

N° 52 April-Mei — Avril-Mai 2005  
Maandelijks/Mensuel - afdelingskantoor Gent X

Toelating tot sluiting  
Gent X  
3/224

BELGIË - BELGIQUE  
P.B.  
Gent X  
3/4145

# 4 INSTANCE<sup>®</sup>

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

*Welkom in de Antwerpse Zoo*

**European  
Endangered  
Species  
Programme**

**Belgium World Summit  
Award Congress  
Concert Noble, 29 June 2005**

**Open Source Conference,  
31 May 2005**





4INSTANCE N° 52  
April-Mei – Avril-Mai 2005

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER  
ÉDITEUR RESPONSABLE  
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE  
bvba G.T.G. sprl  
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.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION  
bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction  
Greta Rooselaers  
Tel. 02/534 94 51

E-mail: [4instance@skynet.be](mailto:4instance@skynet.be)

CULTUUR - CULTURE  
De Antwerpse Zoo

COPYRIGHT PICTURES  
Thibault Van der Auwermeulen

LAYOUT - PREPRESS  
Daniel Collette Production sprl  
<http://www.dcprou.be>

REGIE  
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION  
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

Membre du Club de la Fondation Universitaire  
Lid van de Club van de Universitaire Stichting

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

## ABONNEMENT



**7 nummers per jaar**

België: 75 euro incl. BTW

E.U.: 100 euro incl. BTW

**7 numéros par an**

Belgique: 75 euro TVA inclus

U.E.: 100 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.4instance.info>*

### 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

75 euro (België/Belgique)

100 euro (E.U./U.E.)

Handtekening/Signature \_\_\_\_\_

# OPEN SOURCE IN DE PUBLIEKE SECTOR OPEN SOURCE DANS LE SECTEUR PUBLIC



Datum - Date  
31 mei - mai 2005

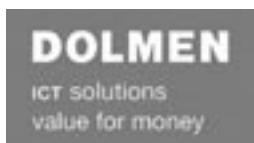
Taal - Langue  
Nederlands - Français

Plaats - Place  
Universitaire Stichting  
Fondation Universitaire  
Rue d'Egmontstraat 11  
1000 Brussel - Bruxelles

Info  
Tel. 02/534 94 51  
info@4instance.be

Deelnemingskosten  
Frais de participation  
Ambtenaar-Fonctionnaire: 75 euro  
Secteur Privé Sector : 250 euro

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



OPEN SOURCE SOFTWARE IS NOT FREE AS IN "FREE OF COST"  
BUT FREE AS IN "FREE TO USE AND SHARE"  
(LAURENT LACHAL)

- 09:30..... **Onthaal & koffie - Accueil & café**
- 10:00..... **Inleiding dagvoorzitter - Introduction Président de conférence**  
Eric Verhulst - Director Open License Society
- 10:15..... **De wereld van Open Source Software: Wat is er zo bijzonder aan?**  
Dr ir. Herman Bruyninckx - KU-Leuven Department of Mechanical Engineering
- 11:00..... **Praktische voorbeelden uit 10 jaar open source-gebruik bij openbase besturen.**  
Jan Guldentops, Founding Partner BA N.V.
- 11:30..... **L'usage de standards ouverts dans les administrations fédérales**  
Olivier Schneider - Expert du Secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat
- 12:00..... **Walking Lunch & koffie - Buffet Déjeuner & café**
- 13:30..... **Brusselse regering stapt gedeeltelijk over naar vrije software**  
Koen De Vos - Adviseur Informatica Kabinet Guy Vanhengel
- 14:00..... **Innovation Happens Everywhere - Sun and Open Source**  
Geert Didden  
Industry Development Consultant , EMEA Public Sector Sun Microsystems Belgium
- 14:30..... **Koffie - Café**
- 14:45..... **Open Source in Praktijk**  
Stephan Janssen - Founder and manager of JCS (part of Dolmen Group)  
Founder and chairman BeJUG, JavaPolis
- 15:15..... **Open Source in Praktijk**  
Ben Van den Brande - Diensthoofd Informatica en systeembeheer Ovam
- 15:45..... **Debat**  
Onno Timmerman, It-filosoof studiedienst Sp.a  
Ben Van den Brande, Diensthoofd Informatica en systeembeheer Ovam  
Stephan Janssen, Founder and manager of JCS (part of Dolmen Group)  
Geert Didden, Sun Microsystems Belgium

OPEN SOURCE IN DE PUBLIEKE SECTOR OPEN SOURCE DANS LE SECTEUR PUBLIC

Inschrijving - Inscription

31 mei - mai 2005

fax 02/534 84 41

Online via [www.4instance.info](http://www.4instance.info)

De heer / Mevrouw  
Monsieur / Madame

Functie  
Fonction

Administratie / Administration  
Bedrijf / Société

tva/btw

Straat  
Rue

Nr.  
N°

Postcode  
Code postal

Gemeente  
Localité

Telefoon  
Téléphone

E-mail  
Courriel

4INSTANCE N° 52  
April-Mei – Avril-Mai 2005

**6** *Welkom  
in de Antwerpse Zoo*



- 6** **CULTUUR - CULTURE**  
Welkom in de Antwerpse Zoo
- 9** **e-GOVERNMENT**  
Indigov Monitor Lokale Besturen 2005
- 13** **E.E.P.**  
European Endangered Species Programme
- 20** **SOFTWARE AG**  
e-government in de achtertuin van de burgers
- 23** **SÉCURITÉ**  
Les entreprises ne se soucient pas encore vraiment de leur sécurité!
- 24** **SÉCURITÉ TIC**  
Criminalité informatique
- 31** **MARCOM**  
Space Reaching out to Business
- 34** **ARVASTAT**  
VDAB biedt werkloosheids- en werkaanbodstatistieken online aan via ArvaStat, Arbeidsmarkt vraag- en aanbodstatistieken
- 37** **ADOBE**  
Ministerie van Financiën realiseert elektronische belastingaangifte voor de burger
- 40** **CONGRÈS DU SECTEUR PUBLIC 2005**  
Jacques Attali, l'invité du 2ème Congrès du secteur public
- 44** **AGILE ADMINISTRATION**  
Verandering, de enige constante voor een moderne administratie
- 46** **SUN MICROSYSTEMS**  
Sesam voor de FOD Financiën
- 48** **WSA**  
Congress: "The future of internet"
- 49** **e-GOVERNMENT**  
Online aanvraag tegemoetkomingen aan personen met een handicap  
IrisCoM, pour une meilleure gestion et coordination des chantiers

*Welkom  
in de  
Antwerpse  
Zoo*







Het oorspronkelijke terrein van de Zoo, gelegen buiten de stadswallen, besloeg een oppervlakte van slechts 1 ha 59a. Geleidelijk groeiden de dierkundige en botanische verzamelingen en werd de tuin uitgebreid tot een oppervlakte van 10,5 ha. Merkwaardige gebouwen uit die eerste periode zijn de Egyptische tempel (1856) en het antilopengebouw (1861) in Oosterse stijl, waar nu de okapi's wonen.

Ook het culturele aspect van de Zoo kreeg de nodige aandacht. Oorspronkelijk werden concerten ingericht op de kiosk van de tuin. Later werden er tijdens de winterperiode ook symfonieconcerten geprogrammeerd. Het vroeger gebouwde museum werd gesloopt om plaats te maken voor een feestzaal, de Marmeren Zaal en de Wintertuin, terwijl het museum op de eerste verdieping werd ondergebracht.

*De Antwerpse dierentuin werd gesticht op 21 juli 1843, met als opdracht de zoölogische en botanische wetenschappen te bevorderen. Jacques Kets (10.11.1785-1.2.1865), bekend zoöloog en plantkundige, werd aangesteld als eerste directeur. Hij aanvaardde deze functie, op voorwaarde dat een museum zou worden opgericht om zijn natuurhistorische verzamelingen in onder te brengen. Bij de inhuldiging van dit gebouw in 1844 door Z.M. Koning Leopold I, werd de Maatschappij het predikaat "Koninklijk" toegekend.*



Na de tweede wereldoorlog werd besloten om de dierentuin volledig te reorganiseren en een modelzoo op te richten die voldeed aan moderne wetenschappelijke, educatieve, culturele en esthetische normen. De dierenverblijven kregen meer ruimte en licht. Enkele opmerkelijke realisaties uit deze naoorlogse periode zijn het mensapengebouw (1958), dat in 1989 werd vernieuwd, het grote jubileumcomplex opgericht ter gelegenheid van het 125-jarig bestaan van de Maatschappij met verblijven voor roofvogels, zeeleeuwen en het nocturama (1968). In 1973 werd een volledig nieuw reptielenverblijf opgebouwd en in 1978 een nieuw gebouw voor de kleinere apensoorten.

Bewust van zijn educatieve taak startte de Zoo in 1969 met "Zoo-classes". Even later werden ook planetariumvoorstellingen (voor info, mail naar [planetarium@zooantwerpen.be](mailto:planetarium@zooantwerpen.be)) ingelast en kregen groepen rondleidingen op aanvraag.

Op 1 januari 1983 werd de dierentuin geklasseerd als monument. In 1993 viert de Zoo van Antwerpen haar 150ste verjaardag met een uitgebreide activiteitenlijst. 1997 is het jaar van subantarktische pinguïns en Alaska-zeeotters in Antwerpen. Indrukwekkende onderwatergezichten, zwemmende macaronipinguïns ...

of broedende koningspinguïns trekken vele bezoekers naar de Zoo. Het gebouw en de dieren die symbool staan voor het leven op de (ijskoude) poolgebieden wordt VRIESLAND gedoopt. Een belangrijke stap bij de realisatie van het masterplan, zeg maar de toekomstvisie van de Maatschappij, is de uitbreiding van het olifantenperk in de lente van 1999, Hathi-Mahal of olifantenpaleis. Bedoeling is een groot tropisch savanneperk te creëren. Met de opening van de moerasbiotoop centraal gelegen in de tuin, krijgen heel wat dieren een nieuw huis. Nijlpaarden, kroeskoppelikanen, tapirs en een 60-tal moerasvogels trekken er medio 2003 in. De naam: Hippotopia!

Koala's, ooevaars en bonobo's; allemaal ambassadeurs van hun soortgenoten met elk hun apart verhaal. Maar ook een eigen waterzuiveringsstation, een wandeling door de kruin van een lindenbos en heel wat speelgelegenheid voor kinderen van verschillende leeftijden, maken Planckendael tot een prettig, groen park waar je elke dag iets nieuws ontdekt.

In 1956 kocht de Koninklijke Maatschappij voor Dierkunde van Antwerpen het Domein Planckendael te Muizen aan, met een oppervlakte van 40 ha. Dit domein is nu uitgegroeid tot een boeiend en volwaardig dierenpark met een eigen karakter.

Een rijk gevarieerd gamma aan activiteiten, een dierenbestand van nagenoeg 950 soorten en ruim 5.000 dieren, ca. 1.300.000 bezoekers per jaar en 38.000 leden, een uitzonderlijk bomenbestand en een prachtige tuinaanleg, maken de Antwerpse Zoo en het Dierenpark Planckendael momenteel tot één van de merkwaardigste dierentuinen ter wereld.

Een belangrijke pijler van de Koninklijke Maatschappij voor Dierkunde van Antwerpen is de zorg voor het natuurbehoud. Natuurbehoud kent geen grenzen, maar werken aan natuurbehoud in eigen land komt op de eerste plaats. Het is in dit kader dat onze maatschappij in 1952 het natuurreservaat De Zegge in Geel aankocht.

De Zegge is een uniek, ruim 96 ha groot natuurgebied dat de Koninklijke Maatschappij voor Dierkunde van Antwerpen beheert. De Zegge geniet op natuurbehoudsvlak internationale bescherming. Het is een E.G. vogelrichtlijngebied en behoort tot het Habitatgebied 'De Kleine Nete' in uitvoering van de Europese Habitatrichtlijn.

### **Stamboekhouder van 8 dieren**

Eén van de belangrijkste functies van moderne dierentuinen is het bijdragen tot natuurbehoud zowel in situ (activiteiten in het land van oorsprong) als ex situ (activiteiten in de dierentuinen en parken). Daarom werken de belangrijkste dierentuinen in Europa mee aan het EEP (= European Endangered Species Programme). In de praktijk betekent dit dat elk van deze dierentui-

nen de verantwoordelijkheid heeft om voor een aantal bedreigde diersoorten de kweek in de Europese dierentuinen en parken zodanig te coördineren dat er zich gezonde, zichzelf onderhoudende bufferpopulaties van die soorten ontwikkelen. In de andere regio's van de wereld bevinden zich gelijkaardige programma's, bv. Het SSP (Species Survival Plan) in Noord-Amerika. Door actief mee te werken en mee te denken aan kweekprogramma's over de grenzen heen, wil de Koninklijke Maatschappij voor Dierkunde van Antwerpen helpen aan de instandhouding van bedreigde dieren over de hele wereld.

Omdat het voor elke zoo apart onmogelijk is alle informatie tot in detail bij te houden van alle dieren ter wereld, krijgt elke goed georganiseerde zoo waar er wetenschappelijk onderzoek wordt verricht, een aantal diersoorten ter coördinatie toevertrouwd. Deze zoo's houden dan een zogenaamd stamboek bij van de dieren. Het is een centrale registratie voor individuen van een bepaalde diersoort die in dierentuinen gehouden worden. Vroeger werden alle gegevens enkel op papier geschreven en stond alles dus in een boek, vandaar de naam stamboek.

Nu worden alle gegevens over die bepaalde diersoort bijgehouden met behulp van een computerprogramma. Eenmaal per jaar wordt het stamboek gepubliceerd.

In het stamboek staan voor elk dier zijn of haar stamboeknummer, geboortedatum, identiteit van de vader en de moeder, de dierentuin waar het dier verblijft, de nakomelingen, de sterfdatum, individuele kenmerken enz.

Aan de hand van deze gegevens kan de computer dan de stamboom van de dieren uitwerken en kunnen we berekenen welke individuen het best met elkaar paren om tot een populatie te komen die gezond en voldoende groot is. Voor diersoorten waarvoor een dergelijk beheer van de kweek nodig is, heeft men niet alleen een stamboek maar ook een coördinator van het kweekprogramma nodig. Hij/zij is dan verantwoordelijk voor het maken van de aanbevelingen voor de kweek, de huisvesting en de verzorging van de diersoort in kwestie.

Zo moet de KMDA zorgen voor het voortbestaan van de okapi, de bonobo of dwergchimpansee, het goudkopleeuwaapje en de Congopauw op wereldvlak. Op Europees vlak zijn wij ook houder van het stamboek van de monniksgier, de Mexicaanse soldatenara, de Fischer's toerako en de bergpaca.

*Het park is alle dagen open vanaf 10 uur.*

*Het sluitingsuur is verschillend naargelang het seizoen.*

<http://www.zooantwerpen.be>



# Indigov Monitor Lokale Besturen 2005

In 1995 kwam de eerste gemeentelijke website in Vlaanderen online. Vandaag zijn we tien jaar later. Hoog tijd dus voor een stand van zaken. Om die reden update Indigov zijn jaarlijkse Monitor Lokale Besturen, en analyseerde de inhoud, de elektronische dienstverlening en de gebruikersondersteuning van alle stedelijke en gemeentelijke websites in Vlaanderen en Brussel. Voor het eerst koppelde Indigov aan deze monitor ook een ranking.

De Indigov Monitor is echter geen louter eGovernment meting, maar een evaluatie van de wijze waarop besturen websites inschakelen om de informatievoorziening, de dienstverlening en de communicatie met de burger beter te organiseren. Precies door deze invalshoek en de uitgebreide focus van het onderzoek (analyse van alle websites o.b.v. 205 criteria) onderscheidt dit onderzoek zich van heel wat andere onderzoeken en benchmark studies.

## Beschrijving van het onderzoek

In de periode van 22 februari tot 21 maart 2005 werden alle 327 websites van de Vlaamse en Brusselse steden en gemeenten geanalyseerd op basis van een gestandaardiseerde methode. De websites werden gescreend aan de hand van 205 beschrijvende en inhoudelijke criteria. De beschrijvende criteria hadden betrekking op:

- Identificatievariabelen
- De aanwezigheid van informatie over

de site zelf (inrichter/eigenaar van de website, colofon, disclaimer, privacy-statement, technische partners,..)

- Aantal aangeboden talen
- Status van de website

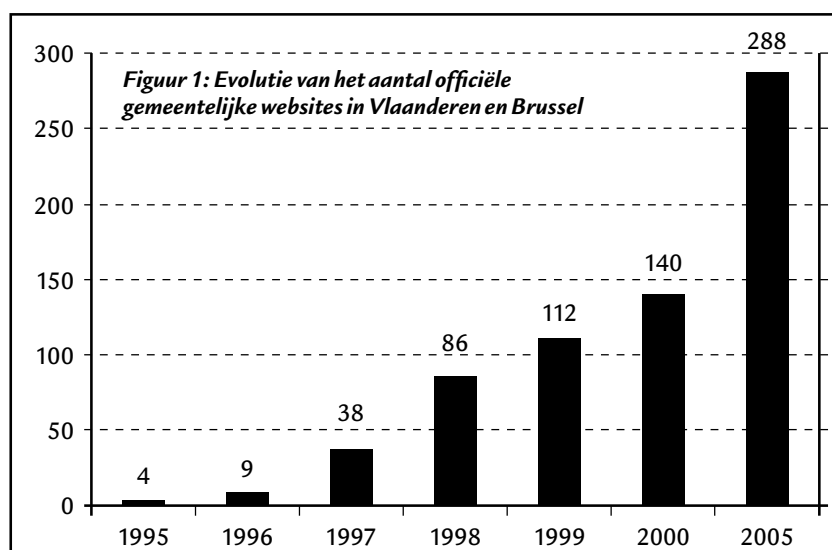
Op basis van 101 van de 205 indicatoren werden de volgende zes basisindexen gemeten:

- gebruikersondersteuning (15 indicatoren)

- administratieve informatie en actualiteit (17 indicatoren)
- algemene informatie en gemeenschap-sdeelname (22 indicatoren)
- bestuurlijke informatie en democratie (21 indicatoren)
- interactiviteit (10 indicatoren)
- elektronische dienstverlening via e-loketten (16 indicatoren)

## Websites van lokale besturen

Uit het onderzoek blijkt dat, tien jaar na de introductie van de eerste gemeentelijke website, praktisch alle Vlaamse en Brusselse steden en gemeenten vertegenwoordigd zijn op het internet. Het aantal steden en gemeenten met een eigen, officiële gemeentelijke webstek is daarbij verdubbeld ten opzichte van het jaar 2000. Toch hebben nog steeds 1 op 10 van de gemeenten nog geen eigen website en zijn ze enkel vertegenwoordigd via Vlaanderen Online of het Brussels Gewest.



Een bijzonder belangrijk aspect van de toegang tot de online informatie is de mogelijke ingang tot die informatie. Uit dit onderzoek kunnen we afleiden dat nog veel gemeenten enkel en alleen de traditionele, aanbodgerichte ingang tot de informatie aanbieden. Er is dus zeker nood aan een meer klantgeoriënteerde aanpak bij 40% van de lokale besturen. Toch stellen we vast dat er echter steeds meer sites zijn die meerdere ingangen hebben. Hierbij wordt met name een diensteningang frequent gecombineerd met thematische groeperingen van de informatie. Dit is een positieve evolutie, omdat informatiezoekers dan meerdere aanknopingspunten en zoekcriteria worden geboden.

men van ondersteuning voor slechtziende of andere mindervalide gebruikers vertoont. Vooral gelet op het belang dat aan “web accessibility” wordt gehecht op Europees en andere beleidsniveaus, is er voor de Vlaamse steden en gemeenten nog veel werk aan de winkel. Hoewel de gebruikersondersteuning er op één jaar tijd duidelijk op vooruitgegaan is, moeten we toch besluiten dat de doorsnee gemeentelijke website matig tot zelfs zeer slecht scoort. Na tien jaar lokale websites is dit dus geen positief beeld.

### Gemeentelijke basisinformatie

We hebben onderzocht hoe en in welke mate informatie van en over de gemeentelijke administratie zoals contactinfor-

tactgegevens van de verantwoordelijke personeelsmedewerkers (“wie doet wat”) wordt gekoppeld. Zeker bij de kleinere gemeenten is dit een probleem.

