

# 4 INSTANCE<sup>®</sup>

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

**Dossier:**  
**E-government**  
*(part1)*

European Design  
Competition  
2002

Burgers en  
bedrijven vragen  
een andere  
dienstverlening

Créer  
une société  
en une seule  
journée  
sur Internet

ISSN 1371-5240



*Designcenter/Winkelhaak*





**Designcenter/De Winkelhaak**

N° 33 November - Novembre 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](mailto: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

Design

FOTO's - PHOTOS

Il. Vecchio Mulino

Copyright all pictures

LAYOUT - PREPRESS

Daniel Collette Production sprl  
Tel. 02/347 35 47

REGIE

Tel. 02/534 94 51 - [www.MyPublica.com](http://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](mailto: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 \_\_\_\_\_



Designcenter/Winkelhaak

## 38 Créer une société en une seule journée sur Internet

*Créer son entreprise est un acte qui engage fortement le créateur et son avenir. Il ne s'agit donc pas d'un acte anodin. A ce titre, le créateur doit accomplir un certain nombre de formalités, "acte de naissance d'une nouvelle entreprise".*

*Pour autant, le respect de ces formalités n'implique pas une course d'obstacles, la collecte de multiples pièces justificatives, une succession de démarches générant des frais impossibles à évaluer et tout cela avant même le premier euro de chiffre d'affaires.*

## 19 Fracture digitale

La pénétration internet dans les pays de l'Union européenne a connu une croissance significative au cours des dernières années. Et pourtant, des différences criardes persistent, que ce soit entre Nord et Sud, jeunes et seniors ou hommes et femmes.

## 29 Tweede E-government conferentie How E-government is transforming the public sector ?

Op 19 november a.s. organiseert 4Instance een tweede practical conference over e-government. Plaats van gebeuren is de Universitaire Stichting in Brussel. Vooraanstaande experts maken ditmaal de stand van zaken op van de ambitieuze federale projecten voor klantgerichte elektronische dienstverlening. Deze conference is opnieuw een must voor al wie professioneel met e-government te maken heeft of van de laatste evoluties op de hoogte wil blijven.

De practical conference 'How e-government is transforming the public sector' is het logische vervolg van de studiedag die 4Instance (zie beneden) reeds in maart van dit jaar aanbood. Toen werd e-government bekeken vanuit de invalshoek van de lokale besturen. Ditmaal komen de andere bestuursniveaus aan het woord. De federale begroting maakte immers de intenties van de regering duidelijk om verder te investeren in een aantal bestaande en nieuwe projecten. Tegelijkertijd laten de gemeenschappen en de gewesten zich niet onbetuigd op elektronisch vlak. Wat staat er op stapel? Hoe moeten die federale en regionale initiatieven met elkaar gelinkt worden? En waar staat de gebruiker in deze ontwikkelingen? Nauwelijks coherent beantwoorde vragen. Hoog tijd dus om een aantal prominente betrokkenen uit de politieke, administratieve en academische wereld hun visie uiteen te laten zetten en met elkaar te confronteren in een debat.

4INSTANCE N° 33 - Novembre - November - 2002

**”Van bakeliet tot composiet”**  
 Nieuwe materialen hebben steeds een belangrijke rol gespeeld in de vormgeving. Na de duidelijke plastic-revolutie heeft zich een veel stillere, bijna onopgemerkte evolutie voltrokken. Plastics zijn erg aantrekkelijk voor de vormgever: ze zijn licht, kleurrijk, soms transparant. Producten met zeer complexe vormen zijn er gemakkelijk in te vervaardigen, maar ze zijn veel minder sterk en stijf dan metalen. Daardoor kan plastic in heel wat toepassingen niet gebruikt worden. Metalen zijn dan op hun beurt erg zwaar en dikwijls moeilijk te verwerken. Als men plastic verstevigt met vezels, dan bereiken deze ‘composieten’ de sterkte en stijfheid van metalen, terwijl ze de lichtheid, vormvrijheid en kleur van plastic behouden. Reeds in de jaren ‘30, maar vooral vanaf de tweede helft van de jaren ‘40 verschenen de eerste zitmeubelen uit glasvezelversterkte kunststoffen. Het zijn echter vooral koolstofvezels die voor een revolutie gezorgd hebben. Vanuit de wereld van de lucht- en ruimtevaart drongen deze composieten door naar andere toepassingsdomeinen: sport (fietsen, tennisrackets, ski’s,...), huis-, tuin- en keukenapparaten (boormachines, strijkijzers, portables,...), medische apparaten (prothesen), meubelen, auto’s...

van 8 november 2002 tot 23 februari 2003

Design museum Gent

Jan Breydelstraat 5 - 9000 Gent

<http://design.museum.gent.be>

- 6**      **ART - KUNST**  
Designcenter de Winkelhaak:  
Architectuur, grafische communicatie, multimedia,  
productontwikkeling
- 8**      **DESIGN**  
European Design Competition 2002
- 12**     **FEDICT**  
Bouwstenen e-government zijn gelegd
- 19**     **FRACTURE DIGITALE**  
La fracture digitale demeure
- 25**     **HRM**  
Klant nog steviger aan het stuur met Mijn VDAB
- 29**     **E-GOVERNMENT**  
How e-government is transforming the public  
sector
- 31**     **E-GOVERNMENT CASE**  
E-government vision and strategy for the public  
sector in Denmark
- 38**     **DÉVELOPPEMENT**  
Faire de la création un acte accessible à tous,  
simple et rapide
- 40**     **E-GOVERNMENT**  
L'E-Gov et les E-Communes à Bruxelles
- 45**     5 Minutes – 5 Minuten
- 47**     Worldwideweb

---

### Webvertising in moeilijkheden

De online publiciteit verkeert in crisis, zoveel staat vast. In hoofdzaak gebaseerd op webvertising en haar banners, lijkt ze enkel nog te scoren als het om evenementen of verrassingen gaat. Of eerder gebaseerd op meer primaire instincten: 17% van de internauten klikken nog op een banner met de vermelding striptease -vrouwelijk of mannelijk- terwijl de gewone ‘clickthrough’ onder 0,5% is gevallen. Slechts een halve persoon op honderd klikt op de mooie illustraties zonder dewelke de sites leeg zouden zijn...

# Designcenter de *Winkelhaak*

**Architectuur, grafische communicatie, multimedia,  
productontwikkeling**

Wat ooit een glorieuze winkelwandelstraat was, de oudste van Antwerpen, heeft met de jaren heel wat te lijden gehad onder de verschuiving van toonaangevende winkels in de richting Meir en Kaaien.

In november '98 domineerde prostitutie, criminaliteit en drugsgebruik het straatbeeld in de aangrenzende Winkelhaakstraten. Door het adequate optreden van de burgemeester Leona Detiège en het college is in 1999 de prostitutie uit de wijk verdwenen, werden de straten heraangelegd en is een ambitieus herwaarderingproject opgestart.

## **Een voorbeeld van publiek-private samenwerking**

DESIGNCENTER DE WINKELHAAK wil een belangrijke economische impuls genereren. De NV NOA was het medium tussen overheid en privé-investeerders en de drijvende kracht achter de oprichting van de NV designcenter de Winkelhaak in januari 2000. Eenmalige subsidies van Europa, de Vlaamse Gemeenschap en de stad Antwerpen werden geïnvesteerd in een nieuwbouw. De aandeelhouders werden uitdrukkelijk gezocht in het bedrijfsleven, meer bepaald bij bedrijven die graag verantwoordelijkheid nemen voor de maatschappij waarin ze functioneren. Deze verantwoordelijkheid kan het best geconcretiseerd worden in projecten waarin bedrijven hun sterkste zijde tonen en datgene inbrengen waarin ze uitblinken : hun ondernemerschap en bedrijfskundige expertise. Natuurlijk wordt ook een financiële investering gevraagd. De kapitaalsverhoging bekostigt de inrichting en garandeert de werking tot het project zonder blijvende subsidie rendabel functioneert. Maar de vraag om mee verantwoordelijkheid te dragen is minstens zo belangrijk.

## **Een nieuw hart in Antwerpen**

DESIGNCENTER DE WINKELHAAK maakt deel uit van een veel groter herwaarderingproject, gerealiseerd met fondsen van Europa, de Vlaamse Gemeenschap, de stad Antwerpen en privé- investeerders : In het vlakbij gelegen centraal station stopt binnenkort de hogesnelheidstrein. Deze is op haar beurt de aanleiding van heel wat kantoorontwikkeling. Daarbij komt de opening van de grootste openbare parking onder het stationsplein. Er is niet te vergeten de Antwerpse Zoo, nog steeds één van de grootste toeristische trekkers, en de internationaal gereputeerde Koningin Elisabethzaal. Daarnaast bevindt zich het splinternieuwe Diamantmuseum en aan de andere zijde van het plein pronkt de bekende architectuur van Michael Graves, het Astrid Park Plaza Hotel.

Doe daarbij nog de heraanleg van de diverse marktpleinen en –straten in de wijk, de komst van de grote stadsbibliotheek op 500 m afstand en de Crieé, de nostalgische versmarkt waar de ingrediënten van alle culturen uit de wijk te samen komen.

Wij kunnen u nu alvast met een gerust hart verzekeren: deze stationswijk bruist en wordt hét stadsdeel van de toekomst !

## **A.Design**

A.DESIGN staat voor design in Antwerpen, maar is ook de Engelse vertaling voor “een ontwerp”.

Je bent meer betrokken bij “design” dan je misschien denkt ! Alles om ons heen is immers ontworpen en beïnvloedt ons dagelijks doen en laten. Maar of iets goed of slecht ontworpen is, daar willen we jouw ogen voor openen. “Goed design” wil niet noodzakelijk zeggen dat het duur of deftig is. Goed design is voor ons o.a. mooi, nuttig, handig en de kwaliteit moet de prijs waard zijn. Aan jou de uitdaging om op zoek te gaan naar goed design in Antwerpen !

Er zijn verschillende routes waarbij je steeds van de ene naar de andere kan overstappen. De metro met haar netwerk, trajecten en haltes, was onze inspiratiebron. Bij elke






---

## “Van bakeliet tot composiet”

Nieuwe materialen hebben steeds een belangrijke rol gespeeld in de vormgeving. Na de duidelijke plastic-revolutie heeft zich een veel stillere, bijna onopgemerkte evolutie voltrokken. Plastics zijn erg aantrekkelijk voor de vormgever: ze zijn licht, kleurrijk, soms transparant. Producten met zeer complexe vormen zijn er gemakkelijk in te vervaardigen, maar ze zijn veel minder sterk en stijf dan metalen. Daardoor kan plastic in heel wat toepassingen niet gebruikt worden. Metalen zijn dan op hun beurt erg zwaar en dikwijls moeilijk te verwerken. Als men plastic verstevigt met vezels, dan bereiken deze ‘composieten’ de sterkte en stijfheid van metalen, terwijl ze de lichtheid, vormvrijheid en kleur van plastic behouden. Reeds in de jaren ‘30, maar vooral vanaf de tweede helft van de jaren ‘40 verschenen de eerste zitmeubelen uit glasvezelversterkte kunststoffen. Het zijn echter vooral koolstofvezels die voor een revolutie gezorgd hebben. Vanuit de wereld van de lucht- en ruimtevaart drongen deze composieten door naar andere toepassingsdomeinen: sport (fietsen, tennisrackets, ski’s,...), huis-, tuin- en keukenapparaten (boormachines, strijkijzers, portables, ...), medische apparaten (prothesen), meubelen, auto’s ...

*van 8 november 2002 tot 23 februari 2003*

*Design museum Gent*

*Jan Breydelstraat 5 - 9000 Gent*

*<http://design.museum.gent.be>*

---

route hoort een handige brochure. Wil je kennismaken met moderne architectuur, designklassiekers uittesten in onze lounge of heb je zin om eens goed te gaan shoppen, A.DESIGN biedt dit alles (en nog veel meer), in diverse wandelingen !

**DESIGNCENTER/DEWINKELHAAK**

*Lange Winkelhaakstraat 26 - 2060 Antwerpen*

*T +32 3 727 10 30 - F +32 3 727 10 31*

*[info@winkelhaak.be](mailto:info@winkelhaak.be)*

# European *Design* Competition 2002

Winning is  
child's play for  
France!



*Samuel Prigent,  
Marc Sadler*

BRUISES, cuts and bumps caused by accidents in the playground could be a thing of the past thanks to La jungle en ville - an innovative plastics playground, has been unveiled as the winner of one of Europe's largest student design competition, mind body soul.

The design is the brainchild of Samuel Prigent, a student at ENSCI-Les Ateliers, Paris and is created from re-usable, eco-friendly plastics. It features soft, safe and secure toys, designed to stimulate children's imaginations and help them learn.

*Mind body soul*, organised and sponsored by the European plastics industry, was devised to encourage young designers to think about sustainabil-

ity and the contribution that plastics designs can make to society. The competition boasts a massive 59 000 euro prize pool, one of the largest in Europe, and has become a key fixture in design diaries attracting over 1 000 of Europe's most talented young designers.

Samuel fought-off finalists from Denmark, Germany, Italy and the United Kingdom to win an 8 000 euro prize

and an original trophy at a ceremony held at the international 100% Design Exhibition in London last night.

After winning the prize Samuel said: "This competition is an opportunity for professionals and consumers to see and discover my work."

First prize was presented by the chairman of the judging panel, renowned French product designer Marc Sadler, who said: "The playground appealed to the judges not just because it answered the brief and was well executed but because it displayed an emotional quality, and a 'globality' of thinking."

Yvonne Barcelona, communications director for the Association of Plastics Manufacturers in Europe (APME) and a key supporter of the competition, said: "Plastics' history as a





design material began only 150 years ago. Since then their ability to take on almost any property has seen their wholesale adoption in most household items. Perhaps more importantly for today's product design students is the fact that in an age of depleting resources, plastics are re-useable, recyclable and a valuable energy source in their own right.



Because they are so lightweight and strong, small volumes of plastics can often replace large quantities of other materials at a reduced environmental cost, an important factor when considering sustainability.”

Second place and 4 000 euro went to Tina Holm Sørensen (Denmark) for her innovative design, *DripBASE*, a revolutionary new intravenous drip. *DripBASE* is compact, mobile and light and administers fluids to patients without the need for a cumbersome drip stand.

Judges praised the design for its intelligence and inventiveness and felt that it would be well received by the medical community.

Third place was awarded to Irene Zingarelli from Italy. Irene received 2 000 euro for winning third place with her design the *Easy Rider*, a suitcase which transforms into a scooter to transport weary travellers around increasingly large airports and train stations.

A panel of five judges, carefully selected from across Europe to give a balance of knowledge of both plastics and design, deliberated on the competition. The judges were product designer, journalist and board member for the Association of Danish Designers (MDD), Thomas Dickson; editor of the Italian design magazine *MODA*, Almerico de Angelis; award winning industrial designer, Marc Sadler; managing director of the International Design Centre in Berlin, Professor Othmar Wickenheiser; and editor of the UK magazine *New Design*, Antonia Ward.

Info: <http://www.apme.org>

## VDAB visualizes Balanced Scorecards with SAS Translating Management-By-Objectives into Management-By-Actions

*VDAB, the Flemish Service for Employment and Vocational Training, is a complex organization that includes a large network of local job centres. Last year they implemented SAS Strategic Performance Management for the management and automation of their Balanced Scorecard system. SAS Strategic Performance Management provides the steering committee with an online, 360-degree overview of the company. It enables them to communicate the company vision with maximum efficiency throughout the entire work force and ensures that the entire company actively pursues the same objectives. It leaves top management free to concentrate on long-term strategies and at the same time it stimulates local managers.*



### Dynamic customer-oriented organization

The VDAB provides an extensive package of employment services including temporary manpower, training and education, recruitment and selection, career counselling, and outplacement. Since its creation in 1989, it has continuously fine-tuned its structures and internal processes to reflect the rapidly and ever changing labour market. The VDAB has been a pioneer in ICT innovations like e-business and CRM, allowing them to constantly improve the match-up of job seekers with employers.

### Modern management with Balanced Scorecards

This modern and dynamic approach not only improves their services to the public but also gives them an internal management edge over their competitors. VDAB has followed Management-By-Objectives strategies since its creation. This approach measures a wide variety of critical and strategic parameters within their organization. These include everything from job offers to the number of job seekers. It then uses these numbers to monitor and guide the overall performance of the company.

"To make sure our service stays perfectly in tune with the market demands, VDAB is continuously evolving," explains Bart Van Schel, Director Data Management and Analysis. "The problem is that the amount of data we collect is increasing exponentially as the strategic importance of local job centres becomes more critical." To keep such a complex organization on track, management needs a constant and clear view of organizational performance, not just numbers. "Frankly, the volume of information in

our Enterprise Information System was becoming too complex and extended for the steering board to reasonably work with. We needed a powerful communication and visualization tool on top of our existing EIS-system to sort out and provide truly relevant and strategic management information to all management layers. For us, the system of Balanced Scorecards, visualized with SAS Strategic Performance Management, has proven to be a very comprehensive answer."

### Dashboard view

Balanced Scorecards permit the measurement and management of business performance in every layer of the organization. This means an optimal balance of financial and operational perspectives. Every aspect, from finance, clients, and staff, to markets and innovation are represented. "Now, defining and monitoring our key metrics is very easy, thanks to the customized interactive user portals in SAS Strategic Performance Management. Van Schel illustrates their new efficiency with a few examples. "Every division and local job centre is included on the start screen. One click brings the user to a lower organization level and more detailed information. Clear graphs and charts show the evolution of every parameter. Conveniently arranged tables with symbols and colours permit interpretation and comparison of the performance of each unit at a glance. There are even several alarm thresholds built into the metrics. This enables management to respond immediately and execute the appropriate adjustments. SAS Strategic Performance Management is an enormous help in keeping us on our defined growth path by providing accurate threshold values. Objectives always remain realistic.

