP

fête son trentième anniversaire

Lorsque, en 1972, cinq cadres supérieurs d'IBM ont décidé de fonder leur propre entreprise et de trouver une nouvelle manière de rendre les entreprises plus efficaces, ils n'avaient pas imaginé que leur logiciel deviendrait finalement la solution standard adoptée par des entreprises du monde entier

Aujourd'hui, trente ans plus tard, plus de 17.000 entreprises réparties dans plus de 120 pays utilisent le logiciel de SAP. En l'espace d'une génération à peine, une start-up comptant neuf collaborateurs est devenue le numéro trois mondial du logiciel.

Hasso Plattner, Dietmar Hopp, Hans-Werner Hector, Klaus Tschira et Claus Wallenreuther travaillaient comme conseillers système chez IBM, lorsqu'un jour, ils ont constaté que leurs clients s'employaient à développer des systèmes informatiques identiques ou similaires. Ils ont alors compris qu'il existait une forte demande pour un logiciel standard permettant d'intégrer les processus de l'entreprise et d'utiliser les données en temps réel. À l'époque déjà, ils savaient qu'un jour, l'écran de l'ordinateur deviendrait le centre névralgique du traitement des données. Ils ont finalement pu concrétiser leur projet en quittant IBM pour créer la société Systems Analysis & Program Development.

SAP a vu le jour dans la ville allemande de Mannheim, à une époque où la calculatrice et le disque compact étaient les principaux développements technologiques. C'est la même année qu'Apple Computer a été créée et que le premier programme de courrier électronique a été lancé. Très vite, SAP a introduit R/1, programme destiné au traitement automatique des données encodées et des transactions à l'aide d'un logiciel standard et de calculs en temps réel. Les premiers clients utilisaient le programme SAP pour leur comptabilité financière. Cinq ans plus tard, le siège social de l'entreprise a été transféré à Walldorf et SAP s'est transformée en une société ouverte, ce qui a permis à l'entreprise de renforcer son capital et aux membres de son personnel de participer activement à son succès.

Depuis, le développement de SAP est entré dans une phase d'accélération. En 1979, SAP a lancé le système R/2 pour gros ordinateurs. En 1992, c'est le système logiciel client/serveur R/3 qui a été commercialisé. Cette

solution est jusqu'ici le principal événement de l'histoire de SAP et lui a d'ailleurs valu une croissance record que même l'analyste le plus optimiste n'aurait pu prévoir. Les concurrents de SAP se sont mis à s'intéresser à leur tour aux systèmes de SAP et à examiner comment ils pourraient les utiliser pour leurs propres activités. Des géants de la technologie, comme IBM et Microsoft, se sont tournés vers SAP comme partenaire en logiciels.

En 1997, pour son 25^e anniversaire, l'entreprise a lancé la toute dernière version de son R/3, donnant du même coup naissance au premier «package» d'applications basées sur l'Internet pour entreprises. La même année, SAP a fait construire les premiers SAP Labs à Palo Alto, en Californie. Les SAP Labs avaient pour vocation exclusive de se concentrer sur le développement de mySAP.com et sur la fourniture des bases de données, des applications, des systèmes d'exploitation et des plates-formes matérielles de support ouverts et flexibles des principaux fournisseurs. Les systèmes e-business mySAP.com devaient satisfaire aux exigences qualitatives les plus élevées et déboucher sur des performances inégalées pour chaque organisation.

Ces cinq dernières années, le groupe SAP s'est développé encore plus rapidement au point de devenir le troisième fournisseur indépendant en



«Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

importance de logiciels, avec plus de 10 millions d'utilisateurs dans le monde. SAP propose 21 systèmes sectoriels spécifiques, comme mySAP Banking, et 13 solutions universelles (c.-à-d. non spécifiques à un secteur), comme la gestion des clients (mySAP CRM) et des fournisseurs (mySAP SCM).

Récemment, SAP a annoncé le programme Smart Business Solutions pour petites et moyennes entreprises. Ce programme doit permettre aux PME de se développer et de devenir plus efficaces grâce à un réseau international de partenaires. SAP estime notamment qu'une entreprise ne doit pas être obligée de se réinventer et de passer entièrement sur l'Internet mais qu'il vaut mieux qu'elle se construise sur les investissements déjà consentis et se concentre sur les compétences clés.

Pour l'instant, SAP emploie 27.800 collaborateurs dans ses laboratoires de recherche, ses centres internationaux

de formation et ses départements de vente et de services, disséminés dans une cinquantaine de pays. Ce personnel contribue chaque jour au succès de SAP et assure la stabilité de l'entreprise à long terme.

Bien que SAP ait une réputation de pionnier dans le domaine du logiciel, le groupe est bien conscient de l'importance de s'investir dans toute la communauté. Il s'agit donc non seulement d'améliorer la manière dont les entreprises fonctionnent mais aussi d'apporter une contribution positive à la communauté mondiale. L'implication de SAP dans le programme Global Compact des Nations Unies, qui consiste en un partenariat entre des entreprises, des organisations non gouvernementales, des associations professionnelles et des organismes de l'ONU, et le soutien financier apporté par SAP à la World Childhood Foundation témoignent des

efforts déployés par SAP pour améliorer la société mondiale.

Pendant trente ans, SAP s'est employé à créer des solutions efficaces pour les entreprises, des solutions offrant une importante valeur ajoutée sur le plan du rendement, de la rentabilité des investissements consentis, de la productivité, du délai de commercialisation (time-to-market) et de la satisfaction clientèle. La croissance rapide de SAP est le résultat d'une large acceptation de ses systèmes par les entreprises les plus performantes de la planète, qui ont honoré ainsi les efforts de SAP pour mettre au point des systèmes efficaces, innover et cerner leurs besoins essentiels.

Info:

<http://www.sap-ag.de/community>

L'homme et la nature

Réconcilier chasse et nature

La chasse constituait à l'origine une nécessité vitale pour l'homme. Si, dans nos régions et au fil du temps, elle est devenue un loisir, elle remplit également désormais une fonction régulatrice pour l'écosystème. De plus, pour l'ensemble de la Belgique, la chasse a un impact économique d'environ 250 millions d'euros, en tenant compte également des secteurs amont et aval.

La chasse est actuellement pratiquée par environ 18.000 personnes en Wallonie. Elle représente pour la Région Wallonne une rentrée annuelle de l'ordre de 3,7 millions d'euros par l'imposition d'une taxe d'environ 225 et 40 euros sur le permis et la licence de chasse.

