

# 4<sup>th</sup> INSTANCE<sup>®</sup>

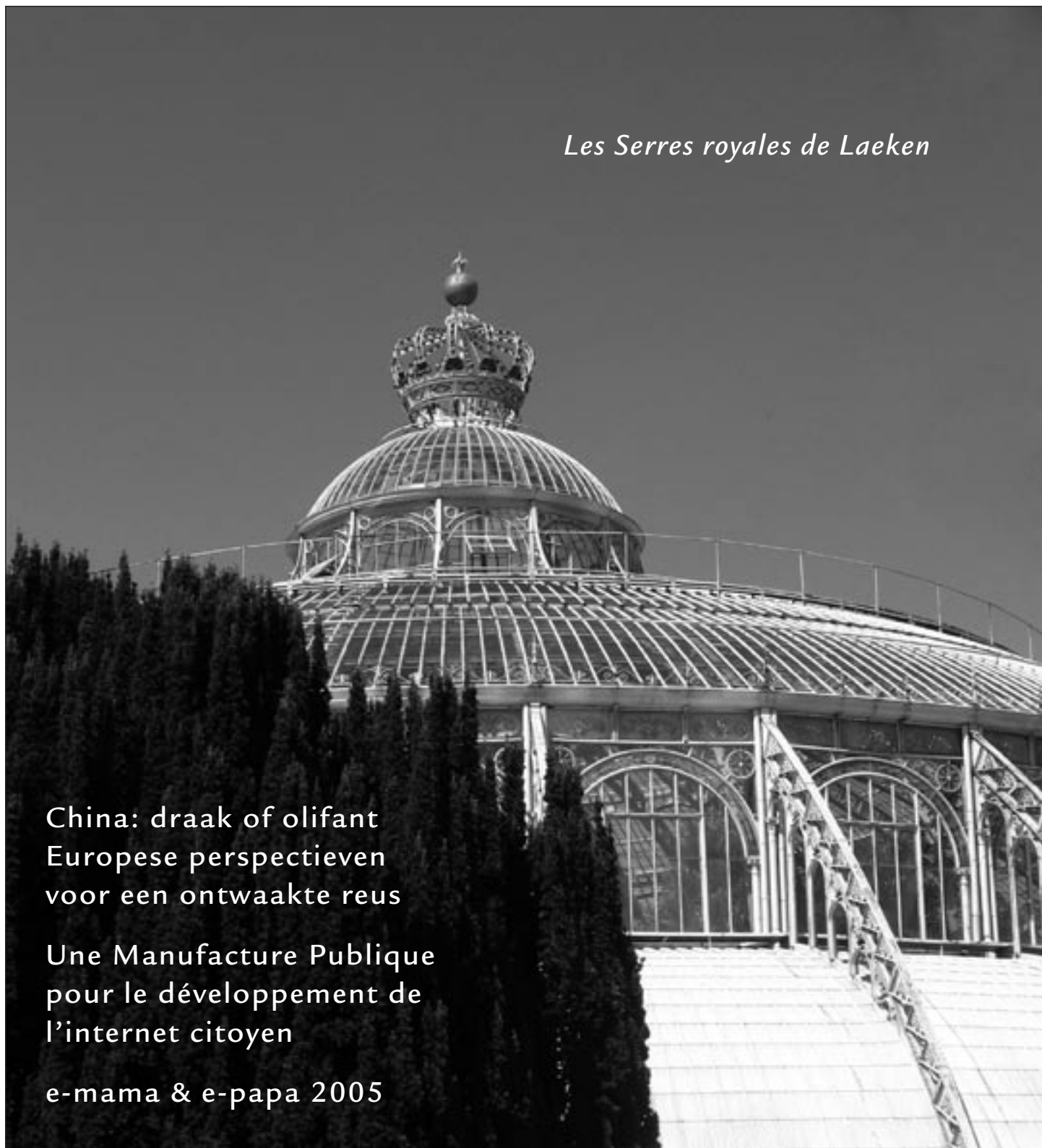
PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

*Les Serres royales de Laeken*

China: draak of olifant  
Europese perspectieven  
voor een ontwaakte reus

Une Manufacture Publique  
pour le développement de  
l'internet citoyen

e-mama & e-papa 2005







4INSTANCE N° 53  
Juni-Juli – Juin-juillet 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)

KUNST - ART  
Les Serres royales de Laeken  
COPYRIGHT PICTURES  
Thibault Van der Auwermeulen

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

REGIE  
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION  
Nevvland

*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 \_\_\_\_\_



FACULTEIT VAN DE ECONOMISCHE,  
SOCIALE EN POLITIEKE WETENSCHAPPEN  
EN SOLVAY MANagementsCHOOL

## AANVULLENDE STUDIE OVERHEIDSMANAGEMENT EN BESTUURSKUNDE

### DOELSTELLING

De overheden in België hebben meer en meer nood aan gevormde ambtenaren. De aanvullende opleiding Overheidsmanagement en Bestuurskunde poogt aan deze vereiste tegemoet te komen.

Deze aanvullende opleiding richt zich in de eerste plaats tot ambtenaren en kandidaat-ambtenaren van de federale, gewestelijke en lokale besturen, die een grondige kennis willen verwerven in de juridische, economische, bestuurlijke en politieke facetten van het overheidsoptreden en een beter inzicht willen krijgen in de werking van de overheidsinstellingen. De opleiding is ook een gerichte voorbereiding op de aanwervings- en bevorderingsexamens die door de overheid worden georganiseerd.

### PROGRAMMA

Nederlandstalig programma; Studieduur: 1 academiejaar (Deeltijds studeren is mogelijk); Begeleidingsprogramma is voorzien voor avondstudenten

Het programma bestaat uit één verplichte stam van 5 opleidingsonderdelen die een grondige juridische, economische, begrotingstechnische en bestuurskundige invalshoek geven aan de publieke sector in België.

Daarnaast is er de verplichte paper, waarin de student een actueel topic uit de publieke sector op een wetenschappelijke wijze analyseren.

Keuzeopleidingsonderdelen: de student dient 24 studiepunten te kiezen uit de

In diverse colleges worden elk jaar politici, leidende ambtenaren e.a. uitgenodigd voor gastcolleges. Zodoende heeft deze opleiding oog voor de brug tussen het onderwijs en de maatschappelijke praktijk.

**Programma:** <http://aiv.vub.ac.be/opaweb/index?page=modeltraject&doelgroep=TS&omaNummer=320>

### TOELATINGSVOORWAARDEN

Worden toegelaten tot de Aanvullende Studie in het Overheidsmanagement en Bestuurskunde: houders van een:

- academisch 2de cyclus diploma
- 2<sup>de</sup> cyclus diploma Hoger Onderwijs Lange Type
- 2<sup>de</sup> cyclus diploma KMS, afdeling alle wapens en polytechnische afdeling

**Inschrijvingen:** <http://www.vub.ac.be/studeren/inschr.html>

### INLICHTINGEN :

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL - ESP, Gebouw C, 2de verdieping, lokaal 101,  
T.a.v. Hilde De Haseleer, pleinlaan 2 - 1050 Brussel  
Tel. 02/629.26.95; Fax : 02/629.36.45 ; e-mail : [faces@vub.ac.be](mailto:faces@vub.ac.be); website: [www.vub.ac.be/ES](http://www.vub.ac.be/ES)

Programmaverantwoordelijke: Prof. dr. H. Matthijs  
Tel. 0477/205.90

4INSTANCE N° 53  
Juni-Juli – Juin-Juillet 2005

## 6 *Les Serres royales de Laeken*



- 6 ART - KUNST**  
Les Serres royales de Laeken
- 8 CHINA - DOSSIER**  
China: draak of olifant  
Europese perspectieven voor een ontwaakte reus
- 15 eID**  
De elektronische identiteitskaart (eID): integratie van mobiliteit en veiligheid voor overheid en privé sector
- 16 e-ADMINISTRATION**  
Une Manufacture Publique pour le développement de l'internet citoyen
- 22 TELEWERKEN**  
Uit het oog maar aan het werk
- 31 WALONNIE**  
Les chiffres-clés de la Wallonie
- 34 HR - ENQUÊTE**  
HR krijgt krap 'voldoende' van niet-HRM'ers
- 36 B.I.**  
Enterprise Intelligence 2005 Award
- 38 e-MAATSCHAPPIJ**  
Op weg naar de e-maatschappij
- 40 e-WERKEN**  
Prijzuitreiking van de 'e-mama/e-papa 2005'
- 44 CHINE**  
Chine: les impacts de l'adhésion à l'OMC sur la transparence administrative
- 48 e-GOVERNMENT**  
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij vereenvoudigt aanvraag sociale woning met eID
- 50 e-GOVERNMENT**  
27.500 employeurs peuvent utiliser l'eID dans le cadre de la sécurité sociale

# Les Serres royales de Laeken

*Au cours du 19<sup>e</sup> siècle, le progrès des techniques du bâtiment, et surtout l'utilisation du métal et du verre comme matériaux de construction, rendent possible un nouveau type de bâtiment: la serre.*



En 1873, l'architecte Alphonse Balat conçoit pour le Roi Léopold II un complexe de serres qui complète le Château de Laeken, réalisé en style classique. Le complexe revêt l'apparence d'une ville de verre implantée dans un paysage vallonné. Les pavillons monumentaux, les coupoles de verre, les larges galeries qui parcourent le terrain comme des rues couvertes, sont beaucoup plus qu'une anecdote sur les applications architecturales du fer et du verre ou sur les petites serres de plantes exotiques. Ce que les serres royales expriment concerne l'architecture et, plus précisément, un grand programme de construction : celui du "palais de verre idéal".

Elles sont l'aboutissement des nombreux entretiens, lettres, ébauches et projets échangés entre l'architecte Alphonse Balat et le Roi Léopold II. Mais surtout, elles rappellent qu'elles ont inspiré la nouvelle architecture belge de cette époque et que leur rayonnement s'est propagé, avec l'Art nouveau, à travers le monde entier.

L'actuelle collection de plantes des Serres de Laeken a une triple valeur exceptionnelle. Tout d'abord, certaines plantes appartenant aux plantations originelles de Léopold II existent encore. D'autre part, les plantations actuelles répondent toujours, dans leur ensemble, à l'esprit qui présida aux plantations d'origine. Enfin, les Serres Royales contiennent encore énormément de plantes rares de grande valeur.

Chaque année, au printemps, les Serres de Laeken sont ouvertes au public, durant environ trois semaines. Cette tradition, vieille d'un siècle, est toujours respectée. ●



Jan Hoogmartens<sup>1</sup>

# CHINA

## *draak of olifant*

### Europese perspectieven voor een ontwaakte reus

De belangrijkste economische gebeurtenissen van de afgelopen jaren zijn wellicht de invoering van de Europese éénheidsmunt en de toetreding van China tot de Wereldhandelsorganisatie. Helaas is het nog niet tot iedereen in België en Europa doorgedrongen welke belangrijke economische en politieke uitdagingen er voor ons in het verschiet liggen als gevolg van deze gebeurtenissen.

Zoals de referenda over de Europese Grondwet in Frankrijk en Nederland het pijnlijk geïllustreerd hebben, ligt Europa momenteel niet zo goed in de markt. Overal in Europa, ook in België, rijst immers onzekerheid over de oplossingen die de Europese Unie ons kan aanreiken. Meer bepaald wordt er gevreesd dat de economische uitdagingen in de wereld de Europese welvaart, in het bijzonder die van de oudere Lidstaten, zouden aantasten. Voegen we

daaraan nog vaak onbegrepen ingrediënten zoals de Wereldhandelsorganisatie en de globalisering toe, dan stijgt de graadmeter van de nervositeit nog meer. Nochtans mag omwille van de huidige onzekerheid de Europese handelspolitiek tegenover China onze bevolking niet onbewogen laten. Indien wij onze economie en dus ook onze welvaart op termijn willen veilig stellen, moeten we precies een goeie relatie met China onderhouden. Niet alleen hebben we China enorm veel te bieden, we moeten vooral ook bewerkstelligen dat we naast een interne markt ook een externe afzetmarkt vinden voor onze producten en diensten. In ieder geval zullen we ook rekening moeten houden met China als een voorname marktspeler en dat zal van ons Belgen een enorme aanpassing vergen. In dit artikel gaan we wat verder in op de Europese en Belgische strategie die nodig is om China als een verantwoordelijke economische en politieke macht te betrekken bij de wereld. China is immers niet de vuurspuwende draak die velen ervan willen maken, het is eerder een

zachtaardige olifant. Nochtans kan die ook het gras plattrappen en uithalen naar zijn dompteur. Als goeie Europeanen moeten wij Belgen hierop anticiperen, en zorgen dat we ons goed voorbereiden op de komst van deze ontwaakte reus.

#### China-Europa in de cijfers

Wie er de naakte cijfers op naslaat moet vaststellen dat China de dag van vandaag al een wereldmacht is. China herbergt met 1,3 miljard inwoners maar liefst 20,7% van de totale wereldbevolking en het ontbreekt het land daarmee niet aan werkkraft. In tegenstelling tot bij ons waar het steeds moeilijker wordt om handwerklieden te vinden, is er in China absoluut geen gebrek aan mankracht. Het land wordt momenteel als zevende grootste economische macht gerangschikt met een BNP dat 1270 US \$ per inwoner bedroeg in 2004. Dat cijfer is niet mis wanneer we bedenken dat het land er nog steeds prat op gaat een ontwikkelingsland te zijn. Tegen 2020 koesteren de Chinezen de ambitie hun BNP meer dan te verdubbelen. Vorig jaar

<sup>1</sup> Lid van de Beleidscel van de Minister van Buitenlandse Zaken. De standpunten in dit artikel zijn echter die van de auteur alleen en in zijn hoedanigheid van Fellow aan het Tim Fisher Centre For Global Trade and Finance, Bond University, Queensland Australia en als Visiting Lecturer in International Economic Law, Centre for Commercial Law Studies, University of London. De auteur is licentiaat taal- en letterkunde en doctor in de rechten. Hij studeerde onder meer aan de universiteiten van Heidelberg, Illinois at Urbana-Champaign, Hong Kong en Londen. Voor andere van zijn publicaties kan u terecht op [www.chinaeurope.be](http://www.chinaeurope.be).



bedroeg de economische groei maar liefst 9,5% in termen van het BNP.

Het land is voorts de grootste ontvanger van directe buitenlandse investeringen met een totaal van 60,3 miljard US \$ in 2004. De export bedroeg 594 miljard US \$ in 2004 en steeg daarmee met 35,4% ten opzichte van 2003. De import onderging een soortgelijke stijging tot een bedrag van 561 miljard US \$. Na de VS is de EU de grootste exportmarkt voor de Chinezen. In 2004 importeerden we voor 126 miljard euro aan goederen uit China en dat is 12% van onze totale importmarkt. De EU import steeg gestaag met 17% tussen 2002 en 2003 en met 20% tussen 2003 en 2004.

Voor wat de export betreft is China de derde grootste handelspartner van Europa. Vorig jaar bedroeg de export 48 miljard euro of 5% van onze totale afzet. Dit was een stijging van 16% ten opzichte van 2003. Maar er wordt verwacht dat op minder dan 10 jaar tijd er een Chinese markt openligt die een veelvoud zal vertegenwoordigen van de huidige.