"We needed a powerful communication and visualization tool on top of our existing EIS-system to sort out and provide truly relevant and strategic management information to all management layers. For us, the system of Balanced Scorecards, visualized with SAS Strategic Performance Management, has proven to be a very comprehensive answer."

Bart Van Schel  
Director Data Management  
and Analysis, VDAB



**SAS Strategic Performance Management helps management understand precisely how activities relate to each other and the total affect they have on company strategy.**

"All of this is ultra-fast and online via the Intranet. Instead of struggling through kilos of complicated paper reports that require extended interpretation, managers can focus on line items with a clear dashboard view. Managers can now make decisions based on comprehensive and up-to-the-moment data. We know the actual performance of the entire company, not just what we think or hope is happening."

#### **Stimulating responsibility in regional managers**

SAS Strategic Performance Management results in the continuous transfer of internal knowledge. Vital information is easily and quickly communicated company-wide. Best practices are spread much faster to every level of the company. "SAS Strategic Performance Management has made it possible for us to evolve from a centrally-managed organization to a bottom-up-aligned management. This has been especially significant in stimulating responsibility in regional managers. SAS Strategic Performance Management permits local managers to benchmark their results with other local centres. This stimulates internal competitiveness and responsibility for rapid and appropriate new actions. Regional managers can easily add successful new ideas and activities to the Comment Manager during monthly management team meetings. In this way, the steering committee is immediately informed about local activities and can make adjustments if

necessary. A query on the comments database shows an overview of all actions conducted in relation to a specified performance indicator. That makes the Comment Manager a powerful knowledge sharing platform throughout the company," observes Van Schel.

SAS Strategic Performance Management's efficient communication means that information not only migrates vertically (top down and bottom up), but also horizontally. This way, local centres keep fully informed about the actions of their colleagues throughout Flanders. Van Schel again: "Local managers are enthusiastic about SAS Strategic Performance Management since it helps them evolve from directors to real coaches with increased responsibilities. The traditional MBO approach often leads managers to focus only on the numbers as their objective. With the Balanced Scorecard, on the other hand, numbers are only a starting point for management actions. SAS Strategic Performance Management creates a wide variety of possibilities for management to consider."

#### **Understanding and pursuing common goals**

With the Balanced Scorecards approach, corporate strategy is easily translated into day-to-day management decisions. SAS Strategic Performance Management makes sure everybody in the company are pursuing common goals.

"SAS Strategic Performance Management provides a clear and continuous 360-degree overview of the company. Top management has all the information they need for developing long-term strategies. With the full picture in hand, they can make a more informed decisions regarding various divisions, how their activities relate to each other, and their overall effect upon the company strategy and performance. Equally important is the fact that the solution has been seamlessly integrated with the SAS analytical tools for forecasting, modelling, and data mining," adds Van Schel.

#### **SAS – a real partner for the long haul**

Van Schel is very enthusiastic about SAS service. "They provide intensive support during the development and implementation phase as well as total training of the end-users. They transfer their specialized knowledge into our company. This in turn allows us to continuously optimize and refine the product ourselves, precisely what we expect from our partners."

The implementation of SAS Strategic Performance Management was not the first collaboration between VDAB and SAS. Van Schel reports that "SAS has been our partner since the very beginning. They have always provided us with innovative and powerful solutions. SAS thoroughly understand the intricacies of our business. They bring the full force of their experience and knowledge to bear on our strategic needs in business solutions, data warehousing, and data mining. It is absolutely clear to us that in SAS, we have found a partner that shares our ambitions and vision of modern knowledge-based management."



SAS Institute  
Kasteel de Robiano  
Hertenbergstraat 6  
3080 Tervuren  
Belgium

Tel.: +32(2) 766 07 00  
Fax: +32(2) 766 07 77

SAS Institute  
Office City  
6 Circuit de la Foire  
Internationale  
BP 2507  
L-1025 Luxembourg

Tel.: +35(2) 264 20 410  
Fax: +35(2) 264 20 608

# Bouwstenen *e-government* zijn gelegd

## Burgers en bedrijven vragen een andere dienstverlening

Er is een stille revolutie gaande: globalisering, klantgerichtheid, individualisering, ga zo maar door. De markt verandert in een zeer snel tempo. Bedrijven zetten dan ook alles op alles om hun marktaandeel te behouden. Overnames, fusies en reorganisaties zijn niet langer op zichzelf staande gebeurtenissen, maar continue processen binnen een bedrijf.

**G**een organisatie kan het zich meer permitteren om stil te staan, de klant anno 2002 is immers steeds meer koning. De overheid is geen losstaand voorwerp, geen verhaal a se, maar een integrerend deel van de maatschappij. Maakt er ad 100% deel van uit, is een vorm van emanatie. Ook zij moet diensten aanbieden waar de klant - burger en bedrijf - op zit te wachten, want meent recht op te hebben.

De overheidsklant van vandaag is niet meer de klant van gisteren. Die was al tevreden als de overheid hem gelijk behandelde in zijn confrontatie met de wet. Hij is zelfbewuster, mondiger en kritischer geworden. Zijn verwachtingspatroon naar de overheid is complex geworden. Hij wil als individu een erkenning van zijn rechten bekomen. En vergelijkt de overheid in zijn optreden met de privé-sector. Met

er bovenop nog een vergelijking met de wijze waarop hij percipieert dat de overheid in andere of naar zijn mening gelijkaardige situaties zijn medeburger zou behandeld hebben. Hij verwacht dus een snelle en doeltreffende dienstverlening vanwege die overheid. En

geïndividualiseerd. Als ware die overheid een variante op het grootwarenhuis dat zijn miljoen klanten elke dag weer moet verdienen. Telkens weer in elke confrontatie met de burger moet de overheid zich als het ware legitimeren. Zijn bestaansrecht telkens opnieuw verwerven. Aan deze nieuwe werkelijkheid moet de overheid zich aanpassen wil ze niet het voorwerp

worden van een globale rejet. Het "overheidsaanbod" moet dus in accordantie gebracht worden met de vraag van haar klant. Een competitieve overheid is immers steeds meer een voorwaarde voor aanvaarding van haar regulerende rol in de maatschappij, en tussen de individuen onderling.

Vanuit die vaststellingen is op Federaal niveau de Copernicushervorming gegroeid: de Federale overheidsdiensten moeten een betere dienstverlening aanbieden en daartoe moet de federale overheid een betere werkgever worden.

### Welke is de grote uitdaging?

Gisteren bepaalde de overheidsadministratie wat goed was voor de gemeenschap voornamelijk op basis van haar eigen interne logica en waren

*“Copernicus: -18,59 miljoen euro. Copernicus, de hervorming van de ambtenarendiensten, wordt doorgevoerd, maar een aantal business reengineering programma’s worden afgevoerd”*

de burgers en ondernemingen zowat het "lijdend" voorwerp.

Vandaag reorganiseren administraties zich rekening houdend met de logica van de gebruiker en worden naast de andere functies ook dienstverleners; burgers en bedrijven worden klanten, of keuriger uitgedrukt "citoyens-utilisateurs". Om een betere werkgever, een betere dienstverlener te worden,



moeten tal van fundamentele veranderingen worden doorgevoerd, zowel in het proces als in de mentaliteit van de overheidsdiensten.

Het volstaat niet de productiewijze en de structuren te herzien. De cultuur zelf moet totaal herschapen worden. De weg is lang : van een bureaucratische organisatie over een moderne met aspecten van zelflerendheid naar een zelf lerende organisatie. De cultuurverandering zal het resultaat zijn van ontelbare stappen. Herdefinieren van de structuren. Nieuw management. Een controle-cyclus met nadruk op ex post en doorzichtigheid. Een analytische boekhouding. Een totaal anders beheer van het personeel en de verloning en loopbaan. En zeker niet te vergeten het grondig herdenken van de interne administratieve processen. Met deze Business Process Reengineering (BPR)-projecten zijn op dit ogenblik verschillende federale overheidsdiensten bezig.

Aan de veel te complexe processen moet eerst gesleuteld worden om ze te vereenvoudigen en te stroomlijnen, inclusief te informatiseren en pas daarna kunnen ze tot bij de burger worden gebracht. De interne processen moeten eerst helemaal op punt staan vooraleer echte e-gov vorm kan krijgen. Het heeft immers geen zin een leuke portal aan te bieden, met erachter hangend een printer.

Wellicht is dat momenteel het meest zichtbaar binnen het departement Financiën, waar de BPR's onder de naam Coperfin het verst gevorderd zijn. Het is dan ook logisch dat daar al resultaten worden geboekt op het vlak van e-gov; denk maar aan de elektronische BTW-aangifte.

De opbouw van de BPR gebeurt in een sfeer van totale betrokkenheid van de administraties, omdat bewust gekozen is voor een bottom-up procédé. Dit garandeert ook een maximale kans op eigendomsoverdracht.

Ik herhaal het dat dit alles moet uitmonden in een nieuwe cultuur, in een mentaliteitsverandering met ambtenaren die meer klantgericht denken.

e-Government is in dat kader niet zomaar het informatiseren van de bestaande bureaucratie. Het is een deel van het herdenken van de processen. Het laat toe om gebruikmakend van de mogelijkheden geboden door de technologie betere resultaten te behalen. En zal dus fataal ook dienen te rijmen met fundamentele vereenvoudiging, inclusief van de regelgeving. Maar om een E-Gov omgeving te bereiken is er nood aan investering. Blijvende investering.

Het kostenplaatje zal in de toekomst anders samengesteld zijn dan vandaag. Allicht niet goedkoper. Maar met eenzelfde uitgave toelaten betere resultaten te boeken.

Inzake e-gov heeft de overheid eigenlijk een dubbele taak. Enerzijds moet zij optreden als "mogelijkmaker" (ena-



*Cadeira de braços. How high is the moon. Shiro Kuramata 1986*

...

bler). Dit wil zeggen dat zij de hinderpalen moet wegwerken (juridische en administratieve) en de voorwaarden moet scheppen die nodig zijn voor de realisatie van de informatiemaatschappij. De overheid dient een context en een klimaat te creëren, waarbinnen de verschillende spelers maximaal de kansen kunnen benutten die de informatiemaatschappij aanreikt. Daarnaast dient de overheid zelf een voorbeeldfunctie te vervullen door de manier waarop ze ICT aanwendt en door de manier waarop ze met haar klanten in interactie treedt. De overheid is zelf immers één van de belangrijkste leveranciers van op informatie gebaseerde diensten.

*“FedMAN (het Federal Metropolitan Area Network) is een uit de kluiten gewassen performant breedband netwerk zoals dat op kleinere schaal bijvoorbeeld bestaat in bedrijven”*

Deze uitdaging kreeg intussen de roepnaam “eGovernment”. Ze wordt echter meer betekenisvol samengevat als de nood aan een “Verbonden Overheid” (“Connected Government”), ofwel de nood om zich als overheid in te schakelen in het nieuwe economische model.

### **E-gov is meer dan schone schijn**

Bij de meeste mensen roept E-government in de eerste plaats het beeld op van elektronische dienstverlening door de overheid via het internet of andere nieuwe media (de zgn. front office).

Het is het voor de burgers en ondernemingen weliswaar het meest zichtbare gedeelte, maar de toegevoegde waarde ervan blijft beperkt als het niet gepaard gaat met een grondige

herdenking van de relaties binnen de overheidsdiensten en tussen de overheidsdiensten onderling (de zgn. back office).

E-gov is dus niet alleen een kwestie van een goede “front office”; want dan zou e-gov zich bijna beperken tot een vorm van “plastische chirurgie”. Het “Putting lipstick on a bulldog”.

De elektronische overheid wordt slechts een feit wanneer de publieke dienstverlening hertekend wordt vanuit de denkpatronen (de intenties) van burgers en bedrijven. Voor de burger zijn dit bijvoorbeeld: geboorte, studeren, wonen, gezondheid, ... voor bedrijven: oprichting, aanwerving,

investing, fiscaliteit, ...

De uiteenlopende overheidsdiensten moeten zich zo organiseren dat op een doeltreffende en snelle manier informatie wordt uitgewisseld en indien nodig gecentraliseerd.

Burgers en bedrijven ervaren “dé overheid” als één geheel niettegenstaande de opsplitsing van taken en verantwoordelijkheden over verschillende bestuurlijke niveau's en over tal van administraties en diensten heen.

Het creëren van één virtuele elektronische overheid is dan ook essentieel. Gebruikers vragen nu eenmaal een volledige oplossing voor hun problemen en ze zijn niet geïnteresseerd in welke administratie en/of overheid daarbij betrokken is.

Een elektronische overheid is bij uitstek een samenwerkende overheid.

Het samenwerkingsakkoord dat de

federale overheid in maart 2001 gesloten heeft met alle gewesten en gemeenschappen, met de uitdrukkelijke wens om ook samen te werken met provincies en gemeenten, is dan ook essentieel voor de realisatie van e-government in ons land. Het samenwerkingsakkoord houdt onder meer in dat de verschillende overheden zich - met respect voor ieders specifieke bevoegdheden - verbinden tot het aanbieden van e-gov-diensten op een gecoördineerde manier. Ze waarborgen dat de burgers en de ondernemingen voor het gebruik van allerlei diensten dezelfde hulpmiddelen kunnen gebruiken (terminal, basissoftware,...) met dezelfde unieke identificatiesleutels en de elektronische handtekening. Een technologie-neutrale houding moet het mogelijk maken dat verschillende communicatiekanalen, zoals PC, vaste en mobiele telefoon, TV, kiosk, ... hiervoor gebruikt kunnen worden. Het kan immers niet de bedoeling zijn aan de gebruikers bepaalde technologieën of onevenredige investeringen op te leggen.

Er worden ook gemeenschappelijke beleidslijnen bepaald inzake privacy, veiligheid en service level agreements.

Het is dus wel duidelijk dat e-gov niet kan zonder de Copernicushervorming en dat de modernisering van ons overheidsapparaat maximaal moet kunnen profiteren van de opportuniteiten van de nieuwe technologieën.

De overheid moet de dienstverlening aan alle inwoners verbeteren en e-gov herdenkt daarbij de relatie tussen de overheden, burgers en ondernemingen door gebruik te maken van de opportuniteiten van moderne technologie, internet en nieuwe media. Het is daarom voor mij duidelijk dat de





*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal*

initiatieven die de overheid inzake e-gov ontwikkelt en nog zal ontwikkelen een stroomversnelling zullen betekenen op de weg naar de informatiemaatschappij. E-Government is niet voor niets één van de tien prioriteiten in het e-Europe programma.

### **Wat zal veranderen voor burgers en ondernemingen?**

Door e-gov zal de overheidssdienstverlening voor de klant veranderen op 4 vlakken: ze zal sneller zijn, gebruiksvriendelijker, minder intensief en transparanter.

Sneller omdat de gebruiker zich niet meer voor elke dienstverlening moet verplaatsen, er geen sprake meer is van reisduur, van wachttijden en van administratieve formaliteiten (bijv. aan verschillende diensten dezelfde informatie moeten afleveren). De feed-back zal in realtime gegeven kunnen worden.

Gebruiksvriendelijker omdat de burgers en de ondernemingen 24 u op 24 u en 7 dagen per week toegang zullen hebben tot de overheid, waar ze zich ook bevinden. Men zal steeds een

beroep kunnen doen op de gemakkelijkst vindbare informatie en de dienstverlening zal gepersonaliseerder zijn.

Omdat gegevens van burgers en ondernemingen slechts eenmaal zullen moeten worden ingewonnen en de info proactief zal worden beheerd, zullen er minder contacten met de overheid nodig zijn.

Burgers en ondernemingen zullen een grotere inspraak kunnen uitoefenen bij beslissingen, zullen rechtstreeks met de bevoegde overheidsdiensten kunnen communiceren en zullen een

...

grotere toegang hebben tot de persoonlijke gegevens waarover de overheid over hen beschikt. Kortweg: de dienstverlening zal transparanter zijn. De dienstverlening wordt dus beter en in dat opzicht is en blijft e-gov een middel om tot die betere dienstverlening te komen en is het geen doel op zich.

### De uitgangspunten van e-gov

De vereenvoudiging van de procedures voor burgers en bedrijven is een opdracht van alle overheden samen. Technologie kan hier, samen met de vereenvoudiging van de procedures en de reorganisatie van diensten, oplossingen aanreiken. De communicatiemiddelen tussen de diensten worden hiertoe verbeterd. De administraties moeten toegang hebben tot de voor hen noodzakelijke gegevens daar waar ze bewaard en beheerd worden. De principes van de vereenvoudiging moeten toegepast worden in verschillende omstandigheden. Ook voor de realisatie van e-gov vertrekken we van dergelijke uitgangspunten:

- Gegevens die reeds ergens bij een overheid beschikbaar zijn, mogen niet meer telkens opnieuw worden gevraagd;
- Administraties en overheden moeten zoveel mogelijk elkaars gegevens gebruiken;
- Administratieve formaliteiten moeten worden beperkt tot het strikte minimum. De essentie is dat voor elk proces de contacten van de burger en de bedrijven met de diverse overheden tot een minimum worden herleid. Dit wordt mogelijk omdat een strategische omgeving wordt opgebouwd waarbinnen de uitwisseling van data tussen overheidsdiensten maximaal wordt gerealiseerd.