Bijna alle sites incorporeren een (zij het vaak minimale) gids die de burger wegwijst maakt in de administratieve dienststructuur van zijn/haar stad of gemeente, met informatie over o.a. locaties, openingsuren en beknopte taakomschrijvingen van de diensten.

Ruim 70% van de steden en gemeenten koppelt aan deze dienstengids ook definities en omschrijvingen van de aangeboden producten. Slechts iets meer dan de helft van de besturen biedt evenwel een enigszins uitgebouwde productencatalogus aan met inbegrip van procedurele informatie (“hoe kan ik dit doen?”).

In de praktijk constateren we enorm grote verschillen in de kwaliteit en de omvang van deze informatie op de verschillende websites. Dit geldt bij uitbreiding ook voor de informatievoorziening over het OCMW. Bovendien werd bij de analyse van de productencatalogi vastgesteld dat ook binnen eenzelfde gemeente soms zeer grote verschillen optreden tussen de administratieve diensten onderling (b.v. ‘burgerzaken’ versus ‘milieu’). Achter de naakte cijfers gaan dus grote verschillen en gradaties schuil met betrekking tot in de uitwerking van de productcatalogi.

Noch problematischer is echter de totale afwezigheid van standaardisatie. Ondanks het feit dat de meeste besturen grotendeels dezelfde opdrachten hebben naar de burgers toe, is er weinig samenwerking tussen de besturen onderling om deze dienstverlening en vooral de communicatie daar rond te standaardiseren of op zijn minst wat te harmoniseren. Er is m.a.w. dringend nood aan een tot op zekere hoogte uniforme lokale productencatalogus. Dit zou een meerwaarde betekenen voor de burger, de grootste gedupeerde van het gebrek aan eenvor-

Tabel 1: Toegang tot de informatie op de lokale website (% gemeenten, N = 327)

	2004	2005
via diensten (aanbodgericht)	89,4	86,5
via thema's	40,9	62,7
via doelgroepen	9,1	7,6
via levensgebeurtenissen	4,5	6,1
via gebruikersprofielen (vraaggericht)	0,0	0,0

### Gebruikersondersteuning

Voor het eerst werd in een globaal onderzoek naar de websites van steden en gemeenten een bijzondere plaats toegekend aan een reeks basisaspecten met betrekking tot de gebruikersondersteuning van deze websites. Uit het onderzoek hiernaar blijkt dat minder dan 5% van de sites een rubriek met technische ‘faq’s’ heeft, op minder dan 10% van de sites een helpfunctie of uitlegpagina wordt aangeboden en slechts bij een minderheid (40%) een helpdesk aanspreekbaar is. Verder biedt slechts 1 op 3 sites (links naar) ondersteunende software aan.

Problematischer is het feit dat slechts 20% van de websites het Blind Surfer label draagt of minstens duidelijke vor-

matie, een producten- en dienstencatalogus en de actualiteitsgebonden informatie wordt aangeboden. Vanuit het standpunt van de burger en bezoeker is dit immers een absolute must.

Op een paar uitzonderingen na, is op alle websites wel ergens een algemeen adres en/of telefoonnummer te vinden waarop het gemeentebestuur kan worden aangesproken. Toch stellen we vast dat slechts één derde van de gemeentelijke sites algemene coördinaten van het bestuur op de homepage publiceert of een aparte contactpagina aanbiedt. Het blijft dus zeer moeilijk voor gebruikers van de websites om goede contactgegevens van het lokaal bestuur terug te vinden. Verder is het eerder uitzonderlijk dat aan de informatie over de dienstverlening ook con-

migheid binnen en over de gemeentelijke grenzen heen. Hij verkrijgt van zijn overheid immers niet altijd de (juiste) informatie die hij nodig heeft of waar hij recht op heeft.

### Nieuws en actualiteit

Wat de actualiteitsgebonden informatie betreft, behoort een nieuwsrubriek tot het digitale communicatiearsenaal van zowat drie kwart van de steden en gemeenten. Heel wat steden en gemeenten tonen zich ook op andere manieren vrij creatief inzake actieve communicatie en nieuwsvoorziening via de website. Het is echter opvallend hoe spaarzaam de Vlaamse steden en gemeenten gebruik maken van elektronische nieuwsbrieven om met hun burgers te communiceren.

### Digitale stad of digitaal gemeentehuis?

Globaal genomen geven de lokale overheidswebsites weinig informatie over het publieke leven buiten het gemeentehuis zoals bijv. over sport, cultuur, lokale verenigingen of de middenstand. Op het toeristische informatieaanbod na, blijft 30 tot 40% van de gemeentesites hier in gebreke. Qua informatievoorziening over andere overheden - geïdentificeerd als één van de pijnpunten in het onderzoek in 2004 - is beterschap merkbaar met een stijging van 62% in 2004 tot 72% in 2005 van de gemeenten die dit voorzien. Toch is de kwaliteit van deze informatie vaak ondermaats.

### Participatie

De index bestuurlijke informatie en democratie meet de mate waarin de gemeentelijke websites ondersteunend werken voor de lokale democratie en participatie. Daarvoor wordt enerzijds gekeken naar de politiek-bestuurlijke en beleidsmatige informatie die op de websites wordt aangeboden, en naar een aan-



tal specifieke instrumenten voor de organisatie van democratische inspraak en participatie anderzijds.

De samenstelling van de gemeenteraad en van het college van burgemeester en schepenen (samen met de vermelding van hun bevoegdheden) is quasi standaard aanwezig op alle gemeentelijke websites. Iets minder dan 2 op de 3 websites vermelden ook de spreekuren van burgemeester en schepenen. In circa 60% van de gevallen kunnen de agenda's en de verslagen van de gemeenteraad worden geraadpleegd en daaraan wordt regelmatig ook een archief van raadsstukken gekoppeld. Daar eindigt

zowat het positieve nieuws, want qua publicatie van of toegang tot diverse soorten van democratische basisinformatie scoren de gemeentelijke websites ondermaats. Slechts in minder dan 30% van de gevallen krijgt de burger toelichting over taken, interne reglementen, (vergader) procedures, deontologische codes, enz... Documenten waarin de werking van het bestuur worden geëvalueerd en verantwoord (b.v. jaarverslagen) zijn nog uitzonderlijker. Opvallend is ook dat op slechts 40% van de sites substantiële informatie terug te vinden is over de gemeentelijke adviesraden.

...

Ook andere informatie die betrekking heeft op het kenbaar maken en vrijwaren van de democratische rechten van de burger, zoals over de openbaarheid van bestuur en het inzage-recht in bestuursdocumenten, over de ombudsdienst of de organisatie van allerlei vormen van inspraak en participatie wordt nauwelijks op de gemeentelijke website verstrekt. Bovendien bieden weinig websites een aanzet tot elektronische vormen van discussie, participatie of interactieve beleidsvorming. Zo heeft amper 5% van de gemeenten een online forum.

### Interactiviteit en elektronische dienstverlening

Algemeen kunnen we dus vaststellen dat de lokale besturen nog steeds erg passief omgaan met de interactieve mogelijkheden van het internet en zich veelal beperken tot het aanbieden van e-mailadressen.

In het kader van deze monitor werd nagegaan op welke wijze online diensten worden aangeboden, eerder dan welke diensten online zijn. We gaan dus niet na wat er wordt aangeboden (% diensten online), maar als er iets wordt aangeboden, hoe dat wordt gedaan.

Algemeen stellen we vast dat iets minder dan drie kwart van de gemeenten bepaalde elektronische formulieren aanbiedt op de website. Iets meer dan de helft onder hen (in totaal 137 of ca. 40% van de Vlaamse steden en gemeenten) heeft een digitaal loket, waar deze formulieren worden gegroepeerd.

De gemeentelijke e-loketten zijn echter totaal verschillend naar inhoud en vorm. Helaas betekent dit ook dat in sommige zogenaamde e-loketten niet veel meer is terug te vinden dan een elektronische meldingskaart. Eén van de zwakste punten van de lokale e-loketten is de gebrekkige informatieve inbedding van de elektronische dienstverlening. In minder

dan de helft van de gevallen wordt (voldoende) informatie gegeven over de werking van het digitale loket. Koppeling met de informatie uit de productcatalogus en informatie over het gebruik van de elektronische formulieren zelf komt bij slechts 1 op 3 gemeentelijke e-loketten voor. Bij slechts 1 op 5 e-loketten kan de gebruiker voldoende informatie en aanwijzingen vinden over wat er precies met zijn of haar elektronische aanvraag gaat gebeuren. Bovendien is er bij het gebruik van het e-loket zelden een aanspreekpunt of helpdesk voorhanden. Belangrijk is eveneens de vaststelling dat als er formulieren worden aangeboden via de lokale overheidswebsites, in zeer vele gevallen de burger nog steeds het formulier moet afprinten en via de klassieke weg aan het gemeentebestuur bezorgen.

Gebruik van (delen van) het e-loket is in 17% van de gevallen afhankelijk gemaakt van een registratieprocedure (login en paswoord, evt. ook token). Op dit moment werken 3 gemeenten in Vlaanderen en Brussel voor de toegang tot en het gebruik van hun e-loket met de elektronische identiteitskaart en digitale handtekening: Diepenbeek, Bornem en Sint-Pieters-Woluwe. Tot onze verbazing hebben we eveneens vastgesteld dat maar 1 op de 4 besturen op hun website de burger informeert over (de uitreiking van) de elektronische identiteitskaart. Gezien het belang hiervan en de aandacht die hieraan wordt geschonken vanuit de federale overheid, zijn we van oordeel dat hier zeker nog werk aan de winkel is.

### Besluit

Globaal genomen kunnen we stellen dat de meeste (grote) steden de betere scores kunnen voorleggen, maar dat een beperkt aantal kleinere gemeenten zeker niet moeten onderdoen. Sommige sites vervullen al op één of meerdere vlakken een voorbeeldfunctie. De ene blinkt uit

door zijn rijkdom aan informatie, andere door een doordachte, meestal eenvoudige maar functionele structuur en ontsluiting van de informatie, maar de combinatie van beide blijkt moeilijk te realiseren. De kwaliteitsverschillen blijven enorm groot. Hoewel een aantal kleinere gemeenten het dus zeer goed doen, is de algemene vaststelling dat de meerderheid van hen de laatste jaren heeft stilgestaan. De noodzaak aan centrale ondersteuning van de lokale besturen vanuit de hogere overheden is dan ook pertinent voelbaar, vnl. op het vlak van de ontwikkeling van een gestandaardiseerde lokale (multi-channel) productcatalogus, de uitbouw van lokale e-loketten met eID en de integratie van de gemeenten en hun websites in het informatie-, communicatie- en dienstenaanbod van de hogere overheden (cf. de lokale productcatalogus met opening en koppeling naar andere bestuursniveaus).

Van kleine gemeenten kan men niet verwachten dat zij dit volledige pakket op een gebruikersvriendelijke manier kunnen aanbieden. Voor de professionalisering zullen zij een beroep moeten doen op vormen van outsourcing, waarbij de hogere overheden een beleidsondersteunende rol te spelen hebben. Kleinere besturen kunnen dit soort investeringen immers niet alleen aan.

Jo Steyaert is stichter en zaakvoerder en Roland Van Gompel onderzoeksmedewerker bij Indigov, een spin-off van de K.U.Leuven, gespecialiseerd in e-government. Het rapport kan via de website [www.indigov.be](http://www.indigov.be) verkregen worden.

Contact: [jo.steyaert@indigov.be](mailto:jo.steyaert@indigov.be);  
[roland.vangompel@indigov.be](mailto:roland.vangompel@indigov.be)

**Roland Van Gompel**  
**Jo Steyaert**



# European Endangered Species Programme

## European zoos care about the conservation of endangered animal species

*“It does not matter in which lake you discover a spill of pollution, in the forest of which country a fire breaks out, or on which continent a hurricane originates: You are guardian of the entire earth” (Joeri Artjoechin)*

*“In the end, we will only conserve what we love, we will only love what we know, we will only know what we are taught.” (Baba Dioum)*

These two maxims provide the premise for the conservation of threatened species undertaken by a large network of European zoos. The EEP organisation, an abbreviation of the “European Endangered Species Programme” coordinates and stimulates the endeavours towards that conservation. Threatened animals in zoos serve as ambassadors of nature, conveying the importance and urgency of nature conservation. Even now the very existence of a number of these species has become entirely dependent on zoos.

### Nature and Nature Conservation

The earth is the house of life. We all live together on this earth: plants, animals, and people; creating an intertwining, interconnecting web of life. Only unbroken this network ensures a house where it is good to live. Each plant and animal forms a fibre and is thus important, whether inhabiting a Dutch polder, a mountain side in the Alps, or even a far away sea or desert. Every human being

shares a responsibility for all other life within this web and for maintaining the livability of our house.

Nature, defined as the complex interactions between the earth and life, has not always been as we know it now. Earthquakes, floods, climatic changes, volcano eruptions and continental shifts have created an ever changing earth image, dramatically altering entire biospheres. However, nature is elastic and has a great capacity for adaptation and recovery: plant and animal species have evolved to replace those no longer suited to newly created environments. Species have become extinct; sometimes even entire groups of life forms have completely disappeared from the face of the earth.

Changes are still occurring; species and entire landscapes are still disappearing. This would seem natural, but it is not. The pace of change has increased dramatically, and alterations are now human related. Man clears forests, builds cities and highways. He pollutes the ground, air and water on a great scale, and with a frighteningly increasing speed. The bal-

ance of the systems essential to all life is disrupted, no part of the earth has been left untouched. Though nature has remarkable resiliency, she does not have time enough to recover from these blows now so quickly dealt. Not only are individual species threatened, but also our entire planet.

Nature conservation is therefore more important than ever. In the coming decennia man must determine and confront the most critical Problems and strike a new, stable balance with nature. If he is not successful in this endeavour, the face of the earth will be definitively, and irrevocably altered. Assuredly, this would not mean that our planet would be totally devoid of all life, there will always be some forms capable of surviving such a disaster. But mankind, and many of our coinhabitants, would not in any case observe what remains in the new world, simply because we would no longer exist.

### The role of zoos

Nature conservation begins with the things we know: the plants, animals, and landscapes around us, in our own country. Yet the interdependence of all nature has become increasingly obvious as knowledge in the field of ecology has grown. However, the problem remains that “what is unknown is unloved”, thus enthusiasm for conservation of unknown entities, those plants, animals and ecosystems elsewhere in the world, ...

can only be expected to be, at best, lukewarm. Acquaintance with unfamiliar nature in its own environment can only be made by travelling there, an option not available to many people. Even those individuals lucky enough to have such opportunities can still experience only a fraction of the whole. From the comfort of an easy-chair in one's own living room, television, books and magazines offer an opportunity to come into contact with unique pieces of nature found only in the farthest corners of the earth. Yet regardless of how well these medias present their material, the experience remains twodimensional, with limited emotional impact.

Zoos offer an alternative means by which to become acquainted with life forms from distant continents and seas; one which adds new dimensions to the personal experience. The zoo visitor not only has the opportunity to view live animals, but also to observe how they move, eat, and interact with their conspecifics. Zoo animal enclosures are more and more frequently designed to encourage animals to behave in a natural manner, but at the same time allow visitors an intimate view of the animals' life. The visitor can additionally experience animals via senses other than visual: hearing and smell. Though the segments of nature that can be experienced in zoos cannot be representative of all possible environments, they can be presented in an penetrating manner and can demonstrate the biological diversity we have on this planet.

Approximately 100,000,000 people visit the some 200 zoos throughout Europe yearly. The ready availability of the zoo network makes it possible for the great majority of people, whether young or old, rich or poor, to make a visit on a regular basis. They have the opportunity to develop a feeling for the amazing diver-

sity of life, and the necessity of preserving the creatures they see, their coinhabitants in nature, and the environments in which they exist. Providing the public with this opportunity is the most important role that the zoo network can play in nature conservation. There is no other institution or medium that can bring home this message so forcefully to such a large number of people.

### **Animals for zoos**

The contribution that zoos can make in nature conservation is dependant on the presentation of live animals. However, the maintenance of live animal collections is no easy task. One characteristic shared by all animals is that sooner or later they die, irregardless of the quality of care that they receive. It was a simple matter to obtain replacements for lost specimens in former times; they were simply imported from the wild. This has become increasingly impractical in recent years for a number of reasons. In the first place, some animals have become exceedingly rare due to human destruction of their habitats. Even if zoos were willing to pay exorbitant sums to receive such animals, they would be difficult to find. Secondly, and most fortunately, more international laws have been created that regulate wild animal trade, thus providing strong protection for threatened species. Thirdly, good zoos feel a moral responsibility to keep the importation of all animals, threatened or otherwise, to an absolute minimum.

Therefore, zoos now strive to build up and maintain self-sustaining captive populations that do not require the addition of new specimens from the wild. Achievement of this requires efficient management on several levels. The most basic is that individual animals must be guaranteed a long life of quality. On the second level, breeding pairs or groups must

be managed so that reproduction is sufficient to assure the continued viability of future generations. On a world wide scale, the total zoo population of each species must be managed.

It is clear that the first two levels relate to quantity, or to population sizes of the animal species in the zoo. It is only possible to maintain adequate numbers if animals do not die prematurely and reproduction is successful. Much attention must consequently be given to important management factors such as housing, feeding, medical care, and the establishment of suitable breeding pairs or groups of animals. Zoo personnel draw on the knowledge and experience accumulated through more than 150 years of zoo history to approach management problems. Zoos continue to collect useful data through new experiences as well as research in all areas of biology and veterinary science. In this age of serious animal management, communication between zoos to disseminate useful information is increasingly important. Gone are the days when zoos could afford to be secretive and competitive; cooperation is now an essential management tool.

The third level of management deals not with quantity, but rather with quality of zoo animal populations. Preservation of a threatened species is not only a matter of having sufficient numbers of individuals, but also of preserving the original characteristics found in wild populations. This is not easily accomplished, and now zoos are working together to meet this objective through formation of cooperative breeding programmes.

### **EEP: European breeding programmes**

For zoo visitors to have the opportunity to see how wild animals look, live, and behave, zoos must ensure that truly wild animals, with all of their natural charac-





teristics, are presented. Zoo animals are vulnerable to three very serious breeding problems inherent to small, artificial populations: inbreeding, loss of genetic variability, and unnatural selection. These Problems can easily result in loss of original wild traits, and in the expression of heritable abnormalities. If what was once a pure, wild population of animals deteriorates through generations of uncontrolled breeding into inferior or partially domesticated stock, then the animals are no longer suitable for any conservation effort, and the zoos have failed to perform an important educational task. Fortunately, the effects of breeding small populations of wild animals in zoos over

periods of many generations have been well studied in the past ten years, by researchers both within and external to the zoo field. Based on these studies and genetic theory, guidelines for breeding such small populations have been developed. Following such guidelines should sharply reduce possibilities of above mentioned breeding problems and concurrently should maximize the number of generations in which the original wild traits can be maintained. Guidelines for Small populations follow some basic principals: for example, it is highly desirable to begin with as many “founders” for the population as possible, preferably at least several tens of animals. The

number of individuals within the population should be rapidly increased, and all individuals from the founder population should have “equal genetic representation” while inbreeding of closely related individuals should be avoided. It is important that the number of males and females in the breeding population remain balanced.

The application of these guidelines, and many others tailored to specific populations, results in strictly controlled breeding programmes in which nothing is left to chance. Only in this manner can healthy and truly wild populations be maintained over a period of one or two hundred years. Such strict con-

...

trol is entirely dependent on cooperation among zoos that hold individuals of the species, as single zoos generally do not have the facilities to maintain a population of adequate size independently.