L'évolution du rôle de la chasse s'est effectuée par étapes successives. A l'origine, elle était pratiquée par l'homme primitif en quête de moyens de subsistance. Elle devint par la suite un privilège réservé à la noblesse, jusqu'à ce que la Révolution française la rende accessible à tous au titre d'un droit lié au droit de propriété. Il en résulta une régression drastique du gibier.

La mise en place de différentes législations restrictives devait permettre par la suite d'enrayer ce mouvement:

- le décret français des 28-30 avril 1790 prévoit la fixation annuelle des périodes d'ouverture et de

fermeture et accorde le droit de destruction à l'occupant pour la protection des récoltes;

- la loi du 26 février 1846 institue le principe de la protection du gibier en période de reproduction et énonce une série de conditions pour l'exercice de la chasse;
- la loi du 29 mars 1873 interdit la capture, le commerce et le transport d'une quarantaine d'oiseaux insectivores;
- la loi du 28 février 1882, toujours en vigueur actuellement, fixe la qualité de "res nullius" du gibier et définit une série de mesures d'intérêt général visant à améliorer la sécurité publique, à préserver les produits de l'agriculture et de la sylviculture et à assurer une meilleure protection des espèces indigènes.

En 1972, cette loi a fait l'objet d'une importante réforme qui consacre la classification des espèces de gibier

en quatre catégories, impose l'obligation de détenir un territoire d'une superficie minimum pour l'exercice de la chasse, précise les conditions de transport du gibier et assure la protection de presque tous les oiseaux. D'autres actions furent également menées dans le même sens:

- l'instauration de l'examen de chasse (arrêté royal du 28 février 1977);
- l'installation d'un laboratoire de la faune sauvage et de cynégétique à la Station de Recherches forestières (arrêté royal du 12 avril 1977);
- la mise en place d'un Conseil supérieur wallon de la Chasse (arrêté de l'Exécutif régional wallon du 9 juin 1982);
- l'élaboration d'une réglementation sur l'emploi des armes de chasse (arrêté de l'Exécutif régional wallon du 4 juin 1987).

Ces différentes législations eurent pour conséquence d'améliorer la situation de certaines populations de grand gibier, dans des proportions diverses. Elles ne produisirent pas le même effet sur le petit gibier dont la situation ne fait au contraire que s'aggraver, à quelques exceptions près comme le ramier ou le colvert.

L'élevage et les lâchers de certaines espèces, plus particulièrement du sanglier, ont souvent contrecarré la gestion harmonieuse de la faune sauvage avec des conséquences néfastes sur le plan génétique.

Par ailleurs, l'imbrication parfois anarchique de différents territoires de chasse constitue une source de difficultés s'opposant à une gestion

cohérente des populations de gibier. Toutefois, de plus en plus nombreux sont les territoires de chasse qui se sont regroupés sur une base volontaire au sein de conseils cynégétiques en vue d'un exercice de la chasse plus rationnel. Ces associations sont régies par un règlement d'ordre intérieur souvent plus restrictif que les dispositions légales.

Enfin, l'attitude du chasseur s'est modifiée positivement au cours du temps et a abouti à la mise au point d'un code éthique par le Conseil supérieur wallon de la Chasse à l'occasion des premières Assises "Pour un nouvel équilibre entre l'homme et la nature", à Floreffe, en décembre 1992. De nombreuses réglementations récentes, dont notamment l'instauration de l'examen de chasse, sont issues de ces préoccupations éthiques.

Enjeux

Une analyse approfondie de la problématique de la chasse fait apparaître l'existence d'un triple enjeu, à savoir:

- une meilleure rencontre des besoins écologiques des espèces de gibier et, par là ceux de l'ensemble de la faune sauvage, par une amélioration à long terme de leur biotope;
- l'amélioration du rôle régulateur nécessaire de la chasse pour assurer la biodiversité de la faune sauvage tout en sauvegardant la pérennité de la forêt et les productions agricoles;
- le maintien du rôle social, économique et culturel de la chasse.

Objectifs

1 La restauration et/ou le maintien à long terme de l'équilibre entre les espèces en s'inspirant de la notion de pyramide écologique.

Chasse & nature connaissance, gestion, éthique

George Schnock

préface de François Francis ; avant-propos du Dr Yves Lecocq.

3e édition revue et actualisée.

Bruxelles : Racine, 2001. - 220 p. : ill. ; 30 cm.

ISBN 2-87386-268-8: 49,95 euro.

Cet ouvrage, publié pour la première fois en 1995, s'est rapidement imposé comme la "bible" du chasseur. En voici la troisième édition, actualisée et complétée en fonction à la fois de l'expérience pédagogique de l'auteur, responsable de la préparation des futurs chasseurs à l'examen pour l'obtention du permis de chasse, et de l'évolution la plus récente des réglementations en matière de chasse aux niveaux européen, national et régional. "Avec toute la clarté et l'accessibilité que lui apporte son expérience d'enseignant universitaire, avec la rigueur et la précision exigées par ses qualités de scientifique de haut niveau, avec enfin cette connaissance particulière du monde de la chasse wallon qu'il pratique depuis des années avec une exigence passionnée", Georges Schnock nous donne dans ce livre "la référence fondatrice d'une approche intelligente, prudente, humble, mais aussi joyeuse et décuplée de la Nature", écrit dans sa préface François Francis, président du Conseil Supérieur Wallon de la Chasse.

Les prélèvements seront ajustés en tenant compte des situations pléthoriques, en équilibre ou déficitaires, des populations des différentes espèces, de manière à exploiter rationnellement une ressource naturelle renouvelable.

Il sera tenu compte des interventions humaines qui ont favorisé le développement anormal de certaines espèces et en ont défavorisé d'autres.

De plus, la gestion des populations de grand gibier se fera par massif forestier entier et non plus par territoire de chasse.

Enfin, les populations de gibier seront maintenues dans des limites telles que la régénération naturelle de la forêt soit possible et que les

dégâts occasionnés aux cultures restent d'un niveau acceptable.

- 2 L'amélioration des biotopes favorables au gibier ainsi que, en particulier, sa quiétude et sa libre circulation.
- 3 La généralisation de l'application du code éthique de la chasse.
- 4 Le développement des retombées économiques, pour la Région wallonne, de la chasse notamment à travers le tourisme et l'hôtellerie.
- 5 La répression totale du braconnage.