### Agressief exportbeleid

Ondanks de forse groei van onze export naar China is toch wel enige waakzaamheid geboden. Zoals we kunnen vaststellen uit de cijfers hierboven blijkt namelijk ook een groot handelstekort met China. Dit onevenwicht in de handelsrelaties komt nog duidelijker tot uiting in bepaalde sectoren zoals de textiel. Waar Europa voor slechts 514 miljoen euro uitvoerde naar China, voeren we maar liefst 16 miljard euro aan textielgoederen uit dat land in.

De Chinese autoriteiten staan bekend voor hun export georiënteerde handelspolitiek waarmee ze grote handelsoverschotten creëren. Op die manier leggen ze enorme deviezenreserves aan die pompen in de verdere ontwikkeling van hun land. Het gevaar van deze ontwikkelings-

strategie kan echter aanleiding geven tot aanvaringen met internationale markten in Europa maar ook met de VS<sup>2</sup>. Het gevolg van die handelsgeschillen zijn dan vaak protectionistische maatregelen onder de vorm van opgelegde quota of antidumpingheffingen.

Op lange termijn kan het handelsoverschot van China de oorzaak worden van een zeepbeleconomie. Dit is immers wat Japan aan het einde van de jaren tachtig overkomen is. De verleiding bestaat immers om handelsoverschotten die de vorm van reusachtige deviezenreserves aannemen te laten wegzinken in een

speculatieve economie met alle kwalijke gevolgen voor de wereldwijde financiële markten achteraf.

### Handelsevenwicht en reciprociteit

Het behoort natuurlijk tot de soevereiniteit van elke staat om zelf zijn ontwikkelingsstrategie uit te zetten. Maar de oplossingen voor Europa en de VS die geconfronteerd worden met een derge- ...

<sup>2</sup> Hoogmartens, J., *EC Trade Law Following China's Accession to the WTO*, Kluwer Law International, London, p. 86 e.v.



lijke politiek van exportexpansie zijn eerder beperkt. Strikt genomen zou men kunnen aansturen op een revaluatie van de Chinese munt, de renminbi. Die revaluatie zal de prijzen van Chinese producten doen stijgen waardoor de vraag ernaar daalt. Andersom zou men natuurlijk ook de onpopulaire maatregel kunnen nemen om de euro te devalueren. Dit soort wisselkoersmaatregelen zijn echter economisch ingrijpend en regeringen zullen trachten ze te vermijden. De oplossing moet dus elders gezocht worden. Europa moet een handelspolitiek nastreven gebaseerd op reciprociteit waarbij een evenwichtige handelsbalans met China wordt nagestreefd. Dit doen we door technologie, onderzoek en ontwikkeling te stimuleren waardoor onze productiecapaciteit en ons comparatief voordeel ten opzichte van de concurrentie versterkt wordt. Om onze industriële capaciteit te behouden zullen we in eerste instantie ook onze productiefactoren goedkoper moeten maken. Dit betekent minder sociale lasten op arbeid, maar ook minder regelgeving om kapitaalinvesteringen aan te moedigen. Het recept is erg eenvoudig, maar politiek en sociaal moet er voor de realisatie hiervan heel veel ingeleverd worden. Nochtans zijn deze pijnlijke ingrepen de enige die onze export en ons financieel evenwicht kunnen instandhouden.

### Sociale welvaart

Daarnaast moeten we goed beseffen dat in bepaalde economische sectoren de concurrentie met China de overhand zal krijgen. In arbeidsintensieve sectoren bijvoorbeeld kunnen we gewoon niet op tegen het overgewicht aan Chinese mankracht. Als reactie daarop zullen we verplicht zijn onze schaarse arbeid in te zetten in sectoren waar we wel nieuwe opportuniteit en efficiëntie creëren. Willen we geen stagnerende economie stagneren, dan mogen



we vooral de strijd en de zoektocht naar competitieve kracht niet opgeven. Dit zal beslist een aanpassing vragen van de bevolking. Het is om die redenen dat veel ongeschoolde arbeid verloren gaat, maar aan de andere kant blijven er knelpuntberoepen bestaan. Onze sociale zekerheid zal hierin een verzachtende factor vormen, maar die zal alleen maar betaalbaar blijven indien er in ons land voldoende welvaart gecreëerd wordt.

De VS en de EU hebben traditioneel een totaal andere visie met betrekking tot deze aanpassing. In de VS wordt van ontslagen werknemers verwacht dat ze verdwijnen zonder veel compensatie voor hun verlies. In Europa daarentegen spelen regeringen een actieve rol in het

management van de sociale kosten die de bevolking bij een dergelijk veranderingsproces ondergaat. De socio-politieke cohesie is voor Europeanen belangrijker dan de economische efficiëntie. Verlies van de sociale welvaartsstaat. Nochtans schept de klemtoon op de sociale politiek en het behoud van de welvaartsstaat een vals beeld van geruststelling voor werknemers die een hoge levensstandaard bereikt hebben en op een bepaalde manier denken dat ze zich die luxe kunnen blijven permitteren via een gulle sociale zekerheid. De angst voor het verlies van de sociale welvaartsstaat heeft ons in Europa geparalyseerd. Die verlamming kan ons in de concurrentie met China erg duur te staan komen.

### Tijdelijke handelsbeperkingen

Natuurlijk moeten we niet alles aanvaarden. In de mate dat de Chinese economie de vrije wereldhandel abrupt verstoort, moeten er tijdelijke handelsbeperkingen opgelegd kunnen worden. Op die manier moeten we de risico's en de kosten van China's toetreding tot de WTO beperken, maar het zou verkeerd zijn om quota en bijvoorbeeld antidumpingheffingen botweg te gebruiken op een protectionistische manier. Dat protectionisme wrekt zich achteraf op de eigen economie. We hebben wel flexibele handelsinstrumenten nodig voor de markt om zich soepel aan te passen aan veranderende omstandigheden en om compromissen te zoeken indien nodig. Het recente textielakkoord dat op 10 juni tussen Europa en China ondertekend werd is hier een goed voorbeeld van.

Om het economische verlies van bepaalde industriële sectoren tijdelijk in te dijken bestaan er enkele juridische instrumenten. Het gaat om veiligheidskleppen die ingebed zijn in de WTO verdragen waaronder de GATT<sup>3</sup> en de ATC<sup>4</sup>. In het geval van textiel was het mogelijk tot 1 januari 2005 voor een importland om een overeenkomst te onderhandelen met een exportland over een aanvaardbaar quotum. Indien de onderhandeling niets opleverde, kon een quotum opgelegd worden. Sinds de uitfasering van het ATC zit die mogelijkheid er niet meer in, behalve voor China waarvoor die mogelijkheid verlengd is tot 1 januari 2008.

Volgens een bepaling ingeschreven in het werkingsrapport<sup>5</sup> bij de Chinese toetreding tot de WTO werd voorzien dat China bij een marktverstoring in de textielsector gevraagd kan worden om de export van bepaalde categorieën te beperken tot een niveau dat niet hoger mag liggen dan 7,5% (6% voor wolpro-

ducten) boven de hoeveelheid die geëxporteerd werd gedurende twaalf maanden voorafgaand aan de maand waarin de onderhandelingen gevraagd werden. Indien hierover geen akkoord bereikt wordt na drie maanden van onderhandeling, worden de beperkingen gewoon opgelegd. Nochtans mag een dergelijke beperking van het handelsverkeer niet langer duren dan een jaar.

### Goede afspraken maken goede vrienden

Precies omwille van deze beperkingen hebben de Chinese en de Europese autoriteiten via onderhandelingen ervoor geopteerd een akkoord af te sluiten dat verder gaat<sup>6</sup>. Het akkoord laat een beperkte groei toe tussen 8 en 12,5% per jaar voor de jaren 2005, 2006 en 2007. Het akkoord beslaat dus een langere periode dan een jaar en dekt dus meteen de periode tot 1 januari 2008. Anderzijds laat het ook een hogere Chinese groei toe dan de 7,5% waarvan sprake in paragraaf 242 van het werkingsrapport. Als voordeel levert dit een grotere economische zekerheid op voor de betrokken handelaars.

Door de wil van China om zijn uitvoer vrijwillig te beperken geeft het land tevens een sterk signaal dat het menens is zijn internationale verantwoordelijkheid in het handelsleven serieus te nemen. Niettemin krijgt het land met de hogere uitvoercijfers toch het voordeel van een verdere liberalisering. Ondertussen krijgt de Europese industrie drie jaar de nodige ademruimte.

### Stilstaan is achteruitgaan

De vraag blijft of zulke afspraken en beveiliging van de buitenlandse handel op een adequate wijze de exportexpansie van China kunnen indijken. Deze veiligheidsmaatregelen zullen een maat voor niets zijn indien onze industrie en

economie zich niet strategisch aanpassen aan de Chinese concurrentie. Deze akkoorden gaan China's economische groei niet kunnen beletten. De druk van het Chinese overwicht zal ons verplichten om in bepaalde sectoren markt-aandeel op te geven, maar dat betekent dat de textielindustrie combattief moet blijven zoeken naar wegen om de concurrentie te snel af te zijn en om niet te berusten in de bestaande toestand. Een herstructurering of heroriëntering zal nodig zijn, en we merken dan ook al een verschuiving naar hoogtechnologisch en "slim textiel"<sup>7</sup>.

### Wereldpolitiek

Het textielakkoord dat werd bereikt tussen de EU en China is tevens een bewijs dat de Chinese diplomatie voldoende uitgerust en genuanceerd is. Het toont aan dat het land bereid is zich op te stellen als een constructieve partner, een aandachtige luisteraar die geen bedreigende macht vormt. Ik ben het dan ook niet eens met sommige Amerikaanse bronnen die China wel als een bedreiging voor de wereldvrede willen voorstellen en geloven dat de wapenwedloop tussen de VS en China in de Stille Oceaan de ééentwintigste eeuw zal bepalen<sup>8</sup>. Zij gaan er van uit dat wanneer een ...

<sup>3</sup> *General Agreement on Tariffs and Trade, WTO 1995.*

<sup>4</sup> *Agreement on Textiles and Clothing, WTO 1995. Dit verdrag liep ondertussen af op 1 januari 2005 waardoor textiel nu automatisch ressorteren onder de bepalingen van de GATT.*

<sup>5</sup> *Paragraaf 242, Working Party Report.*  
<sup>6</sup> *EU – China Textile Agreement, 10 juni 2005.*

<sup>7</sup> *"Europa slaat terug met slim textiel", DS 17 juni 2005.*

<sup>8</sup> *Robert D. Kaplan, "How We Would Fight China", www.theatlantic.com/doc/200506/kaplan.*

nieuwe wereldmacht op het toneel verschijnt, zoals bijvoorbeeld Duitsland en Japan in de eerste helft van de twintigste eeuw, dat internationale relaties in geweld eindigen.

Natuurlijk is het niet moeilijk voor de Amerikanen om in een oorlog met China verzeild te geraken. Verschillende scenario's zijn denkbaar. Om 1,3 miljard mensen van energie te voorzien zijn ook de Chinezen afhankelijk van energie uit het Midden Oosten. De Chinese commerciële vloot wordt momenteel met 38% olietankers uitgebreid en China heeft goede relaties aangeknoopt met Iran. De olievoorraden zou in de toekomst aanleiding kunnen geven tot incidenten zoals we ze kennen ten tijde van de Koude Oorlog of de Golfoorlogen in het recente verleden.

Een andere kwestie is die van Taiwan. Peking heeft recent een anti-secessiewet goedgekeurd waarbij het gebruik van geweld tegen Taiwan bij een onafhankelijkheidsverklaring van de opstandige provincie geoorloofd is. De goedkeuring van deze wet heeft de discussie in Europa over de afschaffing van het wapenembargo tegen China een andere richting gegeven. Dat wapenembargo was er gekomen na de repressie van de studentenopstand op het Tiananmenplein in 1989. Een opheffing van het Europees embargo zou ook niet verwelkomd worden door de VS en Japan, die de militaire capaciteit van China liever beperkt willen zien.

### Ontwikkeling vergt vrede

Ondanks die meningsverschillen geloof ik echter niet dat China een bedreiging voor de wereldvrede betekent. Het merendeel van Aziatische landen beschouwt China als een goedaardige macht. De buitenlandse politiek van China steunt immers op de principes van wederzijds respect voor territoriale integriteit en soevereiniteit, geen gebruik van agressie, geen

inmenging in binnenlandse aangelegenheden, de inzet voor gelijkheid en wederzijds voordeel, en vreedzame coëxistentie. Daarenboven geloven de Chinezen sterk in dialoog, consultatie en onderhandelingen op gelijk niveau om geschillen op te lossen en vrede te bewaren<sup>9</sup>.

China's engagement in een aantal regionale multilaterale organisaties tonen die bereidheid ook aan. Bovendien geldt nog steeds Deng Xiaopeng's credo van "peace and development" (heping yu fazhan) en beseffen de Chinezen maar al te goed dat om hun land economisch te ontwikkelen ze de vrede aan hun grenzen moeten bewaren. Om die reden bouwt China mee aan strategische partnerschappen o.a. tot het vermijden van een conflict met Noord-Korea. Voorts haalt het land de regionale economische banden aan, en neemt het zijn engagement op in verschillende regionale organisaties om het wantrouwen en de vrees voor onveiligheid weg te nemen. Vooral de samenwerking met ASEAN<sup>10</sup> en de deelname aan de SCO<sup>11</sup> zijn hiervan de belangrijkste voorbeelden.

De SCO, opgericht in juni 2001, ontwikkelde zich uit de "Shanghai Vijf" die in 1994 ontstond. Vandaag bevat de SCO China, Kazakstan, Kirgizië, Rusland, Tadjikistan en Oezbekistan. Het permanente secretariaat van de organisatie ligt in Peking, maar heeft ook een kwartier in Biskek om zijn antiterrorisme activiteit te coördineren. Ofschoon de focus vooral op terrorisme lag, begint de organisatie stilaan te evolueren naar samenwerking op andere domeinen. De Chinese premier Wen Jiabao heeft immers voorgesteld een vrije handelszone tussen de Lidstaten op te zetten.

De samenwerking met ASEAN is nog indrukwekkender. Naast een hele reeks akkoorden die tussen de organisatie en China afgesloten werden onder andere in de sectoren van informatie- en commu-

nicatietechnologie, transport, ontwikkelingshulp, milieu, culturele en academische uitwisseling, en volksgezondheid, werden in 2002 nog eens belangrijke verdragen ondertekend met betrekking tot samenwerking op het vlak van veiligheid, economie, landbouw en over de verhouding in de Zuid-Chinese Zee.

### Vrijhandelszone 2010

In 2003 trad China toe tot het ASEAN's Vriendschaps- en Samenwerkingsverdrag en ondertekende het de gezamenlijke Verklaring tot een Partnerschap voor Vrede en Welvaart. Met het eerste verdrag bindt China zich tot de kernelementen van het Charter tot oprichting van de ASEAN uit 1967. Het tweede verdrag behelst een hele waaier van topics die variëren van het politieke, het sociale, het economische tot en met veiligheidsaspecten. Tijdens de ASEAN topontmoeting van 2004 werd door de Chinese premier het initiatief gelanceerd om tegen 2010 een vrijhandelszone te creëren in Oost-Azië en een Oost-Aziatische gemeenschap op het getouw te zetten om politieke en andere aspecten te bespreken. Hierbij trekt de ASEAN zich op aan het voorbeeld van de EU. Wanneer deze vrijhandelszone zich voltrekt, zal ze een markt beslaan van 2 miljard mensen met een BNP van 3.000 miljard US dollar.