It is in fact, usually the case within Europe that not even all of the zoos within one country have sufficient numbers of individuals of a species to manage it well. Thus, international cooperation in breeding programmes is necessary, and to this end the EEP-organisation was formed in 1985. The EEP, an abbreviation of "European Endangered Species Programme", is a breeding programme organisation of European zoos

directed towards the conservation of wild animal species in zoos. Programmes for seventeen species, such as the red Panda, the European otter, and the Congo peacock, were undertaken by the organisation in 1985. The number of species targeted has steadily increased since then, and assuming the trend continues, programmes for several hundred species will be underway by the year 2000. The EEP programmes are directed towards species threatened in nature, as these are most critically in need of such efforts. It is important to protect as many of these species as possible in zoos, where they can fulfil their important roles as

ambassadors of nature conservation. Within the EEP framework, a "species coordinator" is appointed for each species programme; usually this individual is an employee in one of the participating zoos, and is an expert on the species in question. The coordinator compiles a studbook that includes a listing of all individuals of that species held by European zoos, together with all the relevant information about each individual, including all data concerning kin and offspring. This information is then analysed: family relationships and past breedings are assessed, sex ratios determined, and degrees of inbreeding are cal-



culated. The representation of different lines stemming from the “founder population” are scrutinized; some lines may be over-represented while others are under-represented. Numerous such calculations are made, and the entire procedure can become quite complicated, particularly if the species in question has been breeding in zoos for many generations. Fortunately, the species coordinator’s task is made easier through the use of specialized computer Software that is designed to assist in data input and processing.

The interpretation of the analyses is far from simple, but the species coordinator is aided in this endeavour by a “species commission”, made up of five to ten people representing zoos and other institutions from different European countries that have experience in breeding the species in question. Based on the analyses, the species coordinator and commission recommend strategies for breeding the species in the upcoming year, determining which animals should breed, and in what combination. Some logistics to be worked out include: which animals must be exchanged between zoos so that they can reproduce but will avoid inbreeding? In which genetic lines should breeding be discouraged or stimulated? Is it necessary to rapidly increase the population size at this time? Are there currently sufficient facilities in the zoos holding specimens, or should some more zoos be encouraged to participate in this species’ programme? Are the housing conditions adequate, or do they need to be improved in order to stimulate breeding? These and a number of other questions need to be answered, and breeding strategies reviewed and revised on an annual basis, according to the previous year’s events.

The species coordinators have a two-day meeting once a year, in which they come together to discuss the EEPs, and to acquaint themselves with the most

recent developments in the area of breeding programmes. The meetings provide an opportunity to resolve practical and theoretical problems, and to set organisational policy and recommendations. The species coordinators receive support and guidance through the “EEP Coordination Commission”, a group consisting of leading zoo representatives from European countries. This commission is the general policy making organ of the EEP-organisation, and additionally selects which species will be recommended for inclusion into EEP programmes. The “EEP Executive Office” in Amsterdam is responsible for the daily business on behalf of the Commission.

The largest problem encountered in the functioning of the EEP Organisation is undoubtedly the actual execution of breeding management recommendations: it is often difficult to develop policies applicable to an entire group of zoos (varying from 10 to well over 50 depending on the species programme) when these are spread throughout several countries with different languages and laws, and with dissimilar political and economic backgrounds. Just the incongruencies in laws can sometimes make exchange of specimens for breeding purposes by two closely situated zoos a formidable task if a border happens to lie between them. Yet successes have been achieved: the growth of the EEP-organisation has been considerable since its initiation in 1985. Now more than 200 zoos from 25 European countries are involved in breeding programmes, while the EEP is strongly supported by the various national zoo federations and by the European Community Association of Zoos and Aquaria (ECAZA). Currently, preparations are being made to found a pan-European zoo association that, among other tasks, will be responsible for EEP affairs.

## The EEP in the world

The European EEP breeding programme organisation does not stand alone. It is one of the worldwide assembly of such regional breeding programmes for threatened species in zoos. The Species Survival Plan (SSP) is the North American counterpart. Australian, Japanese and Indian zoos all have similar programmes, and zoos in other regions will soon follow these examples. Combined, there are now many hundred zoos throughout the world involved in the regional breeding programmes.

Although these diverse programmes in principal operate independently, there is an underlying worldwide coordination in the form of the “Captive Breeding Specialist Group” (CBSG). This important organisation is one of the many “Specialist Groups” of the “Species Survival Commission”, a section of the International Nature Conservation Organisation (IUCN). Most of the “Specialist Groups” are directed towards a particular taxonomic group of plants or animals; for example specialist groups have been formed for bears, antelope, and the aggregate of birds consisting of storks, ibises and spoonbills. Specialist group members are leading experts of the species addressed, and are often involved in conservation and/or study of these in their native habitats. In contrast the “Captive Breeding Specialist Group”, consisting of more than 150 specialists, concerns itself with all aspects of successful propagation of threatened species outside of their natural environments; thus zoos play an important role in this groups’ activities. The CBSG determines which threatened species Captive breeding programmes are necessary for, and fine-tunes the united efforts of the various regional programmes. In this, the CBSG is strongly supported by the global zoo organisation IUDZG (Internat-

...



tional Union of Zoological Gardens and Aquaria).

There is a very important connection between zoos and preservation of threatened species that has led to the involvement of IUCN in captive breeding programmes; this being that a number of species have become dependent upon zoos for their very survival. Some species that illustrate this point particularly well are Pere David's deer, Przewalski's horse, and Arabian oryx; all became extinct in the wild but are flourishing in captivity. A number of other species are not yet entirely gone from their natural habitats, but are in such jeopardy that their continuation is highly uncertain. Breeding programmes undertaken by zoos, in which the animals enjoy protection from the threats facing their wild counterparts, may be crucial to these species' survival. It is particularly important in such cases to abide by breeding programme guidelines that will help maintain the wild traits in the captive populations.

Slowly, nature conservation organisations have begun to look more frequently to zoos for aid in saving species that would otherwise be lost. In some cases zoos have undertaken "rescue operations" at the urging of conservationists, wherein the few remaining individuals of a critically threatened species were caught and a captive breeding programme initiated, thus keeping the species from the eternity of extinction.

### **Back to nature?**

Populations of animals should be able to remain in zoos for many generations with their wild traits entirely intact, provided that breeding is strictly controlled. Theoretically they should be able to return to their natural habitats, adjusting to the brutal selective pressures wrought by nature, after generations of relative security and protection in cap-

tivity. Such animals could be welcome additions to populations low in numbers ("restocking"), or could be used to establish entirely new groups in the wild ("reintroduction"). This would indeed be the consummate contribution that the zoo world could make to nature conservation of such species. Ensuring the success of a project involving the translocation of zoo animals into the wild for reintroduction or restocking purposes is not as easy as it may seem. In practice all sorts of unexpected problems may be encountered. It must be assured that the animals have indeed retained enough of their natural behaviours to enable them to survive in the wild. Will the falcon still be able to capture its prey? Or will the primate still know which plants are poisonous and which are edible? Another important consideration is whether or not the factors that led to the species' decline are still operating - animals should not be reintroduced until these factors no longer pose a threat. In some cases it may be difficult to find any site suitable for reintroduction efforts, as the species' habitat has largely, or even completely, disappeared. Animals used for restocking must be disease free, and enhance the health of the remnant wild population.

It is clear that reintroduction and restocking efforts involving zoo animals must proceed with great care. A well elaborated plan must be developed by all parties involved, such as the national and local government, nature conservation groups and the local population within the country where the reintroduction is to be attempted. The animals should be extensively prepared for life in the wild prior to their release, and once released they should be closely monitored and protected for many years. Presently, reintroduction and restocking projects have been attempted for over fifty species,

ranging from the Arabian oryx, Przewalski's horse and golden lion tamarin, to Guam rails, Mauritius pink pigeons, and even toads. The results have been variable, but the best organised programmes have demonstrated that the numerous practical problems can be overcome and success can be achieved.

Thus, reintroduction and restocking do offer a realistic chance of survival for at least a number of species. However, it is an infinitesimal number. Thirty thousand species of plants and animals are now threatened with extinction, and some authorities predict that more than one million species will disappear from the earth during the coming century. With all the attention zoos can now give to threatened species, they can properly maintain only several hundred species. If this effort was maximized, perhaps a thousand species could be targeted. A futile battle, thus? We don't think so!

This brings us back to the most important function that zoos have in conservation, that of carrying the conservation message. The example set by efforts with these few species is far more important than the actual number of species that are worked with. Just as the presence of threatened animals in the zoo can be useful in bringing home the idea of conservation generally, reintroduction and restocking efforts can focus attention on conservation and protection of the last natural areas in which these animals can be suitably released. The focus is then not only on the reintroduced species, but also on the entire habitat, with the hundreds or thousands of other species that occur there. This will have a far reaching impact, as people in both the country in which the reintroduction is being made and the countries providing the zoo animals are able to see that no exertions are too great to save the precious pieces of nature.

●

# e-government in de achtertuin van de burgers

## Software AG brengt e-government naar de lokale besturen

*589 Belgische steden en gemeenten, gaande van 87 inwoners in Herstappe tot 455.148 in Antwerpen inwoners staan voor de opdracht e-government toepassingen te ontwikkelen en te implementeren. In het kielzog van de e-gouvernement inspanningen van de Federale en Regionale overheden komt het er voor de lokale overheden op aan hun interactiviteit met de burger te optimaliseren tegen een aanvaard-, lees betaal-, bare prijs. Met het Integrated Services Framework (ISF) biedt Software AG het platform om dit te doen.*

Het ISF biedt lokale overheden de mogelijkheid om een geïntegreerd dienstenplatform op te zetten en e-government op gemeentelijk en stedelijk niveau in praktijk om te zetten. ISF zorgt ervoor dat de interactiviteit tussen de burger en de lokale overheid aanzienlijk wordt verhoogd. ISF is een voor e-government ontworpen platform, gebaseerd op XML-integratietechnologie en -opslag, met functies voor inhoudbeheer, workflow en CRM. Dit alles is integreerbaar via web services.

Het platform biedt een antwoord op 80 procent van de dringende behoeften en staat open voor zeer gerichte toepassingen. Hierdoor wordt de effectiviteit van de dienstverlening naar de burger toe gemaximaliseerd door sneller en adequater in te spelen op concrete lokale behoeften.

### Dé gemeente bestaat niet

Geen gemeente is identiek aan de andere. Voor e-gouvernement oplossingen op lokaal niveau speelt vooral het verschil op het vlak van het aantal inwoners en de financiële middelen. Vandaar het belang van een flexibele, moduleerbare en betaalbare oplossing voor het ontwikkelen van lokale e-government toepassingen.

In tegenstelling tot bedrijven bieden gemeenten niet één specifieke dienst of product aan voor een afgebakende doelgroep maar een complex dienstverleningspakket.

Naast de complexiteit en de aard van de dienstverlening moet de e-government toepassing ook conform zijn met de bestaande regelgeving en aansluiten bij de bestaande e-government toepassingen van hogere overheden. Tenslotte moet het platform een antwoord geven op de vragen en behoeften van alle inwoners van de gemeente en dus toegankelijk zijn voor alle lagen van de bevolking.



*Thomas Zanzinger, Managing Director Software AG Belux*

Het ISF platform komt aan deze vereisten tegemoet omdat het is ontwikkeld op basis van slechts één technische infrastructuur die zowel door grote als kleine overheden ingezet kan worden voor zeer diverse diensten en binnen verschillende budgettaire beperkingen.

### Pragmatische toepassing

ISF bestaat niet uit één enkele toepassing. Het is een modulaire voorgeïntegreerde verzameling van verschillende componenten die gecombineerd worden tot een krachtige en pragmatische e-government oplossing. Bij een volledige toepassing van het platform levert ISF onmiddellijke en zichtbare bedrijfsvoordelen door een veelzijdig antwoord te bieden op de e-government behoeften van lokale overheden in de vorm van selfservice- of geassisteerde diensten aan de burgers.

“Met ISF bieden wij de lokale besturen de mogelijkheid om sneller tegemoet te komen aan evoluerende behoeften en vragen van de burger en hem een betere service aan te bieden.” aldus Thomas Zanzinger, Managing Director Software AG Belux.

### Betaalbare oplossing

ISF is een haalbare en betaalbare praktische oplossing, die in zeer grote mate een onmiddellijke en efficiënte e-service verzekert. Het platform werkt probleemloos samen met bestaande systemen zoals CRM of Content Management systemen. Specifieke ISF functies kunnen gebruikt worden om specifieke bestaande functionele tekortkomingen op te lossen. Het doelbewust gebruik van XML en open standaarden maakt zulke hybride implementatie uiterst praktisch. Het gebruik van de industriestandaard Java J2EE-technologieën zorgt ervoor dat ISF kan worden ontwikkeld en uitgebreid volgens de ontwikkelingsvereisten van de lokale overheden.



### **Britse District Harborough omarmt lokale e-government toepassing**

*Het District of Harborough in Leicestershire telt 80.000 inwoners en realiseerde zijn e-government project samen met drie naburige districts voor samen 350.000 inwoners. Als platform werd gekozen voor de ISF toepassing van Software AG. "Door samen te werken met andere districten slaagden wij erin een lagere prijs te bedingen en kunnen we de onderhoudskosten delen. Dit schaalvoordeel versterkt dus de kostefficiëntie van ons e-government project aanzienlijk." aldus Nicola Yates, services director van het Harborough District.*

*Met het ISF platform werden de online diensten ontwikkeld die begin 2000 van start gingen en dit jaar probleemloos afgerond worden ([www.marketharboroughonline.co.uk](http://www.marketharboroughonline.co.uk)).*

*De nieuwe aanpak vroeg wel een belangrijke mentaliteitsverandering bij de ambtenaren, burgers en politici. Daarom startte Harborough met het promoten van eerdere kleine maar tegelijk complexe diensten zoals bouwvergunningen. Dit sloeg onmiddellijk aan: het aantal interactie tussen de diensten van stedenbouw en de burgers steeg met 40%.*

*Regelmatige metingen van het gebruik en effect van de e-government toepassing worden geanalyseerd en vervolgens gebruikt om de besluitvorming te verbeteren.*

Software AG heeft meer dan 20 jaar ervaring in het moderniseren van bedrijfskritieke systemen en het integreren van informatie voor de publieke sector. De ISF oplossing werd reeds 40 maal succesvol geïmplementeerd in het buitenland (zie ook kader District of Harborough) en is nu klaar voor de Belgische en Luxemburgse markt.

### **Wegwijs op het ISF platform**

Een courante e-government architectuur gebaseerd op XML en open standaarden maakt dienstverlening langs meerdere kanalen mogelijk. Burgers kunnen toegang krijgen tot gemeentediensten langs elk lokaal of regionaal kanaal, met inbegrip van openbare portaalsites en klantenservicecentra.

Alle geautoriseerde vertegenwoordigers en partners van lokale overheden kunnen toegang krijgen tot een uitgebreid en definitief kennisbestand dat informatie verstrekt over de diensten die de lokale overheid aanbiedt. Krachtige gegevens- en systeemintegratiefaciliteiten stellen het gemeentepersoneel in staat om de laatste informatie te krijgen over de communicatie van de burgers met de lokale overheid, waarbij op elk ogenblik een totaalbeeld van de burger beschikbaar is.

Een voorgeïntegreerd modulair ontwerp dat CRM, Workflow, Content Management and Document Management omvat, vergemakkelijkt de naadloze integratie van front-office- en back-office processen.



Als het klantenservicepersoneelslid niet in staat is om de gewenste dienst ter plaatse te voltooien, worden de details in het systeem ingevoerd en doorgestuurd naar het betrokken interne departement. Alle verzoeken aan de 'back-office' voor verdere verwerking worden door het systeem gevolgd zodat de klant op elk ogenblik nauwkeurig kan worden geïnformeerd over de gang van zaken. Externe agentschappen kunnen per e-mail worden ingelicht over elke relevante serviceaanvraag.

Dankzij de verstrekte beheersinformatie kunnen serviceniveaus worden gecontroleerd en verbeterd. Met behulp van een omvangrijke reeks administratieve kenmerken kan het systeem precies worden aangepast aan de werkingsvereisten van de lokale overheid, zelfs tot op departementeel niveau.

Audit- en veiligheidsvoorzieningen maken deel uit van het framework. Gebruiksklare standaardbedrijfsprocessen maken snelle implementatie en rendabele ingebruikname mogelijk.

### **Over Software AG**

*Software AG realiseert een real-time inzicht in strategische bedrijfsinformatie door bestaande informatiesystemen en informatiebronnen te integreren. Bovendien moderniseert Software AG mainframe- en open-systemen. De oplossingsportfolio van Software AG is gebouwd rond productfamilies Adabas, Natural, EntireX en Tamino. In totaal werken er 2.500 mensen bij Software AG die bedrijfskritische informatiesystemen van meer dan 3.000 klanten ondersteunen. Software AG heeft verkoopvestigingen in 59 landen. Het bedrijf heeft vijf research & development-laboratoria in drie continenten. Software AG is vandaag de grootste Europese leverancier van systeemsoftware. Software AG is opgericht in 1969. Het hoofdkantoor is gevestigd in Darmstadt, Duitsland. Software AG is genoteerd aan de Frankfurt Stock Exchange (TecDAX, ISIN DE 0003304002 / SOW). In 2003 boekte Software AG een omzet van 420 miljoen Euro. Meer informatie over Software AG treft u aan op [www.softwareag.com](http://www.softwareag.com).*



# Les entreprises ne se soucient pas encore vraiment de leur sécurité!

Huit entreprises sur dix ont déjà été victimes d'un vol. Un tiers a déjà été confronté à la contrefaçon. C'est ce que révèle une enquête d'Agoria auprès de ses entreprises membres. Peu d'entreprises ont une politique de sécurité bien étayée se fondant sur une évaluation approfondie des risques.

**H**uit entreprises sur dix ont déjà été victimes d'un vol. C'est surtout le matériel et dans une moindre mesure le savoir-faire qui sont la cible des voleurs. Dans un cas sur trois, le voleur fait partie du personnel et ce sont surtout l'outillage et le matériel informatique qui sont convoités. Un cinquième de tous les vols est perpétré à l'extérieur de l'entreprise, notamment durant le transport de marchandises, dans les stands lors de salons, etc.

Un tiers des entreprises confirment que leurs produits ont fait l'objet de contrefaçons. Or à peine un tiers des entreprises déclarent avoir fait enregistrer et protéger officiellement leurs produits et inventions sous la forme de brevets, de marques et de modèles. Pourtant, il s'agit d'une mesure très importante si les entreprises souhaitent faire constater le délit et entamer une procédure judiciaire. Quoi qu'il en soit, il demeure difficile d'imputer le dommage à une personne et d'obtenir effectivement une indemnisation.

Un tiers des entreprises ne prévoient pas de personnel de surveillance. 15% ont leur propre service de sécurité et environ la moitié fait appel à une société externe. La surveillance de nuit est souvent externalisée. Quasiment toutes les entreprises sont toutefois équipées d'appareils de surveillance. 80% disposent d'un système d'alarme, plus de la moitié travaillent avec des badges d'accès et un tiers ont installé un système de vidéosurveillance. Les scanners de sécurité (6%) et l'identification biométrique (2%) ne sont pas encore très courants.

Environ deux tiers des entreprises disent avoir un code de conduite ou une politique pour l'utilisation sûre d'Internet et de l'informatique par les membres du personnel. Toutefois, il arrive très fréquemment que seul le département informatique soit parfaitement au courant de ce qui est possible et de ce qui ne l'est pas. Entre temps, le personnel télécharge en toute insouciance des programmes gratuits. Conséquences possibles: des visiteurs indésirables obtiennent accès au système informatique et des logiciels illégaux circulent dans l'entreprise. Un peu moins de trois quarts des entreprises possèdent un système de récupération de données pour le cas où l'installation informatique devrait être mise hors service ou tomberait en panne.

Dans de nombreuses entreprises, il n'est pas encore question d'une véritable politique de sécurité. Elles sont à peine 30% à avoir fait un inventaire de tous les risques de sécurité potentiels. Et ceux-ci diffèrent d'une entreprise à l'autre. Cette étape est encore trop souvent négligée. Pourtant, chaque entreprise devrait d'abord effectuer une analyse approfondie du type de risques qu'elle court et déterminer quelle menace chacun d'entre eux représente pour la réussite et la survie de ses activités. Ce n'est qu'une fois cet inventaire effectué qu'il est vraiment judicieux de prendre des mesures, d'établir des directives et d'installer des appareils, conclut Agoria.