Hackers en crackers

Hackerz en crackerz, een boeiende reportage van een jonge internaut

De media hebben het woord hacker jarenlang foutief gebruikt wanneer eigenlijk cracker bedoeld werd. Als gevolg daarvan gelooft de publieke opinie dat een hacker een persoon is die inbreekt in computersystemen, dit is echter niet het geval en is een blaam voor de getalenteerde hackerz.

Er zijn traditionele tests om het verschil tussen een hacker en een cracker te bepalen:

- Een hacker is een persoon die zich intensief, geobsedeerd en gepassioneerd bezig houdt met alle facetten van computersystemen. Zodoende vergaren ze diepgaande kennis in verband met besturingssystemen en programmeertalen. Ze kennen de eventuele tekortkomingen in systemen. Hackerz zijn constant op zoek naar bijkomende kennis, ze distribueren wat ze hebben geleerd en zullen nooit met opzet gegevens vernietigen.

uitschakelen of problemen creëren voor hun slachtoffers. De acties van crackerz zijn dus kwaadaardig.

Een stukje geschiedenis

Het klinkt misschien raar, maar hacken begon eigenlijk bij de telefonie en de telegrafie. Oorspronkelijk ging het -vooral in de VS- om een handjevol jongeren dat geobsedeerd was in het kraken van telefoonsystemen. Deze hobby werd als "phreaking" omschreven -een combinatie van phone en freaks- en omvat het omzeilen van beveiligingsrestricties van telefoonmaatschappijen.

“De media hebben het woord hacker jarenlang foutief gebruikt wanneer eigenlijk cracker bedoeld werd”

- Een cracker is een persoon die inbreekt of de systeemintegriteit van andere machines omzeilt met kwaad opzet. Crackerz zullen, wanneer ze eenmaal binnengedrongen zijn, in het systeem vitale gegevens vernietigen, bestaande gebruikersrechten

In elkaar geknutselde elektronische apparaten zoals de red box of de ratshack werden gebruikt om de frequentie te simuleren van het inwerpen van een muntstuk in openbare telefooncellen, waardoor je gratis kon telefoneren. De exacte plannen

om zo'n toestel in elkaar te knutselen vind je op verscheidene sites terug. Naarmate de technologische ontwikkeling van de telefonie toenam, werden nieuwere meer geavanceerde gadgets ontwikkeld zoals een hele set van "boxen".

- Blauwe box: produceert tonen van 2600 MHz zodat de phreakers dezelfde gebruiksrechten krijgen als operatoren.
- Aqua box: omzeilt het af luisteren en opsporen van een telefoongesprek door het voltage te verzwakken.
- Mauve box: wordt gebruikt om een andere telefoonlijn af te luisteren.
- Chroom box: geeft de controle van besturingssignalen

Er bestaan minstens 40 verschillende uitvoeringen van deze toestellen. Elk systeem werd ontwikkeld met een verschillende functie. Vele van de gebruikte technieken werden niet meer efficiënt met de nieuwe telefooncentrales. We zouden al enkele jaren moeten teruggaan om te laten zien hoe telefoonphreaking geleid heeft tot het kraken van internet. Het proces gebeurde op een "natuurlijke" manier. Telefoonfreaks proberen alles om toch maar nieuwe systemen te kunnen vinden. De freaks luisteren telefoonlijnen af op zoek naar interessante tonen en connecties. Sommige van deze connecties bleken modems te zijn.

Niemand kan zeggen wanneer een telefoonfreak voor het eerst inlogde

op internet. Jaren geleden was Point-to-Point Protocol (PPP) immers nog niet beschikbaar. De machine was waarschijnlijk verbonden met het internet via Ethernet, een tweede modem, of een andere poort. Zo vormde dan een soort brug tussen de freak en het internet. Nadat de freak uiteindelijk over de brug geraakt was, werd hij gedropt in de wereld van de computers, die meestal nauwelijks of helemaal niet beveiligd waren. Dit was een nieuw, onbekend terrein met grenzeloze mogelijkheden.

Wat overblijft is geschiedenis.

Sindsdien hebben crackerz op een onvoorstelbare manier ingebroken in elk systeemtype. Gedurende de jaren '80 doken talentvolle programmeurs op als crackerz. Sinds deze periode werd het onderscheid tussen hackerz en crackerz verward. Eind jaren '80 haalden deze individuen vaak de krantenkoppen. Wij situeren 1 van de bekendste voorbeelden.

Op 3 november 1988 werd de eerste worm op het internet vrijgelaten. Deze worm was een applicatie die op zoek ging naar zwakbeveiligde machines en deze infecteerde. De applicatie kopieerde zichzelf razendsnel, waardoor ze zichzelf als een lopend vuurtje verspreidde. Dit proces ging door tot duizenden machines geïnfecteerd waren. In enkele uren tijd werd het hele internet zwaar onder vuur genomen. Programmeurs onderschepten kopieën van de applicatie en begonnen die te analyseren. De dader was Morris, een jonge informaticastudent wiens vader een ingenieur was bij een telefoonmaatschappij. Door een fout in zijn programma verspreidde en infecteerde de worm zich met een immense snelheid. Toen Morris zich realiseerde wat er aan het gebeuren was, schakelde hij een vriend in die



«Droits Réservés» - «Rechten Voorbehouden»

studeerde aan Harvard om een oplossing te vinden. Uiteindelijk stuurden zij een anoniem bericht rond, waarmee zij programmeurs begeleidden door instructies te geven hoe zij de worm konden vernietigen en een nieuwe infectie konden voorkomen. Morris werd veroordeeld tot 3 jaar voorwaardelijk en een boete. Vanaf de introductie van de Morrisworm hield men zich serieus bezig met de veiligheid van internet en werden hackerz ingezet om crackerz op te sporen.

De motivatie

Zowel hackerz als crackerz zijn meestal vrij intelligente personen, laat ons zeggen met een iq van minstens 140. Maar ze zijn wel eenvoudiger te onderscheiden als je hun motivaties kent.