### Fedict is de federale overheidsdienst die e-gov op poten zet

Om tot één virtuele overheid te komen, moet uiteraard een gemeenschappelijke strategie inzake e-gov worden uitgewerkt. De homogeniteit en consistentie van het e-govbeleid moeten worden bewaakt en de verschillende federale overheidsdiensten moeten begeleid worden bij de implementatie van de strategie.

In het kader van de zogenaamde virtuele matrix - kenmerkend voor de nieuwe Copernicusstructuur - is de horizontale Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie opgezet. Terwijl de primaire verantwoordelijkheid voor de dienstverlening en het informatiebeheer uiteraard bij het lijnmanagement ligt, is Fedict verantwoordelijk voor het sturen, stimuleren, coördineren, het faci-

1. Voor de uitbouw van e-gov moet een beveiligd hoge-snelheidsnetwerk en bijhorende diensten voor de elektronische gegevensuitwisseling tussen federale overheidsdiensten worden ontwikkeld: het zogenaamde "Federale Metropolitan Area Network". Dit zal volledig operationeel zijn op uiterlijk 1 september 2002.

2. De bouw van een "universal messaging engine" (UME). Dit is in feite middleware die op intelligente wijze gestructureerde berichten kan uitwisselen tussen heterogene informaticasystemen van de federale overheid, van andere overheden en met websites of portalen. Een eerste versie van deze "universal messaging engine" is in feite al sinds 1 juli 2001 operationeel. Zeven stromen zijn nu reeds volledig operationeel en alleen deze komen al voor in meer dan 70 procedures. Dit

*“Het belang van samenwerking tussen alle betrokken bestuursniveaus is een essentiële factor voor het welslagen van de transformatie naar een elektronische overheid. Een groot deel van de problemen heeft immers te maken met bestuurlijke organisatie, coördinatie en integratie, inclusief het scherp stellen van de rol van steden en gemeenten als onderdeel van de “frontoffice”.”*

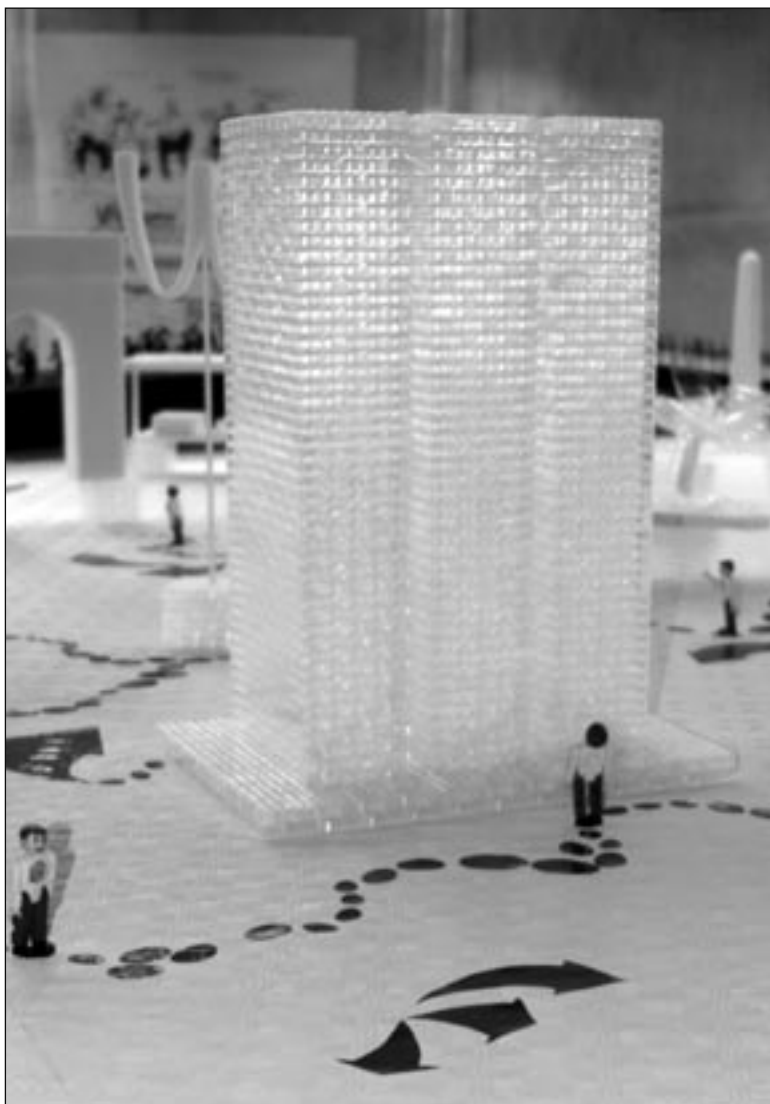
literen en daarnaast het bewaken van het algemeen strategisch kader van e-gov. De werkingsbasis is gestoeld op inspraak en overleg.

### Welke zijn de technologische bouwstenen van E-gov?

Onze gestructureerde aanpak van e-gov stoelt op zeven technologische bouwstenen:

jaar komen er alleszins nog een viertal bij, naast de stromen die voor de kruispuntbank ondernemingen worden geïmplementeerd.

3. Er wordt een omgeving uitgebouwd voor de ontwikkeling en het beheer van portaalsites. Deze omgeving zal een geïntegreerde elektronische relatie tussen de burger en de onderneming



*Designcenter de Winkelhaak*

enerzijds en de federale overheidsdiensten anderzijds ondersteunen. Via een gebruiksvriendelijke toegangspoort, opgesteld volgens de logica van de gebruikers, krijgen burgers en ondernemingen aan de hand van betekenisvolle trefwoorden elektronisch toegang tot het aanbod van relevante geïntegreerde e-Overheidsdienstverlening.

Deze toegangspoort zal niet alleen responsief worden opgevat, maar ook pro-actief. D.w.z. dat een burger

of onderneming na identificatie en authenticatie op eigen initiatief van de overheidsdiensten informatie kan verkrijgen die op zijn specifieke situatie van toepassing is. Dit portaal richt zich zowel naar de generieke gebruiker als naar de specialist die direct zijn service dient te kunnen vinden. Deze ontwikkelingsomgeving staat ter beschikking van alle andere overheden. De gunning van deze overheidsopdracht wordt op dit ogenblik afgerond.

4. Er moet in een unieke identificatiesleutel voor burgers worden voorzien. Het gaat hier om een uniek nationaal nummer. Daartoe wordt een aanpassing aan de wetgeving op het rijksregister voorbereid om een soepelere toegang tot en het gebruik van het nationaal nummer mogelijk te maken. Voor personen die niet zijn ingeschreven in het bevolkingsregister of in het wachtregister is in een “Bis-register” voorzien.

5. Er wordt een unieke identificatiesleutel voor ondernemingen en organisaties voorzien in het kader van de Kruispuntbank Ondernemingen (KBO). Hier gaat het om een uniek nummer per onderneming en exploitatiezetel van een onderneming. Binnen de KBO worden ook het centraal handelsregister en het rijksregister van rechtspersonen geïntegreerd. De Kruispuntbank Ondernemingen en dus ook het ondernemingsnummer als unieke identificatiesleutel, moeten in december 2002 operationeel zijn.

6. Verder moet er een gemeenschappelijke PKI-omgeving (Public Key Infrastructure) worden gecreëerd. De PKI-omgeving is belangrijk met betrekking tot de authenticering, de encryptie en de elektronische handtekening. Ze moet namelijk toelaten op een beveiligde manier de elektronische identiteitskaart uit te geven en maximaal te gebruiken (ook wat de ambtenaren betreft) en om het elektronisch gegevensverkeer te beveiligen. In afwachting dat de PKI-omgeving er is, wordt een “voorlopige” authenticatiemodule ontwikkeld op basis van userid en paswoord.

7. Tenslotte is de ontwikkeling van een elektronische identiteitskaart de zevende bouwsteen in ons e-govmo-

...

del. Hiervoor loopt op dit ogenblik een pilootproject in 11 gemeenten in België (Borsbeek, Leuven, Tongeren, Jabbeke, Geraardsbergen, Lasne, Seneffe, Seraing, Marche-en-Famenne, Rochefort, Sint-Pieters-Woluwe). Het is de bedoeling na een evaluatie dit project uit te breiden tot al onze gemeenten.

Deze kaart zal een foto, het rijksregisternummer, de handtekening en een aantal basisidentificatiegegevens van de titularis bevatten, zowel in visuele als elektronisch leesbare vorm. Daarnaast zal ze ook de nodige elektronische sleutels bevatten waarmee de burger zich op afstand elektronisch kan authenticeren en een juridische geldige elektronische handtekening kan genereren. Geen andere gegevens worden op de kaart opgeslagen. Deze moeten beschikbaar worden via het netwerk. Dit principe is belangrijk om niet de perceptie van een soort "big brother-kaart" te wekken. Bovendien moeten we vermijden dat tal van gegevens verloren gaan als de houder zijn kaart verliest.

Tenslotte moet veelvuldig updaten van de kaart worden vermeden.

Het staat de kaarthouder vrij om te beslissen of hij het handtekeningscertificaat op zijn nieuwe identiteitskaart activeert of niet. Net zoals nu zal het de gemeente zijn die de nieuwe identiteitskaarten zal uitreiken.

### **De eerste tastbare resultaten**

Tegen einde 2002 zullen verschillende van de technologische bouwstenen operationeel zijn. Eens deze technologische bouwstenen beschikbaar zijn en ook de herziening van de bedrijfsprocessen in het kader van de Copernicushervorming op kruissnelheid is, wordt het elektronisch aanbod van diensten van de overheid aan de bur-

gers en de ondernemingen geleidelijk aan veralgemeend.

De eerste tastbare resultaten van E-government op federaal vlak worden zichtbaar in de diensten die voor ondernemingen en burgers die een reële verbetering inhouden. Denken we maar aan de elektronische aanvraag van nummerplaten voor voertuigen, de multifunctionele aangifte in de sociale zekerheid en de invoering van de unieke startersaangifte.

### **Vermijden van de digitale kloof**

De keerzijde van een geïntegreerde dienstverlening met een grotere toegevoegde waarde, is de dreiging van het ontstaan van een nieuwe maatschappelijke kloof tussen de klanten, die gebruik kunnen maken van het nieuwe model enerzijds en de "achterblijvers" anderzijds.

Hierbij gaat het hem niet uitsluitend om het al dan niet toegang hebben tot krachtige computers en snelle internetdiensten. Het gaat tevens om mensen die om socio-culturele redenen achterop zijn geraakt en niet deelnemen aan de elektronische samenleving.

Voorlopig moet worden vastgesteld dat slechts een minderheid van de bevolking klaar is voor de elektronische communicatie. Maar het is met zekerheid voorspelbaar dat de evolutie bliksemsnel zal gaan. Met beide elementen dient terdege rekening te worden gehouden.

Ondertussen moet aandacht worden besteed aan alle andere communicatiekanalen, zoals publieke kiosken, gebruiksvriendelijke terminals, enz. opdat een zo groot mogelijk publiek kan worden bereikt. Om het risico van ongelijke behandeling te vermijden zolang niet iedereen toegang heeft, wordt, voorlopig, geopteerd om de elektronische overheid te zien als

een bijkomende toegang tot de overheid. De kost voor de gebruikers blijft dezelfde, elektronisch dan wel traditioneel. Aldus blijft een gelijkwaardige behandeling gegarandeerd.

### **Besluit**

E-gov is een van de voorwaarden voor een fundamentele nieuwe en geïntegreerde dienstverlening die ook in ons land in volle ontwikkeling is en waarvan stilaan de eerste resultaten zichtbaar worden.

E-gov moet echter meer zijn dan de elektronische versie van bestaande documenten, procedures en diensten. Daarom ook leggen wij het accent op een gestructureerde aanpak op basis van een degelijk gemeenschappelijk raamwerk waarbij de verschillende administraties en overheden samenwerken en waarbij de back-officeprocessen geïntegreerd zijn.

E-government is immers geen product dat zo maar uit het rek wordt genomen en kan worden ingezet, maar een structureel hervormend proces. De wijziging van de mentaliteit, de organisatie en de bedrijfsprocessen binnen de federale overheid zijn juist de inzet van de Copernicushervorming. E-gov is ook geen doel op zich, maar een middel om de dienstverlening te verbeteren. en de verbetering van die dienstverlening is, naast het creëren van een aangename, meer dynamische maar ook vooral efficiëntere werkomgeving voor de ongeveer 60.000 ambtenaren van de federale overheid, de hoofddoelstelling van de Copernicushervorming.

### **Luc van den Bossche**

*Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Besturen*

# La fracture digitale demeure

La pénétration internet dans les pays de l'Union européenne a connu une croissance significative au cours des dernières années. Et pourtant, des différences criardes persistent, que ce soit entre Nord et Sud, jeunes et seniors ou hommes et femmes.

Le pourcentage de foyers en ligne au sein de l'Union européenne a crû de 18% en mars 2000 à 38% en décembre 2001. Cependant, comme aux Etats-Unis, le taux de croissance semble subir un ralentissement. En effet, entre juin et décembre 2001, il a connu une croissance de seulement 2%. Dans les pays qui connaissent des taux de pénétration internet excédant 50%, la croissance du taux marginal d'adoption chute à mesure que ces marchés approchent de la saturation.

## La fracture digitale en Europe

En effet, la fracture digitale demeure entre les pays du Nord et de Sud de l'Europe. Si les taux de pénétration dans les foyers atteignent approximativement 60% au Danemark, en Suède et aux Pays-Bas, ils sont nettement plus bas en France (30,1%), au Portugal (26,1%) et en Grèce (9,9%). Avec 36,4%, la Belgique se trouve au milieu du peloton, devant l'Italie (33,5%) mais derrière l'Allemagne (38,4%). En outre, le profil démographique des internautes européens révèle que, bien que l'accès à Internet concerne une plus large partie de la population, il reste l'apanage des classes socio-économiques plus élevées. Un Eurobaromètre établi en

novembre 2001 montre quant à lui que les surfeurs sont plutôt des hommes jeunes et très éduqués. En effet, la pénétration internet en Europe est de 71,6% à la maison pour les hommes et de 64,8% pour les femmes. Sur le lieu de travail, elle atteint respectivement 41,8% et 38% pour les deux groupes. Pour ce qui est de l'âge, la pénétration du net dépasse 80% chez les 15-24 ans, atteint 51% chez les 40-54 ans et chute à 17% chez les seniors. Enfin, une question importante pour

les marketers internet: l'accès au web via les téléphones mobiles, les PDA et la télévision contribuera-t-il à étendre l'utilisation du net au sein de la population européenne? A l'heure actuelle, la plupart des foyers se connectent via un PC, bien que les téléphones mobiles soient extrêmement populaires. Au sein de l'UE, la Belgique, l'Allemagne et le Royaume-Uni apparaissent comme les pays dotés du pourcentage le plus élevé d'internautes ayant accès au net via leur téléphone mobile,

avec respectivement 10,2%, 10,1% et 8,8%. Cependant, sur le plan global, seuls 5,8% des personnes interrogées ont déclaré utiliser leur téléphones portables pour surfer.

## La fracture Belge est bien réelle

Des chiffres relativement récents concernant Internet et cités par le Ministre des Télécommunications donnent 2.326.268 connexions pour la Belgique. Il faut cependant remarquer que, parmi ce nombre élevé des abonnements à l'Internet gratuit, certains ne représentent pas toujours un internaute actif. Le nombre d'utilisateurs finaux actifs liés à l'Internet serait de 1.015.447. Les connexions qui n'ont pas été utilisées depuis deux mois pour se connecter à l'Internet ne sont pas incluses dans ces chiffres. Au-delà

*“ Au sein de l'UE, la Belgique, l'Allemagne et le Royaume-Uni apparaissent comme les pays dotés du pourcentage le plus élevé d'internautes ayant accès au net via leur téléphone mobile ”*

des oscillations statistiques, ce que l'on peut affirmer, c'est que plus des deux tiers des Belges ignorent complètement Internet dans leur vie quotidienne.

Bien conscient de cette problématique, Luc Van den Bossche, le Ministre belge de la Fonction publique, déclarait, que :

1. L'instruction devra apporter des solutions. Citons, entre autre, les road shows organisés par le Minis-



tre de l'Economie, Charles Picqué, et qui visent à démystifier l'outil internet auprès des particuliers comme des entreprises.

2. Des kiosques publics devront être exploités. Par exemple, des bornes interactives dans les maisons communales, les bureaux de poste, les stations de métro, les bibliothèques, les écoles,... de manière à toucher un maximum de gens et à augmenter la participation au nouveau modèle de services.
3. Tant que tout le monde n'aura pas accès au nouveau système, on ne considérera l'administration électronique que comme un moyen supplémentaire d'accéder à l'administration.

De son côté, en 2000, le Ministre des télécommunications, Rik Daems, s'est chargé de faire baisser le prix horaire des communications internet.

Noter que la fracture numérique n'est pas neutre. A savoir que certains paramètres sociaux déterminent plus ou moins la propension à utiliser les TIC. Ainsi, le profil moyen de l'internaute belge continue de s'apparenter à quelqu'un de plutôt

jeune, masculin et d'un niveau social assez aisé.

Au niveau des entreprises, on se rend compte que les PME ne sont pas aussi rapides que les multinationales à adopter les TIC.