### Engagement

De Aziatische bureaus van China geloven dat de Chinese groei onafwendbaar is en dat daarom de beste strategie bestaat in een nauwe betrokkenheid van China met de ASEAN. Op die manier hopen ze zich

<sup>9</sup> *Information Office of the State Council, China's National Defense, 2000 (Beijing: Information Office of the State Council, 2000), p. 8.*

<sup>10</sup> *Association of South East Asian Nations.*

<sup>11</sup> *Shanghai Cooperation Organisation.*



te kunnen wapenen tegen een potentieel verstorend of dominant China. Dit is precies ook de strategie die de Unie volgt met China. Sinds 1978, het jaar waarin de economische omwenteling in China begon, is de Sino-Europese handel veertigmaal verveelvoudigd. De EU is momenteel de grootste leverancier van technologie en uitrusting aan China. Directe Europese investeringen bedragen om en bij de 35 miljard US dollar.

### **Politiek en militair**

Chinese leiders houden op regelmatige basis ontmoetingen met Europese staatshoofden en Europese ambtenaren. Sinds 1997 heeft er afwisselend in Peking en Brussel een jaarlijkse top

plaats. Deze topontmoetingen hebben al tot de ondertekening van meerdere substantiële verdragen geleid. In het militair-strategische domein bestempelt elke partij elkaar als een strategische partner. Franse en Britse marineschepen hebben al zoek- en reddingsoefeningen gehouden met de Chinese marine. Groot-Brittannië heeft al opleidingsprogramma's lopen met het Chinese leger voor internationale vredesoperaties. De Franse en de Britse regering houden ook jaarlijkse gesprekken met Chinese militaire experts en Chinese officieren worden getraind in Duitse, Franse en Britse militaire scholen. De Chinezen hebben trouwens ook 230 blauwhelmen in de Democratische Republiek Congo.

### **Cultureel – economisch**

Daarnaast groeien de banden met China ook op andere vlakken. Op basis van een akkoord met China over toerisme, wordt algemeen aangenomen dat in dit jaar ongeveer 600.000 toeristen het continent zullen aandoen. Op het vlak van onderwijs wordt het aantal Chinese studenten in Europa geschat op 100.000. Dat getal overschrijdt ruimschoots het aantal van 60.000 Chinese studenten in de VS. De EU heeft dan ook een veel omvattender samenwerkingsprogramma met China dan de VS. Er bestaan wel een twintigtal verschillende werkgroepen die discussiëren over aspecten die gaan van mensenrechten tot textielhandel. De intensiteit van de interactie tussen ...

Europa en China is dan ook aanzienlijk. Die verhouding met China wordt ook veel minder gecompromitteerd omdat de EU geen directe militair-strategische belangen in Azië heeft. Voor de Chinezen is een partnerschap met Europa dan ook weer interessant om het machtsverwicht van de VS in te dijken. De Europeanen zijn ook sneller bereid gevonden om gevoelige technologie aan China ter beschikking te stellen. De Chinezen appreciëren de zakelijke en egalitaire aanpak van de Europese ambtenaren, die vaak contrasteert met de meer arrogante en dominante opstelling van de VS.

De belangrijkste component van de samenwerkingsrelatie is misschien wel die van de Europese structurele steun aan de Chinese maatschappijopbouw. Die structurele hulp is erg veelzijdig en behelst de inzet van aanzienlijke financiële bronnen en menselijk kapitaal op Chinese bodem. Tussen 2002 en 2004 werd op die manier maar liefst 260 miljoen euro aan Europese steun geleverd verspreid over 40 projecten. Deze projecten zijn doorgaans in drie categorieën onder te verdelen. Er zijn projecten die de sociale en economische hervormingen in het licht van de Chinese toetreding tot de WTO moeten ondersteunen. Voorts zijn er projecten ter ondersteuning van het milieu en de duurzame ontwikkeling. Andere projecten hebben dan weer het bestuurlijk beleid en de rechtsstaat tot focus. Deze Europese steun gaat veel verder dan de traditionele ontwikkelingssamenwerking ter bestrijding van armoede of ziekte. Het gaat over de opbouw van een verantwoord burgerschap, het creëren van een informatiemaatschappij en de ontwikkeling van menselijk kapitaal.

### Verantwoordelijkheid

Door dit engagement met China proberen we ervoor te zorgen dat het land een verantwoordelijke wereldmacht wordt, waarbij het ook een betrokkenheid zal voelen voor de thema's die ons Europeanen na aan het hart liggen. Als we zelf op een verantwoorde manier met China omgaan, dan hoeven we niet te vrezen. In de toekomst zal het zover zijn dat ook Chinese bedrijven zullen willen investeren in België en dat zij ook voor onze economie rechtstreeks banen zullen kunnen scheppen.

### Blijven opletten

Deze economische afhankelijkheid houdt natuurlijk ook risico's in, want een Aziatisch wonder bestaat ook in China niet<sup>12</sup>. Het financieel systeem staat onder druk omwille van de politieke leningen die de staatsbanken jarenlang hebben toegestaan aan de staatsbedrijven. China is nog steeds een administratief geleide economie en het gevaar voor een heruitgave van de financiële Aziëcrisis is niet denkbeeldig. De herstructurering van de duizenden staatsbedrijven is dan ook een prioriteit.

Door leningen in waardepapier om te zetten pogen de banken alsnog hun activa te vermarkten. Helaas zijn de financiële markten in China niet ontwikkeld genoeg om met alle aandelen de wijk te nemen. De Chinese regering zal een groot deel van haar deviezenreserves moeten pompen in de wedergezondmaking van het financiële systeem. Een herkapitalisatie van het banksysteem houdt echter ook morele risico's in door de valse indruk te wekken dat een staatsgarantie alle kredietrisico's kan bezweren.

Als het financiële systeem in de klapen deelt, zal dat wereldwijde gevolgen hebben, vooral omdat ook onze bedrijven via hun investeringen op de lokale

markt blootgesteld worden aan de risico's. Het is om die reden dat de EU haar verantwoordelijkheid moet opnemen om de economische en financiële onderbouw van China te schragen. De Europese knowhow betreffende de controle op het bank- en financiewezen kan daartoe een belangrijke bijdrage leveren.

### Besluit

De toetreding van China tot de WTO is een feit. Dat de ontwikkeling van deze economische reus niet zonder slag of stoot zal verlopen, daarvan mogen we overtuigd zijn. Daarom moeten België en Europa een duidelijk verwachtingspatroon aan China kenbaar maken. We hebben baat bij een China dat de regels van de internationale rechtsorde respecteert. Nochtans zullen de juridische en politieke instrumenten die ons ter beschikking staan in de WTO onze economie slechts tijdelijk ademruimte kunnen geven. Het is immers onvermijdelijk dat de concurrentie met China onze marktpositie zal veranderen. Er breekt dan ook een belangrijke periode van voorbereiding en herstructurering aan in verschillende sectoren. Enkel door onze concurrenten te slim af te zijn op het gebied van technologie, knowhow, en managementstrategie kunnen we ons internationaal blijven handhaven. Voor de Belgische en Europese politici is het dan ook een belangrijke uitdaging om ons land en werelddeel aantrekkelijk te houden voor investeringen, in kapitaal, maar vooral ook in mensen. Enkel door China te engageren als een verantwoordelijke natie, kunnen we ervoor zorgen dat deze olifant de bloemperkjes niet vernielt.

<http://www.chinaeurope.be>

<sup>12</sup> Paul Krugman, "The Myth of Asia's Miracle – A Cautionary Fable", <http://web.mit.edu/krugman/www/myth.html>.

# De elektronische identiteitskaart (eID) Integratie van mobiliteit en veiligheid voor overheid en privé sector

In maart 2004 heeft de Ministerraad de invoering van een elektronische identiteitskaart voor elke Belg goedgekeurd. De elektronische identiteitskaart is voor alle burgers het instrument om zich te identificeren en te authenticeren. Het eID-card project kadert in het federaal initiatief om de burger geïntegreerde elektronische overheidsdiensten aan te bieden.

Om dit te helpen verwezenlijken en om de veiligheid te garanderen van het gebruik van de kaart, heeft Fedict (Federale Overheidsdienst Informatie- en- Communicatietechnologie) zich o.m. gericht tot Sun Microsystems. De elektronische ambities van de fede-

rale overheidsdiensten vragen een technologische oplossing die mobiliteit en veiligheid verenigt voor haar functionarissen en de burger in het algemeen. Als toonaangevend bedrijf in de IT-sector en als belangrijke speler in de Open Source wereld, beschikt Sun Microsy-

*Luc Opdebeeck, Managing Director, Sun Microsystems Belux  
Peter Vanvelthoven, Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat*



stems vandaag over de technologische oplossing om de Belgische eID card te gebruiken voor identificatie en authenticatie van iedereen tewerkgesteld in de overheids of privé sector. Zo zouden werknemers met behulp van hun eID card een beveiligde toegang kunnen hebben tot informatie verspreid over de verschillende diensten ongeacht de plaats waar ze zich bevinden.

## Technische beschrijving van de geïntegreerde oplossing :

De geïntegreerde oplossing is gebaseerd op de JavaCard (technologie van Sun Microsystems).

Sun Microsystems heeft aangetoond dat het in staat is om met succes de elektronische identiteitskaart te integreren met verschillende andere Sun producten, zoals:

- het besturingssysteem “Solaris 10”;
- “Sun Ray client” (geconfigureerd in een platform met beveiligde toegang);
- “Java Desktop System” (als de front end);
- “Sun Java System Access Manager “ (in de back end).

Door aan te tonen dat de identiteitskaart in een dergelijke infrastructuur aangevend kan worden, bewijst Sun Microsystems dat het in staat is om aan de gebruikers van de elektronische identiteitskaart vanop afstand een beveiligde toegang tot bedrijfsgegevens aan te bieden (zowel prive als publiek).

# Une Manufacture Publique pour le développement de l'internet citoyen

La Manufacture publique est une plate-forme en ligne destinée aux collectivités territoriales. Elle présente les partenariats publics privés qui permettent le développement de l'internet local.

Cette plate-forme est née d'une évidence: les réseaux numériques et les outils de la société de l'information sont aujourd'hui une réalité quotidienne permettant d'améliorer les relations entre les gouvernements locaux (villes, intercommunalités, départements) et leurs habitants.

L'Internet, le wifi, les bornes, les systèmes d'information en réseau, les services transactifs, les organisations collaboratives, donnent une nouvelle dimension à la notion même de service public et à l'organisation des territoires - tout en rapprochant les représentants élus des habitants.

Du social au développement économique, de la démocratie locale à l'éducation, tous les secteurs publics sont concernés. Les élus et agents au cœur de ces services souhaitent trouver les méthodes durables et de qualité pour aborder ces changements sociétaux et organisationnels dans les meilleures conditions. Ils aspirent à découvrir les dispositifs qui peuvent améliorer leurs relations avec les habitants notamment grâce à l'échange d'expériences avec leurs pairs - un moyen éprouvé par les décideurs locaux pour construire les politiques locales.

L'objectif de "La Manufacture publique" est d'aller au-delà de la présentation de

politiques locales pour décrire en détail les moyens et les partenariats mis en œuvre pour aboutir à l'application d'une volonté politique. A travers l'exemple de démarches existantes et de dossiers thématiques, elle propose la rencontre avec les entreprises qui travaillent dans ce secteur et qui respectent l'esprit d'un partenariat public-privé dont la valeur première est l'intérêt général. Des interviews d'élus complètent chaque dossier et permettent d'évaluer la satisfaction liée au service rendu.

Portée par la SDI (La Suite dans les Idées) en partenariat avec l'Association Villes Internet, la Manufacture publique vous ouvre ses portes virtuelles pour créer ensemble un espace d'échange où se noueront les rencontres et les échanges physiques et virtuels entre responsables des collectivités locales et prestataires.

## Gestion des Espaces Publics numériques pour Pierrefitte sur Seine

La ville de Pierrefitte a mis au point une application Internet pour gérer l'espace multimédia de la ville: les aspects techniques, administratifs et pédagogiques. Le site est le complément indispensable à l'espace numérique. "Arobase espace public multimédia" a pour mis-

sion de faciliter l'accès des habitants de Pierrefitte-sur-Seine au multimédia et à Internet. Plus précisément, les espaces publics multimédia proposent, à tous les publics:

- un accès au matériel informatique et à l'Internet (dont une heure est gratuite)
- au minimum cinq postes connectés au réseau Internet: salles multimédia (webcam, visioconférence)
- des possibilités d'initiation sous la forme d'un "Passport pour l'Internet et le multimédia" (ateliers montage son, vidéo)
- la présence de médiateurs pour aider les personnes qui le souhaitent à acquérir les connaissances pratiques de base, nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information.

Dans ce cadre, l'application EPNadmin a été créée pour gérer plusieurs espaces publics numériques (EPN) à l'échelle de la ville:

- administration des comptes des usagers: coordonnées, tarifs applicables, crédits d'heure d'accès et d'initiation, création d'un courriel
- gestion des équipements par la mairie: salles, ordinateurs, matériels spécifiques
- réservation d'un poste à l'EPN par le citoyen
- inscription à une formation
- proposition d'autoévaluation aux usagers après les différents travaux en atelier
- accès aux travaux des participants
- etc.



### Solution

À l'origine du projet, il y a eu les besoins de l'administration lors de l'ouverture de l'espace public numérique à Pierrefitte-sur-Seine (93). Rapidement, les contraintes ont été identifiées comme étant les suivantes: il fallait fonctionner avec des postes hétérogènes, sur un serveur sous GNU/Linux, et aborder les aspects administratifs, techniques et pédagogiques de la manière la plus simple possible. Pour ces raisons, la mise en place d'un outil s'est tout de suite imposée.

L'espace public numérique (EPN) est devenu, pour la mairie, un véritable laboratoire de tests des logiciels sous licence publique générale (GPL). Les objectifs sont donc liés au développement de ces logiciels libres. Le but est de sans cesse améliorer leurs performances. La cité des sciences et de l'industrie à Paris est actuellement en train de travailler dans ce sens. La ville de Fontenay également. Ainsi, ces deux grands pôles développent en ce moment le même logiciel libre que celui qui est utilisé par la mairie de Pierrefitte. La mutualisation du travail de recherche et de développement est bien sûr l'un des plus grands avantages de l'utilisation des logiciels libres.

L'application est écrite principalement en script PHP sur une base de données MySQL. Le serveur est Apache. Cette application peut fonctionner indifféremment sur Windows ou Linux. Elle est distribuée et totalement gratuite selon les termes de la licence GPL 2.

### Le vote électronique à Vandoeuvre

La mairie de Vandoeuvre propose à ses habitants de voter par la biais d'une solution électronique. Ce projet a été mis en place dans le cadre d'un réflexion des politiques sur la consultation des citoyens, le taux de participation aux élections et de leur volonté de modernisation.

Il s'agit de:

- permettre de voter à distance... A terme, il sera possible de voter par Internet, et ainsi de participer aux élections dans son propre bureau de vote... à distance, par Internet. Le système sera bientôt testé.
- transmission des résultats instantanée... Pour le moment, le dispositif permet mais il n'est pas encore autorisé de transmettre les votes à la mairie par voie électronique.
- Elargir l'application du système à d'autres élections (parents d'élève, etc.).