Crackerz en hackerz bestaan volgens sommigen nu eenmaal omdat het moet. Het zou gewoonweg ingebouwd zijn in ons menselijk systeem. Ze hebben als het ware een instinctmatige drift om te vernietigen in plaats van op te bouwen. Hierachter moet geen complexe problematiek gezocht worden. Het belangrijkste is te weten over welk type het gaat. Sommige Crackerz kraken om er profijt uit te halen en zijn te huur

om in eender welk computersysteem in te breken. Hierdoor zijn sommige Crackerz vaak bezig met commerciële -zeg maar criminele- activiteiten, zoals het binnenhalen van klantenlijsten van concurrerende bedrijven. Andere crackerz zijn jongeren die op een extravagante manier met hun computerkennis willen pronken. Ze doen het voor de kik.

Hackerz kunnen ruwweg in de volgende categorieën worden onderverdeeld.

- de "hobbyist", die voor de spanning probeert om zonder toestemming computersystemen binnen te komen.
- de "verzamelaar", die allerlei toegangscode's verzamelt.
- de "datareziger", die op anderenmans kosten computerwereldreizen maakt.
- de "idealist", bij wie de soort actie afhangt van het ideaal.
- de "vernieler", die uit wraak of pure vernielzucht gegevens of programmatuur wist, processen in computers vernielt, of hele computersystemen platlegt.
- de "spion", (beroeps- of gelegenheidshacker) die informatie doelgericht verzamelt om deze te verkopen aan de meest biedende.

...

Natuurlijk is deze indeling een generalisatie. Vaak zal in de hacker een combinatie van drijfveren schuilen. Het gaat in de meeste gevallen om de lol, de spanning en sensatie, hoewel er mensen zijn die puur voor hun werk hacken. Verveling komt er zelden aan te pas want niet iedereen kan hacken. Anderen doen het dan weer "just for the fun".

Portret van een Hacker

Het portret van een doorgewinterde hacker schetsen is niet eenvoudig. Vaak is het een combinatie van heel wat stereotiepe persoonlijkheden. Maar toch is er steeds een rode draad. De hackerzgemeenschap bezit een aantal karakterkarakteristieken, die niet verworven zijn door elkaar na te apen maar eerder het gevolg zijn van een combinatie van een abstracte persoonlijkheid en een speciale uniforme kijk op het leven en op de verstrakte maatschappij.

geen make-up. Hackerz verorberen meestal bijzonder veel lectuur, vooral sciencefiction en computer manuals. Muziek hoort er ook bij, en zeker ook intellectuele spelletjes. Aan sport en andere fysieke activiteiten hebben ze meestal een broertje dood en je ziet ze bijna nooit in een of ander teamverband aan sport doen. Hackerz zijn heel competitief en willen altijd de beste zijn.

Meestal zijn hackerz hoog geschoold. Diegenen die zichzelf hebben onderwezen door vallen en opstaan, zijn daarbij beter gemotiveerd en behoren tot de betere hackerz. Ze zijn sterk in wiskunde, fysica en filosofie. Waar ze helemaal niet mee overweg kunnen zijn IBM-mainframes, oninteressante mensen, luistermuziek, platte televisie, maatpakken, luieriken en kinderachtige programmeertalen zoals COBOL en BASIC. Hun eetgewoonten situeren zich bij de Spaanse en Italiaanse keuken.

bovendien heel gevoelig voor kleine woordspelingen. Ze zijn heel precies in het gebruik van hun woordkeuze. Denk maar aan de termen "cracker" en "hacker" die te pas en te onpas in 1 adem worden uitgesproken. De grootste groep hackerz bevindt zich in het zuidwesten van de Verenigde Staten en de Scandinavische landen. Hun seksuele geaardheid is veelzijdig. Ze staan meer open voor verschillende seksuele geaardheden.

Aan diverse karaktertrekjes kan je de doorsnee hacker herkennen:

- hoge intelligentie
- onstilbare nieuwsgierigheid
- Intellectuele abstractie (originaliteit)
- anti-conformisme
- bezit de kunst om mentaal heel veel kennis op te slorpen.
- anti-stereotiep
- open minded

Hackerz zijn zelden gemotiveerd door conventionele opbrengsten., zeg maar: geld. Ze werken en leven voor de uitdaging en de adrenalinestoot. Er zitten ook heel wat zwakheden in hun persoonlijkheid, zoals de moeilijkheid om zich emotioneel uit te drukken, hun slechte communicatiemogelijkheden en hun neerbuigende kijk op na-apers. Ze hebben het ontzettend moeilijk om een normale relatie op te bouwen en zijn ongeorganiseerd en rommelig. Verder roken ze niet, drinken ze zelden alcohol, gebruiken ze af en toe softdrugs en zijn zo enorm verstrooid dat ze zich wel eens vergeten te wassen.

Bekende Hackerz

Richard Stallman verricht revolutionair werk op het gebied van artificiële intelligentie. Hij ontving de "250K McArthur Genius" onderscheiding voor zijn softwareontwikkelingen.

"Sommige Crackerz zijn vaak bezig met commerciële -zeg maar criminele- activiteiten"

Het is niet de bedoeling een robotfoto te maken van een hacker, maar bij de analyse van de gewoonten van een paar honderd hackerz komen toch steeds dezelfde kenmerken terug. Algemeen kan gesteld worden dat de doorsnee hacker een intelligent, intens en abstract voorkomen heeft. Hij is niet dik, maar aan de magere kan, hoewel er natuurlijk uitzonderingen zijn. Zijn kledij bestaat meestal uit t-shirts, jeans en sportschoenen. ER zijn grappige "intellectuele" t-shirts bij, die meestal niets met computers te maken hebben, een rugzak en comfortabele kledij. Vrouwelijke hackerz gebruiken meestal

's Avonds laat wordt er tijdens het hacken enkel microgolfvoedsel verorberd, en de nodige dagelijkse portie chips, plus snoep. Hun politieke interesse gaat vooral uit naar gematigde liberalen of naar anti-autoriteiten (nochtans komt extreem rechts of links ook dikwijls voor) Er is een overmacht aan mannen, racisme komt zelden of niet voor en de meeste zijn niet gelovig.

Sommigen zijn geïnspireerd door boeddische, maar dat zijn alleenstaande gevallen. Hun communicatiestijl is ronduit erbarmelijk. Het zijn slechte deelnemers aan een normale conversatie en ze zijn

Hij is oprichter van “the free software foundation”, een organisatie die duizenden gratis software distributies voor Unix ontwikkelde. Hij is een briljant programmeur.