Au niveau des régions, on note des différences importantes: entre la Wallonie et la Flandre, par exemple, ou entre les villes et les campagnes.

Les citoyens connectés ne le sont pas toujours dans les mêmes conditions. Certains (une minorité) bénéficient d'un accès rapide; d'autres se contentent de simples modems. Certains possèdent de grands écrans couleurs; d'autres (une minorité) de petits terminaux noir et blanc. Certains disposent d'un navigateur dernier cri, équipé des principaux plugins multimédias; d'autres, les non voyants par exemple, ne profitent que du texte.

Aux Etats-Unis, une loi impose aux sites gouvernementaux d'être accessibles aux aveugles. Mais, à en croire une étude de Newsbytes, cette loi n'est pas encore vraiment respectée.

Au Royaume-Uni, les sites gouvernementaux ont été accusés d'être peu respectueux des recommanda-

tions internationales en matière d'accessibilité.

Dans ce contexte, le choix des formats et solutions techniques prend une grande importance. Les développements "Open Source" sont, de plus en plus, considérés comme une bonne solution. Ils permettent à l'administration de ne pas dépendre d'une application propriétaire.

Enfin, notons que posséder du matériel informatique ne suffit pas. Il faut aussi que les gens acquièrent les compétences nécessaires pour naviguer dans la société de l'information. Or, une étude d'Alexa Research nous rappelle que de nombreux internautes éprouvent beaucoup de difficultés à apprivoiser ne serait-ce que les bases de la navigation sur Internet.

Sans compter tous ceux qui, en dehors de toute considération matérielle, n'ont aucune motivation à adopter Internet comme moyen de communication. Que ce soit par méfiance ou par simple désintérêt. De nombreuses études analysent ainsi les raisons pour lesquelles une frange importante de la population n'a aucune intention de se convertir à Internet.

Tout ceci explique que même des Etats très à la pointe en matière d'e-gouvernement et d'équipement informatique, comme l'Australie, en sont amenés à organiser des campagnes de promotion de l'utilisation d'Internet.

### Stratégies pour réduire la fracture numérique

L'OCDE définit le fossé numérique comme "gaps between individuals, households, businesses and geographic areas with regard

*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal*



to their access to use of ICTs". Selon l'OCDE, la réduction de ce fossé est importante pour trois raisons essentielles: d'abord celle des avantages économiques qu'engendrent les réseaux et les technologies de l'information et de la communication (TIC), ensuite et par rapport à la première, celle de l'importance croissante des TIC dans le contexte économique et social et enfin celle du risque d'exclusion et d'inégalité qui s'y trouve lié. En ce qui concerne le fossé numérique, l'OCDE se concentre principalement sur l'évaluation de la politique qui vise un accroissement de l'accès ainsi qu'une stimulation de la diffusion et de l'utilisation des TIC. Des données sont collectées et des indicateurs publiés à cette fin. En outre, la politique de l'enseignement se voit accorder une attention spéciale dans le rapport intitulé "Learning to Bridge the Digital Divide"<sup>5</sup>. Par ailleurs, l'OCDE participe également à des initiatives internationales telles que la DOT-force du G8 (Okinawa) ou à la coordination de programmes d'aide au développement bilatéraux.

Avant de s'attarder sur la question de l'accès, Graham Vickery évoque l'importance économique croissante de l'industrie des TIC au sein de l'OCDE. En Belgique, l'industrie des TIC emploie quelque 4 % des travailleurs et représente 6 % de la valeur ajoutée au sein de l'ensemble de l'économie. Dans une perspective européenne, il s'agit d'un résultat proche de la moyenne, seuls des pays tels que la Suède, la Finlande et les Etats-Unis faisant mieux (plus de 8 %). Sur le plan des investissements, les TIC représentent en moyenne quelque 15 % des investissements totaux. Mais en Finlande et aux Etats-Unis, ce chiffre dépasse les 30 %.

### Le fossé numérique entre pays

En ce qui concerne l'accès, l'OCDE arrive à la conclusion que l'accès présente des inégalités entre pays. On peut ainsi observer des différences entre les Etats membres de l'OCDE, le fossé se marquant surtout entre le Nord et le Sud toutefois. Les pays de l'OCDE comptent 10 fois plus de connexions téléphoniques que les pays extérieurs à cette organisation. Pour ce qui concerne l'Internet, la différence est encore plus marquée; les pays de l'OCDE comptent près de 100 fois plus d'hôtes par 1000 habitants. Le nombre de sites protégés qui disposent du commerce électronique constitue un autre indicateur à cet égard. Près de 5% de tels sites protégés se situent dans des pays qui n'appartiennent pas à l'OCDE. Entre les pays qui ne relèvent pas de l'OCDE eux-mêmes, de grandes différences s'observent aussi: ainsi, l'Asie et l'Amérique latine comptent environ 76 % des sites protégés existants au sein des pays qui n'appartiennent pas à l'OCDE.

loppement des contenus et des services présente également des inégalités entre pays. L'OCDE utilise à cet effet l'étalon du nombre d'hôtes par 1000 habitants. D'importantes différences en termes d'accès apparaissent, en outre, entre les Etats membres de l'OCDE. Les Pays-Bas, la Nouvelle-Zélande, la Suède, la Norvège, le Canada, l'Islande, la Finlande et les Etats-Unis sont les pays qui enregistrent des résultats supérieurs à la moyenne de l'OCDE. La Belgique se situe proche de la moyenne européenne, soit au milieu de la moyenne de l'OCDE.

### Le fossé numérique au sein des pays

Il existe également au sein de chaque pays un fossé numérique, déterminé par des facteurs socio-économiques tels que la répartition des revenus, le niveau de formation, les disparités entre zones urbaines et rurales, etc. Il est clair que des différences significatives apparaissent en termes d'accès

*"Tant que tout le monde n'aura pas accès au nouveau système, on ne considérera l'administration électronique que comme un moyen supplémentaire"*

Cependant, l'accès n'est pas uniquement une question d'infrastructure, la culture et le contenu jouant également un rôle important en la matière. A cet égard, on peut noter que l'anglais est la langue véhiculaire utilisée sur l'Internet. Ainsi, plus de 95 % des sites protégés existant au sein des pays de l'OCDE se présentent en langue anglaise, les autres langues qui apparaissent de façon relativement fréquente étant l'allemand, le français, l'espagnol et le japonais. Le déve-

à l'Internet, lorsque l'on compare les catégories de revenus les plus élevées et les plus basses. Force est de constater quand même que, dans un certain nombre de pays, la croissance est bien plus forte dans la classe la plus faible que dans la classe la plus élevée de la population. Tel est le cas au Royaume-Uni, aux Etats-Unis, au Canada et en Australie. Pour ce qui concerne le niveau de formation, une étude néerlandaise a constaté que l'accès à l'Internet chez les personnes à haute qua-

...



*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal / Ph. Starck*

lification représente près du triple de celui que l'on enregistre chez les personnes à qualification plus faible. Aux Etats-Unis, les différences sont encore plus marquées, avec un facteur de l'ordre de 6 à 10 selon l'étude menée. Dans chaque pays pratiquement s'observent également des différences entre zones urbaines et rurales. Elles sont essentiellement imputables à la distribution inégale de l'infrastructure de réseau mais aussi à des revenus moindres et des niveaux de formation moins élevés.

### Le rôle de la politique?

Graham Vickery établit une distinction entre la politique en matière de télécommunication et d'autres initiatives politiques ayant trait à la diffusion, à l'accès public, à l'apprentissage de compétences et au gouvernement électronique.

Sur le plan des télécommunications, il est essentiel de libéraliser le marché et de stimuler la concurrence. Tous les pays de l'OCDE pratiquement connaissent un régime de libre concurrence. Pour ce qui concerne la téléphonie mobile, la plupart de ces pays comptent plus de trois opérateurs en activité. Des problèmes subsistent encore, cependant, au niveau de ce que l'on appelle le "local loop" et la position dominante des opérateurs historiques. La concurrence exerce un effet considérable sur le prix, selon Graham Vickery. Le prix de location de la large bande internationale a baissé de 80 % en deux ans. En Australie, le prix de l'accès à l'Internet a baissé de 44 % en quelques mois après que quelques acteurs nouvellement arrivés sur le marché eussent procédé à des investissements en vue d'augmenter la capacité de leur réseau. Il existe également une relation entre les faibles

prix et l'utilisation, ce qui explique que dans les pays où l'utilisation de l'Internet est chère, la pénétration soit faible et inversement. Vu que l'augmentation de la vitesse et de la largeur de bande laisse supposer que l'utilisation et la demande d'Internet va croître encore dans l'avenir, il convient de porter son attention également aux réseaux alternatifs. C'est ainsi que la télévision numérique pourrait annihiler certains des effets négatifs du fossé numérique. La technologie mobile offre elle aussi de nombreuses possibilités. C'est ainsi que les services numériques par satellite peuvent faciliter l'accès dans des régions rurales isolées.

Une libéralisation poussée et une régulation des prix ne suffisent pourtant pas à réduire le fossé numérique. Une politique d'accroissement de la confiance dans le commerce électronique est tout aussi nécessaire. De plus, le développement de nouveaux services et leur diffusion doivent être stimulés par des investissements dans la recherche et le développement, dans l'enseignement

*“Les pays de l'OCDE comptent 10 fois plus de connexions téléphoniques que les pays extérieurs à cette organisation”*

et la formation TIC et par une politique industrielle régionale axée sur les PME. Le cadre régulateur doit également jouir d'un bon équipement afin de favoriser la concurrence, de protéger la propriété intellectuelle et de soutenir les normes. Enfin, les pouvoirs publics doivent également donner le bon exemple en offrant des services en

ligne et en assurant leur modernisation interne.

Ces recommandations politiques ont principalement trait à la création d'un encadrement de stimulation de la croissance de l'utilisation des TIC. Toutefois, cela ne suffit pas, compte tenu de l'obligation de mener une politique spécifique en matière de fossé numérique. Sur le plan de l'infrastructure, l'OCDE prône également des initiatives régulatrices visant à favoriser la concurrence, à développer l'infrastructure de base et à accélérer la mise sur rail de l'infrastructure de large bande. La diffusion de l'utilisation doit également être stimulée par l'offre d'un accès dans les écoles mais aussi dans d'autres lieux publics. Une attention toute particulière doit être accordée aux personnes âgées et aux handicapés ainsi qu'aux zones rurales isolées et aux régions défavorisées. En ce qui concerne l'enseignement, les étudiants doivent recevoir une éducation en technologie de l'information (TI). Les professeurs doivent également être formés afin qu'ils puissent utiliser cette technologie. En outre, dans les formations ou les recyclages, il convient d'être attentif au travail sur ordinateur et sur Internet. La politique industrielle doit également tenir compte de la diffusion des TIC dans les PME ainsi qu'à la facilitation de formations et à la diffusion des informations. Les pouvoirs publics quant à eux doivent développer des services en ligne qui représentent une plus-value pour leurs citoyens et doivent donc aussi stimuler l'utilisation des TIC. En d'autres termes, les pouvoirs publics doivent représenter un modèle d'utilisateur des TIC.

Enfin, la collaboration multilatérale doit également susciter une augmentation de l'intérêt et de l'utilisation

...

des TIC. Une comparaison des politiques menées révèle surtout l'existence de différentes voies pour accéder à la société de l'information. Les différences qui peuvent être constatées sont le plus souvent liées au contexte spécifique de chaque pays. L'OCDE classe les différents pays en fonction du type de politique qu'ils ont adopté. Des pays tels que les Etats-Unis et le Canada mènent une politique nettement axée sur le marché, accordant l'essentiel de leur attention au gouvernement électronique, à l'infrastructure et à la concurrence. Des pays tels que les Pays-Bas, la Finlande ou la Suède ont adopté une politique de consensus tenant compte de l'économie et de la politique sociale comme la concurrence, les start-ups, les PME, la formation et l'enseignement. La Belgique, avec la France, l'Autriche et la Suisse, possède également un modèle à consensus mais selon une autre variante, accordant moins d'attention sinon aucune à la concurrence et aux start-ups mais plutôt aux PME, à l'enseignement, à la formation et à l'offre d'un accès par l'intermédiaire des instances publiques. En outre, il existe encore un modèle intermédiaire qui accorde l'essentiel de son attention à l'enseignement, à la formation et à l'utilisation de réseaux par les pouvoirs publics (Espagne, Italie, Tchéquie et Mexique) et un modèle asiatique dont la politique en matière de société de l'information est essentiellement axée sur la réalisation de l'accès aux personnes âgées et aux personnes handicapées (Japon et Corée).

### Conclusions

Les technologies de l'information constituent aujourd'hui une évolution irréversible de notre société. Aussi, convient-il d'accompagner ce

mouvement par des mesures régulatrices voire correctrices. L'amélioration de la croissance économique et le renforcement de la compétitivité doivent en effet prendre en considération les impératifs de cohésion sociale. Dans ce cadre, le rôle des pouvoirs publics et des interlocuteurs sociaux est décisif.

### Le rôle de l'Etat s'articule autour de quatre points essentiels:

- Il doit investir dans la sensibilisation de la société civile comme du monde économique aux questions posées par la société de l'information.
- Il doit avoir une action législative notamment en matière de lutte contre les contenus racistes ou révisionnistes, ou en matière de protection de la vie privée ou de la propriété intellectuelle.
- Comme acteur majeur de la société de l'information, l'Etat doit améliorer la qualité des services publics à l'aide des technologies de l'information, ce qui peut avoir un effet d'entraînement sur les autres acteurs économiques.
- Enfin, le maintien de la cohésion sociale est une responsabilité importante de l'Etat. En effet, les technologies de l'information ont un effet amplificateur des inégalités existantes. Le risque est de voir se creuser un nouveau type de fossé social basé sur l'accès aux nouveaux médias. Pour lutter contre ce danger, l'Etat doit investir de façon directe dans la formation (tant la formation de base que la formation continue). La mise en place d'un service universel

en matière de communication peut également avoir un impact favorable sur l'égalité d'accès aux bénéfices de la société de l'information. A ce niveau, on peut relever le paradoxe de la libéralisation: elle favorise l'émergence d'un marché de masse, mais sans réglementation adéquate, elle fait baisser la qualité des services. Or la société de l'information doit à la fois bénéficier d'un marché de masse et de services de haute qualité. Le service universel doit prendre en compte ces deux objectifs distincts.

Les interlocuteurs sociaux sont, pour leur part, sensibilisés depuis longtemps à la nécessité d'accompagner le développement de la société de l'information. Ce développement forme un processus complexe en deux mouvements: d'une part, la création de nouveaux secteurs économiques basés sur les activités de service aux personnes et sur le renouvellement des connaissances, d'autre part, la diffusion des technologies de l'information dans les secteurs de l'économie traditionnelle. Ce double mouvement est un facteur de croissance économique et de création d'emplois mais également constitutif d'un certain risque quant aux conditions de travail, à la dévalorisation des qualifications ou à la précarité d'existence. Ces incertitudes sont contraires à notre modèle social mais en outre, contre-productives car elles freinent l'autonomie et inhibent l'esprit d'initiative. L'accent doit donc être mis sur le renforcement des qualifications spécialisées pour faire face aux nouveaux défis posés à notre société.

# Klant nog steviger aan het stuur met *Mijn VDAB*

Renaat Landuyt, Vlaams minister van Werkgelegenheid en Toerisme, en Yvan Bostyn,

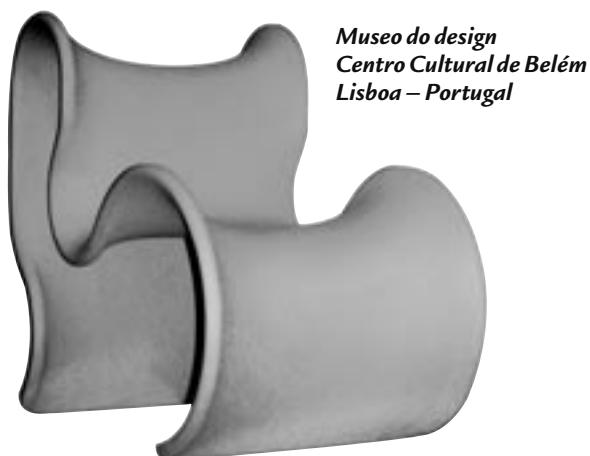
Administrateur-generaal van de VDAB, hebben begin oktober het nieuwe project

“Mijn VDAB” voorgesteld.

De arbeidsmarkt, en zeker de on-linerekruteringsmarkt zijn volop in beweging. Databanken met jobs en cv's bieden dan ook onvoldoende meerwaarde in een turbulente, concurrerende markt. De kritische klant verwacht meer. Met 'Mijn VDAB' komt de VDAB tegemoet aan de eisen van zijn klanten: ze krijgen een doorgedreven, gepersonaliseerde en flexibele dienstverlening waardoor ze sterker staan op de arbeidsmarkt.

Concreet biedt 'Mijn VDAB' zowel de werkzoekende als de werkgever een heleboel handige tools aan. Nieuw voor sollicitanten:

Mijn top 5 bedrijven: firma's die het voorbije jaar mensen met hetzelfde profiel als dat van de werkzoekende hebben aangeworven.



*Museo do design  
Centro Cultural de Belém  
Lisboa – Portugal*

Mijn cv-analyse: wie werk zoekt heeft de mogelijkheid om zijn cv te vergelijken met dat van andere sollicitanten die een gelijkaardige job zoeken. Bovendien kan hij ook z'n cv toetsen aan de eisen van werkgevers.