### Solution

Concrètement, il s'agit d'un vote sur une machine à écran tactile. Désormais, le citoyen n'aura plus à choisir entre deux papiers, mais entre deux cases, sur une borne... Le votant est équipé d'une carte à puce, qui ne lui sert qu'une fois: c'est l'équivalent d'un jeton. Il insère sa carte à puce, consulte les membres de la liste pour laquelle il veut voter par exemple, appuie ensuite sur la case correspondant à son choix de vote et attend l'impression du ticket de validation. Il peut ensuite quitter le bureau de vote. Les "bulletins" seront comptabilisés à la fin de la journée, par la machine.

### Outils:

C'est l'entreprise prestataire, Indra, en partenariat avec Berger Levraut, qui s'occupe de tout ce qui est technique. La mairie fournit simplement les bases de données.

### Portail de l'emploi dans le Gers

Le conseil général du Gers, en collaboration avec la direction départementale du travail et l'ANPE a mis en place un site pour l'emploi.

Celui-ci se consacre à la présentation des structures: mission locales, ANPE, etc. selon les profils (personnes handica-

pées, cadres, bénéficiaires du RMI, etc), donne des conseils, propose un accompagnement dans les démarches et donne des informations sur les possibilités de formations. Figurent aussi une liste des agences d'interim, les coordonnées des groupements d'employeurs et l'annuaire des entreprises gersoises (liens, localisation géo et classement selon les domaines d'activité), et leur recensement par ville. En 1998, lors des journées annuelles de l'emploi, il est ressorti que les moyens de communication étaient insuffisants et qu'il en résultait une certaine disparité dans l'accès à la formation.

Plus précisément, les habitants du Gers n'avaient pas les cartes en mains pour pouvoir accéder à l'offre de formation dont ils avaient besoin.

### Objectifs:

- transférer le site à d'autres départements
- faire évoluer le site en même temps que les réglementations

### Solution

L'entreprise AG2I, qui a pris en charge le développement technique du site, est composée de bénéficiaires du RMI récemment embauchés, et formés pour l'occasion aux technologies de l'information et de la communication. Grâce à cette expérience, les bénéficiaires du RMI ont pu trouver du travail par la suite.

### Bureaux virtuels - Loire

Les "cyber-bureaux" sont des espaces de travail partagés, sortes de bureaux numériques, auxquels chacun peut accéder dès lors qu'il est en possession d'un identifiant et d'un mot de passe. Au départ, l'idée du bureau virtuel se présentait sous la forme d'un environnement numérique global, regroupant les trois sphères suivantes: l'éducation (collège), le club d'entreprise et les collectivités.

...



Au fur et à mesure, les utilisations et contributions ont fait évoluer chacune de ces sphères indépendamment les unes des autres. Les compétences et les connaissances se sont spécialisées, et les domaines d'interventions ont été définis plus précisément.

En ce qui concerne le "cyber-bureau collègue" par exemple, l'outil est devenu à la fois une solution d'accompagnement et de soutien scolaire, et un lieu d'échange d'expériences et de connaissances entre professeurs. Les différents espaces sont fragmentés. Chacun a son propre parcours, son évolution personnelle. Il peut mettre en ligne des documents (photos, vidéos, textes), les proposer à d'autres personnes, choisir l'outil qui correspond à ses besoins. Si c'est dans le cas d'un soutien scolaire par exemple, l'élève peut accéder aux cours qu'il n'a pas acquis. Il peut s'auto-évaluer, etc.

Les "cyber-bureaux entreprise" permettent aux chefs d'entreprises des nombreuses PME et PMI du département d'envisager des solutions collectives en matière de production, de logistique, ou simplement de consulter des avis, ou prendre exemple sur des techniques ou stratégies d'autres entreprises.

Enfin, les "cyber-bureaux" des collectivités favorisent la mise en place d'un système horizontal de circulation de l'information et d'un travail collaboratif entre différents services, voire institutions.

Ce projet permettra, à terme, de:

- favoriser le travail en commun
- dans le cadre économique: réduire les coûts de recherche et développement et de production (cela est rendu possible par l'association de PME et PMI)
- proposer des solutions personnelles et personnalisables
- favoriser l'égalité des chances (collège)

- trouver un système d'information plus efficace (collectivités)
- aider à faire adopter les nouvelles technologies de l'information et de la communication par le plus grand nombre d'acteurs du département.

### Solution

Le conseil général travaille avec une société prestataire (Agiir Networks) qui a développé l'environnement économique numérique de travail et a rendu possible l'intégration d'applications. Là est la force de ce système: les "cyber bureaux" peuvent sans cesse être alimentés de nouveaux programmes, à l'image du "cyber bureau collègue" où un programme de France 5 est proposé. France 5 est donc également l'un des prestataires du CG42. Le nombre de sociétés proposant ses services à l'espace numérique de la Loire devrait être amené à augmenter rapidement.

### Une Place Publique Locale à Vandoeuvre

La municipalité de Vandoeuvre est impliquée depuis plus de 5 ans dans un programme de développement de l'internet local particulièrement énergique. L'objectif de son maire, Françoise Nicolas est d'aller plus loin, en soutenant une démarche d'expression des habitants, dissociée du site de la ville.

Vandoeuvre s'est donc engagée dans le projet Place Publique Locale.

Vandoeuvre souhaite livrer un outil d'expression à ses habitants tout en les formant à l'expression citoyenne par internet et considère que Place publique locale est un excellent vecteur, notamment grâce aux sessions de formation à la discussion et à la prise de décisions collectives qui l'accompagnent. C'est à travers cette rencontre, et sa dimension ludique, les habitants perçoivent ce qu'est l'intérêt général.

Cette place virtuelle encourage et soutient la constitution de réseaux d'échanges au sein d'une ville mais aussi avec les habitants d'autres villes engagés dans une Place Publique locale, comme la ville de Brest.

"Il est important d'ouvrir le regard de l'habitant sur des initiatives qui se mettent en place ailleurs mais aussi de permettre aux Vandopériens de faire connaître leurs propres initiatives" rappelle l'élue.

L'histoire associative du prestataire qui offre ce service local décliné de son expérience nationale est certainement pour beaucoup dans le succès de la Place Publique Locale.

### Solution

Basée sur une formation aux TIC pour les habitants et les rédacteurs par des journalistes professionnels, sur l'intégration dans une structure de site en logiciel libre, ce projet recueille un vif succès. Un véritable réseau s'est constitué entre correspondants de quartier et représentants des associations de la ville.

Le site est régulièrement mis à jour (5 magazines en ligne depuis février 2004) et contient près d'une quarantaine d'articles.

Une habitante, membre du comité éditorial, a pris en charge la rédaction et la diffusion de la lettre d'information, ainsi que des formations à la photo numérique.

La Place Publique Locale propose un usage nouveau et concret de l'Internet, et donne l'occasion à certains rédacteurs, les personnes âgées notamment, de s'initier à la bureautique et à Internet et d'approprier de nouveaux outils, comme SPIP, logiciel libre de publication de contenus.

Les journalistes de l'association Place Publique mettent en place cette démarche depuis un an.

...

### La carte PUCI et les autres services d'Issy les Moulineaux - 92

Le site internet de la ville d'Issy les Moulineaux a été l'un des premiers sites de ville en France. Créé en 1996, il ne cesse d'évoluer depuis. Le but est toujours le même: faciliter la vie quotidienne des habitants, en leur évitant des déplacements, en centralisant leurs demandes, en créant des outils appropriés. C'est dans ce cadre que le service nouvelles technologies ne cesse de mettre au point de nouveaux services, dont l'un des plus anciens est la carte PUCI. Depuis, de nombreux systèmes, de plus en plus interactifs ont été créés. Au départ, la carte PUCI a été créée pour mettre tous les enfants au même niveau, c'est-à-dire cacher les différences de niveau social. En effet, il y a quelques années, les enfants avaient des couleurs de tickets de cantine différentes en fonction de leur quotient familial...

Aujourd'hui, l'équipe s'adapte aux besoins et désirs de la population. Près de 45% des personnes équipées d'un accès à Internet ont le haut débit, il est donc logique que les services évoluent en même temps que les équipements.

La carte PUCI est une carte à puce multiservices utilisée comme moyen de paiement du restaurant scolaire, de la halte garderie, etc. C'est une carte personnalisée: elle n'appartient qu'à un seul enfant. Le site propose également la possibilité de consulter son compte famille en ligne et de recevoir un relevé de compte. On peut recharger son compte en ligne ou par un serveur vocal.

#### Objectifs:

- suivre les évolutions des technologies au plus près
- rendre l'accès aux nouvelles technologies instinctif et automatique.

Une nouvelle version du site sera mise en ligne en 2006. Le système des formulaires en ligne va changer, pour faire que les informations transmises par l'utilisateur soient directement intégrées dans les bases de données des services concernés.

#### Solution

Autre service: une rubrique "les bons plans de Sam" propose d'utiliser un moteur de recherche, d'envoyer un mail au webmaster ou d'appeler le centre d'appels municipal pour obtenir diverses informations. Le but est avant tout de rendre le site plus convivial.

Sur le site, l'utilisateur peut également accéder à "Issy TV". Il s'agit d'un magazine vidéo d'informations de la ville. A l'avenir, l'habitant sera sollicité pour participer à la construction du journal: en fournissant à son tour des photos, des vidéos, etc. L'utilisateur peut aussi s'abonner à la Newsletter d'information.

Autre moyen de faire passer l'information aux habitants d'Issy les Moulineaux: l'accès à Issy Mobile, le portail texto qui propose d'envoyer des informations par sms sur les sujets choisis à l'avance: infos d'Issy, conseil municipal, alertes météo.

Enfin, la formule téléphone portable a aussi été adoptée pour le stationnement. Il est possible d'approvisionner son compte en ligne pour "prépayer" le parcimètre. Une fois que l'habitant a garé sa voiture, il téléphone à un serveur vocal et indique le temps qu'il pense stationner. Il peut rallonger le temps de stationnement à distance, s'il le faut, à la seconde près. A la fin, un sms est envoyé sur son portable.

#### Outils:

Moteur full text en page d'accueil, puis deuxième niveau de recherche dans le site pour trier les premiers résultats.

### La participation des jeunes à La Roche sur Yon

L'idée existait depuis plusieurs années de faire tourner un véhicule dans la ville pour récolter les avis et idées des jeunes quant à l'accessibilité des loisirs, leur coût, la qualité de l'enseignement, de la formation, l'état des lieux de l'emploi, etc.

Mettre à la disposition des jeunes un moyen d'information pratique, moderne et en phase avec leurs habitudes de communication. Permettre aux jeunes de s'exprimer, de participer à la vie de la cité et les solliciter pour connaître leur avis. Leur donner l'image d'une ville moderne, et d'une mairie à l'écoute.

Un équipement, Nemo, a été utilisé pour créer un forum de discussion ponctuel, qui s'est tenu du 18 octobre au 13 novembre dernier. Le but: solliciter la participation des jeunes de 13 à 25 ans, pour savoir ce qu'ils pensent de leur ville.

Le véhicule est passé par une vingtaine de lieux: en centre ville (devant les écoles, les facs, etc.) et dans les quartiers. La mairie a compté environ 2 000 contributions.

#### Solution

Nemo est le nom d'un véhicule (Kangoo) équipé d'un satellite assurant la connexion à Internet. Il contient plusieurs postes d'accès au net. Un technicien veille au bon fonctionnement du matériel.

#### Outils:

ordinateurs et satellite.

<http://www.manufacture-publique.net>



# Uit het oog maar aan het werk

## Mythe en realiteit van telewerken

Telewerken of e-werken, is het stilaan een modewoord geworden in debatten over mobiliteit en combinatie werk/gezin of wordt het daadwerkelijk succesvol toegepast?

Hoewel telewerk vaak uitsluitend geassocieerd wordt met telethuiswerk, staat telewerk in brede zin voor verschillende vormen van werken op een afstand van het hoofdkantoor, waarbij gebruik wordt gemaakt van informatie- en communicatietechnologie. Zo zijn er ook de mobiele telewerkers die werken tijdens verplaatsingen: in het openbaar vervoer of op andere publieke plaatsen die beschikken over een (draadloze) internetverbinding. Daarnaast zijn er nog de meer sociale telewerktypes waarbij individuen kantoorruimte delen en dichter bij huis kunnen werken: satellietkantoren (eigendom van het bedrijf) en telecentra (eigendom van een derde partij). De meest bediscussieerde vorm blijft het telethuiswerken. Daarom werd onderzocht welke de reële ervaren voordelen en nadelen zijn en waar de mytevorming begint.

Om deze voor- en nadelen in kaart te brengen is een survey uitgevoerd. Ook bij niet-telewerkers en managers zonder telewerkprojecten in hun organisatie is gepolst naar hun visie. Op die manier kan het inzicht groeien in de risico's die gevreesd worden en bepaalde werknemers en werkgevers weerhouden om te starten met tele(thuis)werk. Is hun vrees gegrond of niet? Het antwoord hierop kan schuilen in de ervaringen van huidige telewerkers en managers met telewerkmo-

gelijkheden in hun bedrijf die bepaalde nadelen daadwerkelijk ondervinden of juist relativeren. Zowel mogelijke valkuilen als succesfactoren die jobgerelateerd zijn of meer tot het domein van het privé-leven behoren, zijn onderzocht.

### Onderzoeksopzet

Deze survey kadert in het Europese project *Allinclusive@work* ([www.europeteleworks.org](http://www.europeteleworks.org)) met Unizo als promotor, ESF-Agentschap Vlaanderen als coördinator en is uitgevoerd aan de Universiteit Antwerpen, departement Communicatiewetenschappen, Onderzoeksgroep Strategische Communicatie. De e-survey is uitgevoerd in Ierland, Italië, Griekenland, Nederland en Vlaanderen (tussen juli en november 2004) en is mogelijk gemaakt met de steun van de Europese Gemeenschap (Programme relating to the Community Framework Strategy on Gender Equality 2001-2005) en de Vlaamse Gemeenschap. In totaal hebben 2285 respondenten deelgenomen aan de enquête in Vlaanderen. De meerderheid van de respondenten waren werknemers (n=1418) en ook 174 werkgevers en managers waren bereid de vragenlijst in te vullen. De overige respondenten bestonden uit studenten, werkzoekenden, huismannen en -vrouwen, niet-actieven en anderen (voor meer informatie cf. [www.tijdvoortelewerk.be](http://www.tijdvoortelewerk.be)). Hierna

wordt gefocust op de resultaten van de werknemers. Enkele resultaten worden ook vergeleken, geduid en genuanceerd met andere onderzoeksresultaten uit binnen- en buitenland (cf. bibliografie voor een overzicht).

### Pro en contra voor job en privé-leven

Telewerk wordt vaak beschreven als een vorm van werkorganisatie die gepaard gaat met een flexibelere indeling van het werk, een rustige werkomgeving, veel zeggenschap over hoe het werk te regelen en, zeker in het geval van telewerk, met een comfortabele, bekende setting. Telewerkers worden ook minder gestoord tijdens het werk, zijn vrijgesteld van kleine klusjes op het kantoor en moeten minder pendelen. Dit leidt volgens verschillende onderzoekers tot een grotere productiviteit van de telewerker. Naast productiviteit kunnen eventueel ook andere gevolgen ervaren worden op het vlak van stress, werkdruk, balans werk/privé-leven en carrièrekansen. De resultaten voor deze aspecten van telewerken worden hierna samengevat (cf. Tabel 1). Enkele resultaten worden ook geconfronteerd met andere onderzoeken. Een selectie van de resultaten van de telewerkers en de niet-telewerkers wordt eveneens met elkaar geconfronteerd (cf. overzicht in Tabel 2).