# Criminalité informatique

Les ordinateurs renferment de plus en plus de secrets personnels, professionnels et étatiques. Les médecins leur confient des informations médicales sur les patients; les entreprises leurs données stratégiques; les banques les comptes de leurs clients...Mais ces données sont-elles bien protégées? On peut en douter quand on constate le formidable essor du piratage informatique.

Nos ancêtres ont édifié de nombreux châteaux forts pour se protéger. Déjà, à leur époque, ils avaient évalué les menaces et appliquaient une politique de sécurité défensive fondée sur un périmètre restreint: l'enceinte. De nos jours, la sécurité de l'information est vitale au bon fonctionnement des systèmes économiques et concerne l'ensemble des acteurs. Il faut également bâtir pierre par pierre les fortifications de nos politiques de sécurité. La mise en place d'une défense informatique inclut des solutions techniques et des règles humaines. Surtout la sécurité est assurée avant tout par des hommes. C'est une évidence souvent oubliée en informatique, qui suppose la volonté de l'ensemble des personnes d'appliquer les règles de la politique de sécurité.

## La protection technique contre les pirates

Toutes sortes de gens peuvent désirer s'infiltrer dans des systèmes d'information. Cela va des curieux qui sondent le système simplement pour voir ce qu'il y a dessus, aux pirates qui veulent détruire

des données ou nous nuire d'une manière différente.

Sur Internet le problème de la sécurité informatique se pose aujourd'hui plus que sur n'importe quel autre réseau. Internet est un énorme réseau de réseaux répandus de par la planète, il est le précurseur des autoroutes de l'information, il s'agit d'un lieu où tout le monde veut être actuellement. Aujourd'hui, à moindre coût et avec quelques connaissances informatiques, n'importe qui peut de chez lui, se connecter sur Internet. Et toute personne possédant un ordinateur qui se connecte sur Internet peut subir une malveillance informatique.

## Les comportements des pirates

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, la plupart des pirates ne sont pas des spécialistes très forts. Ils sont simplement des personnes et presque toujours de jeunes hommes bien informés sur les manières de pénétrer dans un système informatique. Ils sont justement plus obstinés que les autres dans ce domaine.

Certains pirates n'obtiennent pas normalement les informations dont ils ont

besoin pour pénétrer dans les systèmes en sondant leur contenus avec zèle, puis en sautant pardessus les barrières électroniques. La plupart du temps, ils appellent un employé sans méfiance, et l'amènent à leur donner un mot de passe. Ou bien ils se font passer pour un nouvel employé qui a besoin d'aide pour se connecter sur le système, ou ils prétendent être un technicien qui a besoin de l'employé pour tester le système.

Si cette technique ne marche pas, ils vont fouiller dans les poubelles à la recherche de manuels d'informatique, de disquettes ou de morceaux de papier contenant des codes d'accès. Cette approche manifestement peu scientifique est une des sources productives d'information que les pirates et autres personnes de l'extérieur utilisent pour s'infiltrer dans un système.

Certains pirates essaient des centaines de combinaisons avant qu'une porte informatique s'ouvre. Le mode de réflexion des gens est également assez prévisible, et les pirates en ont conscience. Ils savent que la plupart vont choisir un mot de passe qui leur rappelle une personne, un endroit, un animal, ou un centre d'intérêt personnel, de façon à pouvoir s'en souvenir facilement. La manière la plus classique employée par un hacker pour essayer d'obtenir un mot de passe consiste à utiliser un dictionnaire. Dans ce genre d'attaque, le hacker utilise un dictionnaire de mots et de noms propres, et il les essaie un à un pour vérifier si le mot de passe est valide. Bien évidemment, ces attaques ont recours à des programmes qui peuvent essayer des centaines voir des milliers de mots de passe à la seconde. Ce procédé est d'autant plus facile, qu'il lui permet de tester des variations sur ces mots: mots écrits à l'envers, majuscules

et minuscules dans le mot, ajout de chiffres à la fin du mot, etc...De plus la communauté des hackers a construit de gros dictionnaires spécialement conçus pour casser les mots de passe.

Les données voyagent par “paquets” sur Internet. Ils s'appellent paquets d'informations (information packets, IP). Chaque paquet est inséré dans une enveloppe électronique et chaque enveloppe, comprend une adresse “destinataire” et une adresse “expéditeur”. L'adresse IP d'un ordinateur est l'adresse qui est utilisée pour reconnaître un ordinateur sur Internet. Elle est présumée valide lorsqu'elle est certifiée par les services TCP et UDP. Si une machine se connecte sur une autre machine, les deux machines établissent un système de confiance. Les pirates peuvent profiter de ce type de relation de confiance pour pénétrer sur une machine. Ils créent des paquets avec l'adresse d'une machine connue et les envoient sur une autre machine de confiance, qui pense qu'il s'agit d'un ordinateur certifié, alors elle accepte la connexion.

Les pirates se maintiennent au courant des derniers progrès dans les domaines et ils ont de bon outils. Ils ont des besoins importants afin d'obtenir et d'échanger de l'information sur la manière de trouver les mots de passe des ordinateurs, la construction d'une boîte permettant de passer des appels téléphoniques gratuitement, le moyen de se faire passer pour quelqu'un d'autre en envoyant des messages sur Internet, ...

Au royaume des pirates, l'information est une monnaie négociable. Pour jeter un coup d'œil sur certains des meilleurs fichiers se trouvant sur un BBS fréquenté par les pirates et traitant de la manière de faire sauter un système informatique, il se peut que l'on vous demande de préalablement payer avec une carte de crédit. Ils fréquentent “alt.2600”, une conférence



sur Internet où pullulent les pirates, les reporters du secteur informatique, et tout ce qui gravite autour de ce sujet. On y trouve toutes sortes de discussions sur la manière de pénétrer dans divers systèmes, de phreaker les systèmes de téléphone, de faire sauter le dispositif anti-copie des logiciels protégés et on vous indique également où aller pour se procurer les derniers outils en matière de piratage. Un bon endroit pour le débutant est FAQ (Frequently Asked Questions) sur alt.2600. C'est une riche encyclopédie de conseils et techniques de piratage.

### Les outils utilisés par les pirates

Les mots de passe sont très importants parce que c'est la première ligne de défense contre les attaques sur un système. Ceci peut être démontré simple-

ment: si un hacker ne peut pas interagir sur un système distant et qu'il ne peut ni lire ni écrire dans le fichier des mots de passe, alors il n'a quasiment aucune chance de développer une attaque couronnée de succès sur ce système. Si un hacker peut lire le fichier des mots de passe sur un ordinateur distant, il aura aussi la possibilité de cracker un des mots de passe contenu dans ce fichier. S'il en parvient, alors on peut penser qu'il pourra se connecter sur ce système et qu'il pourra s'introduire en tant qu'administrateur en passant par un trou de sécurité dans le système d'exploitation.

La plupart des outils utilisés par les pirates pour s'infiltrer dans les systèmes informatiques étaient à l'origine des outils de dépannage, d'amélioration de la performance, et d'évaluation de la sécu- ...

rité. Ainsi, pour évaluer les performances d'un réseau local, on utilise un "renifleur". Pendant qu'il vérifie, par exemple, le flot de paquet sur un réseau local, le renifleur ramasse également des mots de passe. Il y a aussi les programmes comme Cracker jack pour les machines sous MS-DOS et Crack pour les stations UNIX, qui sont conçus uniquement pour trouver les mots de passe et qui sont largement disponibles sur Internet et les BBS clandestins.

Les programmes les plus populaires (au moins auprès des pirates) pour deviner les mots de passe contiennent des mini-dictionnaires des mots les plus communément utilisés comme mots de passe. Ils envoient ces mots à l'ordinateur un par un jusqu'à ce que l'un d'entre eux corresponde au véritable mot de passe. Il suffit de quelques secondes pour trouver un mot de passe ayant un seul caractère, de quelques minutes pour un mot de passe en composant deux et de quelques heures pour un mot de passe qui en a trois. Ce procédé est d'autant plus facile, qu'il lui permet de tester des variations sur ces mots: mots écrits à l'envers, majuscules et minuscules dans le mot, ajout de chiffres à la fin du mot, etc... De plus la communauté des hackers a construit de gros dictionnaires spécialement conçus pour cracker les mots de passe. Le plus connu des programmes utilisés pour cracker les mots de passe est "Crak 4.1" avec son dictionnaire de 50 000 mots.

Le "sniffing" de mots de passe est aussi une façon assez populaire des pirates pour obtenir un mot de passe. la plupart des réseaux utilisent la technologie de "broadcasting" ce qui signifie que chaque message (ou paquet) qu'un ordinateur transmet sur un réseau peut être lu par n'importe quel ordinateur situé sur le réseau. En pratique, tous les ordinateurs sauf le destinataire du message vont s'apercevoir que le message ne leur est pas destiné et

vont donc l'ignorer. Mais par contre, beaucoup d'ordinateurs peuvent être programmés pour regarder chaque message qui traverse le réseau. Si une personne mal intentionnée fait ceci, alors elle pourra regarder les messages qui ne lui sont pas destinés. Les hackers ont des programmes qui utilisent ce procédé et qui scannent tous les messages qui circulent sur le réseau en repérant les mots de passe avec les programmes de sniffing. Les programmes de sniffing les plus connus sont: Esniff.c et TCPDump. Il faut se méfier des types d'outils qu'on utilise sur le système pour faire des diagnostics et des réparations, ils peuvent facilement se retourner contre le système qui les emploie.

Un nouvel outil de sécurité informatique qui va encore faciliter la tâche, même aux plus novices d'entre eux, pour faire irruption dans des ordinateurs ou des systèmes. C'est un outil s'appelle Sesurity Administrator Tool for Analyzing Networks (SATAN en abrégé), et ses concepteurs pensent que cela va aider les responsables de la sécurité à sonder leur ordinateurs pour en détecter les points faibles. Le problème est que SATAN est facilement accessible à toute personne qui veut l'obtenir, y compris aux pirates qui vont l'utiliser pour tenter de s'infiltrer dans les ordinateurs. Et en plus, c'est gratuit.

War Dialers est un programme qui compose à répétition des numéros de téléphone pour détecter la tonalité identifiant un ordinateur. Les pirates peuvent composer le numéro trouver de quel type d'ordinateur il s'agit, et si possible, s'y infiltrer. Actuellement le meilleur war dialer disponible pour les utilisateurs PC-DOS est ToneLoc de Minor Threat and MuchoMeas. Ce moyen de tester les numéros est illégal dans certains pays, mais il est difficile d'empêcher un pirate de l'utiliser.

## Protection par mot de passe contre les pirates

Une des manières principales de limiter ou de contrôler l'accès à une machine est d'utiliser des mots de passe, mais tous les utilisateurs d'ordinateurs n'en saisissent pas réellement l'importance.

### *Les dispositifs de protection par mot de passe*

Un nombre croissant de programmes, économiseurs d'écran, traitements de texte, base de données, utilitaires d'installation de disque dur, etc. sont dotés des fonctions optionnelles de protection par mot de passe.

L'économiseur d'écran de l'ordinateur est doté d'une fonction de sécurité pour réserver son accès aux personnes autorisées. Il suffit d'aller dans le panneau de contrôle et de créer un mot de passe, puis écrire un message dans le style: "Ce PC est protégé. Accès restreint !" etc.

De nombreux traitements de textes, tableurs, et autres applications courantes sont maintenant fournis avec une option mot de passe. Pour illustration, on peut protéger un document sous Microsoft Word ou Excel en sélectionnant Option dans le menu Outils puis en tapant un mot de passe. Mettre un mot de passe sur un document de façon à ce que personne ne puisse le regarder ou le changer donne une sereine impression de sécurité.

Les programmes d'installation fournis avec les disques durs offrent généralement une fonction de protection par mot de passe. Une option permet de diviser le disque en partitions ou volumes et de les protéger par un mot de passe. On peut stocker les données sensibles dans une partition et la protéger.

Les PC récents permettent de protéger la machine par un mot de passe en créant un mot de passe sur l'écran d'installation CMOS. La manière de le faire varie selon les machines, mais dans de nombreux cas,



il faut appuyer sur les touches F1 ou Suppr au démarrage ou utiliser la disquette d'installation fournie avec l'ordinateur. Plusieurs programmes de base de protection par mots de passe comme DikLock de Symantec disponibles sur le marché et conçus pour empêcher les intrus de venir sur la machine le font principalement en verrouillant le disque dur. Certains offrent davantage qu'un simple verrouillage du disque dur comme, par exemple, une fonction d'alerte en cas de tentative de violation de la sécurité.

#### *La création des mots de passe inviolables*

Bien sûr les longs mots de passe sont manifestement plus sûrs. Mais il faut garder à l'esprit que certains systèmes ne permettent pas d'utiliser un mot de passe de 12 caractères. Selon la plupart des experts, avec le choix d'un mot de passe d'au moins sept caractères, on doit être correctement couvert.

Il est préférable de mélanger des caractères majuscules et minuscules, des chiffres et des symboles en créant un mot de passe pour ajouter un niveau de protection supplémentaire.

Pour se rappeler facilement d'un mot de passe, qui soit cependant difficile à deviner, on peut utiliser un signe ou une expression. Il est par exemple facile de se remémorer IYA50MDV si on sait que cela signifie: "Il y a 50 manières de vivre".

Changez le mot de passe au moins tout les deux mois.

N'utiliser pas le même mot de passe pour tous les systèmes informatiques que ce soit la carte de distributeur de billets de banque, le compte en ligne, l'ordinateur de bureau, ou le portable.

Il est conseillé d'installer un programme qui n'autorise pas un nombre illimité de tentatives de saisie d'un mot de passe. Après quelques tentatives le système se bloque automatiquement.

Ne notez pas le mot de passe par écrit, mais si c'est nécessaire, ne le mettez pas sur une note bien en vue sur l'ordinateur.

#### **Le cryptage: une arme contre le piratage informatique**

La protection par simple mot de passe n'est quelques fois pas suffisante. Pour éviter les risques d'insécurité informatique, établir des barrières de sécurité et combattre les dangers, les experts estiment que le cryptage est un moyen vraiment efficace. Cette opération consiste à rendre les fichiers informatiques d'un utilisateur illisibles pour un autre utilisateur.

Le cryptage est le processus qui consiste à coder un message de façon à ce que seules les personnes en possession de la clé de décryptage puissent le lire. L'armée et les banques sont, pour des raisons évidentes, les utilisateurs les plus assidus du cryptage. Le cryptage est également utile pour protéger les informations privées ou confidentielles contenues sur l'ordinateur ou sur le système. Avec le cryptage les fichiers ne pourront pas être lus directement, même si quelqu'un contourne les contrôles de sécurité et parvient à voir les fichiers.

Les experts en cryptologie définissent le sujet comme le processus de prendre du "texte simple" et de le coder en "texte chiffré". Le décryptage est l'opération inverse: transformer du "texte chiffré" en "texte simple". Le texte simple est comme son nom l'indique le texte original, également appelé "texte clair" parce qu'il est transmis en clair. Le texte chiffré ne suit aucune logique apparente.

Le texte simple est codé en texte chiffré soit en transposant ou en changeant l'ordre des caractères du texte simple, soit en substituant des caractères chiffrés ou des symboles aux caractères du texte simple. Une formule, ou algorithme, est utilisée



pour coder le message, généralement en traduisant les messages en une série de chiffre.

Deux type de base de schémas de cryptage sont utilisés dans des produits disponibles auprès du public: symétriques et asymétriques. Avec le cryptage symétrique, une clé est utilisée pour coder et décoder les messages. Avec le cryptage asymétrique (appelé aussi cryptage à clé publique), deux clés sont utilisées, l'une (clé publique) pour coder, et l'autre (clé privée) pour décoder les messages. Par exemple: Jean veut envoyer un message confidentiel à Paul, il utilise la clé publique de Paul, pour crypter son message. Ensuite Paul utilise sa clé privée pour le décrypter. Une fois que les messages sont codés, il n'y a que la personne ayant la

...



clé privée correspondante, qui puissent les lire. Même la personne qui écrit le message ne peut le lire une fois qu'il a été crypté avec la clé publique de son destinataire. Les programmes de cryptage les plus avancés actuellement sont asymétriques. Mais le cryptage est tellement redoutable que la plupart des gouvernements réglementent son emploi pour des applications civiles et, dans certains cas- les Etats-Unis-, contrôlaient les exportations de produits cryptés. Redoutant que les criminels ne la détournent à leur profit, ils souhaitaient être les seuls à en conserver l'usage pour des raisons policières et militaires. Mais en fait, les produits de cryptage sont largement disponibles à l'étranger, parce que de nombreuses sociétés européennes fabriquent des produits de cryptage. Restreindre les exportations ne fait que freiner la compétition et donner l'avantage aux autres.

Avant le milieu des années 1970, l'Agence de sécurité américaine (NSA pour National Security Agency) avait le quasi-monopole de la cryptographie américaine; les méthodes étaient confidentielles, connues seulement de quelques "hommes de chiffre". En 1976, un article intitulé De nouvelles voies pour la cryptographie, a ouvert la cryptographie au monde de la

recherche. Le développement du réseau Internet et le souci de confidentialité de ses utilisateurs ont intensifié les études de cryptographie civile. Aujourd'hui, les meilleurs algorithmes de chiffrement et les meilleurs systèmes cryptographiques sont mis au point hors de la communauté militaire.

Actuellement les systèmes de cryptage en usage les plus courants sont DES, PGP et RSA. Le DES est un dispositif de cryptage élaboré par IBM et officiellement approuvé par le gouvernement des Etats-Unis. Il est un système à une clé (symétrique). C'est le standard de cryptage numéro un depuis 1977, et aussi une Norme de cryptage des données. DES n'a jamais été pénétrée, bien que de nombreuses personnes aient essayé. Plusieurs programmes complets de contrôle d'accès utilisent le Data Encryption Standard (DES), le Triple DES, ou d'autres cryptages aussi sûrs.

Ces programmes peuvent également crypter les mots de passe afin qu'ils ne puissent pas être utilisés au cas où ils seraient interceptés lors d'une transmission sur réseau. Quelle que soit l'intelligence pour créer un mot de passe, si on le transmette sur un réseau, il peut être intercepté par un "renifleur", un analy-

seur de réseau, ou tout autre outil conçu pour dépanner les réseaux. Les renifleurs et autres programmes de ce type peuvent aussi être utilisés pour collecter des mots de passe quand les utilisateurs se connectent sur le système. Donc crypter les mots de passe avant de les transmettre limite les conséquences s'ils sont interceptés.

### **L'installation d'une paroi antifeu ( firewall)**

La paroi antifeu, en anglais firewall fournit une protection digitale associée à la rapide croissance des réseaux et de la commercialisation de l'Internet. Beaucoup de gens ont entendu parler des firewalls, mais peu de personnes les utilisent. De plus, le nombre d'incidents de sécurité grandissant sur Internet laisse suggérer très fortement que trop peu de personnes les utilisent correctement.

La paroi antifeu est une sorte de technologie de contrôle d'accès qui empêche les accès non autorisés aux ressources d'information en plaçant une barrière entre le réseau de l'entreprise et le réseau non-sécurisé (Internet, par exemple). Une paroi antifeu est aussi utilisé pour empêcher les transferts d'information propriétaire du réseau de l'entreprise. Ces

caractéristiques principales sont d'isoler un réseau d'Internet et de se comporter comme un gardien, surveillant le débit de données entrant et sortant du système. En d'autres mots, une paroi antifeu fonctionne comme une passerelle contrôlant le trafic dans les deux directions.

Les parois antifeu les plus courantes sont, par ordre d'efficacité croissante: les routeurs de filtrage de paquets, les portes au niveau des applications, et les portes au niveau des circuits.

Comme toute solution technique, la paroi antifeu donne une impression de sécurité et établit un climat de confiance propice aux inattentions. Une vigilance constante est nécessaire.

### **Eradiquer les virus informatiques**

Il y a toutes sortes de programmes informatiques capables de détruire des données ou des systèmes: les virus, les Chevaux de Troie, les bombes logiques, etc. Il ne faut pas les sous-estimer.