Dennis Ritchie, Ken Thompson en Brian Kernighan Ritchie zijn programmeurs bij Bell Labs. Zij speelden elk een sleutelrol bij de ontwikkeling van het bekende besturingssysteem Unix en de computertaal C. Haal deze 3 personen van het toneel en er zou waarschijnlijk geen sprake zijn van het internet (of als het toch zou bestaan zou het heel wat minder functioneel zijn). Vandaag de dag hacken zij nog steeds. Dennis Ritchie houdt zich eveneens bezig met de ontwikkeling van “plan 9” voor Bell Labs, een nieuw besturingssysteem dat waarschijnlijk Unix zal opvolgen. **Paul Baran** is waarschijnlijk de grootste hacker aller tijden: hij hackte het internet nog voor het bestond. Zijn inspanning werd een inspiratiebron voor zijn opvolgers.

Eugene Spafford is een informatica-professor, alomtgeprezen door onder andere zijn werk aan de universiteiten van Purdue. Hij was de grondlegger van de COPS 5 (Computer Oracle Password Security System), een halfautomatisch netwerkbeveiligingssysteem.

Dan Farmer werkte samen met professor Spafford aan COPS toen hij deel uitmaakte van het CERT (Computer Emergency Response) team aan de universiteit van Carnegie Mellon. Farmer werd later wereldberoemd door de release van, SATAN en schreef TCP Wrapp(er), een van de meest gebruikte beveiligingsprogramma's ter wereld.

Linus Torvalds ontwikkelde Linux. Vandaag is linux een besturingssysteem dat wordt ontwikkeld met



© Michel De Cubber

de medewerking van programmeurs over de hele wereld;

Bill Gates en Paul Allen waren vanaf hun middelbare school gefascineerd door het hacken. Beide zijn getalenteerde programmeurs. In 1980 richtten zij Microsoft op.

Het werkterrein van een Cracker

De activiteiten van crackerz spelen zich af in wat we “cyberspace” noemen. Deze term werd uitgevonden door een sciencefiction schrijver in 1982, hoewel het territorium al bijna 140 jaar oud is. “cyberspace” is bijvoorbeeld de ruimte waar telefoongesprekken plaatsvinden.

Niet binnenin jouw telefoon, noch in het toestel van de andere persoon, maar de denkbeeldige plaats tussen beide telefoontoestellen.

Deze virtuele wereld mag dan niet echt bestaan, toch is het een vrij materiële, bestaande plaats waar allerlei louche zaken gebeuren, waaronder de criminele activiteiten van crackerz. Algemeen kan men stellen dat een cracker geen doorsnee computernerd is. Hij zal eerder zijn interesse voor computers trachten te verbergen, maar zijn kennis voor de elektronische wereld is zo omvattend dat hij of zij er niet in slaagt dit onder stoelen of banken te steken. Men kan hier niet meer spreken over een gezonde interesse, maar eerder over een verslaving.

Vandalisme of inbraak wordt in onze maatschappij niet toegelaten. Begin jaren '90 heeft men deze gedragsregels doorgetrokken naar de “cyberwereld”. Daarop volgden er in de VS arrestaties, beschuldigingen en een enorme inbeslagname van elektronische gegevens. Het probleem bij onze zoektocht naar informatie omtrent cracking is dat zowel bedrijven als crackerz informatie achterhouden.

De bedrijven willen geloofwaardig blijven tegenover hun klanten en de crackerz willen niet opgepakt worden door de gerechtelijke instanties.

Een analyse van de jeugdijaren van deze criminelen geeft ons een inzicht in hun motieven. We veralgemenen: het merendeel van de crackerz is enig kind in een omgeving waar er te veel aandacht wordt besteed aan het gezinsleven.

Het kind probeert dit evenwicht te herstellen door extreme zaken te doen waardoor het aandacht krijgt.

Meestal uit dit zich in ontoelaatbare gedragspatronen en het dromen en spelen in een fantasierijke gedachte-wereld. Tijdens de tienerjaren zoekt een deel van deze kinderen een toevlucht in een “cyberwereld”, een wereld die immers is wat je er zelf van maakt. Crackerz hebben meestal een vergaande interesse voor netwerken, telefoonsystemen en beveiliging.

Het op de hoogte blijven van de nieuwste technologieën is een extra drijfveer. Crackerz willen origineel zijn, uitdagingen aangaan en tegen de massa aanlopen in “cyberwereld”. In het dagelijks leven wordt deze lijn dikwijls doorgetrokken door competitieve hobby's zoals rollerbladen of skaten.

Hun criminele daden worden door gelijkgestemden beschouwt als een vorm van kunst: de kunst om een

...

beveiliging te doorbreken. Of het streefdoel van deze mensen doelgericht is, is niet meteen duidelijk. Het is eerder een samenloop van omstandigheden of een uitdaging, maar vooral geldt duwt hen in de richting van criminaliteit.

Anarchisme is bij een grote groep van de crackerzgemeenschap een achterliggend motief: alles proberen om elke vorm van macht omver te werpen. Anderen zijn verslaafd aan deze vorm van computercriminaliteit. De beruchte cracker Kevin Mitnick is hier een treffend voorbeeld van. Hij wordt door de meeste crackerz beschouwd als een voorbeeldfiguur, een slachtoffer waarmee velen zich willen identificeren.

Bekende Crackerz

Kevin Mitnik (codenaam: Condor) is waarschijnlijk 's werelds bekendste cracker. Hij begon zijn carrière als telefoon-phreaker. Sinds die periode heeft Mitnik elke beveiligde

foonverkeer geregeld in de war kon brengen.

Paulson heeft net zoals Mitnik vele beveiligde sites gekraakt, maar had het vooral gemunt op systemen waarop zich militaire informatie bevond. Hij was een van de eerste crackerz ter wereld die betrokken was bij spionage. Paulson heeft een gevangenisstraf van 5 jaar achter de rug voor zijn criminele activiteiten.

Justin Tanner Peterson (codenaam : Agent Steal) was een cracker die zijn criminele activiteiten uitvoerde voor geld en niet voor de uitdaging. Hij werd meermaals opgepakt waarbij hij informatie over zijn collega-crackerz bekendmaakte om zo een gevangenisstraf te ontlopen.