Mijn cv-matching: op basis van het cv van de sollicitant biedt 'Mijn VDAB' hem automatisch een aantal passende vacatures aan. Als toemaatje krijgt hij een aantal opleidingen en links voorgeschoteld die aansluiten bij zijn cv.

Ook voor wie werk aanbiedt, bundelt 'Mijn VDAB' tal van nieuwigheden:

Mijn jobanalyse: de werkgever kan controleren in welke mate zijn vacature afwijkt van de eisen van collega-werkgevers en het aanbod van werkzoekenden.

Mijn statistieken: wie werk aanbiedt kan hier het succes van zijn vacature opvolgen. Hij vindt er onder meer info over hoeveel keer z'n vacature werd bekeken via de website, de WIS-kiosken en Jobspot.

Mijn cv-matching: op basis van de werkgever z'n vacature biedt 'Mijn VDAB' hem automatisch een aantal passende cv's aan. Net als bij de werkzoekende krijgt de werkgever een aantal opleidingen en links voorgeschoteld die aansluiten bij zijn vacature.

De VDAB bevestigt met dit project zijn servicegerichtheid en klantfocus. Deze unieke en revolutionaire dienstverlening maakt van de VDAB de meest aangewezen partner in ieders zoektocht naar werk, opleiding of personeel.

Meer nog, de verdere uitbouw van het Vlaamse e-government krijgt een concrete invulling met de lancering van 'Mijn VDAB'. "Reeds lange tijd drukte de Vlaamse regering haar ambitie uit om tot het koppeloton van de Europese informatiesamenleving te behoren. De VDAB behoort met zijn on-linedienst zelfs tot de wereldtop. Ik kan niet anders dan hier tevreden over zijn," benadrukt de Minister.

<http://www.vdab.be/mijnvdab/start.jsp>



# Publication omni media

*La communication interne et externe des entreprises et autres organisations nécessite l'assemblage et la gestion de bases documentaires multi-média à même de contenir des articles, des images, des produits, des archives de mails, des présentations multimédia, du son, et beaucoup d'autres choses.*

Nous avons besoin de systèmes d'information pour en créer le contenu (authoring), le décrire (méta-information), le mettre à jour (édition). Ces systèmes sont précieux car ils permettent également de réaliser les choses suivantes: l'édition commune du contenu par diverses personnes (collaboration), la mise en place de processus de gestion du contenu (workflow), l'impossibilité de manipulation par des personnes n'en ayant pas l'autorisation (sécurité), le stockage des traces de ce qui a changé (statistiques, gestion des versions), la possibilité de décider quand l'information doit être publiée (planification), sa présentation dans le bon format (gabarits), la publication sur différents sites (syndication), l'affichage différent en fonction du visiteur (personnalisation) et bien d'autres choses encore. Aujourd'hui, que ce soit pour un portail, un annuaire ou un simple site Web d'entreprise, tout acteur doit pouvoir participer de manière aisée à la production d'informations. Les plates-formes de gestion doivent offrir ces facilités.

Prenons le cas d'un site Web, les webmestres de ces sites dont le volume d'informations augmente graduellement connaissent bien le problème, il faut permettre à n'importe quel intervenant, de mettre en ligne des données sans difficulté technique, sans se préoccuper d'aucune question de mise en forme ou de navigation. Ainsi, la démarche de production est recentrée sur le contenu, et la technique n'est plus un frein pour les détenteurs d'informations.

En mettant à la disposition des spécialistes du contenu des outils simples d'édition et de publication, on supprime de nombreuses manipulations fastidieuses de fichiers et les éventuelles étapes intermédiaires à faible valeur ajoutée. Le coût par unité d'information produite baisse substantiellement alors qu'augmente la productivité de publication.

Grâce à un tel système, les informations mises en ligne peuvent suivre un circuit de validation qui réduit les risques d'erreur de publication. Mais surtout, la normalisation des gabarits de pages, de la navigation, le suivi de la validité

des pages dans le temps, et l'automatisation de la gestion des liens sont une garantie de qualité supérieure du résultat final. Cela ouvre également la voie vers une meilleure expérience utilisateur, ce qui est un facteur bénéfique pour l'audience du site. L'outil doit également être puissant tout en ne nécessitant pas d'apprentissage laborieux.

De plus, un tel système doit permettre l'exportation "Omni média", c'est à dire, non seulement rendre le contenu disponible en HTML, visible sur un navigateur web, mais également, en PDF, en postscript, en RTF (traitement de texte), en WML (pour les téléphones WAP), en Xpress, etc... De plus, pour chaque support, il faut permettre l'application d'une charte graphique différente, ou de diffuser un contenu sous des chartes multiples pour plusieurs sites différents.

Consciente de cette problématique, la société Expert-IT propose une solution nommée **Content Factory**. Il s'agit d'un outil de gestion de contenu pour la publication vers un site web sous forme de pages HTML ou vers d'autres supports tels que l'impression.



*Un exemple de site Web multi-langues géré et généré à l'aide de ContentFactory d'Expert-IT*



Très simple d'utilisation, **Content Factory** ne nécessite pratiquement pas d'apprentissage préalable ni d'installation spécifique. La solution est installée sur les serveurs d'Expert-IT et s'utilise, pour la partie édition et gestion du contenu, à travers un navigateur récent (type Microsoft Internet Explorer v5.5) via une simple connexion Internet. Ceci n'entraîne donc aucune modification du système informatique du client ni aucune maintenance spécifique, celle-ci faisant partie du contrat de licence du produit.

**Content Factory** met à la disposition des utilisateurs un ensemble de gabarits spécifiques au média de publication. Il est possible d'assembler ces gabarits afin de construire des documents avec une très grande liberté, tout en gardant la cohérence visuelle nécessaire à une présentation professionnelle. L'interface graphique intuitive de **Content Factory** offre également la possibilité d'hierarchiser l'information et de lui associer les méta informations nécessaires aux moteurs de recherche. Evolutive, l'application accepte l'intégration, tant de modules réalisés sur mesure afin de, par exemple, connecter les systèmes du client, que de modules existants comme un gestionnaire de publication multi langue.

Lors de la construction du système d'information et de son évolution, il est possible de gérer des versions de tests consultables sur les serveurs Expert-IT. Celles-ci ne seront publiées qu'après vérification par les responsables. Chaque nouvelle publication entraîne la sauvegarde de la précédente vers laquelle il sera toujours possible de revenir en cas d'erreur.

**Content Factory** est pensé et conçu pour que le contenu soit stocké indépendamment de sa présentation. Les concepteurs de **Content Factory** ont concentré leurs recherches sur la facilité d'accès et de manipulation, car la gestion des publications est également considérée comme une tâche spécifique qui peut être remplie par d'autres responsables. Cette approche moderne entraîne une uniformisation des gabarits et des principes de navigation tout au long du site. Cela permet de changer très facilement tout élément graphique ou de modifier l'ergonomie d'un site en surface ou en profondeur. Et ce, simultanément, en quelques minutes, sur tous les documents.

Afin de s'intégrer au mieux dans des environnements hétérogènes, l'application permet également d'exporter les données au format XML pour les utiliser dans une autre application. Enfin, **Content Factory** prépare, dans la mesure du possible, des documents statiques qui sont publiés sur le site du client sans passer par une application de génération à la demande. Il en résulte que la charge supportée par le serveur du client est moindre et le référencement du site s'opère de manière plus efficace.

Sur base de cette expérience, Expert-IT a également développé deux solutions de gestion de contenu plus spécialisé. **News Factory** est une plate-forme Web de conception et de publication simple et intuitive de magazines en ligne multi langues. Cette application propose la gestion de tous les concepts d'un magazine. Son mode de fonctionnement est très proche de celui d'un travail d'équipe rédactionnelle. **Survey Factory** quand à elle est une application permettant de réaliser rapidement et en toute fiabilité des questionnaires en ligne, sur Internet ou intranet/extranet. Elle permet de réaliser des études de marché, des sondages d'opinion, des enquêtes de satisfaction, des formulaires d'aide à l'embauche, des formulaires d'évaluation de connaissances ou toutes collectes d'informations à distance.



*Ecran d'édition d'un article à l'aide de l'outil NewsdeskFactory d'Expert-IT*

La publication, le stockage et la diffusion de contenus sont au centre des préoccupations des entreprises. Il leur est dès lors nécessaire de se doter d'outils permettant la collecte et la gestion d'un ensemble complexe de données tout en assurant une présentation uniforme et structurée.

*Pour toute information complémentaire, vous aurez le loisir de visiter le site de la société Expert-IT.*

**Expert-IT s.a. n.v.**

Rue Lincolnstraat, 55 - B-1180 Brussels

Web : <http://www.expert-it.com>

Email : [info@expert-it.com](mailto:info@expert-it.com)



*Nesso – Giancarlo Mattiolo for Artimide*




---

**“How e-government is transforming the public sector”**

---

Date-Datum  
“19 November 2002”

Taal - Langue  
Français/Nederlands

Place-Plaats  
La Fondation Universitaire  
De Universitaire Stichting  
Rue d’Egmontstraat 11  
1000-Bruxelles

Inschrijvingen – Inscriptions  
Fax. 02/534 84 41  
Tel. 02/534 94 5  
E-mail: info@4Instance.be

4INSTANCE  
Rue Bosquetstraat 67  
1060 Brussel-Bruxelles

Frais de participation  
Deelnemingskosten  
Ambtenaar-Fonctionnaire  
150€  
Secteur Privé Sektor  
250€

(deze prijs is inclusief lunch,  
koffiepauzes  
en deelnemersmap  
ces frais comprennent le déjeuner,  
les pauses café et la farde de  
documentation)

Partners -Partenaires



**“How e-government is transforming the public sector”**

**“Customer Focused Service Delivery for the Public Sector”**

9h00 Onthaal & koffie – Accueil & café

*Modérateur – Moderator Professor:* Herman Matthijs

9h30 Introduction – Inleiding  
E-government Vandaag – E-government Aujourd’hui  
Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering  
Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation  
Luc Van Den Bossche

10h00 E-Justice  
Dr. Hugo Coveliers, volksvertegenwoordiger -fractieleider  
Christophe Van Vaerenbergh, adjunct kabinetchef Minister van justitie

10h30 Het digitale overheidslandschap in België  
Professor Johan Steyaert K.U.-Leuven

11h00 La simplification des procédures fiscales  
Regeringscommissaris belast met de vereenvoudiging van de fiscale  
procedures en de strijd tegen de grote fiscale fraude, toegevoegd aan de  
Minister van Financiën  
Alain Zenner

11h30 Het uniek ondernemingsloket  
Minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties,  
belast met Middenstand  
Rik Daems

12h00 Lunch + café-koffie

14h00 De praktische aanpak van een project  
CMG Belgium

14h30 Kruispunt databank Ondernemingen  
Dhr Hans D’Hondt, algemeen directeur NIS

15h00 Van een statische naar een interactieve e-government  
Jan Deprest, algemeen directeur Fedict  
(+ demo van de nieuwe portalsite/ + demo du portail )

15h45 Hoe integreer je federale en regionale initiatieven?  
Comment intégrer les initiatives fédérales et régionales?

*Introduction – Introduction*

Professor Eddy Vandijck

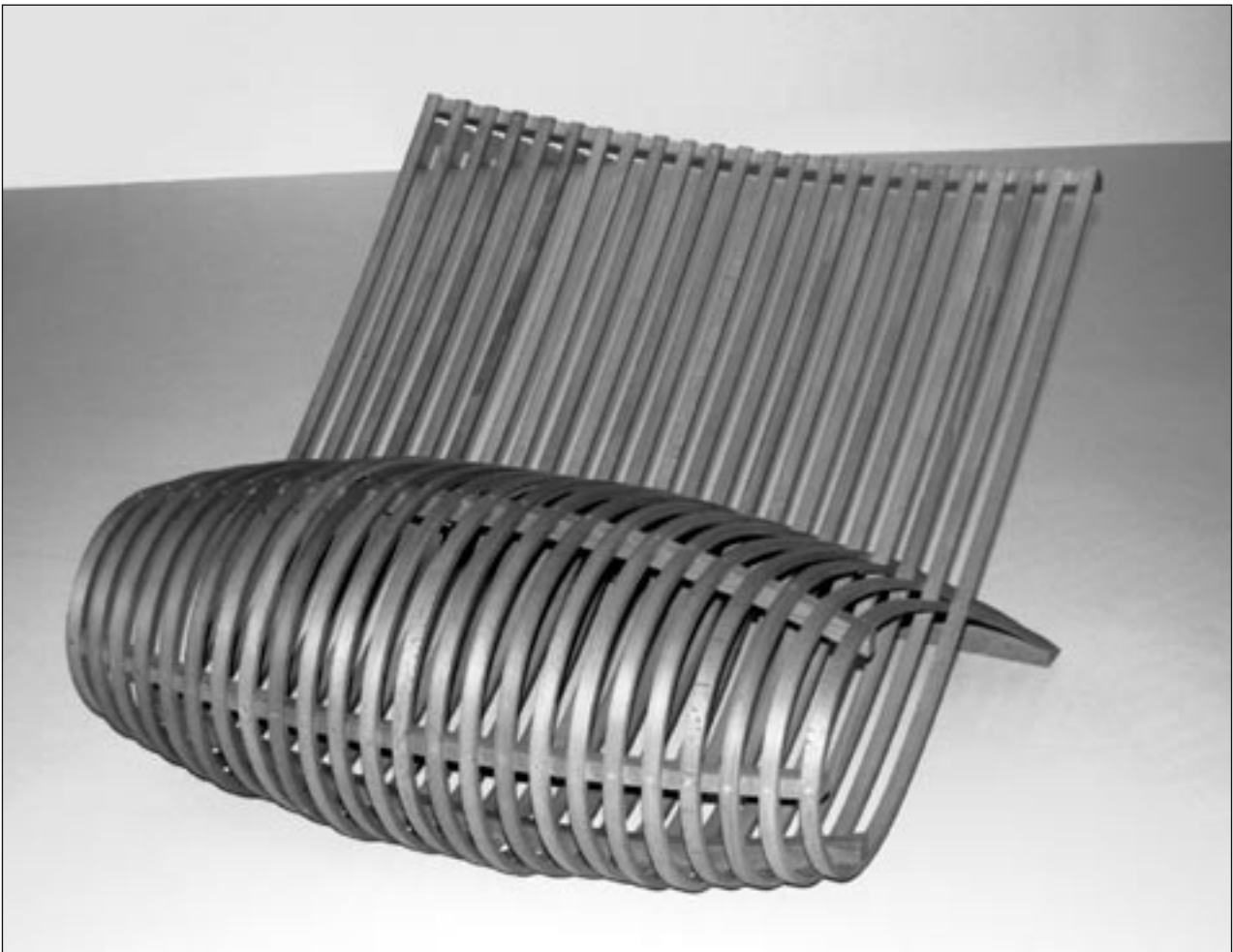
*Debat*

Filip De Graeve (e-gov.-manager) - Jan Deprest  
Vincent Peremans (wall-on-line)

*Moderator – Modérateur*

Professor dr. ir. Eddy Vandijck - Decaan Faculteit van de Economische,  
Politieke en Sociale Wetenschappen en Managementschool Solvay

17h00 Einde – Fin



*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal*

# E-government *vision and strategy* for the public sector *in Denmark*

Project E-government has been initiated by the central government and the regional and local administrations in order to promote and coordinate the transition to e-government in the public sector.

The Project is led by a joint board made up of the permanent secretaries from five ministries, the managing directors of Local Government Denmark and The Association of County Councils in Denmark which represent the municipal and regional authorities, respectively, and finally a representative from the municipalities of Copenhagen and Frederiksberg.

The project runs for three years from 2001-2004. The board is served by the IT-Technical Centre in the Ministry of Science, Technology and Innovation and the Digital Task Force which is based in the Ministry of Finance. The Digital Task Force also serves as the secretariat of the board.

The guiding idea behind Project E-government is that the responsibility for the implementation of e-government lies at the decentral level, but that in several cases, there can be a need for common guide lines and solutions to general problems of legal, technical, and organizational nature in order to support the transition process. The need for a cross-level effort was stressed in a whitepaper on e-government published in May 2001, and the project was agreed on in the annual negotiations with the regional and municipal authorities in June 2001.

## Vision

The ambition across state, county, and municipal government is to use the potentials of an e-society to structure the public sector in a more flexible and efficient way and with higher quality for citizens. The project has developed a strategy for e-government with the following vision:

*The e-government vision is to systematically use digital technologies to introduce new ways of thinking and transform organisations and work processes to improve the quality of service and efficiency.*

E-government is one of the solutions to coping with the challenges facing the public sector in the future.

*“The ambition across state, county, and municipal government is to use the potentials of an e-society to structure the public sector in a more flexible and efficient way and with higher quality for citizens”*

There is an expectation of increased costs because of the higher proportion of elderly people in the population, fewer people in the work force, and thus fewer people to recruit for public sector tasks, and increasing

demands from citizens that the public sector keep up with the technological development and provide up-to-date and high-quality service. In light of this, there will be a need to transfer resources from administration to service. This does not mean that administrative personnel will be moved to the service sector. But new recruitment should principally be limited to non-administrative functions in the public sector.