### **Le mécanisme des virus informatiques**

Les virus informatiques sont des programmes qui peuvent infecter d'autres programmes en les modifiant par insertion d'une version d'eux-mêmes. Ils s'accrochent sur les programmes comme des sangsues et se reproduisent très vite. Tout virus comprend trois parties de base: un mécanisme qui lui permet d'avancer et de se multiplier, un déclencheur qui lui permet de s'activer, et une cargaison, parfois inoffensive, mais pas toujours.

Les virus ne sont pas des programmes au sens qu'ils sont capables de faire des choses d'eux-mêmes comme les vrais programmes, les virus informatiques travaillent de la même manière que leurs homologues biologiques, par exemple, le virus de la grippe a besoin d'un hôte (les cellules de corps) pour se développer. Il en va

de même pour les virus informatiques: il leur faut un hôte, en l'occurrence un programme, pour commettre leurs dégâts. Les experts en virus estimaient en 1997 qu'il existait près de 6500 virus et que chaque jour il en apparaissait deux ou trois. Typiquement, les virus se clonent en s'attaquant au programme qu'ils utilisent comme des rampes de lancement pour se reproduire. Certains virus comme des parasites s'accrochent à des fichiers ayant une extension en .EXE, .SYS ou .COM; certains virus attaquent le secteur boot (contenant les instructions de démarrage d'un PC) d'un disque dur ou d'une disquette. Certains virus nommés "virus multiples" attaquent à la fois les fichiers et le secteur boot. Mais la plupart des virus entrent dans une de ces deux catégories: ceux qui infectent les fichiers, et ceux qui infectent le secteur boot d'un disque dur.

Les rédacteurs de virus et les créateurs de logiciels antivirus sont enfermés dans une version d'espion contre espion. A chaque virus créé il convient de trouver une manière de l'exterminer. Les virus et les méthodes pour les détecter et s'en débarrasser deviennent de plus en plus élaborées. Les scanners représentent le type courant de logiciel antivirus. Les virus ont une série de codes uniques qui peut être utilisée pour identifier tout nouveau virus, ainsi les scanners sont conçus pour rechercher les signatures des virus, mais les rédacteurs de virus ont concocté deux types de virus particulièrement insidieux, car ils sont tout deux conçus pour échapper à la détection des scanners, et qui donnent du fil à retordre aux créateurs de logiciels antivirus. Le premier est le virus furtif qui dissimule ses traces au fur et à mesure qu'il se déplace, infectant un programme l'un après l'autre. Normalement les virus s'accrochent aux programmes et changent la taille de leurs fichiers, mais une forme de virus intercepte les tentati-

ves effectuées par les programmes antivirus de détection des changements de taille des fichiers et renvoie au scanner la taille originale du fichier de façon à ce que le fichier apparaisse sain. Une autre catégorie désactive totalement les scanners de virus de façon à ce qu'ils ne fonctionnent plus. La seconde est le virus polymorphe, plutôt que de faire des clones identiques à lui-même, ce type de virus peut produire des copies toutes un peu différentes; une autre brouille ses codes de façon à rendre l'identification plus difficile. Donc les scanners de virus peuvent détecter quelques variantes de chacun de ces cas, mais certainement pas toutes.

La manière la plus fréquente dont les virus pénètrent dans les PC est par l'intermédiaire d'une disquette, mais il est également possible de télécharger un programme contenant un virus, à partir d'un BBS ou même d'un serveur commercial connu. Ce qui se produit généralement est qu'un des programmes sur la disquette a été infecté, la disquette est insérée dans le PC, le programme infecté est ouvert, et le virus peut alors infecter les programmes qui résident sur le disque dur du PC, même une disquette vierge peut aussi contenir un virus. Tout disque qui a été correctement formaté contient un programme exécutable dans le secteur boot, là où il y a un programme exécutable, il peut y avoir un virus.

D'où proviennent les noms de virus "Joshi", "4096", "Jerusalem", "WIN95", "Spanska", "Happy99"? Les noms de virus ont été attribués en fonction de l'endroit où ils ont été découverts; de la date à laquelle ils sont programmés pour se déclencher; d'une ligne de code du virus suggérant son objectif; du message qu'ils délivrent; de ce qu'ils font. Il n'y a aucune convention pour donner un nom. Ainsi lorsqu'on utilise un logiciel antivirus, il se peut que deux vendeurs différents aient attribué deux noms différents. ...

### Les signes révélant le virus

Les rédacteurs de virus veulent que leurs créations soit diffusées le plus largement possible avant d'être identifiées. Par conséquent, il se peut que l'ordinateur ait déjà été infectée depuis longtemps avant qu'on puisse s'apercevoir qu'un code malfaisant a envahi la machine.

S'il arrive que les choses étranges se produisent, quand on est en train de taper sur le clavier, la première chose qu'on doit faire est de vérifier que le système ne contient pas de virus. Voici des signes révélant la présence d'un virus.

La taille des programmes augmente de manière sensible, sans qu'on ait fait quoi que ce soit pour les changer.

Il faut plus de temps que d'habitude pour charger et faire tourner les programmes, ou ils refusent tout simplement de fonctionner.

Le disque dur ou la disquette se met à tourner, alors qu'on n'a pas touché au clavier depuis un moment.

On n'a plus autant d'espace sur le disque dur, ni de mémoire qu'on avait auparavant.

Des messages d'erreurs inattendus s'affichent sur l'écran, ou tout au moins plus souvent que d'habitude.

Des événements inhabituels apparaissent sur l'écran, comme une balle de ping-pong qui rebondit, un message sans rapport avec les tâches en cours s'affiche....

On ne peut pas imprimer.

L'ordinateur reboot sans raison.

Donc quand de tels signes apparaissent il faut surveiller l'ordinateur, regarder s'il y a des changements de configuration, et analyser les fichiers présents sur le système d'exploitation afin de détecter la présence éventuelle de virus.

### Les antidotes aux virus

La seule manière d'être sûr qu'un virus est la cause des problèmes passe par l'utilisation d'un logiciel antivirus. En géné-

ral il y a quatre procédés qui permettent la détection et l'éradication des virus: le scanner, le détecteur de changement des fichiers, le détecteur d'activité des virus, et le désinfectant. La plupart des logiciels antivirus vendus offrent une combinaison de ces procédés.

#### *Le scanner*

Les scanners sont conçus pour regarder dans les fichiers, les secteurs boot, et autres endroits où les virus sont connus pour dissimuler les séries de codes ou signatures propres à chaque virus. Certains scanners peuvent ramasser ces signatures même si le fichier contenant le virus a été compressé.

L'avantage des scanners est qu'ils sont capables de dire exactement à l'utilisateur quel virus a envahi le système généralement avant que le virus ait la possibilité de livrer sa cargaison.

L'inconvénient est que si le virus est inconnu, le scanner n'aura pas dans ces archives les codes numériques typiques du virus permettant de l'identifier. L'autre problème est que un scanner ne peut pas facilement détecter les virus polymorphes. Parce qu'ils passent leur temps à contrefaire leur signatures; Pour contourner ce problème, les créateurs des logiciels antivirus sont en train de développer des scanners qui utilisent l'heuristique, une sorte d'intelligence artificielle pour détecter le virus polymorphes. Un autre problème est que de nos jours, bon nombre de logiciels sont compressés afin de faire entrer les gros programmes sur de petites disquettes, si le programme est infecté avant d'être compressé, il se peut que le scanner ne détecte pas le virus.

#### *Le détecteur de changement des fichiers*

Le détecteur de changement des fichiers prend un instantané du contenu des fichiers à l'aide soit de la checksum unique ou des caractères de vérification par

redondance dans le code de fichier. Le détecteur vérifie périodiquement si le checksum ou la CRC a changé, ce qui indiquerait qu'un virus s'est probablement accroché au fichier. Le détecteur de changement des fichiers a pour rayon d'action le disque entier et il vérifie chaque programme lors du chargement de celui-ci ou juste les fichiers qu'on a spécialisés.

L'avantage du détecteur de changements des fichiers est qu'il peut être utilisé pour révéler la présence de virus inconnus.

#### *Le détecteur d'activité de virus*

Les détecteurs d'activité de virus permettent de signaler la présence d'un virus en activité.. Ces détecteurs restent en mémoire après exécution, ce qui signifie qu'ils résident en mémoire et vérifient les fichiers avant qu'ils ne soient ouverts et alertent immédiatement l'utilisateur quand des fichiers exécutables sont modifiés. Les détecteurs d'activités de virus ne sont pas forcément très efficace contre les virus inconnus.

#### *Le destructeur de virus*

Malgré toutes les précautions, un virus parvient quand même à pénétrer dans l'ordinateur et à l'infecter, à ce moment il est obligé d'utiliser des destructeurs de virus.

Le destructeur détecte tous les virus connus, ils répare aussi les fichiers infectés. Mais le destructeur n'agit que les virus connus, pas les inconnus. Il est donc nécessaire de mettre à jour régulièrement son logiciel antivirus afin de pouvoir bénéficier de fonctionnalités applicables à un large spectre de virus.

<http://www.recif.asso.fr/>

<http://www.droit-technologie.org>

<http://www.droit.fundp.ac.be/crid/>

<http://www.polfed.be> (FCCU)



# Space Reaching out to Business

## Vrije Universiteit Brussel – Campagnepresentaties



Op 20 april jl. werden aan de Vrije Universiteit Brussel voor de vijfde keer de VUB-campagneprestaties gehouden; een jaarlijks terugkerend evenement in de vorm van een competitiewedstrijd onder studenten handelsingenieur, toegepaste economische wetenschappen en communicatiewetenschappen. Opzet van het gebeuren is telkens dat de studenten die voor de richting bedrijfs- en organisatiecommunicatie kiezen, aan het begin van het academiejaar hun eigen communicatie-adviesbureau oprichten en op basis van een reële of fictieve briefing een campagnevoorstel uitschrijven, uitwerken en hun productie presenteren tijdens een namiddagvullend evenement ergens in de tweede helft van april.

Het evenement wordt opgebouwd rond een vaste formule: een uitgebreide vakjury beoordeelt tijdens presentaties van telkens een kwartier elk van de voorgestelde campagnes op basis van het gevoerde marktonderzoek, strategie, creativiteit ... Ook de presentatiekwaliteit van de teams wordt gewikt en gewogen en uiteindelijk kiest de vakjury voor de beste 'overall' campagne van het academiejaar. Twee professionele presentatoren praten het programma aan elkaar. Een officiële award ceremonie en een receptie sluiten het evenement telkens af. Na vijf edities heeft de formule haar degelijkheid en aantrekkingskracht bewezen en is heeft ze een uitstekende reputatie weten uit te bouwen. De Studentenportalsite «Guido», die trouwens

al enkele jaren het project als één van de vele sponsors steunt, noemt het project zonder aarzelen "één van de piekfijnt verzorgde evenementen door studenten in het kader van hun lessen". Ook berucht is inmiddels de uitspraak van politieke hoofdredacteur Yves Desmet (De Morgen) die de «Campagnepresentaties» ooit bestempelde als «Het leukste examen van Vlaanderen». Zelf was hij, samen met Media Marketing Hoofdredactrice Ine Van Dongen, al vijf maal achter elkaar lid van de vakjury. Yves Desmet weet dus inmiddels we degelijk waarover hij spreekt.

De campagnepresentaties blijken effectief een interessante formule om theoretische kennis reeds vanaf de collegebanken naar de praktijk te vertalen op basis

van een campagne-opdracht en het resultaat meteen te laten beoordelen door even kritische als enthousiaste praktijkbeoefenaren. Voorts is het ook een ideale ontmoetingsplaats tussen (overheids-) bedrijven of politieke partijen en aankomend talent.

In 1999, in het zog van de dioxinecrisis, werkten de studenten voor het eerst aan een campagne ter promotie van het export-imago van België. Het jaar nadien werden de politieke merknamen Volksunie (VU), de SP (Socialistische Partij) en de CVP (Christelijke Volkspartij) onder handen genomen nog voor deze politieke partijen met hun echte naamwijzigingsoperaties van start gingen. 2001 stond in het teken van het onderwijs: de toenmalig minister van Onderwijs en Vorming,

...

Marleen Vanderpoorten vroeg de junior bureaus om een recruiteringscampagne te ontwikkelen die het lerarenberoep moest promoten. In 2003, in de aanloop van de Federale verkiezingen van 18 mei, werden alternatieve verkiezingscampagnes voor verschillende partijen op touw gezet onder de titel "Verkiezingscampagnes Ander".

Voor de eerste lustrum-editie werd op zoek gegaan naar een speciale opdracht en opdrachtgever en die vond de organisator, prof. dr. Frank Thevissen, in de hoedanigheid van het European Space Agency (ESA) en het Internationale Ruimtestation, ISS. Meerbepaald kregen de studenten de bepaald niet eenvoudige taak om de commerciële opportuniteiten van ESA en het ISS te promoten bij leidinggevende Europese bedrijven, zowel inzake onderzoeksfaciliteiten die het ISS biedt, maar ook inzake opportuniteiten in de niet-conventionele sfeer zoals sponsoring, public relations, marketing en reclame. De junior agentschappen kregen daarbij een fictief budget van 10 miljoen Euro om een Europese lanceringscampagne uit de grond te stampen.

Zes van de twaalf junior agentschappen die aan de competitiewedstrijd deelnamen werden via preselecties gekozen om

## Students to launch fictitious communication campaigns for business opportunities on ISS

Creating a communication campaign for a prestigious international organisation: a challenge most communication specialists would jump at. Just such an opportunity opened up for students at the Free University of Brussels who had the chance to develop a communication campaign for ESA.

Under the theme "Space Reaching out to Business", the 5th Junior Campaign Contest invites the students of Communication or Applied Economic Sciences to create a "Space Marketing Campaign" promoting new business opportunities offered by the European Space Agency on the International Space Station (ISS). The students, who have founded twelve fictive junior communication agencies, competed to create the best campaign.

Six of the twelve junior agencies won a place in the final. A 21-member jury, chaired by Belgian ESA astronaut Frank De Winne, and consisting of major players from communication, advertising and journalism judged the contest.

The campaigns was also subject to the scrutiny of ESA specialists with expertise in selling business opportunities in the space sector to the non-space world: Maurizio Belingheri, Head of ESA's Commercialisation Division, and Frank Salzgeber, Head of Business Development.

The six finalists in the 5th Junior Campaign Contest entered the ring on the 20 April 2005 at the Free University of Brussels, "Oefenplein" Campus. The winning junior agency teams «Misses Renée» and «The Brain Trust» earned the title "Best Junior Space Marketing Campaign 2005".

deel te nemen aan de finale. Deze zes finalist-bureaus mochten op 20 april hun campagnevoorstellen voorstellen aan een 21-koppige vakjury onder voorzitterschap van ESA-astronaut Frank

De Winne. Meteen werd dit het eerste "Space Marketing"-examen dat aan een Europese onderwijsstelling werd afgenomen. Opnieuw wisten de organisatoren een dure juryrij samen stellen:





Frank De Winne werd voor de gelegenheid bijgestaan door o.a. politiek commentator Luc Van der Kelen (Het Laatste Nieuws), filmregisseur Julien Vrebos en grafisch kunstenaar Gerard Alsteens (GAL). Uiteraard waren ook de campagne-opdrachtgevers zelf, Maurizio Belingheri, Head of ESA's Commercialisation Division en Frank Salzgeber, Head of Business Development bij ESA in de jury vertegenwoordigd. Daarnaast telden we ook een hele rist marketing- en communicatieverantwoordelijken uit het bedrijfsleven op de eerste (jury)rij: Helen Willems, Marketing Manager Consumer Products bij Beiersdorf, Chris Van Roey, directeur Communicatie bij Mobistar en Katrien Marent, Corporate Communication Manager bij IMEC en tenslotte was ook de bureauwereld goed vertegenwoordigd door vaklui zoals Patrick Worms, van Ogilvy Public Relations, Marc Leysens van Design Is Dead, Marc Michils van Saatchi en Saatchi Quattro en Ine Mariën.

Uiteindelijk ging twee bureaus met alle prijzen lopen. Het bureau «Misses Renée» bracht een luchtige, wervelende en uiterst professioneel ogende presentatie, voor een belangrijk deel gebaseerd op Kevin Roberts' "Love Marks"-aan-

pak: wellicht niet meteen de meest voor de hand liggende keuze voor een hoog-technologische en wetenschappelijke opdrachtgever als ESA, maar wel op een overtuigende en hartveroverende manier gebracht. De CEO Worldwide of Saatchi & Saatchi had trouwens speciaal voor het winnende team een eigenhandig gesigneerd exemplaar achtergelaten van zijn succesvolle «Love Marks»-boek. De campagne van «Misses Renée», Cosmopolitan won zowel de prijs voor de beste bureau-introductie – een hilarische testimonial over het bureau op onovertreffelijke wijze gebracht door de grootmoeder van één van de bureauleden – de meest creatieve campagne en de beste presentatie on stage. De hoofdprijs voor de beste junior campagne 2005 moest het bureau uiteindelijk delen met The Brain Trust, die een rigoureuze analyse konden voorleggen, een al even doorwrochten strategie voorstelden en het mogelijke resultaat illustreerden aan de hand van een showcase waarvoor zij het Amerikaanse rugzakkenmerk Jansport inschakelden. Slim bekeken hun Cocoon-campagne die daardoor goed was voor een gedeelde eerste plaats, samen met de prijs voor het beste marktonderzoek en de prijs voor de beste campagnestrategie.

Frank De Winne, Maurizio Belingheri, Yves Desmet en Ine Van Dongen mochten na de deliberatie de prijzen overhandigen aan de leden van de winnende bureaus. VTM-weervrouw Jill Peeters en VTM-journalist Boudewijn Van Spilbeeck sloten de spannende namiddag in schoonheid af.

Benieuwd wat het thema volgend jaar zal worden. Professor Bedrijfscommunicatie en Politieke Marketing Frank Thevissen wil, gezien de hoge kwaliteit die telkens opnieuw wordt bereikt, trouwens evolveren naar een manier om niet alleen fictieve, maar mogelijks ook reële campagnes te laten ontwikkelen door deze junior agentschappen. Hij sluit daarbij een toekomstige samenwerking met andere onderwijsinstellingen dan ook niet uit. Daardoor zou deze succesformule in de toekomst een nog breder draagvlak en uitstraling kunnen krijgen. Organisaties, instellingen, bedrijven die originele campagnevoorstellen hebben en deze in de ring willen gooien voor de 6de editie van de VUB-campagnerepresentaties kunnen contact opnemen met Prof. Thevissen van de VUB.

TVDA



## VDAB biedt werkloosheids- en werkaanbodstatistieken online aan via ArvaStat, Arbeidsmarkt vraag- en aanbodstatistieken

*ArvaStat is een nieuwe online toepassing waarin de werkloosheids- en werkaanbodstatistieken van de VDAB zeer toegankelijk zijn samengebracht met behulp van SAS. Met ArvaStat is het bijzonder eenvoudig om duidelijke basisstatistieken op te vragen of zelf een quasi onbeperkt aantal gedetailleerde tabellen en grafieken samen te stellen. Alle gegevens zijn beschikbaar tot op gemeentelijk niveau en worden maandelijks up-to-date gebracht. Naar aanleiding van deze nieuwe toepassing hadden we een gesprek met Bart Van Schel, directeur databeheer en -analyse bij de VDAB.*

#### **4I: Waarom was deze nieuwe toepassing noodzakelijk?**

**Bart Van Schel:** "De VDAB stelde ook vroeger al heel wat arbeidsmarktgegevens gratis ter beschikking via zijn website. Maar dat aanbod creëerde op zijn beurt nieuwe vragen, bijvoorbeeld naar tijdreeksen of naar meer flexibele mogelijkheden om werkloosheidsgegevens en vacatures met elkaar te combineren en op te vragen."

#### **4I: Hoe werkt ArvaStat nu precies?**

**Bart Van Schel:** "ArvaStat bestaat uit twee grote inhoudelijke producten, enerzijds kant-en-klare tabellen en grafieken die deels ontstaan zijn uit onze vroegere maandverslagen, en anderzijds dat flexibele opvraagstelsel waar ook nog een tijdsdimensie aan kan worden gekoppeld."