### Productiviteit

De meerderheid van de bevroegde telewerkers zijn ervan overtuigd dat hun productiviteit is toegenomen. Verschillende onderzoeken en case studies bevestigen deze resultaten.

Taskin & Vendramin (2004), bijvoorbeeld, hebben zich gebaseerd op verschillende bronnen en spreken over een productiviteitsstijging tussen 2 en 40 %. Belangrijk is hier op te merken dat de resultaten van deze onderzoeken zijn gebaseerd op de perceptie of mening van de werknemer over zijn/haar productiviteit. Illegems en Verbeke (2003) hebben 261 werknemers van 16 verschillende bedrijven met een vestiging in Brussel bevroegd over telewerk en zij hebben eveneens vastgesteld dat telewerkers overtuigender zijn dan niet-telewerkers van de productiviteitsstijging die gepaard gaat met werken op een afstand van het hoofdkantoor.

Een doorslaggevend bewijs van een verhoging van de productiviteit is dit niet, maar ander onderzoek heeft aange-toond dat telewerkers meer geconcentreerd zijn tijdens het werk, minder worden gestoord, en ook in bepaalde gevallen meer uren kloppen. Dit laatste kan ongetwijfeld leiden tot een hogere productiviteit. Toch bestaat het gevaar dat dit zich vertaalt in een verzwaring van het werk en uitmondt in workaholisme. Een andere verklaring is dat telewerkers gemotiveerd zijn omwille van het in hen gestelde vertrouwen en de verworven autonomie. Ook het ongestoord kunnen werken en zich geconcentreerder op bepaalde taken kunnen toeleggen, werken motiverend. Dit kan leiden tot

een hogere productiviteit, zonder uit te monden in moeilijk vol te houden overwerk.

**Autonomie, concentratie en motivatie**

Onderzoekers bevestigen dat de telewerkers en/of niet-telewerkers ook overtuigd zijn dat telewerk samengaat met een groter gevoel van autonomie omdat men zelf zijn/haar werk kan organiseren en er een nieuwe vertrouwensrelatie ontstaat met de werkgever.

Er schuilt echter een mogelijk gevaar in het autonome beheer van het werk. Sommige telewerkers zijn noch bekend met, noch voorbereid op een grotere autonomie. Dit kan zich uiten in een intensivering van het werk, minder pauzes en onderbrekingen waardoor er langer wordt gewerkt. Duurzaam telewerken houdt dus een bewaking van dit risico in en een begeleiding en coaching van telewerkers en hun leidinggevendenden over onder meer de omgang met deze autonomie.

Telewerk zou bevorderlijk zijn voor de concentratie, voornamelijk voor telewerkers die complexe taken uitvoeren, denkwerk of probleemoplossende taken verrichten (Konradt et al. in Taskin & Delobbe, 2002, p.393). Er is minder storing omdat de bronnen die voor afleiding kunnen zorgen, verminderen. Dit veronderstelt echter duidelijke afspraken

op het thuisfront om in een afzonderlijke thuiswerkplek kwaliteitsvol opdrachten te vervullen.

De telewerkers die onze vragenlijst hebben ingevuld, hebben ervaren dat zij minder worden gestoord tijdens hun werk (88.6%). Een grote meerderheid niet-telewerkers is hier eveneens van overtuigd, maar in significant mindere mate dan de telewerkers (82.8%).

Naast een hogere concentratie, kan een flexibele organisatie van de werkuren een troef zijn. Werknemers met en zonder telewerkervaring zijn ervan overtuigd zijn dat telewerk samengaat met een hogere flexibiliteit van de werkuren. Bijna alle telewerkers en niet-telewerkers die hebben deelgenomen aan de Vlaamse e-survey, delen deze mening. Illegems en Verbeke (2003) hebben bovendien vastgesteld dat significant meer telewerkers dan niet-telewerkers van mening zijn dat werken op een afstand van het hoofdkantoor leidt tot een grotere tijdssoevereiniteit (Illegems & Verbeke, 2003, p.129). Toch is deze uitspraak niet absoluut want de tijdssoevereiniteit is afhankelijk van deadlines, klanten en managers. Bovendien zijn er duidelijke afspraken nodig over de bereikbaarheid van de telewerker zodat het privé-leven niet in het gedrang komt.

Uit bovenstaande voordelen kan een stijgende werkmotivatie voortvloeien. De meerderheid van de werknemers – tele- ...

**Tabel 1: Evaluatie telewerkervaring (N=862)(Walrave & De Bie, 2005, p.26).**

	Daling	Gelijk	Stijging
Productiviteit	4%	39%	57%
Promotiemogelijkheden	59.4%	8.7%	31.9%
Werkdruk	18.9%	67%	14.1%
Stress	43.5%	45.7%	10.8%
Evenwicht werk/privé-leven	10.7%	33.7%	55.6%





werkers en niet-telewerkers – in onze studie zijn ervan overtuigd dat werken op een afstand van het hoofdkantoor de werknemer extra motiveert. Vorig onderzoek in Vlaanderen heeft aangetoond dat een grotere werkmotivatie ten gevolge van telewerk significant meer steun geniet van de telewerkers. De niet-telewerkers lijken dit voordeel dus te onderschatten (Walrave & Dens, 2003, p.208-210). Ook in de e-survey in Vlaanderen stellen we vast dat het percentage telewerkers de proportie niet-telewerkers die gematigd tot zeer gemotiveerd zijn in hun job, overschrijden. Uit een enquête bij IBM blijkt bovendien dat de werktevredenheid stijgt zodra men telewerkt. 79.5% van de bevroegde telewerkers spreekt over een grotere werktevredenheid (Thomsin, 2002, p.84).

### Stress en werkdruk

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat telewerk de stress vermindert. De grotere autonomie van de telewerker, het zelf beheren van de tijd en het verdwijnen of de vermindering van de mobiliteitsstress kunnen dit fenomeen verklaren. Toch kan over het effect van telewerk op het stressniveau van de telewerker geen éénduidig antwoord worden geformuleerd op basis van onze survey. Bijna de helft van de telewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, spreekt over een status-quo. 43.5% heeft wel een positieve invloed van telewerk op zijn/haar stressniveau ervaren en slechts 1 op 10 telewerkers spreekt over een stijging (cf. supra, Tabel 1).

Uit de bevraging van de telewerkers komt naar voren dat e-werken in de praktijk niet leidt tot een grotere werkdruk. De meeste telewerkers (67%) spreken over het uitblijven van een wijziging in werkdruk. Sommigen (18.9%) beweren zelfs minder druk te ervaren sinds ze telewerken.

Niet-telewerkers overschatten blijkbaar de rol van telewerken in een mogelijke daling van de werkdruk. Significant meer niet-telewerkers dan telewerkers zijn ervan overtuigd dat telewerken de werkdruk vermindert (cf. Tabel 2). In de realiteit kan de werkdruk van een telewerker echter verhogen omwille van een gebrek aan afwisseling tussen werk en rustpauzes, maar ook door overwerk.

Telewerkers en niet-telewerkers verschillen significant op het vlak van hun mening over de optie om dankzij telewerk ook na de kantooruren te kunnen werken. 8 op 10 telewerkers zien de mogelijkheid om bepaalde opdrachten buiten de gewone uren te kunnen afwerken als een voordeel van telewerk, terwijl slechts 6 op 10 niet-telewerkers deze mening delen.

Wel moet worden gewaarschuwd voor het ambigue karakter van de wijzigende werkritmes door de invoering van telewerken. Zo kan de telewerker zelf hebben gekozen om zijn/haar werktijd in te vullen met telewerk (vervangingsstijd) of hij/zij kan gedwongen worden een deel van de tijd te telewerken omwille van de werkdruk en de deadlines die zijn opgelegd (verlengde werktijd). Het telewerken na de kantooruren is dus alleen voordelig als het om vervangingsstijd gaat. Wanneer de grens tussen werktijd en tijd na of buiten het werk vervaagt, is de werknemer wel permanent beschikbaar en vergroot de flexibiliteit van het bedrijf, maar loopt hij/zij het risico op zelfuitbuiting (Taskin en Vendramin, 2004, p.72-75).

### Loopbaanmogelijkheden

Heeft telewerk een invloed op de carrièremogelijkheden van de telewerker? De meeste onderzoeken, en zo ook onze studie, focussen op de perceptie van de promotiekansen. Telewerkers vrezen de vermindering van promotiemogelijkheden door een gebrek aan visibiliteit en

face-to-face communicatie. Een longitudinaal onderzoek waarbij telewerkers en niet-telewerkers (met soortgelijke functies, competenties, opleidingen, ambities e.d.) met elkaar vergeleken kunnen worden, zou duidelijkheid kunnen scheppen of deze vrees gegrond is.

Als werknemers worden gevraagd of werken op een afstand van het hoofdkantoor een negatief effect heeft op de carrière, verschillen de telewerkers en niet-telewerkers significant van mening. Ongeveer de helft van de werknemers zonder telewerkervaring vreest voor een reductie van de promotiemogelijkheden. Iets minder telewerkers liggen hiervan wakker (4/10). Gelijkaardige resultaten komen uit een andere studie naar voren voor werknemers en werkgevers: niet-telewerkers en managers van bedrijven waar telewerk (nog) niet is ingevoerd, zien een beïnvloeding van de carrièremogelijkheden als een potentieel nadeel van telewerk. Volgens de telewerkers en werkgevers die telewerk aanbieden is dit geen negatief gevolg van het werken op een afstand van het hoofdkantoor (Illegems en Verbeke, 2003, p.83,125).

### Sociaal contact

Telewerkstudies tonen wel aan dat werken op een afstand van het hoofdkantoor het aantal sociale en professionele contactmomenten tussen de telewerker en zijn/haar collega's en superieuren vermindert. Niet-telewerkers en, significant minder, telewerkers zijn zich hiervan bewust en rangschikken de daling van sociale contacten op de eerste plaats van de nadelen van telewerk (Walrave & Dens, 2003, p.209).

Op basis van onze bevraging van Vlaamse werknemers kan worden gesteld dat telewerkers en niet-telewerkers ervan overtuigd zijn dat werken op een afstand van het hoofdkantoor leidt tot een vermindering van sociaal contact. Een moge...

lijke verklaring hiervoor zijn wijzigende werkgewoonten. De invoering van nieuwe gewoonten en routines vraagt tijd en inzet. Zo vereist de invoering van telewerk ook het aanleren van nieuwe sociale gewoonten of routines (Limburg, 2003, p.119).

Er zijn verschillende manieren om het gebrek aan sociaal contact te verhelpen. Zo is er sprake van het voorzien van ICT om het communicatieniveau van voor de invoering van telewerk te kunnen behouden (Almeida & Mealha, 2003; Huuhtanen, 2003). Een kleine kanttekening is hier echter op zijn plaats. Het in verbinding staan met collega's via een computernetwerk staat niet garant voor de integratie in een sociaal netwerk. Elektronische toegang is geen synoniem voor integratie. Regelmatig face-to-face contact is daarom uitermate belangrijk. Niet alleen het formele werkoverleg tussen collega's en met leidinggevendenden, maar ook de informele contacten die leiden tot de integratie en motivatie van werknemers is van belang. Een mogelijke drempel voor de invoering van telewerk zou er in kunnen bestaan dat deze formele en informele communicatieprocessen in het gedrang komen of op zijn minst door elkaar geschud worden. Daarom is het noodzakelijk dat de implementatie van telewerken gepaard gaat met de bestudering van de communicatiestromen binnen en tussen geledingen en de mogelijke effecten van telewerken hierop. Dit kan leiden tot de herziening van bepaalde communicatiekanalen en de creatie van nieuwe (elektronische) platformen en fora die de communicatienoden voor informatie over taken en beleid, feedback en motivatie mogelijk maken.

Het verminderde aantal sociale contacten van een telewerker kan namelijk een negatief effect hebben op het collectiviteitsgevoel. De telewerker voelt zich min-

der verbonden met het team, de organisatie en de leidinggevendenden. Ook de socialisering van nieuwelingen verloopt moeilijker omdat de werknemer minder de gelegenheid krijgt andere collega's te ontmoeten, het wij-gevoel achterwege blijft en hij zich de organisatiecultuur niet of moeilijker eigen kan maken.

Ons e-werk onderzoek bij Vlaamse werknemers bevestigt dat dit een van de valkuilen van telewerk is. De vermindering van betrokkenheid kan voortkomen uit minder formele en informele communicatie en de daaruit vloeiende informatie die de werknemer nodig heeft om zijn taak uit te voeren. Uit onze e-survey blijkt dat werknemers verdeeld zijn op dit vlak. Ongeveer de helft van de werknemers – telewerkers (50.4%) en niet-telewerkers (57.7%) – is ervan overtuigd dat telewerken leidt tot een vermindering van de informatie vanuit het bedrijf.

Ten slotte kan een gebrekkige communicatie tussen werknemers leiden tot een afname van de collectieve uitdrukking - en zeggingskracht van de werknemer (Taskin, 2003b, p.121; Taskin & Vendramin, 2004, p.65). Ook hierover zijn de werknemers verdeeld. Iets meer dan de helft van de niet-telewerkers vrezen voor minder overlegmogelijkheden met vakbonden, terwijl dit iets lager ligt bij de telewerkers.

### Balans werk/privé

Er zijn verschillende redenen waarom telewerkers en managers starten met telewerk. Een van de belangrijkste factoren is het beheer van de tijd. Wijzigingen in het werkritme dringen zich op en leiden tot een ongeziene verscheidenheid en kneedbaarheid van de werktijd. Telewerk kan worden gezien als een middel om beter in te kunnen spelen op deze nieuwe werkritmes, om tegemoet te komen aan deze nieuwe eisen op het gebied van tijdsbeheer: werken op een

afstand van het hoofdkantoor maakt het mogelijk, beter om te gaan met vrije tijd en biedt ruimte als er zich op professioneel of privé-vlak iets onverwachts voordoet. Zo wordt in verschillende onderzoeken een betere combinatie van werk en gezinsleven vaak als belangrijk voordeel van telewerken aangeduid. Ook de resultaten van ons telewerkonderzoek in Vlaanderen leiden tot de conclusie dat telewerk samengaat met een betere organisatie van de werktijd en de privé-tijd: de meerderheid van de telewerkers heeft ervaren dat hun werk/privé balans erop vooruit is gegaan. Thomsin (2002) stelt zelfs vast dat vooral vrouwelijke telehuishouders tevreden zijn over het betere evenwicht tussen werk en privé-leven. Ze kunnen de huishoudelijke taken beter inpassen in hun tijdschema (Thomsin, 2002, p.43).

Toch schuilt in dit mogelijke positieve gevolg van telewerk een risico. Indien de telewerker er niet in slaagt de juiste balans te vinden tussen zijn professioneel en privé-leven, kan dit leiden tot een situatie waarin werk alomtegenwoordig is en de werknemer permanent bereikbaar is of moet zijn. Hierdoor ontstaan rolconflicten en wordt er extra stress gecreëerd. Transitietijd of –rituelen kunnen de telewerker helpen om een psychologische grens te trekken tussen werk en privé-leven.