In several areas there are potentials for selfservice for users including citizens and companies, so that service can be increasingly delivered independent of time and location. But the transition to e-government is not only »adding electrical power« to existing formulas and work processes. It is a technological, but also a highly organizational change process. Work tasks and processes should be rethought and thought across existing lines and levels of authority. Digitalization should

support and develop work processes between institutions in the public sector and in relation to the citizen. In some areas of the public sector, there are potential advantages in sharing data and develop joint services in

cooperation with several public institutions (service communities). In the public sector, digitalization can open up possibilities of automation of routine tasks, leaving the employees with more time for case processing and non-routine tasks.

To make the transition succeed, it is important that the management is involved and makes sure that the employees are involved in the process, so that they can develop their competencies and are motivated to carry out their tasks in novel ways. Many e-government initiatives have already been initiated, and it is important that experiences in municipalities, counties, and state authorities are used. Project E-government intends to promote sound administration in the future e-world, and this knowledge portal will help by increasing knowledge about initiatives, practical guidelines for e-government, and best practice cases.

### Sound administration in e-society

Denmark is in the middle of a transformation to a digital society that will radically change contemporary

ways of thinking - in private life, in the business world, and in the public sector.

A majority of the population already participate actively in a digital network society that influences all aspects of social life. Danes are frontrunners in the world when it comes to taking advantage of new technological opportunities, measured by citizen access to the Internet, mobile telephony, and computer use.

Denmark has set the goal of being among the countries that is best at utilizing the global digital transformation to create growth and welfare. Citizens should have access to electronic media and be able to use them in all aspects of social life - from trading on the Internet to taking advantage of new possibilities in education and culture. Businesses should use digital technologies and the possibilities of network society to improve competitiveness in an increasingly globalized world.

The ambition is to utilize the potentials of digital society across state, regional, and local levels of government to organize the public sector in

a more flexible and efficient way and with higher quality of service for citizens. The core of e-government is to create better and more efficient solutions to administrative tasks through the use of information technology.

The demographic development in the years ahead will lead to an increase in the number of elderly people, while additions to the labour force stagnates. If the public sector is to avoid a scarcity of labour to carry out its core tasks, it is necessary to move resources from administration to service. E-government is a vital tool in this transformation.

E-government should also be used to make sure that citizens are met with more individualized services that put their actual needs in the centre. The public sector should be more accessible through electronic media. Greater transparency and access to information on public administration processes will simultaneously strengthen citizen confidence in the public sector. Work processes and organizations must be reorganized as electronic communication makes possible new ways of work sharing and simplifica-



*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal*



tions of case consideration processes. State, county, and municipal governments have organized their administration according to practical limitations, which will not exist in an e-government future. Physical proximity to documents, cases, or expertise has been decisive for the when and where of problem solving. Organization boundaries have often acted as walls because the costs of sharing and distributing knowledge have been too high. This will not be the case in the future if the full potential of e-government is utilized.

This major transformation of the public sector towards e-government requires cooperation and joint decisions among all levels of government in Denmark.

The E-government Board sees it as its role to support these processes and make sure that the necessary decisions are taken on the road towards full digitalization of the public sector.

### **E-government targets**

The following four targets describe the future goals that are used to guide the efforts in the years to come and lift state, counties, and municipalities into the digital society. The targets are supported by 8 main priorities, which will contribute to realizing the longer-term goals.

The targets and priorities are supported by indicators.

#### **Target 1:**

#### **E-government should actively contribute to the development of network society**

The development of e-government should not be an isolated achievement. Taking into consideration the importance of the public sector in the full economy, it is vital that e-government

contribute positively to the development of a network society that citizens and businesses will benefit from.

It is important that e-government contribute to the development of a network society because the development of a society where the economy is

increasingly based on knowledge will be a decisive precondition for wealth in the future. In a globalized world the countries that best understand how to use the possibilities of network society will reach a strong position.

Because of its size, the public sector can make it interesting for more people to use IT, set standards that create new infrastructures for the whole society, and create new markets where Denmark can make its mark. The public sector can thus contribute to a development that benefits the whole society. E-government at the same time contributes to spreading IT competencies across the population, for instance by making IT accessible at libraries, in the reception at city hall and so on.

Finally, it is of major importance that e-government is developed in a close cooperation with the private sector to use and develop the competencies and experience in both sectors.

#### **Target 2:**

#### **The public sector should work and communicate electronically**

The public sector should utilize digital technologies to improve services and make them more efficient. Reports, payments, applications, and other

types of communication with public administration should be handled electronically. All internal communication in the public sector should be electronic. At the same time public administration in all areas should use digital technologies in connec-

*“Many e-government initiatives have already been initiated, and it is important that experiences in municipalities, counties, and state authorities are used”*

tion with considerations of cases and other administrative functions. The full digitalization of the public sector should make sure that work processes oriented towards paper handling and manual control is reduced, and that double work and unnecessary work processes are removed. The goal is to reduce the costs in the public sector while improving citizen and company access to public service.

Such a decisive change in the work process will make it necessary that e-government forms a central element in the competence development of the employees in the public sector.

#### **Target 3:**

#### **The services of the public sector should be delivered in a comprehensive way with citizens and companies in the centre**

Activities in the public sector should be carried out, while taking the needs and actual situations of citizens and companies as the starting point, and supported by digital solutions. The goal is to develop comprehensive services; also when it comes to solutions across existing administration boundaries. This requires more recycling of data and information than takes place today. ...

**Target 4:****The tasks of the public sector should be carried out where they are handled in the best possible way**

Digital technologies make it simpler and cheaper to share knowledge and solve tasks in a much more flexible way than today. E-government makes it possible to move functions between organizations so that they can be carried out where they are solved in the best and most efficient way.

Ongoing and flexible relocation of concrete work functions should contribute to making routine tasks more efficient and improve the quality in more specialized tasks that require more expertise. The individual authority can use its particular competences to solve certain tasks for other authorities, and in other areas outsource work functions to other public authorities or private companies.

**Priorities for the years ahead**

The targets mentioned above denote the long-term goals that should guide the work towards e-government. In the short run, concrete efforts are focused on eight priorities where the efforts will be concentrated that should carry e-government forward during the next 2-3 years. Each priority possibly contributes to the goals of more than one of the targets. This is the case for the individual authority or institution that needs to carry out investments and take strategic choices concerning the development of e-government. And it is the case for the joint public effort that intends to create the necessary conditions for e-government.

Each priority possibly contributes to the goals of more than one of the targets.

The transformation towards e-government is a goal that should primarily be carried out locally with each individual institution having the responsibility for its own transformation and the knowledge to evaluate the best possible ways of achieving the full potential of e-government in each individual area. State, counties, and municipalities have a joint responsibility in making sure that the necessary conditions are in place and that barriers that impede e-government are removed.

*“Work processes and organizations must be reorganized”*

The e-government board that has been established to promote e-government in the public sector will follow the process to make sure that there is an ongoing development in each priority area.

**Flexible organisation**

With the introduction of e-government, tasks become less dependent upon physical and organisational location. E-government should be used to let the individual organisations focus on their core competencies and let other organisations do the tasks that they can do better.

**Cooperation in service communities**

E-government makes it possible to solve problems in closer cooperation with other authorities. Service communities should seek more comprehensive solutions to specific tasks, based on the needs of the citizens and communities around data and work processes.

**Slimmer administration through efficient work processes**

E-government should lead to more efficient administration through simplifications of the work processes. The work processes should take full advantage of the potentials of electronic communication.

**Comprehensive access points to the public sector**

The public sector should focus on creating multiple access points to government. This could be through individualized access, portals, or other comprehensive ways of enabling public access to services. It is necessary to cooperate among authorities and levels of government to avoid waste of resources and improve the experience of citizens.

**Full electronic service**

All major service areas and contacts with the public sector should be possible to carry out electronically. This is also of importance because it generally promotes the transformation of society towards network society.

**Electronic infrastructure in all public organisations**

It is necessary that all public organisations are able to communicate electronically with each other, and that they have the necessary electronic document handling systems to take full advantage of the potentials of keeping information in an electronic format through-out the work process. Using XML as a technical standard for data is a major part of this strategy.

**Secure e-government**

High security is a vital precondition for e-government. The public needs to have full trust in the systems to use



*Designcenter de Winkelhaak*

them, and the public sector needs a high level of security to handle a large part of the electronic contacts with citizens. A digital signature for citizens, companies, and public institutions is a major component of this strategy.

### **Support and knowledge sharing**

Many public authorities and organisations need knowledge, experience, and competence about major IT projects and e-government reforms. It is important to share knowledge within the public sector in a much more comprehensive way.

### **Role and means of the joint board**

The government and the local and regional organizations have established a board for the digitalization of

the public sector. The board is served by both a joint public digitalization unit (The Digital Task Force) and by the Ministry of Science, Technology and Innovation.

The role of the board is to be a catalyst for the strategic transformation to e-government, including contributions to making sure that the development is heading in the direction of the four targets that are put forward in this strategy. The board contributes to make certain that the work on e-government is carried out in a systematic and coordinated way across the public sector and keep the focus on the point that e-government involves and organizational development of the administration and its work processes.

The setup of the board does not involve an attack on the decentral model which forms the basic principle

in Danish public administration. The responsibility for the transformation to e-government is thus still placed with the individual authority, institution, etc. In its work and priorities, the board will focus on the following areas:

### **Creating the right conditions for e-government**

The transformation to e-government requires certain joint decisions, for instance about digital signatures and establishment of joint technical standards for electronic communication. The board will contribute to taking the necessary choices about such decisive preconditions for e-government

The board has an important role in supporting the development by identifying and pointing out to the different ministries the formal demands and issues of doubt in laws and other

...



*Designcenter de Winkelhaak*

rules that impede efficient use and diffusion of e-government.

The board will either on its own initiative or acting on concrete requests contribute towards the goal of making the individual ministries take the necessary steps towards adjusting legislation to support e-government.

**To get an overview and transmit knowledge about e-government**

Uncertainty about the transformation to e-government is among the most important barriers to increases in e-government. Public institutions generally need more knowledge and insight

into the potentials for improving efficiency and service that are achievable in the transformation to e-government. The board will make certain that there is a collection and transmission of good and bad experiences with reorganization projects. This includes good examples from various processes and the development of supporting materials in areas where knowledge is lacking at present.

The board will additionally take an initiative towards documenting the development of e-government through benchmarking and other methods that can create the necessary overview of the development.

**To assure the progress in the e-government process**

The board will actively take part in concrete projects of strategic importance for the e-government process. The nature of the board participation in these projects will depend upon the character of the individual projects. Certain projects will require the board to make decisions about going ahead and direction, while other projects are just monitored closely.

The board can press ahead with analyses of the needs for further initiatives to start new cooperation and development projects with the intention of having the responsible parties taking

the projects forward and seeking to coordinate initiatives across institutions and authorities.

The board will promote solutions that include several authorities by creating an overview of the possibilities and asking actors to participate in service communities where these seem appropriate. This includes areas where there are possibilities across public institutions to utilize economies of scale and develop joint solutions, and it includes areas where the solution can create a more quality-oriented and efficient service towards citizens and companies.

### The Digital Task Force

The Digital Task Force assists the joint board of Project E-government in carrying out the adopted projects, and it prepares the basis of the decision-making on the background of cooperation with the involved parties.

The Digital Task Force brings together interested parties and works as a catalyst in solving problems of coordination and cooperation in the digitalization process across the levels of the public sector.

The organisation is untraditional, but at the same time a symbol of the cross-level cooperation that is necessary to support the transition process in the public sector in an optimal way.

The Digital Task Force has about 20 employees. The unit is physically located in the Ministry of Finance. The employees are stationed from various ministries as well as the local and regional government organisations (Local Government Denmark and the Association of County Councils in Denmark).

The work process is project oriented in small groups across home organisations and competences.

In light of the role of the board the projects especially revolve around the provision of the necessary conditions for the e-government process, the development of tools and knowledge for public employees working with digitalization in the individual institutions, and contributions to starting cross-sectoral cooperation in central areas of the transition process (service communities).

The projects are among other things defined on the background of concrete demand from the surrounding world.

### IT-Technical Centre

The IT-Technical Centre in the Ministry of Science, Technology and Innovation and the Digital Task Force in the Ministry of Finance provide the joint central effort in the transformation and development of e-government. At the same time the establishment of the centre aimed at making sure that the IT-policy of the government rests on a solid IT-Technical basis, where relevant, cross-sectoral initiatives can be developed and implemented in close cooperation with the relevant forums and partners.

### Projects anchored by the IT-Technical Centre (Danish only)

Digital signature  
XML  
Legal modernisation  
Right to data  
Standard contracts

### Vision

The vision for the IT-Technical Centre is to be a nationally and internationally renowned and respected technical competence centre. Taking its point of the departure in its IT-Technical

competencies, the centre aims at making sure that the IT policy of the government is developed and implemented based on a technically solid and modern basis.

The center will contribute to the coordination, development and implementation of the general and cross-sectoral IT policy of the government, especially the promotion of higher efficiency in public administration through e-government, and it will promote e-government in state, county, and municipal authorities in close cooperation with the relevant parties.

The IT-Technical Centre will make sure that it at all times possesses up-to-date knowledge on and competencies about new, relevant technological and organizational developments that are or will be central for its work for the IT policy of the government, and that this knowledge is constantly updated, evaluated, and used in the work with IT policy.

### Strategy and course of action

The IT-Technical Centre will in its core competence areas offensively contribute to the formulation and development of the government IT policy and the efforts to promote e-government.

The guiding idea behind Project E-government is that the responsibility for the implementation of e-government lies at the decentral level, but that in several cases, there can be a need for common guide lines and solutions to general problems of legal, technical, and organizational nature in order to support the transition process.



# *Faire de la création un acte accessible à tous, simple et rapide*

## **Créer une société en une seule journée sur Internet**

Créer en un jour et éventuellement en ligne, une société au capital de 1€, pour une somme tout à fait modique, domiciliée chez soi pendant 5 ans.

**C**réer son entreprise est un acte qui engage fortement le créateur et son avenir. Il ne s'agit donc pas d'un acte anodin. A ce titre, le créateur doit accomplir un certain nombre de formalités, "acte de naissance d'une nouvelle entreprise".

Pour autant, le respect de ces formalités n'implique pas une course d'obstacles, la collecte de multiples pièces justificatives, une succession de démarches générant des frais impossibles à évaluer et tout cela avant même le premier euro de chiffre d'affaires.

Si, depuis plus de vingt ans, des progrès ont été réalisés, par exemple avec la création des centres de formalités des entreprises (CFE) comme guichets uniques de plusieurs administrations, ces démarches souvent complexes et incompréhensibles freinent la décision de passer à l'acte.

Il est nécessaire que, sans pour autant le banaliser, cet acte apparaisse comme peu coûteux, rapide et simple. Un ensemble de mesures est donc proposé pour répondre à ces trois exigences.

### **Accessible à tous: la SARL à 1 €**

La création d'une société reste juridiquement subordonnée à l'apport d'un capital minimum. Pour une petite entreprise en SARL, cette exigence ne s'appuie pas sur une véritable nécessité économique et ne constitue pas davantage une réelle garantie pour les clients et fournisseurs. Mais elle peut néanmoins constituer un obstacle de plus pour un porteur de projet aux moyens modestes. Pour ces raisons, le capital minimal pour la SARL (et l'EURL) sera réduit à 1€.

### **Plus vite: le récépissé provisoire et la déclaration par Internet**

Le dépôt du dossier de déclaration pour l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ouvre une étape de durée non déterminée, jusqu'à la réception de l'extrait du registre public valant notification de l'inscription. Dans cette période le chef d'entreprise ne peut pratiquement rien faire. Une valeur juridique sera désormais conférée au récépissé de dépôt du dossier, désormais appelé Récépissé de Création d'Entreprise (RCE), qui permettra à l'entreprise de débiter son activité sans attendre. Ceux qui souhaiteront effectuer leurs démarches de déclaration d'entreprise à distance pourront le faire par Internet, grâce à la levée de l'interdiction actuelle de déclaration d'entreprise par Internet.

### **Plus simplement: suppression de plusieurs formalités, simplification des règles de domiciliation**

Le dépôt du dossier unique au CFE ne dispense pas, pour les sociétés, de démarches parallèles ou préalables (homologation des statuts par les services fiscaux, obtention d'un récépissé bancaire de dépôt du capital, obligation de trouver un local pour servir de siège à la future société, obtention d'extraits du registre du commerce et des sociétés pour les associés précédemment immatriculés).

Par ailleurs, tous les créateurs d'entreprises sont tenus de signer, non seulement la déclaration unique, mais diverses attestations sur l'honneur complémentaires. Ces formalités sont supprimées ou aménagées.

Les créateurs n'auront plus, s'ils le souhaitent, à rechercher un local pour installer leur activité administrative (activité de siège): ils pourront utiliser pendant cinq ans leur domicile, même s'ils exploitent en société, ce qui leur permettra également de mieux répartir dans le temps leurs charges d'exploitation.

### Moins risqué: le patrimoine d'affectation des entrepreneurs individuels

Juridiquement, le patrimoine de l'entrepreneur individuel et de son entreprise ne font qu'un. Un échec professionnel est souvent synonyme d'échec personnel et peut avoir de fortes implications sur la vie privée de l'entrepreneur car ses biens, notamment son habitation personnelle, peuvent être saisis en remboursement des dettes professionnelles. Afin de diminuer son risque, l'entrepreneur individuel pourra désormais protéger une partie de son patrimoine personnel.

### Un véritable choix entre la société et l'entreprise individuelle

Aujourd'hui, 55% des entreprises sont créées sous la forme d'entreprise individuelle. Ce chiffre décroît au rythme de 1% par an. A l'inverse le nombre d'entreprises créées sous la forme de société (EURL, SARL, SAS, SA) augmente régulièrement.