#### **4I: Wat voor gebruikers denkt u te bereiken?**

**Bart Van Schel:** "De gemeenten hebben de voorbije jaren heel wat beleidsverantwoordelijkheid gekregen. Vanuit de gemeenten is er dan ook veel vraag naar up-to-date arbeidsmarkt-informatie. Dat is dus zeker een publiek waar wij ons op richten. Zo is er in Antwerpen al een aantal mensen bezig met de arbeidsmarkt, met name met het zoeken naar de bestaande knelpunten op de arbeidsmarkt. Die informatie vinden zij nu via ArvaStat. Dat gebeurt bovendien heel flexibel. De gebruiker kan op die manier heel snel een socio-economische atlas creëren die vraag en aanbod op de arbeidsmarkt in kaart brengt. Als je dat dan koppelt aan onze cd-rom 'Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt', die ook de tewerkstellinggegevens omvat, dan krijg je een schat aan informatie die op een zeer gebruiksvriendelijke manier te raadplegen is. Naast de gemeenten richten we

ons ook op alle onderzoeksinstanties – en dat zijn er heel wat. Ik denk bijvoorbeeld aan steunpunten voor de werkgelegenheid, aan vormingsinstituten en aan universiteiten. Voor studenten kan de online beschikbare informatie heel nuttig zijn. Hetzelfde geldt uiteraard voor onze interne medewerkers en voor de pers. Interim-bureaus zullen zeker en vast ook de gegevens van ArvaStat gebruiken. Die laten hun immers toe om inzichten te krijgen in de arbeidsmarkt en in te spelen op specifieke noden. Eigenlijk zijn er dus heel wat potentiële gebruikers."

#### **4I: Is de informatie in ArvaStat ook belangrijk voor het beleid?**

**Bart Van Schel:** "In de basisstatistieken zit een reeks doelgroepen. Als je ook de tijdsdimensie erbij neemt en dus naar de evolutie van de cijfers kijkt, is dat voor het beleid zeker interessant. Het detail-opvraagstelsel laat toe ook nog toe om specifieke regionale informatie op te vragen, zodat bepaalde problemen via de combinatie van criteria aan het licht komen."

#### **4I: Hoe zal het product verder evolueren?**

**Bart Van Schel:** "Voor de verdere evolutie van ArvaStat volgen wij uiteraard de vragen van onze klanten. Dat is de beste indicatie voor de aanvullingen of aanpassingen die nodig zijn. Een eerste aanpassing wordt alvast het toevoegen van arbeidsmarktgehandicapten als kansengroep op de arbeidsmarkt. Dat gebeurt naar aanleiding van de nieuwe beheersovereenkomst en van de akkoorden die de sociale partners daarover hebben gesloten. Het zal een eerste test zijn om te zien hoe vlot het systeem aan te passen is."

SAS, opgericht in 1976, is wereldwijd de grootste, niet-beursgenoteerde softwareleverancier en marktleider in Business Intelligence & analyse, strategische en tactische beslissingsondersteunende software.

SAS helpt organisaties om grote hoeveelheden data om te zetten in bruikbare kennis en levert voor de publieke sector oplossingen voor

- Performance Management: Dashboards, Indicators reporting, Balanced Scorecard EFQM/CAF
- IT Resource Management: Service Level Management, IT Scorecards, Activity-Based Costing in IT
- Fraude Detectie & Preventie
- Business Intelligence & Data Warehousing: Reporting, Statistical Analysis, Business Intelligence Platform
- Financieel Management: Cost Control, Activity-Based Costing, Budget Management, Budgeting and Planning, Financial Reporting

Meer dan 40.000 bedrijven, overheidsorganisaties en universiteiten wereldwijd gebruiken de SAS oplossingen en technologie. Er werken bijna 10.000 medewerkers bij SAS verspreid over ongeveer 300 kantoren wereldwijd. SAS is sinds 1989 actief in België en Luxemburg.

Enkele SAS klanten uit de overheidssector zijn de Europese Commissie, FOD Economie, FOD Financiën, FOD Volksgezondheid, FOD Werkgelegenheid, Landsbond Onafhankelijke Ziekenfondsen, NMBS, RVA, RIZIV, RSVZ, en VDAB.

Lees hoe deze en andere klanten uit de publieke sector SAS oplossingen gebruiken op [www.sas.com/success/industry](http://www.sas.com/success/industry) and [www.sas.com/belux/customer](http://www.sas.com/belux/customer)

**4I: Voorziet u een opleiding voor het gebruik van de toepassing?**

**Bart Van Schel:** "Het product is heel eenvoudig in gebruik. Met de geprefabriceerde tabellen en grafieken hebben we zelf al heel wat werk voorgekauwd. De informatie kan ook worden opgeladen in Excel zodat de gebruiker op basis daarvan nieuwe tabellen kan aanmaken. We zullen dus eerder het accent leggen op het bekendmaken van het product."

**4I: Het systeem is dus volledig online beschikbaar?**

**Bart Van Schel:** "In eerste instantie is de informatie inderdaad puur online beschikbaar. Maar op basis van de gegevens in ArvaStat zullen we wel een nieuw maandverslag drukken dat online besteld kan worden en waarvoor de gebruiker dient te betalen. Die mogelijkheid voorzien we voor het begin van volgend jaar."

**4I: Welke technologie zit er achter het systeem?**

**Bart Van Schel:** "Het opvraagstelsel zelf is in SAS en Java (JSP<sup>1</sup>) geschreven. De vragen komen op een server terecht waar SAS-software geïnstalleerd staat. De detailgegevens worden daarin verwerkt in overzichtstabellen. Die zijn zodanig ontworpen dat de opvragingen snel te verwerken en zijn en de gebruiker binnen de seconde een antwoord krijgt. Ook de grafieken worden door het SAS-programma gemaakt en maand na maand aangevuld. Zo gebeurt de volledige update automatisch en in real-time, zodat de onderhoudskosten minimaal zijn."

<sup>1</sup> Java Server Pages



NATIONALITEIT * GESLACHT		LEEFTIJD									TOTAAL
		25 jaar			25 tot 40 jaar			>= 40 jaar			
		STUDIENIVEAU			STUDIENIVEAU			STUDIENIVEAU			
		Laag	Midden	Hoog	Laag	Midden	Hoog	Laag	Midden	Hoog	
Belg	Mannen	12458	8071	1683	15037	9802	4931	21775	8422	4334	86513
	Vrouwen	8834	8381	2306	15597	15747	6189	31540	14109	4615	107318
Andere EU-15	Mannen	274	145	18	689	534	222	1119	708	35	4060
	Vrouwen	246	222	48	790	691	416	1065	483	327	4288
Nieuwe EU-10	Mannen	40	11	1	42	43	7	38	32	3	217
	Vrouwen	62	36	5	80	111	79	44	34	33	484
Niet-EU	Mannen	1292	617	82	3268	2399	937	570	1009	418	11592
	Vrouwen	807	534	134	1884	1272	1038	842	326	369	7206
<b>TOTAAL</b>		<b>24013</b>	<b>18017</b>	<b>4277</b>	<b>37387</b>	<b>30599</b>	<b>13819</b>	<b>57993</b>	<b>25123</b>	<b>10450</b>	<b>221678</b>

NWWZ – VLAANDEREN - april 2005 (Bron: VDAB Databeheer en –analyse)

NATIONALITEIT * GESLACHT		CATEGORIE				TOTAAL
		UVW	Schoolverlaters	Vrij-ingeschreven	Andere	
Belg	Mannen	68203	6979	6889	4442	86513
	Vrouwen	88022	5898	7149	6249	107318
Andere EU-15	Mannen	3199	101	517	243	4060
	Vrouwen	3199	117	623	349	4288
Nieuwe EU-10	Mannen	74	5	74	64	217
	Vrouwen	111	7	249	117	484
Niet-EU	Mannen	4708	125	2430	4329	11592
	Vrouwen	1683	97	2782	2644	7206
<b>TOTAAL</b>		<b>16919</b>	<b>13329</b>	<b>20713</b>	<b>18437</b>	<b>221678</b>

NWWZ – VLAANDEREN - april 2005 (Bron: VDAB Databeheer en –analyse)

**4I: Vroeger beschikte u wel over de informatie maar niet over een analysesysteem. Hoe ging dat in zijn werk?**

**Bart Van Schel:** “De studiedienst van de VDAB werd vroeger al gemoderniseerd. Het internetaanbod dateert van halverwege de jaren '90. Het is later uitgebreid met een databaseproduct in Visual Basic. Het oude systeem bood echter enkel de actuele gegevens, die van de vorige maand en van het vorige jaar. Als de gebruiker meer informatie wilde, moest hij een VDAB-expert naar een SAS-dataset gaan en het programma beginnen schrijven -- met het risico dat er fouten inslopen ... Doordat het oude systeem veel omslachtiger werkte, nam het beantwoorden van vragen op de studiedienst tien jaar geleden zo'n 60 procent van de tijd in beslag. Vandaag zullen we met ArvaStat zeker 10 à 20 procent tijd besparen. Ook de vraagsteller wint heel wat tijd want hij krijgt onmiddellijk een accuraat antwoord.”

**4I: Hoeveel tijd was er nodig om het project uit te voeren?**

**Bart Van Schel:** “Wij hadden gehoopt om de toepassing vorig jaar al klaar te hebben, maar zoals bij elk project waren er onvoorziene vertragingen. In dit geval was dat vooral te wijten aan de integratie van het printstelsel. Het project duurde in totaal ongeveer 1 jaar, waarvan 3 à 4 maanden voor de realisatie. Die heeft trouwens een tijdje stil gelegen omdat het systeem intussen werd gebruikt door de lokale werkwinkels, onder meer om het te testen.”

**4I: Zijn er vergelijkbare toepassingen in het buitenland?**

**Bart Van Schel:** “Ik weet dat er in Nederland ook wel een informatiesysteem wordt gebruikt, dat echter niet zo geavanceerd is. Wij hebben ons systeem namelijk aan een groep Nederlanders voorgesteld die erg geïmpressionerd en lovend waren. Wat de geboden arbeidsmarkt informatie betreft is onze toepassing zeker uniek.”

**4I: Waarom heeft u gekozen voor SAS?**

**Bart Van Schel:** “Wij werken al sinds midden de jaren '80 met SAS en ik denk dat wij hun eerste grote pc-gebruikers waren. In de studiedienst werken we, naast de Windows-producten, uitsluitend met SAS. Door verder te bouwen op onze bestaande knowhow besparen we heel wat tijd. Bovendien is het een zeer krachtige en zeer flexibele technologie voor het verwerken van gegevens.”

**4I: Hoe ziet u het productaanbod in de toekomst uitbreiden?**

**Bart Van Schel:** “Wat ArvaStat betreft, is het de bedoeling dat het product zo goed en zo ruim mogelijk gebruikt wordt en dat het verder evolueert. Daarnaast merken we nu dat er veel vraag is naar specifieke sectorinformatie, die de knelpunten in bepaalde sectoren naar boven moet brengen. Verder wil men een beter beeld te krijgen van wat er leeft in de sectoren, waar er nood aan is en welke opleidingsbehoeften er bestaan. Waarschijnlijk zullen we daarom een bijkomend online systeem ontwikkelen dat deze informatie op een gestandaardiseerde manier ter beschikking stelt.”

# Ministerie van Financiën realiseert elektronische belastingaangifte voor de burger

*Het Belgische ministerie van Financiën is door het gebruik van PDF-formulieren slagvaardiger bezig met het digitaliseren van belastingaangiften. Het ministerie wil flexibel blijven en heeft voorlopig een hybride vorm gevonden voor de belastingaangifte. Inmiddels zijn er zo'n 300 formulieren beschikbaar in PDF-formaat. Jozef Kortleven, Adviseur-Generaal bij het ministerie van Financiën in België, over politieke beslissingen en de voordelen van PDF.*

...



**J**ozef Kortleven: 'Overheden in alle landen zien zich voor de taak gesteld om e-government te verwezenlijken om een betere dienstverlening te bieden aan bedrijven en particulieren. Een land als Canada loopt hierin voorop, andere landen zoals België zijn volgers, maar zijn sedert enkele jaren wel hard bezig de achterstand in te lopen. Uitvoering geven aan e-government is echter niet eenvoudig. Er zitten twee kanten aan: het digitaliseren van de frontoffice – dus ervoor zorgen dat burgers hun formulieren op een of andere manier elektronisch kunnen indienen – en het realiseren van de backoffice, waar de ingevulde data uit de formulieren verwerkt kunnen worden. Men verwijt overheden soms dat ze wel een mooie frontoffice hebben, maar dat de backoffice te wensen overlaat. Daarin moeten we gewoon pragmatisch zijn, zeker in België, omdat we hier structureel te maken hebben met een tekort aan mensen en ICT-middelen.'

'We hebben ons toegelegd op een mooie front- en backoffice van een paar grote massaal worden gebruikt. Dat betreft Tax on web, een online applicatie voor het indienen van de personenbelastingaangifte, en twee applicaties Edivat en Intervat voor online aangifte van de btw; bij de een gaat het om btw-aangifte via boekhoudkantoren en bij de ander om particuliere aangifte. Tot slot is er nog Finprof, een toepassing die dient voor aangifte van de bronbelasting op bedrijfsinkomsten.'

### Formulieren downloaden

'Het e-bestuur mag daar niet bij stoppen, we moeten ook minder belangrijke formulieren digitaliseren. Het probleem is dat de oplossingen zoals Tax on web niet goedkoop zijn. We moesten iets vinden met minimale kosten. We wilden een goede frontoffice realiseren: niet alleen invullen, maar ook elektronisch versturen. We zijn op zoek gegaan naar een soort hybride formule. Formulieren komen op het internet te staan, waar de gebruikers ze kunnen invullen. Dan kunnen ze ze printen om er de handtekening op te zetten en vervolgens gewoon per post versturen. Voor de fanatici onder de voorstanders van e-bestuur lag deze oplossing waarschijnlijk onder de verwachtingen. Toch is deze manier van werken al een flinke stap vooruit.' 'Dit is het project Finform-1. Het formulier is in PDF, omdat dit formaat het makkelijkst overdraagbaar is zonder kans op fouten. Het is ook het formaat dat de

papieren aangifte in uiterlijk zo dicht mogelijk benadert. We nemen de papieren formulieren zoals ze zijn en reproduceren ze als identieke tweeling op het internet, zodat de herkenbaarheid voor klant en ambtenaren maximaal gegarandeerd is. Voor een bedrijf dat ergens op een industrieterrein zit is het een enorme tijdsbesparing, wanneer men een aantal - bijvoorbeeld nietcourante formulieren - zo van het internet kan plukken en niet iemand naar een kantoor moet gaan sturen, dat drie, tien of meer kilometer verderop ligt en dat misschien net toevallig gesloten is, of waar de voorraad formulieren is uitgeput. Zelfs dat Finform-1 formulier, dat niet elektronisch teruggestuurd kan worden, heeft daardoor voor de belastingplichtige al grote voordelen. Daarnaast heeft het voor ons het voordeel dat het zeer goedkoop is, dat het offline kan worden ingevuld en dat het dus de gebruiker geen geld kost in vergelijking met die andere online applicaties.'

### Reader Extensions

'Zelfs wanneer mensen het nog niet elektronisch kunnen versturen, is het grote voordeel in de eerste fase van Finform dat de burgers de formulieren op internet kunnen vinden. Voor ons is het voordeel dat de PDF-formulieren veel goedkoper zijn dan de eerdergenoemde applicaties van Tax on web. We gaan nu de tweede fase van Finform in, waarbij ook elektronische versturing mogelijk wordt; de gebruiker vult het PDF-formulier op zijn pc in en verstuurt het elektronisch, zodat wij de gegevens in de backoffice ook elektronisch kunnen verwerken. Bijkomende omstandigheid voor ons is natuurlijk ook nog dat we twee versies van een formulier nodig hebben, in het Frans en Nederlands, en dikwijls ook nog in het Duits.'

'Een grote vooruitgang is ook dat gebruikers dankzij de Reader Extensions de ingevulde gegevens van een formulier in de gratis Adobe Reader kunnen bewaren. Voorheen waren die niet op harde schijf te bewaren. Je kunt moeilijk verwachten dat de belastingplichtige de volledige versie van Acrobat in huis heeft.'

### Privé-sfeer

'Je moet goed afwegen wat de technische mogelijkheden zijn om een goede fronten backoffice te realiseren. Soms hoor je enthousiaste verhalen over hoe overheden in Canada, Zweden of Denemarken

werken. E-bestuur is daar echt realiteit, zegt men dan: wij lopen twintig jaar achter! Men doet daar alle aangiften via internet en na drie weken is er al een aanslag of teruggave. Het lijkt daarbij of het om een ICT-probleem gaat, maar dat is het niet.

Het gaat hier in België om de bescherming van de privé-sfeer. Wij kunnen niet zomaar de gegevens over spaartegoeden van de aangever bij een bank opvragen. Er was ooit sprake van dat we van organisaties voor goede doelen informatie zouden krijgen over giften, die aftrekbaar zijn voor de belastingen, zodat je een vooraf ingevulde aangifte kunt opstellen. Dat ging niet door omdat dit de privé-sfeer zou aantasten. De mogelijkheden verschillen dus per land. In de Scandinavische landen kan men bij wijze van spreken op het stadhuis de belastingaangifte van de burenen inzien. De Belgische burger staat hier nog mijlenver vanaf.'

### **Elektronische backoffice**

'We maken nu de slag om alle informatie die van de belastingplichtige binnenkomt te digitaliseren. De beste manier daarvoor is natuurlijk het elektronisch indienen van de belasting. We scannen ook heel veel materiaal en er is als experiment de toepassing van de bidimensionele barcode, die Adobe heeft ontwikkeld, waarmee je op een pc het oorspronkelijk ingevulde formulier digitaal kunt terughalen. Voordeel van een barcode is dat de ingevulde gegevens met een barcodelezer in één keer binnen te halen zijn, precies zoals de belastingplichtige heeft ingevuld. We willen ervaring opdoen met verschillende manieren van elektronische verwerking.'

'Een logische volgende stap voor Finform zou Finform II zijn, waarbij we de elektronische verzending en backoffice mogelijk maken, althans voor bepaalde formulieren; misschien zou de vennootschapsbelasting daarvoor een kandidaat kunnen zijn maar dat is iets waarover het management moet beslissen. Bij andere formulieren gaan we nog niet geheel elektronisch. Op dat soort formulieren gaan we een barcode zetten.

We hebben bijvoorbeeld formulieren die maar twee maanden geldig zijn, voor de teruggave van de beursbelasting: die zoekt men dan op bij Finform, men print ze uit en vult ze in. Dan hoeft men niet te bellen en wij hoeven de formulieren niet op te sturen. Kortom, we zijn daarin flexibel.'

### **Besparing dankzij barcode**

'Als we uiteindelijk de aangifte volledig elektronisch kunnen gaan doen, met een perfecte front- en backoffice, zullen we een flinke kostenbesparing kunnen realiseren. Voor de Finform-aangifte is de kostenbesparing niet erg duidelijk. Voor de Finform-aangifte met barcode is de besparing echter evident.'

'We moeten ervoor zorgen dat de frontoffice en de backoffice met elkaar in evenwicht zijn. Als we een prachtig formulier hebben voor degene die het moet invullen, maar de backoffice kan er niet mee werken... dan profiteer je dus absoluut niet van de automatisering en blijven de kosten ongeveer even hoog.'

'Op dit moment is het voor ons een investering op langere termijn, omdat we er vanuit gaan dat deze automatisering uiteindelijk geld gaat opleveren wanneer er op grote schaal gebruik van gemaakt gaat worden. Daarom heeft Nederland elektronische aangifte waarschijnlijk verplicht gesteld, want dan realiseer je de hele kostenbesparing in één keer. Zolang je de keuze geeft tussen op papier aangeven of elektronisch, loop je het risico dat je met hoge kosten blijft zitten, tenzij we tegelijk ook gebruik maken van technologieën die een elektronische extractie van papieren aangiften mogelijk maken, zoals scanning.'

'Je moet de psychologie van de belastingplichtige begrijpen, de mate waarin ze elektronisch aangeven wel of niet logisch vinden. Een verplichting ervaren de mensen misschien als klantvriendelijk. Dus in de overgangsfase zitten we misschien met iets hogere of gelijkblijvende kosten.