Firewalls

Een firewall -letterlijk: een, scherm van vuur- is een set beveiligingsmaatregelen om een netwerk veilig aan het internet te koppelen. Het vormt eigenlijk een systeem (of een groep

de nadruk op het blokkeren van dataverkeer, terwijl bij het andere de nadruk juist ligt op het doorlaten van data. Enerzijds wil je dat je medewerkers in je bedrijf toegang hebben tot internet, maar anderzijds wil je niet dat onbevoegden van buitenaf toegang hebben tot de systemen in je bedrijf.

Een firewall bezitten betekent niet dat je de bescherming tegen virussen moet verminderen, tenzij dat de firewall verhindert dat software vanaf het net het bedrijf binnenkomt.

Firewalls bieden immers geen afdoende beveiliging tegen virussen, omdat er gewoonweg te veel manieren zijn waarop data gecodeert kunnen worden, en te veel verschillende soorten virussen om al het verkeer daarop te "scannen".

Trouwens... internet is niet de belangrijkste verspreidingsbron van virussen. Beperk in ieder geval het "floppy"-verkeer tussen je machines onderling. Doe zeker regelmatig aan virusdetectie. Als de relatie tussen het virus en een moedwillige verspreider ervan aantoonbaar lijkt, is het zinvol om aangifte te doen bij de politie. Wel moet er dan dus echt sprake zijn van moedwillige verspreiding van een virus dat verspreid wordt om schade aan te richten, ook als het toebrengen van schade mislukt.

S. Schepens

“Het probleem bij onze zoektocht naar informatie omtrent cracking is dat zowel bedrijven als crackerz informatie achterhouden”

site, waaronder sites van militaire organisaties, financiële instellingen, softwarebedrijven en andere technologische bedrijven, gekraakt. Toen hij 16 jaar oud was, kraakte hij reeds de computer van zijn school. Naarmate hij ouder werd, nam de intensiteit van zijn inbraken toe en richtte hij grotere schade aan.

Kevin Paulson (codenaam Dark Dante) is wereldberoemd omdat hij een mogelijkheid vond om controle te krijgen over de telefoonsystemen van Pacific Bell en zo het hele tele-

systemen) dat een toegangsbeleid forceert tussen twee netwerken.

De manier waarop dit gebeurt kan per situatie sterk uiteenlopen, maar in principe bestaat de firewall uit twee mechanismen. Bij het ene ligt

In België wordt internet-misdaad bestreden door de CCU, in één van onze volgende nummers zullen wij deze dienst belichten.

Algemene Directie Gerechtelijk Politie

DJF – FCCU (Federal Computer Crime Unit)

Notelaarstraat, 211 - 1000 Brussel - contact@gpj.be

Toekenning managementfuncties binnen wetenschappelijke instellingen van de Staat

Het ontwerp van het Koninklijk Besluit m.b.t. "de aanwijzing voor en de uitoefening van managementfuncties binnen de wetenschappelijke instellingen van de Staat" werd vrijdag 20 september door de Ministerraad goedgekeurd.

Daarmee vindt de managementcultuur, die op dit ogenblik binnen de Copernicushervorming steeds concretere vorm aanneemt, nu ook ingang bij de federale wetenschappelijke instellingen. Het K.B. gaat nu voor advies naar de Raad van State.

Voortaan zal het hoofd van een wetenschappelijke instelling niet meer belast worden met zowel wetenschappelijke als managementverantwoordelijkheden. Beide zullen in de toekomst gedragen worden door specifieke functies. Er worden twee types van functies gecreëerd: één met een wetenschappelijke inslag voor het feitelijke hoofd en één met een beheersrol als directeur van de stafdiensten die belast zijn met personeelszaken, begroting en informatietechnologie.

Een tweede innovatie is dat er voortaan naast de verantwoordelijken van de wetenschappelijke disciplines die eigen zijn aan elke wetenschappelijke instelling, de functie van "operationele directeur" wordt ingevoerd. Deze heeft een horizontale coördinatiefunctie die overeenkomt met de drie fundamentele verticale opdrachten van een wetenschappelijke instelling: de bewaring en de valorisatie van het patrimonium, het wetenschappelijk onderzoek en de valorisatie van de dienstverlening voor het publiek.

Het K.B. werd vandaag aan de ministerraad voorgelegd omdat op dit ogenblik zes van de tien betrekkingen van inrichtingshoofd -die afhangen van de minister voor Wetenschappelijk Onderzoek- vacant zijn of binnenkort vacant worden.

De Copernicushervorming is dus niet alleen van toepassing op de federale overheidsdiensten, maar wordt ook consequent doorgetrokken naar andere instellingen.

Wetenschappelijke instellingen met betrekking tot het Koninklijk Besluit

1. Landbouw en Middenstand

- Centrum voor Landbouwkundig Onderzoek
- Centrum voor Onderzoek in Geneeskunde en Agrochemie
- Centrum voor Landbouweconomie
- Nationale Plantentuin van België

2. Justitie

- Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie
- Penitentiair Onderzoeks- en Klinisch Observatiecentrum

3. Landsverdediging

- Koninklijk Museum van het Leger en van de Krijgsmacht

4. Wetenschapsbeleid

- Algemeen Rijksarchief en Archieven van het Rijk in de Provincies
- Belgisch Instituut voor Ruimteaëronomie
- Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen
- Koninklijk Instituut voor het Kunstpatrimonium
- Koninklijk Meteorologisch Instituut
- Koninklijk Museum voor Midden-Afrika
- Koninklijke Bibliotheek van België
- Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis
- Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België
- Koninklijke Sterrenwacht van België
- Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid - Louis Pasteur

Bibliothèque spécialisée en administration public

La bibliothèque de l'IISA dont l'objectif est la collecte, le traitement et la dissémination de l'information, est dotée d'un fonds documentaire important et sans cesse enrichi.

La bibliothèque possède plus de 15.000 ouvrages spécialisés, une centaine de titres de périodiques et plus de 8.000 documents (rapports), ainsi que les communications de congrès de l'IISA depuis 1910.