Een thema dat nauw samenhangt met de positieve gevolgen van telewerken is de tevredenheid met de tijd die beschikbaar is voor het gezin. Uit het onderzoek blijkt dat werken op een afstand van het hoofdkantoor een positief effect heeft op hoe tevreden iemand is met de tijd die kan worden besteed in familiekring. Zo getuigen 7 op 10 telewerkers over een positieve invloed van werken op een afstand op de familietijd. Niet-telewerkers zijn duidelijk (significant) minder overtuigd van dit effect van telewerk.

Illegems en Verbeke (2003) nuanceren echter het effect van telewerken op familietijd. Het is namelijk onduidelijk of telewerk de werknemer in staat stelt om meer tijd door te brengen bij de familie of om meer ontspanning te kunnen nemen. De ware impact van telewerk ligt in het feit dat werken op een afstand van het hoofdkantoor de telewerker toelaat

zelf te bepalen wanneer hij/zij tijd doorbrengt bij de familie en wanneer hij/zij ontspanning neemt (Illegems & Verbeke, 2003, p.121).

Een ander potentieel voordeel van telewerk is de mogelijkheid om de combinatie arbeid en huishoudelijke taken beter te organiseren. De telewerkers en niet-telewerkers in de Vlaamse e-werk

enquête zijn het bijna unaniem eens over dit gunstige effect van telewerk op het privé-leven.

Naast huishoudelijke taken, zijn er soms ook kinderen in huis waarvoor gezorgd moet worden. Verschillende bronnen en onderzoeken bevestigen dat de zorg en opvang van kinderen erop vooruitgaat dankzij het werken op een afstand

•••

**Tabel 2: Overzicht van voor- en nadelen van telewerken op professioneel en persoonlijk vlak, confrontatie telewerkers versus niet-telewerkers (N=1418) (Walrave & De Bie, 2005, p. 41-44).**

Werkgerelateerde voordelen	Telewerkers	Niet-telewerkers
vermindert de werkdruk	76.7%	85.4%*
stimuleert ongestoord werken	88.6%	82.8%*
leidt tot positieve reacties van collega's	75.1%	71.1%*
mogelijkheid om zelfstandiger opdrachten uit te voeren	96.6%	97.7%
mogelijkheid om zelfstandiger over werktijd te beslissen	96.5%	97.7%
verhoogt de werkmotivatie	89.7%	89.5%
vermindert mobiliteitsproblemen	95.8%	96.5%
<b>Werkgerelateerde nadelen</b>		
vermindert de carrièremogelijkheden	38.9%	48.4%*
vermindert jobzekerheid	22.7%	29.0%
leidt tot minder sociaal contact met collega's	93.1%	94.8%
vermindert de betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren nomously	65.0%	69.5%
leidt tot een gebrek aan informatie vanuit het bedrijf	50.4%	57.7%
vermindert overlegmogelijkheden met vakbonden	45.2%	56.7%
<b>Voordelen privé-leven</b>		
verbetert de combinatie van werk en privé-leven	90.6%	92.1%
vermindert stress	80.3%	82.0%
verhoogt de levenskwaliteit	95.2%	95.8%
biedt meer vrije tijd	60.8%	63.5%
verbetert de organisatie van huishoudelijke taken	91.7%	91.5%
vergemakkelijkt zorgtaken	53.4%	58.5%

\*significante verschillen (p< .05)

## Bibliografie

- Ahuja S. (2003) Teleworking: Redesign Strategies for Organisations. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.49-57.
- Akselsen S. et al. (2003) The impacts of telework on quality of life: a revised model for research. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.187-206.
- Alcatel (2002) *Telework Survey conducted by InSites*, www.alcatel.be/telework.
- Almeida P. & Mealha O. (2003) Conceptualising a telework environment. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.135-147.
- Bailey B. & Kurland N. (2002) A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, p.383-400.
- Baruch Y. (2000) Teleworking, Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 14, 1, p.18-31.
- Claes R. (2000) Meaning of Atypical Working: The Case of Potential Telehome-workers. *European Review of Applied Psychology*, 50, 1, p.27-48.
- Daniels K.; Lamond D.; Standen P. (ed.) (2000) *Managing Telework. Perspectives from human resource management and work psychology*. London: Business Press – Thomson Learning.
- Daniels K.; Lamond D.; Standen P. (2001) Teleworking: Frameworks for organizational research. *Journal of management Studies*, 38, p.1151-1185.
- Dimitrova D. (2003) Controlling teleworkers: supervision and flexibility revisited. *New Technology, Work and Employment*, 18, 3, pp181-195.
- European Commission (2004) *Is Teleworking Sustainable? – An Analysis of its Economic, Environmental and Social Impacts*, www.sustel.org/documents/Reports/final%20report%20-%20july%202004%20v2.pdf.
- FEBIAC (2005) *Het Belgische wegennet in de Europese Unie*, www.febiac.be/nl/statistics/xls/MOB1.xls.
- Goudswaard A. & Nanteuil (de) M. (2000) *Flexibility and working conditions. A qualitative and comparative study in seven EU member states*. Dublin: European foundation for the improvement of living and working conditions.
- Huuhtanen P. (2003) Psychosocial Issues of Telework: Challenges for research and development. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.37-48.
- Illegems V. & Verbeke A. (2003) *Moving towards the virtual workplace. Managerial and societal perspectives on telework*. Celtenham: EE.
- Konradt U.; Schmoock R.; Målecke M. (2000) Impacts of telework on individuals, organizations and families – a critical review. In: Cooper, L. & Robertson, I. (eds.) *Organizational Psychology and Development*, London: Wiley, p.339-375.

van het hoofdkantoor. In ons onderzoek steunt slechts een kleine meerderheid van de telewerkers en niet-telewerkers de stelling dat telewerk het gemakkelijker maakt om kinderen op te vangen en te verzorgen. Echt hevige supporters zijn beide groepen niet: 1 op 2 telewerkers heeft ervaren dat de zorg voor kinderen vlotter verloopt en iets meer niet-telewerkers (58.5%) is ervan overtuigd dat dit zo is.

Hoewel werken op een afstand lijkt samen te gaan met een betere regeling voor kinderopvang en -zorg, mag niet uit het oog worden verloren dat werken en “zorgen voor” niet echt combineerbaar zijn. Dit telewerkvoordeel is dus misschien niet of moeilijk realiseerbaar in de praktijk. Opnieuw kan dit voordeel meestal worden herleid tot de flexibiliteit waarmee men zijn werk, zorgtaken, huishoudelijke taken en vrije tijd kan indelen. Daardoor kunnen extra mogelijkheden worden gecreëerd die voor de werknemer zonder telewerkmogelijkheden noch flexibele arbeidsuren moeilijker of onmogelijk zouden zijn (bv. kinderen brengen/afhalen, lunchen met kinderen, andere activiteiten die tijdens pauzes van een telewerk(halve)dag mogelijk worden).

### Vermindering mobiliteitsproblemen

De vermindering van het fileprobleem is sinds lang één van de doelstellingen die wordt nagestreefd door middel van onder meer telewerk. De tijd die wordt doorgebracht in files wordt gezien als verloren of nutteloze tijd en gaat gepaard met irritatie of stress.

Een onderzoek van Alcatel heeft aangetoond dat de irritatiegraad in het verkeer samenhangt met de telewerkintentie: hoe meer mensen zich ergeren in het verkeer, hoe positiever ze staan tegenover telewerk (Alcatel, 2002).

- Leeds B. & Leeds O. (2003) Telework: Family friendly or employer friendly? In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.158-170.
- Limburg D.O. (2003) Learning to telework: Self-reflection and learning in the process of introducing telework in an organisation. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.117-133.
- Logghe S. & Van Hove F. (2004) *Het Belgische verkeer in cijfers*. Leuven: TMLeuven.
- Mann S. & Holdsworth L. (2003) The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18,3, p.196-211.
- Suomi R. (2003) Different Conceptual Approaches to virtual organization. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.89-102.
- Taskin L. (2003a) Les enjeux du télétravail pour l'organisation. *Reflets et perspectives de la vie économique*, tome XLII, n°1, p.81-94.
- Taskin L. (2003b) Télétravail et organisation, les mythes d'une success story – Entre autonomie et contrôle. *Gestion 2000*, 2, p.113-125.
- Taskin L. & Delobbe N. (2002) Conséquences de la pratique du télétravail. Vers une désocialisation ou une nouvelle forme de socialisation? Karnas, Vandenberghe, Delobbe (ed.) *Bien-être au travail et transformations des organisations*. Louvain-la-Neuve : PUL.
- Taskin L. & Vendramin P. (2004) *Le télétravail, une vague silencieuse. Enjeux socio-économiques d'une nouvelle flexibilité*. Louvain-la-Neuve : PUL, coll. E-Management.
- Thomsin L. (2002) *Télétravail et mobilités*, Liège : ULG.
- Tremblay D. (2001) Le télétravail : les avantages et les inconvénients pour les individus et les défis de gestion des RH. *Revue de gestion des ressources humaines*, 42, p.2-14.
- Universiteit Twente (2002), *Bedrijfsleven heeft koudwatervrees voor telewerken*, [www.utwente.nl/nieuws/pers/archief/2002/cont\\_02-021.doc/\\_printableversion.htm](http://www.utwente.nl/nieuws/pers/archief/2002/cont_02-021.doc/_printableversion.htm).
- Walrave M. (2005) *Teleworking in Belgium. Sharing experiences & lowering thresholds*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Walrave M. & De Bie, M. (2005) *Teleworking @ home or close to home?* Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Walrave M. & Dens E. (2003) *Tijd voor telewerk*. Mechelen: Kluwer.
- Whittle A. (2003) Keeping connected: An analysis of teleworking careers. In: Rapp, Jackson (ed.) *Organisation and work beyond 2000*. Heidelberg: Physica-Verlag, p.252-264.
- Zegveld W.C.L. (1995) *Handboek telewerken*. Assen: Van Gorcum.

Telewerk probeert namelijk de mobiliteitsproblematiek te verhelpen door of het aantal verplaatsingen te verminderen, of het uur van vertrek of terugkeer aan te passen om zo de spits te vermijden. Hierdoor vermijdt men files, verliest men minder tijd en daalt de stress die wordt gecreëerd door de verkeersproblemen (Claes, 2000; Taskin & Vendramin, 2004; Thomsin, 2002).

Zo goed als alle telewerkers en niet-telewerkers in het Allinclusive@work onderzoek in Vlaanderen steunen de bewering dat telewerk de verkeersproblematiek kan indijken. In ons land werd trouwens een significant verschil vastgesteld tussen de twee groepen: niet-telewerkers zouden het mobiliteitsvoordeel hoger inschatten dat de telewerkers zelf (Walrave & Dens, 2003, p.208-209).

Onderzoek toont echter eveneens aan dat er door telewerk een nieuw gamma van verplaatsingen ontstaat. Uit een bevraging van IBM-telewerkers is gebleken dat een aantal professionele verplaatsingen zich vaker voordoen dan andere (vnl. thuis-klant, thuis-hoofdkantoor). Tijdens hun professionele verplaatsingen stoppen telewerkers wel eens bij de bank, doen ze boodschappen of houden ze halt om een andere functionele reden. Recreatieve stops (bv. sport, familiebezoek) zijn voor 's avonds en komen zelden 's morgens of tijdens de middag voor. De flexibiliteit die door telewerk ontstaat, laat de combinatie van professionele en niet-professionele – met uitzondering van ontspanningsactiviteiten – verplaatsingen toe gedurende de werkdag (Thomsin, 2002, p.77-79). Thomsin concludeert dat het effect van werken op een afstand van het hoofdkantoor op de mobiliteit gering lijkt, maar dat er toch sprake is van een invloed op maatschappelijk, individueel en bedrijfsvlak. Telewerk draagt bij tot een vermindering van het verkeer tij- ...

dens de spitsuren en spreidt dit verkeer over de dag. Telewerk doet de stress, die gepaard gaat met de files en de verloren tijd verdwijnen. Telewerk zorgt er bovendien ook voor dat de energiekosten kunnen verminderen en biedt een oplossing voor de parkeerproblemen (Thomsin, 2002, p.92).

Ook bij managers is gepolst naar hun ervaringen met of oordelen over bepaalde voor- en nadelen van telewerken. In het onderzoeksrapport zelf (Walrave & De Bie, 2005) wordt dieper ingegaan op de organisatie, frequentie van telewerken en welke redenen bepaalde bedrijfsleiders verhinderen om telewerken in te voeren. De werkgevers maken zich namelijk zorgen over de kosten van een telewerkproject, de mogelijke legale en beveiligingsrisico's, een gebrek aan controle over telewerkers en mogelijke weerstand van het management. Managers die telewerken toepassen in hun bedrijf stellen wel dat ze minder geconfronteerd worden met deze mogelijke neveneffecten. Ook zij benadrukken positieve invloeden op onder meer productiviteit, flexibiliteit en loyaliteit van werknemers.

### Conclusie

Het is moeilijk algemeen geldende uitspraken te doen over de voor- en nadelen van telewerk, want deze worden in grote mate bepaald door persoonlijke, demografische en organisatorische factoren. Toch kan kort worden samengevat welke mening telewerkers en niet-telewerkers er op nahouden over de positieve en negatieve gevolgen van telewerken die in het Allinclusive@work onderzoek aan bod zijn gekomen.

Een meerderheid van de telewerkers in Vlaanderen evalueert hun telewerkervaring als positief, zowel op privé- als op beroepsvlak. Ze benadrukken de voordelen op het gebied van productiviteit,

stress, evenwicht werk/privé-leven, werkmotivatie en een zekere autonomie bij de uitvoering van opdrachten.

Bij niet-telewerkers en managers zonder telewerkmogelijkheden in hun bedrijf is het de bezorgdheid over de mogelijk negatieve gevolgen die hen weerhoudt om de stap te wagen. Werknemers zonder telewerkervaring vrezen voor hun loopbaan, een verlies van sociaal contact met collega's en een vermindering van de betrokkenheid bij het bedrijf. Ook telewerkers wijzen uit eigen ervaring op mogelijke risico's, namelijk isolement van de bedrijfsomgeving en bijgevolg een gebrek aan informatie. Anderzijds ervaren telewerkers de voordelen meer dan niet-telewerkers die inschatten.

Telewerk brengt verschillende persoonlijke, professionele en organisatorische voordelen met zich mee. Toch is het belangrijk niet te vervallen in een mythevorming over telewerk. De flexibele werkvorm staat nog, ondanks een lange debattraditie, in de kinderschoenen en heeft nog een hele weg af te leggen om voor een groot aantal werkgevers en werknemers een interessante optie te zijn. Voor bedrijven die telewerken toepassen is het zowel in het belang van de werkgever als van de werknemer om collectieve afspraken te maken die belangrijke juridische aspecten regelen over rechten en plichten van alle betrokken partijen. De noden en profielen van de telewerker moeten gekend zijn en investeringen zijn vereist om onder meer het communicatieniveau dat al bestond in het bedrijf te behouden of te verbeteren. De organisatie moet klaar zijn voor de inbedding van telewerk en dit vereist soms een aanpassing van de managementmethodes. Telewerkers en hun leidinggevendenden moeten worden begeleid bij de invoering van telewerk. Ervaring kan opgedaan worden door te starten met een pilootproject dat op een aantal afgesproken cri-

teria geëvalueerd wordt. Hierbij moeten ook de nodige telewerkvaardigheden worden aangeleerd of verfijnd. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor zowel de overheid (drempelverlagende maatregelen) als voor werkgevers- en werknemersorganisaties (voorlichting, begeleiding, controle).