Wanneer ga je iets verplicht stellen, zoals de elektronische aangifte van de btw? Dat zijn allemaal psychologische en politieke vragen. Voor ons is het ook van belang om de accountantskantoren mee te krijgen: als die het zien zitten, zitten we goed.'

<http://www.adobe.be>



# Jacques Attali, l'invité du 2<sup>ème</sup> Congrès du secteur public

Le 17 mars dernier, 4-INSTANCE organisait à Bruxelles le deuxième Congrès du secteur public intitulé *“Leadership and Management in Public Sector - Organizational and Cultural Change”*.

Devant une assemblée de participants enthousiastes, Jacques Attali est venu expliquer sa vision de l'évolution du secteur public. Nous vous présentons un résumé de son exposé.

Le secteur public n'est pas inconnu de Jacques Attali. Ce Français de 62 ans, à la fois économiste, professeur et écrivain, a travaillé au Conseil d'État à 27 ans, avant de devenir le “conseiller spécial” de François Mitterrand en 1973. Il est également le fondateur de PlaNet Finance, une organisation internationale sans but lucratif ayant pour objectif de lutter contre la pauvreté en soutenant le développement de la micro-finance. Sa connaissance des secteurs public et privé lui a permis d'analyser les défis auxquels doit faire face l'État pour répondre aux besoins et exigences sans cesse grandissantes des citoyens. Comme il le soulignait dans son exposé: “Les questions qui se posent pour l'État se posent également pour le secteur privé. Mais aussi pour les institutions financières internationales, les institutions européennes et les ONG qui ne pourront survivre et se développer que si elles sont gérées de façon professionnelle.

En ce qui concerne l'État, la question est extrêmement complexe puisque l'État d'aujourd'hui change à une vitesse con-

sidérable, et il se modifie différemment suivant les cultures, les histoires et les pays. Pour autant, il subsiste des points communs. Le principal étant la mobilité, une évolution à laquelle tous les pays sont confrontés.

J'ai beaucoup étudié le nomadisme. Et cela m'amène à penser que plus rien aujourd'hui n'est garanti, plus rien n'est stable. Tout est mobile; tant les capitaux que les hommes se déplacent à grande vitesse. Après tout, nos sociétés démocratiques sont fondées sur le principe de la liberté de circulation.”

## Vers la perte du monopole de l'État

Pour J. Attali, ce phénomène de mobilité va d'ailleurs s'accélérer. “On pourrait de façon caricaturale transformer chaque nation en un hôtelier dont la fonction principale est de gérer au mieux son établissement pour assurer le meilleur service à des touristes de passage et pour faire en sorte qu'ils restent le plus longtemps possible et qu'ils reviennent souvent.”

Pour faire face à cette extraordinaire précarité causée par le mouvement, l'État devra produire ce qui permet aux gens d'avoir envie de rester ensemble et de résister au nomadisme. “Produire de la durée dans un univers de plus en plus précaire...”, selon J. Attali.

Le principal défi est d'établir ce que sont les instruments de ce “vivre ensemble”, en sachant qu'un grand nombre de missions classiques quitte la sphère monopolistique de l'État. “Premièrement, l'État privatise une grande partie de ses fonctions. Aujourd'hui, il les sous-traite presque toutes au marché. Il existe même des pays où les tâches déléguées (justice, police, etc.) touchent vraiment aux fonctions de souveraineté.

Deuxièmement, l'État perd des fonctions à cause de la décentralisation. Chacun veut traiter les questions de plus près. (...)

Troisièmement, la mondialisation apporte une perte de responsabilité de l'État, qui est de plus en plus soumis à la concurrence des autres nations. Nous, les Européens, voyons la naissance d'un pouvoir suprême national qui vide l'état national de ses principaux noyaux. Au fond, il ne reste presque plus rien à l'état national. On pourrait se demander si la question du management du service public a du sens, sauf à gérer une entreprise en voie de disparition.”

## Un équilibre public-privé en évolution

Parallèlement à la diminution des fonctions propres à l'État, on assiste donc à une augmentation des activités du privé,





ce que J. Attali appelle “la part du collectif”. Pourquoi ? “Car la productivité de l’appareil industriel augmente alors que celle du secteur public ne peut pas s’accroître de la même façon. Pour prendre un exemple simple, le temps nécessaire pour fabriquer une voiture s’effondre, alors que le temps nécessaire pour “fabriquer” un bachelier ou un docteur n’a pas changé depuis mille ans.”

Développement majeur du marché, affaiblissement de l’État et transferts croissants vers les collectifs... Comment l’appareil public va-t-il gérer toutes ces évolutions ? Par une double mutation,

selon J. Attali. L’une touchera la manière de fournir des services, et l’autre le contrôle exercé sur les prestations de services.

“ Il appartient à l’État de gérer sa réalité comme s’il était une entreprise soumise à la concurrence, soit parce qu’il va l’être - c’est le cas de La Poste -, soit parce qu’il l’est déjà. (...) Il doit exercer ses services avec une efficacité croissante, en important les moyens du secteur privé au service public. Cela signifie réduire les coûts, gérer en considérant les citoyens comme des consommateurs exigeants qu’il faut traiter de façon personnelle.”

En résumé, le rapport aux citoyens doit changer. Si le “Customer Relation Management” est devenu essentiel dans le marketing privé, il va devenir de plus en plus fondamental dans la gestion des services publics. L’État devra notamment permettre aux citoyens d’avoir accès aux informations qui l’intéressent et le concernent, mais aussi d’avoir une vision cohérente de la façon dont ses demandes sont traitées.

### L’émergence d’agences publiques

Une autre évolution avancée par le futurologue Attali est la spécification des fonctions des services publics. “On pourra certainement discerner deux types d’administrations: celle qui produit les normes et celle qui fournit les services. Une administration qui produit les normes, c’est celle qui définit les lois, les projets de loi... L’administration qui produit les services, c’est celle qui développe les services - justice, santé, etc. - que la démocratie aura décidé de garder publics. (...) La production des normes est et doit rester publique, ce qui n’est pas le cas de la production des services. Sans doute ira-t-on, et va-t-on déjà dans certains pays, vers la contractualisation du rapport entre l’administration productrice de normes et les agences publiques, gérées comme des sociétés privées mais dépendantes de l’État, et qui mettent en œuvre les normes qui ont été décidées par la partie normative.” J. Attali imagine même certains états ou certaines entreprises privées venir proposer leur services à d’autres. “Je pense qu’à la fin du siècle, nous verrons des États proposer à d’autres leurs agences publiques, ou demander à des agences publiques étrangères de devenir leur sous-traitant... Une sorte de services internationaux que certains états commencent à proposer à d’autres.” Mais comment garantir que ...



la démocratie s'exerce correctement dans de telles conditions ? Comment peut s'effectuer le contrôle public sur des services semi-privatisés ou internationaux ? "Cela pose la question de l'évaluation », tranche J. Attali.

### Evaluer quoi ?

Cette question se pose déjà dans le secteur privé, intéressé par la nature de l'évaluation et le degré d'autonomie de l'évaluateur. "Aujourd'hui, la façon dont l'État évalue les services rendus par ses fonctionnaires est extrêmement archaïque." Ayant présidé une Commission de réforme de l'enseignement supérieur en France, J. Attali souligne un fait frappant: la quasi-totalité des changements proposés a été appliquée à l'exception d'un. "Nous avons souhaité que l'évaluation des universités soit faite par une agence extérieure, et que soit publié tous les ans un rapport qui donne une note aux universités, dans le style du guide Michelin. Cette proposition a été très poliment mise au placard... Dresser un classement de la qualité des prestations rendues par les administrations - même si aujourd'hui ces classements sont effectués par la presse ou par des agences privées - serait un service très utile à rendre aux citoyens, par exemple aux parents qui veulent savoir quelle université ou quelle école choisir pour leurs enfants."

La première question à se poser lors d'une évaluation est bien entendu: "Quelle est la nature du service rendu par le fonctionnaire ?". Une question qui renverrait du même coup à une réalité difficile à assumer... J. Attali: "Si l'État évalue les services rendus par les fonctionnaires et par les services publics, il devra affronter de face la question qu'hypocritement tous les États dans le monde refusent de se poser, à savoir: pourquoi les services

rendus par certaines administrations, comme par hasard souvent dans certains quartiers favorisés, sont meilleurs que les services rendus dans d'autres quartiers, comme par hasard, dans les quartiers défavorisés ? (...) C'est seulement en mesurant l'inégalité des services rendus au public qu'on pourrait régler la question de l'égalité. Mais la puissance publique n'ose pas affronter cette question qui, selon moi, est absolument centrale."

"Il va falloir mesurer correctement, hiérarchiser, classer les services rendus au public par les différentes administrations, qu'il s'agisse des administrations les plus sensibles comme celles de la santé ou de l'éducation, des administrations les plus proches comme les services fiscaux ou les transports, ou d'autres administrations non-directement liées à la survie des citoyens.

Cela constitue une évolution majeure qui, de toute façon, aura lieu. Parce que le citoyen la demande et parce que si l'État ne l'effectue pas lui-même, quelqu'un autre va s'en charger."

### Le pouvoir de l'évaluateur

Un deuxième aspect important de l'évaluation est la qualité de l'évaluateur... sans oublier l'indépendance dont il peut faire preuve.

"Si l'évaluateur d'un service public est l'État lui-même, cela ne peut pas marcher parce que l'État sera toujours au cœur de conflits d'intérêts. Aujourd'hui, dans le secteur privé, ces conflits d'intérêts sont surveillés en permanence de façon à éviter que celui qui surveille soit en situation d'avoir un intérêt dans ce qu'il surveille.

Dans le domaine de l'État, il n'y a pas de raison de penser que les entreprises d'audit privées ne sont pas capables de contrôler les services publics. (...)

Et puis, il faudra sans doute repenser les

fonctions ou les statuts des institutions publiques en charge des contrôles budgétaires. Les budgets des Cours des comptes sont entre les mains des Ministères des Finances dans la plupart des pays. Il serait anormal, quel que soit le respect qu'on peut avoir pour les uns et pour les autres, que l'administration contrôlée surveille le budget de ses contrôleurs."

J. Attali pose donc concrètement la question de l'indépendance du contrôleur. Et il propose une solution à ce problème. "Dans la pratique internationale, on voit apparaître quelque chose de très intéressant que nous appelons le benchmarking ou le jugement par les pairs. La Cour des comptes française serait, par exemple, contrôlée par un ensemble de cours des comptes européennes(...)"

### Conclusion

Le deuxième Congrès du secteur public, intitulé "Leadership and Management in Public Sector", était axé sur les changements culturels et organisationnels auxquels devra faire face le secteur. L'évolution future sera sérieuse, si l'on en croit J. Attali. Mais sera-t-elle fatale aux services publics ?

"Je crois qu'on va vers une évolution très importante qui pourra certainement, si elle va trop loin, ne servir qu'à accoucher d'une privatisation générale de l'État. Tous les éléments que j'ai cités façonnent le service public pour le transformer en une offre de services en concurrence.

Mais c'est la nature de l'évolution de la planète - la mondialisation - qui crée cette nécessité. Il faut attirer, dans un climat favorable, des capitaux et des hommes. Il appartient au politique de conserver ce qui est essentiel. C'est-à-dire la protection de l'identité et de l'histoire de chacun."

# Verandering, de enige constante voor een moderne administratie

*De maatschappij vandaag is veeleisend en evolueert snel. Dat heeft zijn gevolgen voor alle geledingen van de samenleving, ook voor de overheidsdiensten. Die moeten snel en efficiënt kunnen inspelen op de steeds veranderende behoeften van burgers en bedrijven. Dat kan maar als er sprake is van een zogenaamde agile administration, een flexibele, alerte en wendbare overheidsadministratie. Mooie woorden, maar hoe kan een administratie dat in de praktijk brengen? 4INSTANCE had daarover een gesprek met Ludo Danneels, business line manager 'solutions' en met Daniel Eycken, marketing & communications manager bij Ardatis. Ardatis is een bedrijf dat gevestigd is in Leuven en dat gespecialiseerde consultancy- en ICT-diensten levert aan de publieke sector en de sector van de sociale zekerheid.*

**D**e laatste jaren gonst het binnen de overheid van veranderingsplannen. Denk maar aan Copernicus op federaal niveau, of Beter Bestuurlijk Beleid op Vlaams niveau. Politici hebben in hun beleidsnota's de mond vol van administratieve vereenvoudiging en bepalen dat de overheid efficiënter en klantgerichter moet werken.

"Maar de vraag is hoe de administraties die veelal abstracte strategische doelstellingen in de praktijk moeten brengen", zegt Daniel Eycken. "Die vraag stelt zich nu meer dan ooit.. Politici willen op steeds kortere termijnen concrete resultaten kunnen voorleggen. Die druk verplaatst zich vervolgens naar de overheidsadministraties die uiteindelijk het beleidsplan in de praktijk moeten brengen. Die administraties zijn tenslotte niet alleen de beleidsuitvoerders maar moeten ook instaan voor een terugkoppeling, de feedback over de resultaten van het gevoerde beleid.

**"Overheidsdiensten moeten snel en efficiënt kunnen inspelen op de steeds veranderende behoeften van burgers en bedrijven." Daniel Eycken, Marketing & Communications Manager bij Ardatis.**

Dat is echter maar één kant van het verhaal. Niet alleen wordt de administratie verondersteld de cijfers te leveren over de impact van het gevoerde beleid. Zij moet ook haar eigen werking 'verantwoorden'. Hoe efficiënt en effectief werkt zij? Zijn alle middelen optimaal ingezet geworden. Met andere woorden: 'Zijn ze goed bezig?'

## Metten is weten

Om tot een resultaatsverbintenis te komen, moet de politieke agenda worden gekwantificeerd en vertaald naar concrete operationele doelstellingen voor de administratie. Inzicht in de interne processen

is daarbij cruciaal. Heel wat administraties hebben hun processen de voorbije jaren in kaart gebracht precies om op een objectieve manier in te kunnen schatten hoe en hoe goed zij aan die eisen rond efficiëntie en effectiviteit tegemoet kunnen komen.

**Door de administratieve processen op te delen in verschillende deelprojecten met individuele KPI's, kunnen de administraties zich gericht en snel aanpassen.**

"Nu volgt de moeilijke, maar cruciale opdracht om de juiste kritieke performantie-indicatoren (KPI's) te formuleren", stelt Ludo Danneels. "Moet de werking van een administratie geëvalueerd worden op het aantal verwerkte dossiers? Of zijn de snelheid, de kwaliteit of de nauwkeurigheid waarmee dossiers worden afgehandeld betere indicatoren? Die zeggen immers veel meer over de dienstverlening zoals die door de burger wordt gepercipieerd."

Eens de juiste KPI's voor handen zijn, beschikken de administraties over duidelijke streefdoelen die ze kunnen opvolgen, evalueren en rapporteren. "Een administratie kan bijvoorbeeld als doelstelling hebben om in 90 % van alle gevallen een dossier binnen de drie weken af te ronden". "Die basis-KPI wordt dan opgesplitst in individuele KPI's voor alle cruciale stappen in het proces. Met de juiste softwaretools (balanced scorecards) worden alle prestaties in een bevattelijk overzicht gegoten, waardoor ze nauwgezet opgevolgd en bijgestuurd kunnen worden. Dat geeft de administraties een duidelijk inzicht in de stappen waar nog ruimte is voor verbetering."

Vervolgens blijft nog de uitdaging om uit de vele mogelijke verbeteringsacties de juiste projecten te kiezen. "Ook dat is geen gemakkelijke opgave", vertelt Ludo Danneels. "In welke mate draagt een

individueel project bij tot de realisatie van het hoofddoel? Met welke projecten kan dat doel het meest efficiënt worden gerealiseerd? En welke middelen zijn daarvoor nodig? Om ook dat in kaart te brengen en op te volgen is aangepaste ICT-ondersteuning nodig. Ardati ontwikkelde hiervoor een simulatietool die kosten en baten van elk project berekent en een voorspelling maakt van de mate waarin het objectief al of niet behaald zal worden.”

### Omgaan met veranderende doelstellingen

De doelstellingen op zich zijn echter niet statisch. Ze veranderen constant, zowel door nieuwe verwachtingen van de burgers en bedrijven als door verschuivingen in het politieke landschap. De overheid heeft stilaan leren leven met permanente verandering. Het gaat hier dus niet meer om een eenmalige herstructurering die dan gevolgd wordt door een stabiele periode, maar om een proces van constante verandering. Ook daarop moeten administraties voorbereid zijn. Ze moeten hun processen opvatten als een geautomatiseerde en flexibele instructieset. Een veranderde doelstelling geeft dan niet noodzakelijk aanleiding tot een volledige reorganisatie. Een simpele aanpassing van een aantal instructies volstaat.

“eDossier, onze oplossing voor de workflow en het beheer van dossiers, is een voorbeeld van een dergelijk geautomatiseerd proces”, illustreert Ludo Danneels. “Het gaat om een procesgestuurde oplossing die toelaat om de levenscyclus van elk dossier optimaal te beheren. De verantwoordelijkheden voor elke stap worden duidelijk vastgelegd en de prestaties van iedere dossierbeheerder kunnen worden gemeten. Bovendien kan iedere parameter bij veranderingen gemakkelijk worden aangepast zonder tijdrovende reorganisaties of softwareprogramming.”

### Interactie met de partners en de klanten

Administraties moeten bovendien steeds meer (en sneller) communiceren, met mekaar (als partners) en met de burger en de bedrijven (de klanten).. Van oudsher functioneerden overheidsdiensten nogal los van elkaar. Elke administratie werd opgericht om één bepaald taken-

### Een administratie georganiseerd als een geautomatiseerde, gemakkelijk aanpasbare instructieset wint aan flexibiliteit.

pakket uit te voeren. Maar in de huidige context is geen plaats meer voor eilanddenken. Burgers en bedrijven willen niet telkens dezelfde informatie invullen die ze al bij andere diensten hebben ingegeven. Dit is ook – terecht – een van de leidmotieven van de e-government plannen. “Door de verschillende administraties met elkaar te verbinden en voldoende connectiviteit in te bouwen in de ICT-applicaties, kunnen ze gegevens uitwisselen en zo de behandeling van dossiers vereenvoudigen”, aldus Daniel Eycken. Dit gaat echter veel verder

#### AGILE

1 behendig

beweeglijk, vlug, lenig, levendig

2 alert

wakker, waakzaam, op z'n hoede

dan louter het opzetten van de nodige technische infrastructuur in de vorm van een netwerk en een messaging systeem. De werking van de administratie zelf wordt er door gemaakt.

### Informatica en flexibele buizen.

“De juiste ICT-applicaties kunnen de efficiëntie en de effectiviteit van de administratie zeker verhogen”, besluit Daniel Eycken. “Maar ICT alleen is niet genoeg. Het moet geënt of afgestemd zijn op de zeer specifieke werking en de processen van de overheidsadministraties die enerzijds steeds meer de interactie moeten aangaan met een snel evoluerende buitenwereld, en anderzijds zelf ingebed zitten in een beleidscyclus met snel veranderende opdrachten. Het komt er bijgevolg op neer dat informatica niet wordt aangewend om bestaande processen te automatiseren, maar veeleer een krachtig instrument wordt dat het mogelijk maakt om die processen en tenslotte de hele organisatie de vereiste flexibiliteit mee te geven. Alleen zo kunnen we een ‘agiele’, alerte administratie creëren die kan anticiperen op de snel wijzigende behoeften van burgers, bedrijven en politici.”

“Zie het als de introductie van flexibele buizen en mobiele wanden in de bouw. Ook daar zie je dat nieuwe technologie het mogelijk maakt om zelfs (infra)structurele veranderingen plots sneller en goedkoper mogelijk te maken”.