Les domaines couverts par la bibliothèque (aux niveaux national, régional et international) sont les suivants :

- Histoire de l'administration - sciences et théories de l'administration
- droit public - droit constitutionnel - droit administratif
- administration Internationale
- organisations et structures de l'administration
- administration centrale, Administration régionale et locale
- fédéralisme et relations intergouvernementales
- ressources humaines et milieu administratif

- finances publiques et questions financières interventions par secteurs et administrations spécialisées
- contrôle de l'administration
- méthodes et techniques (management - nouvelles technologies)
- entreprises publiques
- administration et pouvoir politique
- administration et marché
- administration et société civile
- transition et développement
- administration et démocratie
- modernisation, réformes et prospectives

Bibliothèque de l'IISA

rue Defacqz, 1, Bte 11

B-1000 Bruxelles (Belgique)

Tel : 32 - 2-536.08.80 - Fax : 32- 2-537.97.02

e-mail: iias@iiasisa.be

PUZZLE

Octroi d'une prime à l'intégration de l'E-business dans les PME

Sur proposition de Serge Kubla, ministre de l'Economie et des PME, le Gouvernement wallon a adopté en deuxième lecture les trois avant-projets d'arrêtés d'exécution du décret relatif à l'octroi d'une prime à l'intégration de l'e-business dans les PME.

Le texte du décret relatif à l'octroi d'une prime à l'intégration de l'e-business dans les PME a été voté par le Parlement wallon le 9 juillet 2002. Le 11 juillet, le Gouvernement a adopté, en première lecture, les trois avant-projets d'arrêtés relatifs à l'octroi d'une prime aux entreprises qui créent un site e-business, l'octroi d'une prime aux entreprises ayant recours aux services d'un RENTIC et à l'agrément en gestion de projets e-business.

- l'octroi d'une prime aux entreprises qui créent un site d'e-business: le montant de la prime est de 2.500 euros minimum et de 15.000 euros maximum. Le site de l'e-business peut être transactionnel et destiné à des entreprises ou à des particuliers ou il peut être non transactionnel et destiné à des échanges entre entreprises. La demande d'octroi de la prime doit être introduite avant réalisation du site pour lequel la prime est demandée. Elle doit notamment être accompagnée d'un document décrivant en détail le projet du site, d'un devis de la firme réalisatrice choisie par l'entreprise et d'un document de réflexion stratégique complété par le chef d'entreprise quant à la mise en place de cette solution e-business dans l'entreprise. Différentes aides et conseils seront apportés à l'entreprise par l'Administration: mise à disposition d'un cahier de recommandations pour un site d'e-commerce ou d'e-business de qualité, base de données des concepteurs de sites en Région wallonne, canevas de réponse-type pour le document stratégique, rapport condensé sur le projet proposé par l'entreprise.

- l'octroi d'une prime aux entreprises ayant recours aux services d'un RENTIC: une aide visant à prendre en charge 80% du coût d'un responsable en NTIC et e-business, pendant 1 an maximum dans une PME (ou un groupement ou une association de fait) est prévue. Un montant de 5.000 euros par mois pour une durée minimale de trois mois et une durée maximale d'un an est prévu dans l'arrêté. Pour bénéficier de la prime, l'entreprise introduit auprès de l'Administration une requête qui comportera notamment un document exposant en détail le projet pour lequel l'entreprise souhaite obtenir les conseils et l'aide d'un RENTIC.

- l'agrément de "gestionnaires de projets e-business": à partir du moment où la Région finance l'intégration de l'e-business dans la PME, il faut s'assurer que la personne consultée par l'entreprise soit suffisamment qualifiée. A cette fin, un mode d'agrément en "gestion d'e-business" est prévu. Les RENTIC doivent avoir été au préalable agréés "gestionnaires d'e-business". Une liste de "gestionnaires de projets e-business", candidats potentiels pour les entreprises souhaitant avoir recours à un RENTIC, sera disponible auprès de l'Administration.

How E-government is transforming the public sector?

Customer Focused Service Delivery for the Public Sector

Na het succes van onze eerste conferentie plannen wij, ergens in de tweede helft van de maand November, een tweede conferentie met betrekking tot het thema e-government. Maar om toch vernieuwend te zijn gaan wij iets verder en gaan we de CRM richting uit met een bijzondere benadering van het thema Customer Focused Service.

Op het ogenblik dat U dit nieuws leest staat het programma van onze conferentie reeds op onze website www.MyPublica.com.

De vragen waar, wanneer, waarover, wie ... ? worden allemaal beantwoord op onze site.



Websites m.b.t. preventiebeleid

<http://www.vssp.fgov.be/>

Het Vast Secretariaat voor het Preventiebeleid (VSP) is een centrale dienst van het Belgische Ministerie van Binnenlandse Zaken ter ondersteuning en coördinatie van het beleid inzake criminaliteitspreventie in België. Op de site staan o.a. preventiecampagnes.

<http://www.ilv.nl>

Dit is de Website van het Informatiepunt Lokale Veiligheid (ILV). Het ILV is een samenwerkingsverband van de Ministeries van Binnenlandse Zaken en ...

Koninkrijksrelaties, van Justitie en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Doel van het ILV is kennis en ervaring met betrekking tot lokale veiligheid te verzamelen en beschikbaar te stellen aan gemeenten, politie en justitie. Ook andere instanties die een bijdrage kunnen leveren aan de lokale veiligheid kunnen gebruik maken van de diensten van het ILV.

<http://www.crime-prevention-intl.org/>

Het ICPC is opgericht om steden en landen te helpen bij het bestrijden van misdaad, geweld en onveiligheid. Die hulp bestaat voornamelijk uit het verspreiden van «best practices» op het gebied van preventiebeleid. Zo is er op de site informatie te vinden over zo'n honderd projecten die bijdragen aan de preventie van criminaliteit uit landen in Europa en Noord- en Zuid-Amerika.

<http://www.e-doca.net/>

De leden van E-Doca hebben als uitgangspunt dat ontwerp en onderhoud van de fysieke omgeving een grote invloed op de veiligheid hebben. Op deze site vindt u adressen, informatie over activiteiten van de leden en links naar gelieerde organisaties. U kunt zich aanmelden via de site. Leden hebben toegang tot meer informatie. E-Doca is de Europese counterpart van het Amerikaans / Canadees / Australische CPTED.

<http://www.cpted.net/>

CPTED staat voor Crime Prevention Through Environmental Design. De leden van de International CPTED Organisation (ICA) hebben als uitgangspunt dat ontwerp en onderhoud van de fysieke omgeving een grote invloed op zowel de subjectieve als de

objectieve veiligheid hebben. Op deze site vindt u adressen, informatie over activiteiten van de leden en links naar gelieerde organisaties. U kunt zich aanmelden via de site. Leden hebben toegang tot meer informatie. ICA heeft in E-Doca een Europese counterpart.