En choisissant de créer une société, l'entrepreneur instaure une véritable séparation entre son patrimoine personnel et son patrimoine professionnel. En cas de difficulté de son activité professionnelle, sa responsabilité personnelle est limitée à ses apports dans la société. Ceci constitue une véritable protection de l'entrepreneur mais aussi de sa famille.

En choisissant l'entreprise individuelle, l'entrepreneur prend le risque de perdre une partie de ses biens propres en cas d'échec. Pour certains, l'entreprise individuelle est plus simple, plus pratique. Pour d'autres, accepter plus de formalisme en choisissant de créer une société, c'est aussi offrir à soi-même et à ses proches plus de sécurité.

Aujourd'hui, le choix entre la SARL et l'entreprise individuelle est orienté par l'obligation d'apporter un capital social de 7500 euros (libérable en 5 fois) à la SARL alors qu'aucun apport n'est nécessaire pour une création d'entreprise individuelle.

---

Jean-Pierre Raffarin, Premier ministre, et Renaud Dutreil, secrétaire d'Etat aux PME, au Commerce, à l'Artisanat, aux Professions libérales et à la Consommation, ont annoncé, lundi 7 octobre, le plan d'action gouvernemental en faveur de la création d'entreprises à l'occasion du Colloque «Création d'entreprises» à Lyon. Six grands thèmes et 28 mesures ont été retenus pour favoriser la création de plus d'un million d'entreprises nouvelles en cinq ans, soit 200 000 entreprises par an contre 170 000 actuellement. Parmi ces mesures, s'inscrit la possibilité de créer une société en une seule journée, sur Internet, et avec un capital social d'un euro. L'entreprise pourra débiter son activité avant même son immatriculation au registre du commerce. Le dispositif prévoit également le report total des charges sociales dues par le créateur la première année sur les cinq années suivantes. Des «fonds d'investissement de proximité» (FIP) vont être également créés, avec incitations fiscales à l'appui pour les épargnants qui y placent de l'argent, afin de favoriser la création de petites entreprises au plan local. Ce plan d'action sera repris dans un projet de loi sur l'initiative économique présenté devant le Parlement au début de l'année 2003

---

Traditionnellement, ce capital social avait pour but de protéger les créanciers en apportant une certaine garantie en face de leurs engagements. Dans les faits, le capital social est rapidement dépensé par l'entrepreneur et ne constitue donc pas une véritable garantie.

Sa libération progressive en 5 tranches annuelles lui enlève également beaucoup de sa signification initiale. Enfin, l'économie française voit la part des activités de services, services à la personne et services intellectuels notamment, augmenter fortement. Beaucoup de celles-ci sont en réalité très peu consommatrices de capital et l'utilité d'un capital de départ significatif n'est donc pas toujours justifiée. En conséquence, le montant du capital social de la SARL (ou de l'EURL) sera désormais fixé à 1€ étant entendu que l'entrepreneur aura toujours la faculté de la porter à un montant plus élevé.

# L'E-Gov et les E-Communes à Bruxelles

Historiquement, le C.I.R.B. a été créé en vue de soutenir et d'accélérer le processus d'informatisation des 19 communes de la Région bruxelloise. Opérationnel en juin 1989, il a immédiatement engagé le processus d'approbation des schémas directeurs informatiques.

**P**endant 10 ans, le C.I.R.B. a soutenu cet effort d'informatisation en subsidiant l'équipement informatique des 19 communes de la Région bruxelloise. Le montant dégagé par le Gouvernement régional s'est élevé à 30.000.000 €.

A l'issue de ce processus, le C.I.R.B. a mis en oeuvre un plan triennal d'impulsion au réseau à large bande IRISnet. Ce plan triennal vise à financer l'acquisition et l'implémentation des nouvelles technologies de l'information dans les administrations locales de Bruxelles. C'est le Gouvernement qui fixe les orientations du Plan qu'il souhaite financer. Deux types de financement sont possibles: soit l'innovation, et elle est alors financée à 100%, soit la dissémination, et elle est alors financée à 50%.

Au-delà du financement des pouvoirs locaux, le C.I.R.B. assure en outre diverses missions qui sont rémunérées par les pouvoirs locaux selon le mandat signé entre celui-ci et le Centre.

## Au service des administrations

Le C.I.R.B. offre des outils pour servir les administrations, grâce aux compétences développées en technologie de l'information et de la communication. Les administrations se trouvant dans le périmètre institutionnel bruxellois peuvent avoir accès à nos différents services.

Il s'agit des institutions parlementaires, du Gouvernement, des administrations régionales, des pararégionaux, des administrations locales, des CPAS, des asbl, et sous certaines conditions des hôpitaux IRIS.

*“Sur les 19 communes de la région,  
12 disposent actuellement d'un site Internet”*

## Le Plan Multimédia des écoles bruxelloises

L'émergence de la société de l'information se manifeste par un ensemble de transformations profondes. Avec la généralisation de l'usage des technologies et des réseaux d'information,

l'informatisation de la société, annoncée dès la fin des années septante, est désormais une réalité que traduit de manière concrète le concept de “société de l'information”.

La numérisation de l'information, l'informatisation des modes de production et d'échange, la croissance de la part immatérielle de la richesse produite et le développement des nouveaux réseaux comme Internet ont de fortes répercussions sur notre économie régionale, mais aussi sur la vie des citoyens, notamment ceux qui sont à la recherche d'un emploi.

Marquée par une évolution technologique de plus en plus rapide, la révolution de l'information s'accompagne d'une mondialisation des flux d'information dans laquelle les nouveaux réseaux multimédias ne connaissent plus de frontières.

Ces transformations, qui dessinent une véritable mutation de notre société, font des conditions de l'entrée

de la Région de Bruxelles-Capitale dans la société de l'information, un enjeu décisif pour l'avenir. Les bouleversements introduits par les technologies de l'information dépassent largement le seul enjeu économique: l'essor des nouveaux réseaux d'infor-



*Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portuga*

mation et de communication offre des promesses sociales, culturelles et, en définitive, politiques.

La transformation du rapport à l'espace et au temps qu'induisent les réseaux d'information permet des espoirs démocratiques multiples, qu'il s'agisse de l'accès au savoir et à la culture, de l'aménagement du territoire ou de la participation des citoyens à la vie locale.

Pourtant, les promesses que recèle la société de l'information justifient une vision optimiste de l'avenir. L'entrée dans la société de l'information peut

se traduire par une société plus solidaire, plus ouverte et plus démocratique. La bataille de l'intelligence commence à l'école, où le développement des technologies de l'information et de la communication répond à un double objectif:

- Donner aux futurs citoyens la maîtrise des nouveaux outils de communication qui leur seront indispensables.
- Mettre les richesses du multimédia au service de la modernisation de la société.

Le Plan Multimedia concerne l'ensemble des enseignements, primaire et

secondaire, et de tous les régimes, et couvre la formation des enseignants, l'équipement et la mise en réseau des établissements d'enseignement, ainsi que la production et la diffusion de contenus adaptés.

### **Services aux citoyens**

Indirectement, le C.I.R.B. offre aux citoyens de faciliter quelque peu ses rapports avec l'administration bruxelloise en développant pour cette dernière des applications informatiques et web.

Les nouvelles possibilités en matière de communications (immédiate et universelle) se font sentir dans la société toute entière. Dès lors, le citoyen est en droit d'attendre une amélioration notable dans le type de rapports avec les administrations.

L'action du C.I.R.B., comme centre de services, s'intègre dans la logique de l'E-Government. La volonté politique de créer l'E-Government va permettre la mise en oeuvre d'une interaction des réseaux de tous les niveaux de pouvoir au service des citoyens et des entreprises.

Le Centre d'Informatique dispense dès lors des services Irisnet, développés souvent dans le cadre de projets européens.

Quatre grands types de services irisnet sont disponibles pour les citoyens:

- Les journaux télévisés régionaux en différé sur Internet.
- Guichet électronique des administrations communales.
- Des applications conviviales en matière de transport
- L'informatisation des écoles
- La localisation à Bruxelles

...

### Commune et e-gouvernance

La plupart des communes de la Région ont déjà créé ou sont en train de préparer leur site Internet communal. Sur les 19 communes de la région, 12 disposent actuellement d'un site Internet: Anderlecht, Bruxelles-Ville, Etterbeek, Ixelles, Jette, Koekelberg, Molenbeek-Saint Jean, Saint-Gilles, Uccle, Watermael-Boitsfort, Woluwe-Saint-Lambert et Woluwe-Saint-Pierre.

La commune de Forest devrait lancer son site, en phase de finalisation, avant la fin de l'année 2002. L'avantage d'un site Internet est qu'il ne nécessite aucun déplacement pour le citoyen et qu'il est accessible aussi bien pendant les heures de service qu'en dehors de celles-ci. Ce site permet d'offrir une multitude d'informations aux citoyens de la commune, telles que des renseignements généraux concernant les heures d'ouverture de l'administration, l'agenda des activités de la commune, les ordres du jour et les décisions du conseil communal, les divers règlements en vigueur dans la commune, ainsi que bien d'autres renseignements pratiques relatifs à l'administration communale.

Saint-Gilles et Woluwe-Saint-Pierre ont ainsi fait appel à une société privée que se soit pour la réalisation complète du site de base ou pour la réalisation de certains éléments de graphisme ou d'esthétique.

Lorsque la réalisation et gestion de celui-ci sont effectuées en interne, la gestion technique est généralement confiée au service informatique tandis que la gestion du contenu est confiée au service information. C'est à ce stade que résident les principales difficultés pour la plupart des communes: coordination et communication entre services administratifs ne sont pas choses aisées et sont souvent ralenties ou perturbées par la lourdeur administrative et le cantonnement dans des habitudes de travail immuables.

La gestion de l'information disponible sur le site Internet est un aspect très important: si le site de l'administration communale n'est pas maintenu et que les informations que l'on y trouve ne sont pas mises à jour, il est voué à une mort certaine. Il est donc essentiel que les personnes ayant la gestion de ce site à leur charge aient la possibilité de maintenir ce site à jour: que ce soit

cupe de la récolte des informations. Il faut également que ces démarches de mises à jour et de circulation de l'information soient clairement définies. A part l'une ou l'autre exception telle que Saint-Gilles, toutes les communes préfèrent mettre en avant l'adresse "www.commune.be" à la place de "www.commune.irisnet.be", adresse que le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise souhaite mettre en avant dans un esprit d'uniformité. Dans tous les cas, les sites hébergés au CIRB seront accessibles via l'adresse comprenant "irisnet", les "nom.be" n'étant en générale que des adresses miroirs, redirigeant le visiteur vers le portail original. Il est à noter qu'en France, il est recommandé aux administrations d'utiliser l'extension gov.fr pour leur site officiel, afin de les identifier sans ambiguïté et d'assurer une certaine uniformité des adresses.

### Le back-office

Le back office étant un élément essentiel pour la bonne mise en place de l'e-gouvernance, il est dommage de constater que certaines communes considèrent encore cette matière comme secondaire. Pourtant, il est utile de se rappeler que la manière dont ce back office est géré influencera fortement la qualité des services délivrés par l'administration communale. On peut toutefois féliciter les efforts consentis en la matière, qui ont donné un souffle nouveau aux parcs informatiques de plusieurs communes au lendemain des élections d'octobre 2000, lors de la mise en place des nouvelles législatures.

Il serait utile de promouvoir la formation du personnel en vue de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communica-

*“Il serait utile de promouvoir la formation du personnel en vue de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication au sein des administrations et de motiver le personnel à y participer”*

La création et la gestion du site peuvent ainsi être réalisées soit en interne conjointement par le service informatique et le service information ou par l'un de ceux-ci, soit en ayant recours à une personne extérieure ou au CIRB, soit être sous-traitées par une entreprise privée ou de nouveau par le CIRB. Des communes telles que Jette,

pour la mise à jour technique, modifier le contenu des pages et les décharger vers le serveur dans des délais raisonnables, ou la mise à jour informationnelle, concernant la collecte rapide et efficace des informations au sein de chaque service. Il importe donc qu'une personne soit désignée comme responsable de la maintenance du site et s'oc-



tion au sein des administrations et de motiver le personnel à y participer. L'accent doit être mis sur des aspects tels que l'utilisation de la messagerie électronique, que le personnel doit être capable d'utiliser aisément. Il est également important qu'une partie du personnel soit formée à l'utilisation de programmes de conception et de gestion de sites Internet, ainsi qu'à l'utilisation d'un protocole de transfert des données en vue de la mise à jour du site. Ceci permettra aux membres du personnel d'être plus impliqués dans leur travail, car il pourra participer à un travail collectif, visible par le public. L'idéal serait de développer un site Internet doté d'une structure commune, gérée par le service informatique ou information, ou par un autre groupe de travail, en laissant une place à chaque service pour expliquer les projets en cours et à venir, ainsi que les autres tâches qui le concernent. Bien entendu, il y a lieu de respecter une certaine uniformité en termes de présentation, de polices utilisées, ... qui pourrait être définie soit au niveau communal, soit au niveau régional. D'autre part, il est à déplorer que certaines communes, soient tributaires d'un manque d'infrastructures sur leur territoire, empêchant une connexion au réseau régional à large bande. A ce point de vue, un effort pourrait être envisagé de la part de la région afin de pousser l'association France Telecom / Telindus à avancer dans ces travaux ou de trouver un arrangement pour que les communes concernées puissent accéder à ce réseau via un prestataire de service déjà implanté, tel que UPC/Chello dans le Nord-Ouest de Bruxelles, car plus les délais seront longs avant l'accès au réseau à large bande de ces communes, plus grand sera le retard à récupérer vis-à-vis des



*Designcenter de Winkelhaak*

autres communes qui auront déjà eu le temps de se familiariser avec ces nouvelles technologies.

En ce qui concerne la sécurité informatique, vu l'augmentation des échanges électroniques de divers types de documents, il faut que les communes mettent l'accent sur leur protection. Tout poste de travail communiquant soit avec l'extérieur, soit avec le reste du réseau doit être équipé de programmes antivirus à mise à jour automatique et tout courrier électronique entrant doit être analysé par cet antivirus et spécialement s'il est accompagné de pièces jointes. De même, des copies de sauvegardes des informations doivent être prises le plus souvent possible, dans la limite de leur utilité, et être stockées

dans un endroit différent de celui où se trouvent les informations originales, avec une protection contre le vol et le feu.

Dans le même esprit, les administrations communales devraient encourager les autres entités locales à faire de même: écoles, CPAS, centre culturel, ... Car il arrive encore trop souvent que des fichiers de membres comportant de multiples informations se perdent, soient effacés ou soient détruits suite à un virus ou une simple panne matérielle toujours possible.

Pour ce qui est de l'accès à Internet et de l'utilisation du courrier électronique, hormis le fait du respect de la sécurité, dans la plupart des cas, la simple confiance au personnel ne suffit pas et entraînera des abus de la part

...

de celui-ci. Il est donc indispensable que le conseil communal établisse, si ce n'est pas encore fait, un règlement d'ordre intérieur ou une charte à suivre sur l'utilisation d'Internet dans l'administration afin de définir les usages autorisés de ce nouvel outil et ceux qui sont considérés comme portant préjudice à l'administration, ainsi que les modalités du contrôle mis en place. Malgré un manque d'uniformité du parc informatique et d'accès au réseau et une insuffisance de formation spécifique du personnel pour certaines administrations, la mise en place d'un back office efficace semble en bonne voie pour la plupart des communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

### **Le middle-office**

Le middle-office englobe les relations entre les administrations elles-mêmes, entre les administrations et la Région ou encore entre les administrations et l'Etat. Ceci nécessite une infrastructure permettant d'échanger informations et données entre les différents acteurs de l'e-gouvernance, mais également l'existence de plusieurs services indispensables pour la modernisation des services publics, tels que des programmes de gestion de la comptabilité communale, de la population, ...

Plusieurs acteurs sont impliqués dans ces relations: il y a d'une part les acteurs publics: l'administration communale, la Région et le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise, l'Etat et le Service Public Fédéral "Technologie de l'Information et de la Communication", et d'autre part quelques acteurs privés, dont le plus important est la Banque Dexia.

Avec l'avancée du réseau IRISnet de la Région de Bruxelles Capital, il peut être envisagé à terme que toutes

les communes de la région exploitent les infrastructures et services proposés par celui-ci. Quelle sera l'évolution de la position dominante qu'occupe actuellement Dexia, présent dans pratiquement toutes les communes de Belgique, avec sa large gamme de services aux administrations ? Une prise en main ou un développement de nouvelles applications en la matière pourrait entraîner plus de libertés de la part des administrations qui ne seraient plus forcément attachées à leur banquier historique qu'était l'ancien Crédit Communal. Mais la Région de Bruxelles Capitale pourrait-elle assumer le développement et la gestion d'applications propres qui remplaceraient les produits de la Banque Dexia ?

L'aspect relationnel du middle office est évidemment ce qui pose le plus de problèmes pour la mise en place de l'e-gouvernance pour tous les niveaux de pouvoirs. Il est indispensable d'accroître la communication entre ces différents acteurs ainsi qu'au sein d'une même administration. Trop de rétentions d'informations et un manque de clarté peuvent encore être observés: chaque acteur doit pouvoir être au fait de projets qui le concernent, qu'ils soient introduits au niveau local, régional ou fédéral. Il y a donc lieu de privilégier le dialogue et renforcer celui-ci dans les relations, quel'en soient les acteurs.