### Dertig jaar ervaring

*Het Leuvense Ardati is ruim dertig jaar actief in de publieke en sociale sector. Het bedrijf staat voor end-to-endoplossingen die het beleid, het beheer en de operationele werking van de administraties ondersteunen. Dat kan gaan van advies over de organisatie, tot de ontwikkeling en de implementatie van ICT-oplossingen op maat. Het bedrijf neemt bovendien de exploitatie en het beheer van de ICT-applicaties en -infrastructuur op zich.*

Voor meer informatie kunt u terecht bij:

#### Ardati nv

Interleuvenlaan 16 - 3001 Leuven

Tel.: 016 39 39 39 - Fax: 016 40 03 12

e-mail: Daniel.Eycken@Ardati.com

# Sesam voor de FOD Financiën

*Sun Microsystems werd aangesteld om het identity & access management bij de FOD Financiën te organiseren. De oplossing wordt als de 'Sesam open u' voor de toegang tot de informatiesystemen van de FOD beschouwd.*

De opdracht van Sun bestaat erin aan de FOD Financiën de verschillende middelen en processen te leveren die nodig zijn voor een gemeenschappelijke uitwerking van de toegangsrechten van de gebruikers op basis van hun rol bij de diverse departementen van de FOD. In total gaat het om zowat 35.000 ambtenaren, contractuelen en contractanten. Daarnaast hebben ook bepaalde groepen, zoals notarissen, deurwaarders en landmeters, toegang tot bepaalde toepassingen en gegevens van het departement. Het toegangsbeheer van al die gebruikers is dus een ambitieuze opdracht. Rudy Van Hoe, software practice manager bij Sun, voegt eraan toe: "Bovendien zijn de meeste ambtenaren verspreid over het hele land, sommigen veranderen van locatie, anderen promoveren of krijgen een nieuwe functie. Bij al die wijzigingen moet het identity management de profielen onmiddellijk kunnen aanpassen."

Momenteel is de informatie van die vele gebruikers trouwens verspreid over talloze databases en applicaties. Het gevolg is dat de gebruikersprofielen niet altijd met elkaar overeenstemmen en zo bestaan er risico's op het vlak van de beveiliging. Daarom zorgt Sun, naast de provisioning, tevens voor de synchronisatie: dit is de uniformering van de profielen over alle toepassingen en gegevensbanken.

## Authenticatie

In de beginfase zal de oplossing van Sun Microsystems de basismiddelen voor authenticatie (user ID en password) aanreiken. De FOD denkt ook aan de integratie op termijn met tools voor 'strong authentication', zoals de token, de smart card (namelijk eID) en biometrics.

Het identity management bij de FOD Financiën zal hoofdzakelijk op rollen gebaseerd zijn. In functie

van de bevoegdheden van de gebruikers legt dit RBAC-model (role based access management) vast wie toegang heeft tot welke data en welke applicaties. Deze associatie gebruiker-rol zal gebaseerd zijn op een duidelijk geïdentificeerd gebruikersattribuut, dat gerelateerd is aan zijn functie bij de FOD. Daarbij valt op te merken dat de toegang tot de informatie uitsluitend zal worden toegestaan op basis van een professionele behoefte. Om dit te realiseren, zal een mechanisme met policies worden gecreëerd.



**Louis Collet,**  
**ICT Manager,**  
**FOD Financiën**

Omwille van het gebruiksgemak zal er overigens gewerkt worden met Single Sign On (SSO): de gebruiker hoeft niet telkens opnieuw in te loggen voor elke applicatie of toegang tot een database.

Met andere woorden, het volstaat om zich éénmaal te authenticeren om alle informatie te verkrijgen waarvoor hij bevoegd is.

Voor de gebruiksvriendelijkheid past Sun eveneens de techniek 'federated identity' toe. Wie b.v. op de federale portal van Fedict inlogt, krijgt dan ook toegang tot bepaalde pagina's van de site van de FOD Financiën. Daarbij zal de portal van Fedict

gelden als 'trusted party'. Om deze doorschakeling mogelijk te maken, wordt gewerkt met de standaard van de 'Liberty alliance', die een ruime toepassing kent bij tal van grote IT-bedrijven, telecomoperatoren, financiële instellingen, universiteiten, overheden enz.

### Prime contractor

Vroeger was Sun Microsystems vaak leverancier van platformen in de rol van subcontractor. Tegenwoordig evolueert het meer in de richting van prime contractor. Zo beheert Sun bijvoorbeeld de infrastructuur voor identity management van gebruikers van telecomdiensten, financiële diensten maar ook government services. Het ICT-bedrijf werkt steeds vaker als hoofdaannemer voor overheden en het project voor de FOD Financiën is daarvan het meest recente voorbeeld. In dit verband wijst Louis Ceuppens, senior account manager bij Sun Microsystems op de grote voordelen voor de FOD: "De invoering van identity en access management bij Financiën zal leiden tot een beperking van het aantal user accounts, het eenvoudiger corrigeren van identiteitsinformatie, een vermindering van de risico's en tot conformiteit met de privacy-wetgeving. Zo zal de kwaliteit van de dienstverlening van het ICT-departement aan de interne medewerkers en aan de klanten verder verbeteren. Tevens zullen de totale gebruikskosten (TCO) van alle systemen naar omlaag gaan." Van zijn kant onderstreept Jan Vanderzande, sales manager bij Sun Microsystems: "Sun is van oudsher een voortrekker op het vlak van access management en staat bekend om de open standaarden van zijn SSO en federated identity management. Het is dus geen toeval dat grote organisaties en overheden steeds vaker een beroep doen op onze knowhow."

### Competente partner

"Vroeger bestonden er erg veel systemen en was het toegangsbeheer onoverzichtelijk. Maar dat wordt nu geharmoniseerd", verklaart Frank Van de Heijning, projectleider Identity Management bij de FOD Financiën. "Daarbij zal het niet langer de ICT-afdeling zijn die de toegangsrechten beheert. De diverse afdelingen binnen de FOD zullen zelf

moeten instaan voor het identity management en de gebruikers zullen ook nauw betrokken worden bij de implementatie. Daarbij zullen zij zelf keuzes moeten maken, wat leidt tot een grotere reponsabilisering."

En hij vervolgt: "Met dit project realiseren we alle vooropgestelde doelstellingen. Wij zullen de toegangsrechten automatiseren op basis van rollen in de plaats van identiteiten. Tevens biedt het project een framework voor de audit: we kunnen – wanneer dat nodig is – traceren wie wat deed."

Evenwel beklemtoont Bart Meskens, assistant project leader: "Het is geenszins de bedoeling om als een 'Big Brother' op te treden. Parallel aan dit ICTproject wordt immers een 'privacy'-project opgestart waarin er, samen met een aantal gespecialiseerde hoogleraar, op wordt toegezien dat het nieuwe systeem de privacy van zowel de interne gebruikers als van de belastingplichtigen maximaal respecteert."

Wat de samenwerking met Sun betreft, stelt Frank Van de Heijning tenslotte: "Wij zijn bij de keuze van onze IT-partner iet over één nacht ijs gegaan maar de competenties van Sun Microsystems op het vlak van identity management bleven de evaluatiecommissie niet onopgemerkt en deze gaf aan onze ICT manager, Louis Collet, dan ook het advies om Sun de opdracht te laten gunnen door de minister van Financiën. Alhoewel Sun daar traditioneel niet mee wordt geassocieerd, hebben wij het volste vertrouwen in de voorgestelde oplossingen. Tenslotte is het voor ons ook belangrijk om één unieke aanspreekpartner te hebben voor een dergelijk omvangrijk project."



*SUN Microsystems  
Lozenberg 15  
1932 Zaventem  
Tel. 02/704 80 00  
Fax. 02/704 89 21  
www.sun.be*



# Belgian World Summit Awards 2005

De nationale preselectie voor de World Summit Award in November 2005, wordt voor de eerste maal georganiseerd in België. Deze wedstrijd biedt bedrijven en organisaties de kans om bekroond te worden met een nominatie en uitverkozen te worden als finalist om ons land te vertegenwoordigen in November in Tunesië ter gelegenheid van de World Summit on Information Society 2005.

8 categorieën (e-Culture, e-Science, e-Government, e-Entertainment, e-Health, e-Inclusion, e-Learning, e-Business) dus 8 finalisten maken kans op een unieke award, die op 29 Juni 2005 zal worden uitgereikt door diverse prominente aanwezigen op het Belgian World Summit Award congres in Brussel (Concert Noble).

Info: Internet Society Belgium vzw - Tel. 09/329 39 16 - Rudi Vansnick, Nationaal WSA expert: [Rudi.vansnick@isoc.be](mailto:Rudi.vansnick@isoc.be)

## Congress

### “The future of internet”

Datum - Date

29 juni - juin 2005

Plaats - Place

Concert Noble

Aarlenstraat 82 – Rue d’Arlon 82  
1040 Brussel – Bruxelles

## Programma – Programme

[www.4instance.info](http://www.4instance.info)

### Info

[www.4Instance.info](http://www.4Instance.info)

tel. 02/534 94 51

[info@4instance.be](mailto:info@4instance.be)

## Programma – Programme

### International teleported keynote

Teleportation is the digital transmission of a life-size image of a person to appear within a room at a distant location where the person has a telepresence for engaging in natural communication.

The technology allows real-time, natural, face-to-face distant communication with eye contact. Without the obvious presence of technology the user feels at ease and in a natural presentation environment.

### Present keynote

*Lynn St Amour: “We’ve only seen the tip of the iceberg.”*

Lynn St.Amour is President/CEO of the Internet Society (ISOC). She joined ISOC in 1998 as Executive Director of its Europe, Middle East, and Africa (EMEA) division, and has been responsible for ISOC’s international expansion. She became ISOC’s global Executive Director and COO in 1999 and held that position until her appointment as President and CEO in March of 2001. She divides her time between ISOC’s offices in Reston, Virginia, and Geneva, Switzerland.

St.Amour has extensive experience in global IT and international business. Her background includes positions at the highest levels in international sales and marketing, strategic planning, partner management and manufacturing. She also has considerable experience in corporate restructuring and start-up management. St.Amour has spent most of her career working in the United Kingdom, France and Switzerland, with significant long-term assignments in other European countries.

Prior to joining ISOC, she was director of Business Development and Joint Venture Operations for AT&T’s Europe, Middle East and Africa division. She led the negotiation and development of several telecommunications joint ventures with leading European companies. She was responsible for managing the AT&T Unisource Communications Services joint venture - an alliance between AT&T, and the Swiss, Swedish and Dutch PTT’s - to ensure alignment of strategic goals and achievement of operating targets.

*Herman Konings “Watching e-trends for the next decade.”*

Herman Konings, zaakvoerder van Pocket Marketing/nXt, is licentiaat in de theoretische psychologie en zaakvoerder van het Antwerpse trend- en toekomstonderzoeksbureau Pocket Marketing/nXt. Als trendwatcher geeft hij onder de hoofding “Ik ben niet gisteren!” regelmatig adviesrondes en spreekbeurten aan bedrijven en hogescholen over socio-culturele verschuivingen, trend-observaties en toekomstverwachtingen. Hij is ook betrokken bij buitenlandse onderzoekscellen en genootschappen rond trends en socio-culturele verschuivingen: Firstmatter [US], Headlight Vision [UK/US], Iconoculture [US], The Future Laboratory [UK], Senior Agency [B/F] en Trendslator [NL]

### Special focus

• Enterprise content management • Security on the net • Multichannel integration • Mobile working

## The Belgian World Summit Award’s





# IrisCoM, pour une meilleure gestion et coordination des chantiers

Le Ministre bruxellois Guy Vanhengel, en charge de l'informatique, a fixé comme objectif 2005 pour le CIRB la mise en production du projet IrisCoM (Integrated Regional Information Services for Coordination and Mobility) pour la gestion et la coordination des chantiers.

La gestion d'une région comme Bruxelles-Capitale doit impérativement prendre en compte la gestion des chantiers en voirie afin d'améliorer la mobilité.

L'ordonnance relative à la coordination et à l'organisation des chantiers en voie publique en Région de Bruxelles-Capitale, qui prévoit notamment un délai minimum de deux ans entre les ouvertures de voiries, témoigne du besoin accru d'un outil permettant une gestion globale des chantiers dans la région.

L'informatique, par la mise en réseau de l'information entre les différents intervenants de voirie est l'outil approprié pour permettre une gestion administrative commune d'un dossier pour toutes les autorités.

Le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise a développé depuis sa création Brussels UrbIS®©, ensemble de bases de données graphiques et alphanumériques propres au territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et qui en contient

toute l'information géographique et topologique.

Les atouts offerts par les produits cartographiques Brussels UrbIS®©, l'apparition des GIS (*Geographical Information System*) dans les technologies Web, leur récente accessibilité à des utilisateurs non spécialisés, l'évolution des outils GIS vers des formats standardisés et l'intégration grandissante au monde des bases de données relationnelles facilitent le développement d'applications associant des bases de données administratives à des données cartographiques.

C'est ainsi que le projet IrisCoM vise à automatiser les procédures et à réduire la charge de travail (et l'utilisation du papier) pour les divers impétrants et gestionnaires de voirie dans le cadre des demandes d'exécution de travaux en voirie.

## Les utilisateurs d'IrisCoM

L'application IrisCoM est destinée à différents groupes d'utilisateurs enregistrés, comme les exploitants des diffé-

rents réseaux (télécommunications, gaz, électricité, eau, transports, égouts, etc.), les autorités (Commission régionale de coordination pour les chantiers sur les voies publiques), les administrateurs (la région et les 19 communes), et les zones de police. Elle pourra également être accessible au citoyen en consultation.

Chaque utilisateur définit au préalable une zone d'intérêt au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est automatiquement prévenu lors de chaque demande d'ouverture de voirie dans cette zone.

Un dossier IrisCoM électronique contient une foule de renseignements tels que : état des lieux avant, pendant et après les travaux, autorisations, avis, garanties, consultation des plans, visites de chantiers, etc.

## Le fonctionnement d'IrisCoM

Le suivi des chantiers, réalisés ou à réaliser, par les gestionnaires de voiries est réduit à une recherche dans le système. Ce suivi intègre le contrôle en ligne de la délivrance des autorisations, ainsi que spécifié dans l'ordonnance. De plus, l'échange des données est possible avec les autres systèmes informatiques (comme avec le Brussels Information Traffic Centre, qui dresse la situation actuelle du réseau routier). Pour terminer, l'application est accessible à travers Internet, ce qui implique une installation réduite au minimum : une connexion Internet et un navigateur suffisent.



Deze vaste rubriek wordt verzorgd door Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat Peter Vanvelthoven en brengt nieuws over e-government.»

Cette rubrique fixe est fournie par le Secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat Peter Vanvelthoven et donne des nouvelles sur l'e-government»

Après s'être connecté au site Internet IrisCoM, l'utilisateur reçoit une liste de tâches ouvertes. Un simple clic l'amène dans le bon dossier au bon endroit.

Le système de gestion d'IrisCoM assure automatiquement le suivi de ces tâches et envoi des rappels automatiques via e-mails aux utilisateurs concernés lorsque ceux-ci ne réagissent pas aux tâches ouvertes durant la période attendue.

Un répertoire des événements est mis en

place. Les utilisateurs sont immédiatement au courant des événements possibles sur le chantier et du délai d'exécution.

A l'aide de l'outil cartographique Brussels UrbIS®©, un croquis du chantier est réalisé à partir des données indispensables comme nom des voiries, numéros des immeubles, délimitation des trottoirs, emplacements de parking, etc. Les parties concernées sont automatiquement déterminées et, grâce au workflow,

averties qu'une réaction est attendue de leur part.

### Déploiement

IRISCoM est actuellement en pré-production et permet aux utilisateurs de réaliser des tests et des démonstrations. Elle pourra être mise en production dès que les différents intervenants auront signé les conventions relatives à la maintenance de l'application.

*Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise*

*Avenue des Arts, 21 - 1000 Bruxelles - Tel: 02/282 47 70 - Fax: 02/ 230 31 07 - <http://www.cirb.irisnet.be>*

# Online aanvraag tegemoetkomingen aan personen met een handicap

Een handicap brengt vaak een uitgavenstroom mee.

Voor mensen met een handicap is het dus noodzakelijk om snel over hun rechtmatige financiële tegemoetkomingen te beschikken. Maar de toekenning van integratietegemoetkomingen en inkomensvervangende tegemoetkomingen laat soms lang op zich wachten. Er verlopen dan ook een aantal maanden tussen de aanvraag bij de gemeente en de uiteindelijke betaling van de tegemoetkoming.

Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat Peter Vanvelthoven en Staatssecretaris Simonis beslisten destijds een onderzoek te starten om de periode tussen de aanvraag en de toekenning korter te maken. Naderhand werd de taak van Staatssecretaris Simonis overgenomen door Staatssecretaris voor het Gezin en personen met een handicap, Gisèle Mandaila Malamba. Ook de administratie van Sociale Zaken werd betrokken. Ondertussen is de kern van de toepassing

ontwikkeld. De BackOffice van de administratie werd aangepast om de aanvragen rechtstreeks te kunnen behandelen. Er werden 27 pilotgemeenten geselecteerd, die als centrale zullen dienen voor de uitrol naar de steden en gemeenten.

### Hoe werkt het?

De aanvraag gebeurt bij de gemeente. De integratie van de module van het usermanagement voor de burgers en de ambtenaren zal toelaten om de gemeen-

teambtenaren te identificeren en toegang te verlenen tot de applicatie. Dit zal gebeuren in combinatie met de elektronische identiteitskaart (eID). De eID zal toelaten om de identiteit van de persoon die zich aanlogt, te verifiëren. In combinatie met het usermanagement wordt dan nagegaan of deze persoon al dan niet toegang heeft tot de aanvraagmodule. Op deze manier zijn we verzekerd van een correcte identificatie en autorisatie. De aanvrager krijgt na de uitvoering van de aanvraag een bericht van ontvangst en een dossiernummer. Met dit dossiernummer kan men dan in een later stadium de stand van zaken opvragen. Deze werkwijze moet vermijden dat er dubbele aanvragen bij de administratie behandeld worden.

### De voordelen

#### Tijdsbesparing

Een aanvraagformulier bestaat uit vier pagina's, de formulieren in bijlage uit 23 pagina's.

De tijd die men nu gebruikt om de aanvraag te versturen en de aanvraag manueel in te brengen, kan nu verkort worden door het elektronisch indienen van de aanvraag. Personeelsleden die instaan voor het intikken van de gegevens op het aanvraagformulier kunnen ingeschakeld worden voor andere inhoudelijke taken.

#### **Papierbesparing**

De hoeveelheid papier wordt gereduceerd met 250.000 pagina's per maand (aanvraagformulieren, berichten van ontvangst en formulieren in bijlage).

#### **Kleinere foutenmarge**

Door de directe verwerking worden vergissingen vermeden bij het verwerken van de gegevens.

#### **Geen verzendingskosten**

Ook de verzendingskosten per post van deze papierberg worden vermeden.

#### **In de toekomst ook voor geneesheren / sociaal assistenten/ aanvragers**

De architectuur wordt op een zodanige manier ontwikkeld dat deze in de toe-

komst toelaat toegang te verlenen tot andere groepen, zoals geneesheren of sociaal assistenten, en uiteindelijk ook aan de aanvragers zelf.

We kunnen dus stellen dat de online-aanvraag het begin is van een breder proces, waarbij het dossier toegankelijk wordt gemaakt voor diegenen die er toegang moeten toe hebben.

#### **In een verdere fase kunnen volgende stappen worden geautomatiseerd :**

De mogelijkheid bieden aan de gezinsbijslagkassen om automatisch een aanvraag te doen voor een medisch onderzoek in het kader van de toekenning van een verhoogde gezinsbijslag;

Aan de OCMW's de mogelijkheid bieden om online een terugbetaling te vragen in het kader van de verleende voorschotten op een aanvraag tot tegemoetkoming;

De mogelijkheid bieden aan personen met een handicap of hun gevolmach-

tigde om onmiddellijk in het systeem een attest aan te vragen dat een medisch onderzoek vergt;

Het onmiddellijk ter beschikking stellen van duplicaten van attesten aan de personen met een handicap;

Aan de behandelende geneesheer de mogelijkheid bieden om de medische formulieren online in te vullen;

De mogelijkheid bieden aan de geneesheren van de administratie om de noodzakelijke informatie te consulteren in het kader van het medisch onderzoek en om de resultaten van dit onderzoek onmiddellijk in te geven in het systeem;

Het automatiseren van de betalingen;

Het verstrekken van gegevens aan andere instellingen die deze gegevens nodig hebben in het kader van hun bevoegdheden via het netwerk van de Sociale Zekerheid.