Er kunnen verschillende oplossingen naar voor worden geschoven om de risico's of nadelen van telewerk te beperken of in te dijken, maar een telewerkproject heeft pas kans op slagen als de synergie van de noden en wensen van de werknemer met de behoeften van de organisatie centraal staan. Daarom zijn getuigenissen van werknemers en werkgevers over de concrete succesfactoren en valkuilen die zij ervaren hebben noodzakelijk om de mythevorming rond telewerken tegen te gaan en theoretische voor- en nadelen concreet te maken. Op basis hiervan kan bruikbaar advies worden geformuleerd over valkuilen en hun oplossingen en kan worden aangegeven hoe de succesfactoren maximaal te benutten. Hiermee kunnen misschien meer bedrijfsleiders en werknemers over de streep getrokken worden. Want, zoals uit het onderzoek eveneens blijkt, wie ervan proeft blijft trouw aan telewerk.

*Prof. dr. Michel Walrave  
& dra. Marijke De Bie,  
Onderzoeksgroep Strategische  
Communicatie van de Universiteit  
Antwerpen, verrichten onderzoek  
over toepassingen en gevolgen  
van de informatiemaatschappij,  
waaronder telewerken.*

*Meer informatie over het  
telewerkonderzoek op  
[www.tijdvoortelewerk.be](http://www.tijdvoortelewerk.be)*

# Les chiffres-clés de la Wallonie

## Tendances économiques en Wallonie

“Tendances économiques” est une publication semestrielle de l’IWEPS (Institut wallon de l’Evaluation, de la Prospective et de la Statistique) et est peu connue du grand public.

Cette somme d’analyses et prévisions conjoncturelles, assez spécialisée et techniquement pointue, n’a pas fait l’objet d’une importante médiatisation par le passé. Néanmoins, l’économie wallonne ayant fait l’objet d’une grande attention (pour ne pas dire agitation) au cours des dernières semaines, cette publication vient à point nommé. Elle pose un regard lucide et rigoureux sur l’état de santé actuel de l’économie wallonne, envisagée dans son évolution et dans son contexte national et international.

Après trois années de morosité économique, 2004 a (selon les estimations de l’IWEPS) connu une croissance relativement bonne du PIB wallon (+2,6% à prix constants).

La croissance de la zone euro était pourtant assez molle: entre +1,8% et +2,0% selon les différentes estimations en cours. C’est la demande intérieure qui a permis à notre Région (et à la Belgique dans son ensemble) de tirer son épingle du jeu.

Les perspectives pour 2005 sont moins réjouissantes. En effet, les enquêtes de conjoncture auprès des industriels wallons constatent un climat de pessimisme. Ce mauvais climat des affaires, lié à la persistance de prix pétroliers élevés, a conduit l’Institut à revoir sa prévision de croissance pour 2005 à +1,3% du PIB à prix constants. (+ 1,6 pour la Belgique).

Cette estimation pour 2005 vient confirmer celles d’autres institutions, comme la Banque nationale et la banque Dexia, qui ont récemment revu leurs prévisions de croissance pour la Belgique à des niveaux similaires. De même, la FEB a publié mi-juin, à partir de sa propre enquête de conjoncture, des projections tout aussi pessimistes pour la Belgique.

La mauvaise croissance qui s’annonce en Wallonie doit être envisagée dans son contexte international. En 2005, la morosité devrait être générale au sein de la zone euro. L’OCDE<sup>1</sup> y prédit une croissance de 1,2%.

### Evolution du PIB de 1996 à 2003: des hauts et des bas

A prix constants, la croissance wallonne a connu trois années assez bonnes (croissance légèrement supérieure à +2% en 1997, 1998, 1999), suivies d’une très bonne année 2000 (+3,8%), puis de trois années médiocres (+1% ou moins en 2001, 2002, 2003).

En ce qui concerne les estimations de croissance des provinces (calculée à prix courants), 2003 a été une année relativement bonne pour le Hainaut (+3,6%) et le Luxembourg (+3,4%). Avec 1,1%, le Brabant wallon faisant beaucoup moins bien que d’habitude, après avoir connu les meilleurs taux de Wallonie au cours des années précédentes. A l’inverse, les

2,2% de Liège, s’ils sont inférieurs à la moyenne wallonne de 2003, représentent un redressement par rapport aux années précédentes.

Ce n’est pourtant pas encore suffisant: pour que la Wallonie confirme son redressement, elle devra voir son économie tirée par ses principaux pôles, comme celui de Liège. Le Gouvernement y sera particulièrement attentif, notamment dans le cadre de la mise en œuvre du Plan stratégique transversal n°1 et des Fonds d’impulsion. Conformément à la méthodologie en cours au niveau belge et international, les chiffres relatifs au PIB de 2002 et 2003 sont encore sujets à révision. Ceux qui nous accusent de manipulation quand ils s’aperçoivent qu’un chiffre de croissance a été modifié méconnaissent manifestement les procédures en vigueur.

### Revenus: certaines disparités s’accroissent au cours du temps mais la sécurité sociale et les taxes produisent un effet redistributif

De 1996 à 2002, le revenu primaire (c’est-à-dire avant déduction des taxes et cotisations sociales) des ménages a augmenté dans toutes les provinces wallonnes<sup>2</sup>.

Namur et surtout le Brabant wallon sont les provinces où cet indicateur est le plus favorable. Elles ont vu leur avance se creuser par rapport aux autres. Ainsi, le revenu primaire par habitant du Brabant wallon est passé de 140 à 142% de la moyenne wallonne. Le Brabant wallon était d’ailleurs, en 2001, la quatrième région la plus favorisée de l’Europe des 25 en termes de revenu primaire par habitant<sup>3</sup>.

...

Entre 1996 et 2002, le niveau de revenu dans les provinces de Liège et du Hainaut est resté assez stable par rapport à la moyenne wallonne. Par contre, le revenu moyen en Luxembourg a fortement chuté comparativement à la Wallonie (de 98% à 93%).

La comparaison entre les niveaux de revenu primaire et de revenu disponible des différentes provinces met en évidence l'effet redistributif des prestations sociales et des prélèvements: les disparités sont moins marquées en matière de revenu disponible, c'est-à-dire quand on tient compte des prestations sociales, des cotisations sociales et des taxes.

### Qui dit PIB ne dit pas richesse des habitants !

Le PIB mesure la richesse produite sur un territoire. Compte tenu des navettes, cette production ne se traduit pas nécessairement en revenus pour les habitants de ce territoire.

Ainsi, si le PIB/hab wallon est très nettement inférieur au PIB/hab de Bruxelles, l'écart est bien moins élevé en termes de revenu disponible par habitant. En effet, les Wallons participent beaucoup à la création de richesse à Bruxelles et en reçoivent le juste retour en matière de revenu. En d'autres termes, on constate (notamment) l'effet des salaires des Wallons travaillant à Bruxelles.

### Un dynamisme entrepreneurial masqué par de nombreuses faillites

Le taux d'entrée nette d'entreprises commerciales, qui mesure les créations moins les disparitions, a fléchi en 2004 (2,1%) par rapport à 2003 (2,7%). Pourtant, l'indice de l'enquête GEM (Global Entrepreneurship Monitor), publié par Vlerick Management School, était bon cette année-là. Il est vrai qu'il s'agit d'une enquête sur les personnes impliquées dans

la création d'une entreprise, et non d'une base de données des entreprises effectivement créées.

Pour élucider ce paradoxe, il faut décomposer le taux d'entrée nette en ses deux parties: le total des nouvelles entreprises et le total des disparitions. En 2004 en effet, 5.888 entreprises ont fait leur apparition en Wallonie (soit 14,6% de plus qu'en 2003), ce qui confirme le renforcement progressif du dynamisme entrepreneurial identifié par l'enquête de la Vlerick. Malheureusement, le nombre de disparitions d'entreprises a également été très élevé en 2004. En particulier, 1600 faillites ont été comptabilisées cette année-là en Wallonie, un bilan beaucoup plus négatif que les autres années.

Le taux de création nette d'entreprises en Wallonie peut être comparé à celui des autres régions belges. Alors qu'en 1997, la Wallonie affichait une performance moins favorable que Bruxelles et la Flandre, ce n'est plus le cas depuis 2001. Le taux wallon est aujourd'hui sensiblement égal au taux flamand et supérieur au taux bruxellois.

### Deux leçons peuvent en être tirées:

La Wallonie a clairement rattrapé un ancien retard en matière de dynamisme entrepreneurial. Aujourd'hui, il fait bon entreprendre en Wallonie tout autant qu'en Flandre, ce qui n'est certainement pas étranger aux efforts du Gouvernement en cette matière.

La création nette d'entreprises est indéniablement liée à la croissance. Même si le Gouvernement a montré qu'il pouvait créer les conditions favorables au dynamisme entrepreneurial, la bonne santé globale de l'économie reste le facteur le plus déterminant en matière de création d'entreprises.

En ce qui concerne le taux de survie des jeunes entreprises, les chiffres sont stables depuis plusieurs années<sup>4</sup>.

### Secteurs high-tech et R&D

La création nette d'entreprises dans les secteurs high-tech était de 3,5% en 2004, marquant un recul par rapport aux années précédentes. Ce recul s'explique surtout par des disparitions d'entreprises dans les secteurs manufacturiers. Comparativement, les secteurs de services high-tech ont assez bien résisté. En particulier, le secteur informatique retrouve peu à peu le chemin de la création, s'éloignant du choc de 2002.

De 1996 à 2002, la R&D a gagné beaucoup de terrain en Wallonie. D'une part, les dépenses de R&D des entreprises ont crû de 54% entre 1996 et 2002.

D'autre part, l'effort budgétaire de la Région wallonne en matière de R&D a été considérable: il est passé de 71,8 millions € en 1996 à 161,6 millions € en 2004, soit une multiplication des moyens par 2,25. Proportionnellement, la Région wallonne et, juste après la région de Bruxelles-Capitale, l'entité institutionnelle belge qui a produit la progression la plus importante en cette matière (taux de croissance annuel moyen de 10,7% des crédits).

### Les Wallons bougent de plus en plus

Les transports de passagers et de marchandises augmentent dans tous les domaines: automobile, transports en commun, trafic fluvial, trafic aérien. L'automobile demeure, plus que jamais, le mode roi.

Le réseau routier wallon est essentiellement constitué de routes communales, les autoroutes dépassant à peine 1% de l'ensemble. Ce réseau continue de se développer. Depuis 1996, il a connu une augmentation de 3,5% pour atteindre 78.822 km en 2003.

Sur la même période (1996-2003), le nombre de voyageurs-km a augmenté de 10%. On constate donc que l'utilisation de la route augmente plus for-



tement que la taille du réseau. Conclusion: l'augmentation du trafic routier en Wallonie est tirée par la demande (comportement des utilisateurs) plutôt que par l'offre (développement du réseau routier). Si l'on souhaite maîtriser cette progression, c'est donc sur des actions liées au comportement des utilisateurs qu'il convient de se concentrer plutôt que sur une limitation des investissements dans le réseau. En matière de comportement, on constate d'ailleurs que le nombre moyen de personnes par voiture ne diminue pas: il est de 1,5 depuis 1996.

Les transports en bus (TEC) et en métro (Charleroi) connaissent une belle progression: avec 185,6 millions de passagers en 2004, ils ont connu une progression de 28% en quatre ans.

L'évolution du réseau ferroviaire wallon se caractérise par une modernisation: les lignes non électrifiées sont progressivement supprimées, tandis que la taille du réseau électrifié augmente (+11,6% de 1997 à 2001). En ce qui concerne le nombre de voyageurs, nous ne disposons pas de données sur l'évolution wallonne mais nous savons qu'au niveau belge, le nombre de voyageurs-kilomètres con-

naît une bonne progression (+22,2% de 1995 à 2002, contre une augmentation moyenne de seulement 8,8% dans l'Europe des 25)<sup>5</sup>.

Le trafic fluvial (calculé en tonnes-kilomètres) a connu une croissance de 47% entre 1996 et 2004. Une telle progression n'a pas pu être observée chez nos voisins (Pays-Bas, France, Allemagne, Luxembourg).

Le transport aérien wallon connaît une forte expansion: entre 1999 et 2004, l'aéroport de Charleroi a multiplié son nombre de passagers par 8,6 (de 235.855 à 2.034.130) et Liège-Bierset a multiplié ses tonnes de fret par 1,8.

### **L'équipement en ordinateurs plafonne, tandis que l'utilisation d'Internet (surtout à haut débit) continue de progresser**

L'Agence wallonne des Télécommunications constate, à la lumière sa dernière enquête auprès des citoyens, que:

"55% des ménages wallons disposent à présent d'un ordinateur au domicile. Avec 1% seulement de croissance par rapport à 2003 et 4% par rapport à 2002, on semble assister à un effet de palier dans l'équipement des ménages."

"54% des Wallons de 15 ans et plus ont utilisé Internet au cours de l'année 2004, soit 3% de plus qu'en 2003."

"40% des foyers disposent à présent d'un accès Internet, soit 2% de mieux qu'en 2003." Parmi ces connexions, les accès à haut débit (ADSL ou câble) représentent une part toujours croissante.

### **Les Wallons utilisent davantage les nouveaux modes d'interaction avec l'administration**

On assiste en 2004 (par rapport à 2003) à une baisse du nombre de visiteurs des mobilinfos (-14%) mais à une augmentation des autres modes d'interaction avec l'administration wallonne:

Appels au téléphone vert: +1%

Réclamations des particuliers auprès du médiateur: +9,1%

Visite des Centres d'information et d'accueil et des Espaces Wallonie: +20,35%

Visites du site Formulaire de la Région wallonne: +143,5% (janvier 2004 à janvier 2005)

Internet conquiert une place de plus en plus importante dans la relation entre les usagers et la Région. En avril 2005, le site <http://formulaire.wallonie.be> a franchi la barre des 30.000 visites par mois.

Cette évolution répond à deux tendances: - D'une part, les Wallons sont de plus en plus connectés à Internet (voir supra).

- D'autre part, la Région poursuit et amplifie ses efforts en matière d'e-gouvernement. Le nombre de formulaires téléchargeables était de 560 en mars 2005 (soit 40 de plus qu'en décembre 2004, 95 de plus qu'en mars 2004 et 492 de plus qu'en décembre 2003!). Le Gouvernement souhaite impulser de nouveaux progrès en cette matière: le 2 juin dernier, il a approuvé en seconde lecture le projet de plan d'action de simplification administrative, d'e-gouvernement et de lisibilité.

<sup>1</sup> OCDE, "Perspectives économiques", mai 2005

<sup>2</sup> Il s'agit du revenu calculé par l'Institut des comptes Nationaux en fonction des comptes économiques dits "SEC95". Il convient de ne pas confondre cette mesure du revenu avec le revenu fiscal des ménages, qui est lui calculé sur base des déclarations fiscales. Le revenu fiscal a l'avantage de pouvoir être mesuré au niveau d'une commune ou d'un arrondissement, mais présente certaines faiblesses. Par exemple, une personne dont les revenus sont trop faibles pour être soumis à l'impôt n'est pas prise en compte dans cet indicateur. L'INS a récemment publié les chiffres 2002 du revenu fiscal des ménages, qui montrent une détérioration de la situation wallonne.

<sup>3</sup> EUROSTAT, "Statistiques en bref - Revenu des ménages privés dans les régions de l'Union européenne en 2001", 4/2004.