### **Le front-office**

Le front-office comprend toutes les relations entre un citoyen ou une entreprise et l'administration. Celles-ci sont très variées et comprennent à titre d'exemples la demande d'informations sur la vie communale, la demande d'un certificat de naissance, la demande d'un permis d'urbanisme,

le paiement d'une taxe sur un immeuble abandonné, ...

A l'heure actuelle, le front-office en est encore à ses débuts. Il s'agit souvent d'expériences locales qui ne sont que peu ou pas du tout coordonnées. L'arrivée de nouveaux projets introduits par des sociétés commerciales telles que La Poste et son produit PostBox permettent d'envisager à terme la mise en place progressive de nouveaux services aux citoyens et l'utilisation fonctionnelle des nouvelles technologies de l'information et de communication.

Le front-office, matière la plus visible par le citoyen, est en perpétuelle évolution. La comparaison de l'avancée de l'e-gouvernance entre des régions ou des pays n'est pas chose aisée car elle est difficilement quantifiable, chaque acteur ne poursuivant pas forcément les mêmes objectifs. Il faut néanmoins souligner que les initiatives locales, régionales ou fédérales permettent de faire progresser l'e-gouvernance. La seule remarque à apporter à ceci est le manque de coordination entre les différents acteurs, qui entraîne une multiplication d'expériences locales parfois peu homogènes, sources de pertes d'énergie, de temps et d'argent. Les efforts menés par le Centre d'Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale vont pourtant dans ce sens. Une amélioration en la matière pourrait être possible en négligeant certains préjugés politiques ou des intérêts locaux trop prononcés au profit d'intérêts régionaux bénéfiques pour l'ensemble des communes et des citoyens de la région.

### **Source :**

*CIRB & Philippe Hanuise*

### België is de snelste groeier in Europa inzake e-government. Vooral de sociale zekerheid scoort goed

Uit een halfjaarlijks onderzoek van Cap Gemini Ernst & Young, uitgevoerd in opdracht van de Europese commissie, blijkt dat België, samen met Zweden, de snelste groeier is in Europa inzake e-government. Vooral de sociale zekerheid in België scoort goed, aangezien het doorgeven van dergelijke gegevens voor alle werkgevers volledig elektronisch zal verlopen. Daarnaast haalt België ook op andere vlakken haar achterstand inzak e-government langzaam maar zeker in. Vanaf volgend jaar zou immers de volledige belastingaangifte online kunnen worden ingediend. En ook het inschrijven van uw nieuwe auto zal vanaf volgend jaar online kunnen gebeuren. Ondanks de snelle groei, blijft ons land achterop hinken ten opzichte van de andere Europese landen. Enkel Nederland, Zwitserland en Luxemburg laten we achter ons. Aan de top staan bijna alleen Scandinavische en Angelsaksische landen, met Ierland en Zweden als koplopers.

### Ontdek de culturele wereld van SELOR

SELOR, gaat vanaf 25 oktober van start met een Sboeiend initiatief. Het gaat erom het beeld van de Administratie op te frissen en uit te breiden door er ook kunst en cultuur aan te verbinden. De ruimten van de eerder neutrale zalen waarin duizenden kandidaten, die opkomen om er een examen af te leggen, worden ter beschikking gesteld van jonge kunstenaars om er hun werken te tonen. Gedurende 2 maanden zal U realisaties van jong talent kunnen bewonderen.

De bedoeling van deze kunst- of cultuuraanbrengst is wederzijds inzicht en begrip te wekken zowel bij de jonge mensen die bij de overheid hun beroepstoekomst trachten te verzekeren, als bij kunstenaars van haast dezelfde leeftijd die hun creaties voor de eerste keer aan de smaak van de bezoekers kunnen voorleggen.

#### Info:

Tentoonstelling van 25/10/2002 tem 7/1/2003,  
van 10-13h en van 14h tot 16h00

Oratoriënberg 20/4 – 1010 Brussel

Tel. 02/214 44 30

## Le Cirque Il Florilegio: une oasis magique

*Avec courage, Livio, Corrado et Davio les 3 fils du célèbre Darix Togni - disparu en 1976 - ont voulu réinterpréter les codes millénaires du spectacle de cirque. En s'inspirant de la tradition familiale ils ont créé une nouvelle forme de divertissement destinée aux adultes, mais qui fascine également les plus petits.*

*Le nouveau spectacle, qui sera proposé du 15 octobre au 8 décembre 2002 à l'hippodrome de Boitsfort, retrouvera la grande tradition de la mise en scène et du décor créés par Il Florilegio et les frères Togni.*

*Le chapiteau, les roulottes et les carrousels plongeront immédiatement les spectateurs dans un monde merveilleux d'un autre temps et procurera ce moment unique d'évasion qui donne un autre visage au spectacle du cirque.*

*Cette année, les animaux (tigres, zèbres, kangourous, girafe, éléphants, ...) seront mis à l'honneur, sans oublier des numéros exceptionnels d'acrobatie, d'équilibre et d'humour. L'imagination, l'élégance, la nostalgie et l'ironie conserveront toujours une place importante dans le spectacle.*

*Grâce à sa mise en scène particulière, Il Florilegio crée un émerveillement incomparable, enfante le fantastique où se mêlent l'univers fellinien et la Commedia dell'arte.*

Info: <http://www.ilflorilegio.be>

### Staatsblad vanaf 1 januari enkel op internet

Het Belgisch Staatsblad zal vanaf 1 april 2003 enkel nog op het internet te raadplegen zijn. Dat heeft de federale regering beslist tijdens de laatste begrotingsronde. Met het afschaffen van de papieren versie van het Staatsblad zegt de regering meer dan 2 miljoen euro te kunnen besparen. De elektronische versie, die werd gelanceerd in 1997, zou gratis blijven. De Staatsblad-stek kent momenteel met 12.000 bezoekers per dag trouwens al meer lezers dan zijn gedrukte tegenhanger. Plannen om de lay-out van de stek op te frissen zijn er echter niet. Nochtans is de huidige versie van de site weinig gebruiksvriendelijk te noemen. Wie de url [www.staatsblad.be](http://www.staatsblad.be) intikt, komt nu automatisch op de website van de Federale Overheidsdienst Justitie terecht. Daar moet je dan nog de juiste link vinden en een keer of vijf doorklikken om uiteindelijk op de homepage van het Staatsblad terecht te komen. De uiterst trage zoekmodule die je daar kan vinden, stelt je geduld verder op de proef.

<http://www.staatsblad.be>

Puzzle

# Bubble Business

## Schijn en werkelijkheid in de economie

Aart De Zitter

Bevattelijke analyse van hypes in de economie, hoe ze ontstaan en hoe ze ontploffen.  
Geïllustreerd met vele actuele cases.



Inzicht in de werking van de economie en in de mechanismen die leiden tot collectieve zinsbegoocheling.  
Met lessen die iedereen kan leren om een volgende hype te slim af te zijn.

De economie heeft het zwaar te verduren. Tot voor kort dacht men nog dat het internet de wereld radicaal zou veranderen. Vandaag spatten bedrijven open die voorheen de lucht in werden gejubeld. Financiële schandalen brachten enkele top-lui handenvol geld op maar lieten de economie én de kleine belegger met een zware kater achter. Bubble Business beschrijft hoe hypes ontstaan. Hoe komt het dat iedereen die hoeraverhalen zo makkelijk gelooft? Hoe begint een hype? En wanneer komt het omslagpunt waar het even snel bergaf gaat als voorheen bergop? Wie profiteert van een economische hype? En wie is het slachtoffer? Alle betrokken partijen - ondernemers, grote investeerders, media, kleine beleggers én politici - moeten ervoor zorgen niet in slaap te worden gewiegd door het zoete gezang van economische goochelaars die hen het walhalla beloven. De vraag blijft altijd dubbel: wie zijn

die keizers die, zoals in het sprookje van H.C. Andersen, in al hun protserige naaktheid voor ons staan? En vooral: wie zijn de durvers die roepen dat het naaktlopers zijn?

### Enkele conclusies en stellingen uit 'Bubble Business'

De "homo economicus" is een mythe. De mens handelt economisch niet op een rationele manier, strevend naar kostenminimalisering en rendement-maximalisering. Hij luistert naar zijn buik, handelt op een irrationele manier, laat zich door zijn gevoelens leiden. Daarbij spelen drie cruciale gevoelens een belangrijke rol in zijn handelen, en dus ook in zijn economische handelen: angst, hebzucht en luiheid (of J.Ridderstråle: mad, sad, glad).

Deze visie wint steeds meer aan belang bij economen. Getuige daarvan de Nobelprijs economie die zopas aan Daniel Kahneman werd gegeven:

hij is de grondlegger van de tak "behavioral finance".

De shift van materiële naar immateriële economie verhoogt het risico op hypes, omdat de voeling met de realiteit verzwakt. "Nieuwe economie" is dan ook hypegevoeliger dan "oude economie".

De economie zal verder evolueren van kenniseconomie naar een droomeconomie (stijgend belang van creativiteit en innovatie). In die "droomeconomie" zit de kritische toegevoegde waarde bij hen die met de alomane wezige kennis creatief en innovatief kunnen omspringen. Door die groeiende nadruk op de "droom" (Jensens "Dream Society") zal het risico op hypes nog toenemen.

De dag dat God door de Veldstraat loopt, zal hij sterven. Het droomaspect trekt mensen aan. Als dromen aan de werkelijkheid getoetst worden, vervalt vaak hun aantrekkingskracht. Dat geldt ook voor hypes: hun realiteitsgehalte staat vaak veraf van hun droomgehalte (cfr. recente hype rond "De Rechtvaardige Rechters").

Marx' economische theorieën bewijzen vandaag op twee vlakken hun gelijk. Enerzijds bezit "de massa" zowel het kapitaal (aandelenportefeuilles en pensioenfondsen) als de kritische massa (kennis is privé-eigendom). Anderzijds werkt het kapitalisme dermate perfect, dat het zichzelf kapot maakt omdat de wintsmarges door concurrentie te klein worden ("Het kapitalisme draagt de kiem ...



van zijn eigen ondergang in zich”). Cfr. Schumpeters “creatieve destructie”, en ook de ideeën van Summers & DeLong (“the winner takes it all”).

We hebben opnieuw meer verstaatsing nodig (J.M. Keynes waarschuwde al voor een rationele investeringspolitiek in een irrationele wereld), om controles in te voeren die de hebzucht van alle actoren in toom kunnen houden. Het is de verantwoordelijkheid van de overheid ervoor te zorgen dat economie behoeftenbevredigend werkt en dat kennismonopolies doorbroken worden. We moeten ons verzetten tegen de Tiger Woods van de economie. Op micro- en macro-economisch vlak moeten controles, remmingen en transparantie worden ingevoerd. Daarbij gaat het o.a. over de samenstellingen van Raden van Bestuur, rapporteringsplicht, afchaffing van werknemersparticipaties, nieuwe boekhoudkundige wetgeving, nieuwe valuatietechnieken, strengere bestraffing van fraudeurs, grotere Chinese Muren tussen de analisten en de investeerders.

De economische media moeten opnieuw hun kritische rol ter harte nemen en zich verzetten tegen het “betere knip- en plakwerk”. Handel in aandelen door beroepsjournalisten moet verboden worden, wegens mogelijke voorkennis en belangenvermenging.

Technologie kan maar overleven als aan twee voorwaarden is voldaan. Enerzijds moet ze een reële toegevoegde waarde bieden (“need to have” in plaats van “nice to have”) en dus een reële vraag van de markt beantwoorden. Anderzijds moet de technologie haarfijn functioneren. 85 % functionaliteit is onvoldoende om op de markt door te breken.

Bedrijven zijn “tot groei gedoemd”.



**Museo do design – Centro Cultural de Belém – Lisboa – Portugal**

Wie niet groeit, wordt eruit geduwd. Een hype is een perfecte manier om snel te groeien. Een hype is de beste distributeur om nieuwe technologieën op een snelle en globale manier te verspreiden. De hype als ultieme roze korrel.

Vroeger lag de toegevoegde waarde in de voorraad van producten. Vandaag ligt die in kennis en het netwerk wat daarrond wordt opgebouwd. Daardoor verschuift de nadruk van rivaliteit naar netwerking. In dit nieuwe model bewijst de vrijmarkteconomie dat ze niet langer functioneert, omdat ze niet kan omspringen met de hebzucht, angst en luiheid van de spelers. We moeten onderzoeken of er een synthese uitwerkbaar is tussen het marxisme en het kapitalisme. De wetmatigheden uit het kapitalisme, gebaseerd op een delicaat spanningsveld tussen vraag en aanbod, tussen schaarste en overvloed gaan niet langer op in een maatschappij waar de toegevoegde waarde immaterieel en (theoretisch) omnipresent is.

De aandelenkoersen van bedrijven die in de biotechnologie actief zijn, verlopen continu stijgend. En dit in tegenstelling tot de meeste beursbarometers die continu dalen. Dit, gecombineerd met het droomgehalte van “nieuwe geneesmiddelen”, doet vermoeden dat hier een nieuwe hype in de maak is. De waardering van deze bedrijven is niet in proportie tot hun reële resul-

taten. Randbemerking daarbij is dat veel van de potentieel nieuwe geneesmiddelen wel degelijk aan een reële behoefte van de markt voldoen.

De valuatietechnieken van bedrijven moeten herbekeken worden. In een immateriële economie, in een technologiesector (met haar hoge ontwikkelingskosten en lage productiekosten) is “discounted cash flow” een gevaarlijke analyse. Er valt veel te zeggen voor een waardering die volledig gelijk is aan de reële omzet van een bedrijf. Zolang een bedrijf nog in de ontwikkelingsfase zit, is de boekhoudkundige waarde gelijk aan nul. Bovendien mag kennis niet in het immateriële activum worden opgenomen, omdat zij ondeelbaar privébezit van elk individu is.

Het hypeklimaat op het einde van de vorige week heeft voor een driedubbele paradox gezorgd (p.231 e.v.): kennisparadox (overwinning van de dommerik, door inflatie van kennis, zie ook de recente stellingen van Mark Elchardus), transparantieparadox (hoe meer kennis gemeengoed wordt, hoe crucialer de restantjes geheime informatie) en kapitaalparadox (de beurs is gedemocratiseerd, maar het zijn juist de kleine beleggers die meest verloren hebben, zie ook de transparantieparadox).

Een hype is noodzakelijk om de economie gezond te houden. Wie af en toe aan de appelboom schudt, zorgt ervoor dat de rotte appels op de grond vallen. De jonge Jonagolds blijven hangen.

*“Bubble Business, schijn en werkelijkheid in de economie”,  
“Bubble Business”*

**Aart De Zitter**

*uitgeverij Lannoo, 250 pagina's.*

● ...

Cisco

### Europese Commissie beveelt concurrentie bij aangetekende e-mails

Het Leuvense technologiebedrijf Hypertrust mag De Post beconcurreren in het versturen van aangetekende e-mailberichten in gerechtelijke en administratieve procedures. Dat is het resultaat van een klacht van Hypertrust bij de Europese Commissie. Die zette de Belgische staat aan tot een wijziging in de postwet.

---

### Droit & Toile, une nouvelle revue

La Revue «Droit & Toile» se propose de publier des réflexions, des études et débats, sur le cadre juridique de la société de l'information. Elle sera alimentée par les activités du projets Droit & Toile et les manifestations internationales de préparation du Sommet mondial sur la Société de l'information (SMSI)

A travers ce nouveau média électronique, il s'agit de contribuer à la construction de structures juridiques adaptées à chaque culture et à chaque société.

Le premier numéro publie les travaux et débat du séminaire qui s'est tenu à Bamako le lundi 27 mai 2002 dans le cadre de la conférence régionale africaine de préparation du Sommet.

<http://www.unitar.org/isd/dt/>

---

### UNPAN

The mission of UNPAN - United Nations Online Network in Public Administration and Finance - is to promote the sharing of knowledge, experiences and best practices throughout the world in sound public policies, effective public administration and efficient civil services, through capacity-building and cooperation among the United Nations Member States, with emphasis on south-south cooperation and UNPAN's commitment to integrity and excellence.

### 14th MONACO WORLD SUMMIT

MONTE-CARLO

8 au 10 décembre 2002

Un des grands axes du programme est: "Les nouvelles technologies, le Service Public et la Mondialisation"

### Les nouvelles technologies et le service public

La survenance des nouvelles technologies est à l'origine d'un véritable défi pour les autorités gouvernementales. Des progrès significatifs dans l'efficacité de l'administration et de la gouvernance en général sont ainsi accomplis. L'expression "guichet unique" a été créée qui traduit les nouvelles priorités à même de conduire à une intégration verticale des différents niveaux de l'administration.

### Le partenariat public privé (PPP)

Le développement de services locaux et communautaires fournis par le secteur privé est à l'origine d'une controverse bien que représentant une alternative viable. Des spécialistes du PPP aborderont ce sujet de même que la controverse.

### La mondialisation et le défi du développement technologique

La mondialisation est à l'origine de nouveaux défis sur le terrain de la coopération mais aussi de menaces économiques. La "société de l'information" peut-elle aider l'Afrique dans son développement, voire l'accélérer, stimuler la croissance et ouvrir de nouvelles avenues sur le terrain de l'éducation, de l'emploi et de la sécurité alimentaire? Des spécialistes étudieront les problèmes posés par la mise en œuvre de l'E-Gouvernement dans les nouvelles Economies.

<http://www.cmf.ch/>