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

De "National Criminal Justice Reference Service" is een door de Amerikaanse overheid gefinancierd informatiecentrum voor mensen zowel binnen als buiten de VS die zich beroepsmatig bezighouden met onderzoek, beleid en praktijk op het gebied (het voorkomen) van criminaliteit, jeugdcriminaliteit en de aanpak van drugsproblematiek. Op de site zijn allerlei publicaties op genoemde terreinen te vinden.

http://www.designagainstcrime.org

Design Against Crime is a British programme of research and policy initiatives that aims to improve design's effectiveness in reducing crime.

http://www.crime-prevention.org/francais/main_f.html

Le Centre national de prévention du crime est responsable de la mise en oeuvre de la Stratégie nationale sur la sécurité communautaire et la prévention du crime. (Canada)

<http://www.urbansecurity.org>

De nombreux maires des villes européennes ont éprouvé le besoin, il y a dix ans, de se réunir au sein d'un réseau leur permettant de partager une vision commune de l'avenir de leur ville et de l'Europe.

Cet avenir leur semblait menacé par des problèmes sociaux et particulièrement de criminalité et d'insécurité. Pour beaucoup ces problèmes n'étaient de leur compétence directe, mais de l'état

central, ou de la justice, ou d'autres institutions, mais tous étaient convaincus et le demeurent que la sécurité, cela les concerne.

Élus par leurs concitoyens, ils ont à rendre compte des progrès réalisés dans l'accroissement du bien être des populations et du rétablissement d'un climat de sécurité.

Leur motivation s'est affirmée à la mesure du constat de la perte d'efficacité des réponses classiques au phénomène et de la double nécessité d'une part de tenir compte des particularismes locaux et d'autre part de la mobilisation nécessaire du partenariat local.

Développer des politiques locales de réduction de l'insécurité, échanger les pratiques, former les personnes sont devenus des axes du forum. Convaincre les responsables de toute nature et de tous niveaux de la nécessité de contribuer à la mise en place de politiques locales est l'autre tâche du forum.

Depuis, d'autres villes de divers continents sont entrées dans ce cercle vertueux. Depuis des institutions internationales ont développé leur action. Vers des villes sûres, vers la multiplication des SécuCités.

Toutes les villes paient une cotisation pour faire partie du Forum, ce qui contribue à entretenir un flux d'échange dans le réseau. Les autres programmes sont financés par des fonds venant de l'Union européenne, des institutions internationales comme les Nations Unies ou le Conseil de l'Europe, ou encore par des gouvernements.

Le Forum est dirigé par un comité exécutif de 21 villes élues par l'ensemble des villes. Une équipe technique d'une dizaine de personnes anime les travaux. Pour mieux approfondir certains thèmes, des forums nationaux se sont constitués en Belgique, Espagne, Italie et France. Sur d'autres continents, le

...

CISCO

forum a des liens privilégiés avec le forum des villes africaines basé à Dakar, avec l'Agora en Argentine, avec le Centre international de Prévention de la Criminalité basé à Montréal.

De grands événements ont ponctué la vie du réseau sous forme de conférences internationales dont la première eut lieu à Barcelone en 1987, la seconde à Montréal en 1989, la plus importante en nombre à Paris en 1983. D'autres se sont tenues à Johannesburg, Vancouver. Toutes ont contribué à construire les principes directeurs des politiques de réduction de l'insécurité pour rendre les communautés plus sûres.

<http://www.iay.org/index.html>

IAY was established fifteen years ago with the support of the Ministry of Community and Social Services. It was recognized that many professionals, parents, and ordinary people do not have research based knowledge regarding violent behaviour in youth.

Many people have opinions as to why some children become antisocial and violent and how society should deal with them. It was recognized that many professionals, parents, and ordinary people have limited knowledge of current developments in research related to antisocial and violent behaviour in youth. Besides making research information available to parents, public, and policy makers, it is also important to ensure that professionals are aware of recent developments in the field.

Although most professionals try to keep up with the recent developments, it is not easy. Research related to antisocial behaviour is published in over 70 journals, this makes it especially difficult for front line staff, who do not have easy access to journals nor the time needed to select the most pertinent ones. In addition, the articles are often written in technical language and filled with intricate statistics making it difficult to get a clear picture of the research findings.

Front line staff are key to the success of any treatment as they are responsible for implementing the treatment through face to face contact. If research is to have any impact on reducing violence in society, it has to be made available in an easy to comprehend manner to policy makers, the public, parents, and professionals. It is for this reason that IAY was established.

Beating cyber-crime in Europe

Securing the Information Society: A European Policy Agenda

The emergence of an Information Society in Europe has led to a growing recognition of the need to ensure an environment in which dependable and trustworthy information infrastructures can be developed.

As a result of 18 months of analysis and consultation, the Final Conference is intended to present the key findings and to bring together European policy-makers at the highest levels to stimulate joint action by European institutions, member states, the private sector and civil society on an effective European strategy for securing Europe's information infrastructures.

The aims of the conference are:

- to raise awareness of dependability issues amongst European policy-makers, companies, in member States and in Newly Associated States
- to stimulate debate across about the European dimensions to dependability and network security
- to highlight for participants the priority issues to be tackled at the European level and methods by which the issues can be addressed both at the national and European levels.

Speakers

The Conference will feature Carl Bildt, Director Rosalie Zobel (DG Information Society), Rik Daems (Minister of Telecommunications, Belgium), Howard Schmidt (US PCIPB), Ken Watson (PCIS), Taizo Nakatomi (OECD), Ronald de Bruin (KWINT/ECP:NL), Neil Fisher (Information Assurance Advisory Council – UK), Oliver Blank (EICTA), Malcolm Harbour, MEP, Finn Petersen (Ministry of Telecommunications & Danish Presidency), Claudia Natanson (BT Ignite – UK) and other key leaders in the field of Information Dependability and Assurance.

RAND Europe, an independent European think-tank, works on the Dependability Development Support Initiative (DDSI) project funded by the European Community under the "Information Society technology" Programme.

DDSI supports the European Commission in the development of dependability policies across Europe and across sectorial boundaries, while establishing networks of interest, providing baseline data, and developing policy roadmaps for the future of the Information Society.

Further information can be found at: www.ddsi.org

Conference: 10 October 2002

Sheraton Brussels Airport - 08 :00 to 18 :00