<sup>4</sup> La méthode de calcul de ces taux de survie a récemment été modifiée (voir le commentaire de l'IWEPS à ce propos au tableau 80, page 56 des Chiffres-clés). Dans l'édition précédente des chiffres-clés, les taux indiqués étaient beaucoup plus élevés: par exemple, le taux de survie à un an était de 99,8% en 2003. Le fait que les chiffres soient plus bas dans cette édition n'est dû ni à une erreur, ni à une détérioration de la situation, mais bien à de nouveaux choix méthodologiques.

<sup>5</sup> EUROSTAT, Statistiques en bref "Transport de voyageurs par chemin de fer 1995-2002", juin 2005

# HR krijgt krap “voldoende” van niet-HRM’ers

Tijdens de maand februari voerde HRM Net in samenwerking met The House of Marketing en met de medewerking van Randstad, SD Worx en Questionmark een on line enquête onder de HR-professionals en niet-HR-professionals. Met dit onderzoek willen de initiatiefnemers inzicht te krijgen in het zelfbeeld van de HR-manager en hoe de HR-functie door andere professionals wordt gepercipieerd.

Ook werd nagegaan welke de belangrijkste actuele en toekomstige trends en topics binnen HR zijn. Daarnaast is gepeild naar de behoefte aan vakinformatie, het gebruik van vakmedia en naar de inspiratiebronnen, inspirerende voorbeelden en rolmodellen. Vragen over deze laatste onderwerpen werden voor eigen marketingdoel-einden van HRM Net gesteld en zullen uiteraard niet worden teruggekoppeld naar de markt.

De lezers van HRM Focus krijgen in primeur de meest opvallende en tevens zorgwekkende bevinding uit het onder-

zoek: de onvoldoende die HR-krijgt van de medewerkers en het krappe voldoende dat het zichzelf geeft. Er wordt in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen arbeiders, bedienden en kaderleden. Gezien zowel de onderzoeksmethode als de ingezette kanalen om deelnemers aan de enquête te werven, namen vooral bedienden, kaderleden en algemeen directeurs deel aan de bevraging.

In totaal namen 2526 respondenten deel aan de enquête. 952 onder hen vulden de vragenlijst volledig in. Enkel met deze antwoorden werd rekening gehou-

den. Er werd op deze steekproef een double check uitgevoerd met de niet volledig ingevulde enquêtes.

53 procent van de 952 weerhouden respondenten zijn actief binnen HR. Met de deelname van 496 HR-professionals is dit onderzoek het grootste dat ooit onder HRM-ers in dit land is gevoerd. De niet-HR-professionals onder de respondenten zijn vooral werkzaam op het vlak van sales, communicatie en marketing, ICT en finance. Van de respondenten is 75 procent Nederlandstalig. Dit percentage betekent een oververtegenwoordiging van Nederlandstaligen ten opzichte van de Belgische bevolking, maar ligt wel min of meer in lijn met de internetpenetratie in beide taalgemeenschappen. De enquête werd, zoals eerder gesteld, exclusief on line gevoerd. 37,5 procent van de deelnemers bezit een universitair diploma, 24 procent een postuniversitair.

Gemiddeld geven Nederlandstalige HR-professionals zichzelf 6,5 op 10. Het meest tevreden zijn ze over: transparante salarispolitiek en het verzorgen



van de interne communicatie (beide 6,8/10), zorgen dat de werknemers trouw blijven aan het bedrijf (7,6/10). De laagste scores worden gegeven aan: oplossen van problemen (5,6/10) en organiseren van beoordelingsgesprekken (5,7/10)

Franstalige HR-professionals zijn iets strenger voor zichzelf. Hun gemiddelde is: 6,1 op 10. Het meest tevreden zijn ze over: regeling van de werkuren en zorgen dat de werknemers trouw blijven aan het bedrijf (7,2/10 in beide gevallen). Laagste scores: zorgen voor loopbaanbegeleiding en – ontwikkeling en het verbeteren/organiseren van mobiliteit van en naar het werk (5,3/10 en 5,2/10).

Niet HR-professionals - de medewerkers dus - zijn duidelijk minder tevreden over de diensten van de personeelsafdeling. De Nederlandstaligen onder hen geven HR een povere 5,5 op 10. Hoogste scores zijn: verzorgen van trouw aan het bedrijf en 'andere' (7/10). Laagste scores: loopbaanbegeleiding (4,9/10). De Franstalige niet-HRM'ers zijn zo mogelijk nog strenger: van hen krijgt het HR-beleid slechts 5,2 op 10. En ze zijn ook over andere aspecten van dat beleid min of meer of mistevreden. Hoogste scores: correcte administratie (6,7/10), regeling van de werk-

uren en vakantie (6,5/10). Laagste scores: trouw aan het bedrijf verzorgen (4,7/10), interne communicatie verzorgen (4,8/10), problemen oplossen en regelen en verzorgen van de mobiliteit van en naar het werk (4,9/10).

De niet echt genereuze waardering van HR door werkend België ligt min of meer in lijn met een recent onderzoek uit Nederland en met een eerdere enquête uit België. Uit een bevraging in Nederland onder ruim 2.300 werkenden (De Nationale P&O-score) bleek onlangs dat onze noorderburen de HR-afdeling gemiddeld globaal met 6,1 op 10 waarden. Het Randstad-onderzoek "HR in België" uit 2003 (uitgevoerd onder 3.000 medewerkers via face tot face interviews) bracht waarderingscijfers van 6,7 tot 8 op 10 aan het licht. Daarbij lag globaal gezien de waardering bij de kaders en bedienden hoger dan bij de arbeiders (behalve voor de items "correcte administratie", "oplossen problemen medewerkers" en 'voldoende en goede opleiding').

Uit een onderzoek van SD Worx uit 2002 bij 171 bedrijven en organisaties blijkt dat het gros van de HR-professionals (60 tot 70 procent) tevreden zijn over de belangrijkste aspecten van het HR-beleid. Toch geeft 10 tot 25 procent van de HR-professionals zichzelf

een onvoldoende. De ontevredenheid over personeelsplanning en opleidingen is het grootst.

Zowel het Nederlandse onderzoek als dat van HRM Net geven aan dat HR-professionals niet bijster hoog van de toren mogen blazen: niet HR-professionals zijn immers niet erg enthousiast over HRM. Zelfs het algemeen management geeft HR een lager waarderingscijfer dan HR zichzelf geeft. Er is met andere woorden een kloof tussen het zelfbeeld dat HR van zichzelf heeft en hoe het gezien wordt door anderen. Dat blijkt ook uit het volgende: op de vraag waar de grootste toegevoerde waarde van HR ligt, zijn de antwoorden van de HR-professionals en anderen behoorlijk verschillend (hierover meer in de uitgebreide rapportage). De hamvraag luidt: hoe deze teleurstellende score verhogen? Uit zowel het onlangs gevoerde Nederlandse onderzoek als dat van HRM blijkt dat er alvast meer aandacht aan een goed loopbaanbeleid moet worden gegeven. Volgens de Randstad-enquête is echter niet zozeer de loopbaanbegeleiding hét knelpunt, wel de beoordelingsgesprekken het grootste probleem: zij krijgen de zwakste score met 6,7/10.

Meer info [www.hrm.net](http://www.hrm.net) ●



# Enterprise Intelligence 2005 Award

The University Hospital Aachen (UKA) was the winner of the Enterprise Intelligence 2005 Award. Presented annually at SAS Forum International, the largest enterprise business intelligence conference outside of the United States, this award is given to an organization that has demonstrated productivity gains, cost or time savings, or achievement of organization or business goals through the use of SAS® software.

University Hospital Aachen (UKA) of Germany selected for its strategic management and cost control projects. UKA now has an enterprisewide SAS Strategic Performance Management information system in place that supports the executive board, clinical management and top doctors in their

planning and decision making. The system enables UKA to make significant cost savings under the new billing and settlement system introduced last year in conjunction with Germany's healthcare reforms. It also optimizes HR and resources management to improve efficiency.

## *Enterprise Intelligence 2005 Award*



A core element of the management system is a balanced scorecard, which provides the hospital's top decision makers with all the relevant facts and figures to perform their managerial tasks. The Data Warehouse ensures consistent and correct data, an important precondition for successful strategic management, given that UKA has a variety of operational systems and departmental applications. So the SAS System's flexibility in data access, particularly with regard to extracting data out of SAP R/3 modules, was a key reason for the UKA's decision. With the new system, the flow of information has accelerated; whereas before, it often took weeks to create a report, now the overwhelming majority of reports are ready in less than four hours. A core application area is clinical financial control – in particular the settlement of payments between the service provider (in this case, UKA) and the medical insurance companies that pay for treatment under the German system – the Krankenkassen. Since the recent healthcare reforms, which based the payments on individual care episodes, doctors have had to record treatment according to predefined categories. The quicker and more accurately they can do this, the sooner the hospital can bill its services to the Krankenkassen.



**Professor Dr. Walther Behrendt, Director of Clinical Financial Control at UKA**

Given that the UKA bills something in the order of 1 million per day, the new implementation makes a considerable financial impact by ensuring greater liquidity, thereby minimizing losses on interest payments.

Patients also profit directly from the analytical capabilities of the solution. For example, analyses demonstrate weaknesses in the planning of operations, for example underutilization of operating theatres. The solution enables UKA to increase efficiency, thereby reducing waiting times, while making more economic use of resources.

“We have placed our hospitalwide information management on a completely new footing,” says Volker Lowitsch, CIO, UKA. “Thanks to SAS, we are now communicating with a common language at UKA. We can see all the important performance data in virtually real time and we can have complete faith in the integrity and consistency of our information. The system is highly reliable.”

Professor Dr. Walther Behrendt, Director of Clinical Financial Control at UKA adds, “Without this solution, management of the billing and management process at UKA would not have been possible to drive forward-looking and goal-oriented results. The classifications and data quality of these classifications improved tremendously, leading to significant cost advantages.”

---

## About University Hospital Aachen

The University Hospital Aachen (UKA) offers all patient care services including all clinical faculties and even dentistry on its premises. As a university hospital, its facilities also extend to laboratories and related areas of applied medical research; in order to ensure that its diagnostic and therapeutic offering is always at the forefront of scientific knowledge, the hospital works in close cooperation with the Rhineland-Westphalian Technical College of

Aachen (RWTH). Currently there are 6,286 employees at UKA, of whom 67 are professors, 1,192 scientific and 5,067 non-scientific workers in 33 clinics, 21 institutes and in hospital management. The central surgical department has a complement of more than 30 operating theatres, while a further clinical centre specialises in outpatient care. The hospital treats 45,000 inpatients and 120,000 outpatients annually.

---

# Op weg naar de e-maatschappij

## *De Senaat als reflectiekamer*

Op vrijdag 3 juni organiseerde de Senaatscommissie Financiën en Economische aangelegenheden in het halfrond van de Senaat de ICT-conferentie: "Evolutie naar de e-maatschappij".

Initiatiefnemer Jean-Marie Dedecker wil met deze conferentie het debat aanzwengelen over het belang van de bescherming van privacy versus security. Nu burgers en bedrijven meer en meer persoonlijke gegevens ter beschikking stellen van de overheid via e-gov toepassingen, wordt de bescherming van de persoonlijke levenssfeer steeds belangrijker.

Het belang van de ICT sector als innoverende motor van de economie kan moeilijk onderschat worden. Met 97.000 jobs vertegenwoordigt de sector 2,4 procent van de werkgelegenheid en 4,3 procent van het bruto binnenlands product. De sector zorgde de laatste acht jaar voor 19,5 procent van de economische groei.

De informatie- en communicatietechnologie is de toekomst. We moeten ervoor zorgen dat we de sneltrein niet missen op deze economische snelweg. De ontwikkeling van de e-maatschappij biedt talrijke opportuniteiten:

- Economisch: creatie van jobs, efficiëntere economie, verhoging investeringen, hogere levensstandaard
- Sociaal: verhoging comfort en kwaliteit diensten, verbetering gezondheidsdiensten bevordering onderwijs en levenslang leren

- Milieu: minder druk stadsverkeer, minder vervuiling dankzij teleworking
- E-government: verbetering dienstverlening overheid, verlaging administratieve kosten

Toch heeft de sector een moeilijke periode achter de rug en de uitdagingen blijven zich opstapelen. Na de outsourcing en de offshoring van de productie naar lage loonlanden krijgen we hetzelfde fenomeen in de uitbesteding van de IT-diensten, accountants en bankiers verhuizen nu massaal naar Polen.

Begin 2005 was de Commissie voor de Financiën en de Economische aangelegenheden op zending naar India. Wie op bedevaart gaat, gaat niet naar Scherpenheuvel of Banneux, maar naar Mekka of Lourdes. Het Mekka

van de ICT is Bangalore in India. Het inspelen op buitenlandse investeerders door de overheid is er voorbeeldig. De overheid verbindt er zich toe om bijvoorbeeld binnen de 35 dagen de nodige bedrijfsvergunningen af te leveren, zoniet geldt het stilzwijgend akkoord. Onze kafkaïaanse administratie kan daar een lesje aan leren. Het feit dat amper 6% van alle Indiërs geen belasting betalen is dan ook toch minder navolgbaar in België.

Eind jaren negentig vertrok Xysys uit Kortrijk naar India. Toen er op de arbeidsmarkt een opbod was om informatici binnen te halen (GSM, bedrijfswagen in het verleidingspakket) was het motto verhuizen of in falingsgaan. Nu is het een succesvol bedrijf in Bangalore, met tientallen ingenieurs in de productie en een zevental verkopers in de Belgische vestiging. In India studeren er jaarlijks 1.000.000 ingenieurs af.

### **Gouverner c'est prévoir**

De problematiek van onze Kortrijksaan dreigt zich opnieuw voor te doen. De laatste vier jaar is het aantal studenten in informatica aan de Vlaamse universiteiten gedaald met 75%. In 2000 waren er nog 632, in 2002 nog amper 335, momenteel studeren er aan de KUL nog 71 eerstejaars.

We hoeven echter niet naar het buitenland te gaan om met onze tekortkomingen geconfronteerd te worden. een verontrustende studie van Profes-

sor Keith Roe, hoogleraar communicatiewetenschappen aan de KUL leert ons dat bijna de helft van de Vlamingen bang is voor computers.

Enkele voorbeelden:

- 44,7 procent van de volwassenen gebruikt zelfs nooit een PC. Twee derden van de PC-analfabeten zijn van het vrouwelijke geslacht.
- Een derde tot de helft heeft één of ander negatief gevoel bij digitale ontwikkelingen
- De helft van de Vlamingen begrijpt het Internet niet, en één derde is zelfs bang om het te gebruiken.
- 40% heeft trouwens geen computer thuis.

Dit terwijl de infrastructuur wel aanwezig is. Met twee netwerken (telefoon en kabel) kunnen meer dan 95% van de gezinnen bereikt worden. Qua breedbandpenetratie staat België na Denemarken en Nederland op de derde plaats in het Europa van 25 met 14 breedbandtoegangen per 100 inwoners. Volgens de OESO beschikt ons land over het beste onderwijs van de wereld. We hebben een goed opgeleide bevolking, de nodige knowhow en voldoende talent om de uitbouw van de kennis – en informatie - maatschappij tot een succesverhaal te maken. Er is dus dringend een mentaliteitsverandering nodig bij de burger en de KMO's opdat ons land zijn koploperspositie zou kunnen behouden. Deze conferentie heeft dan ook tot doel verder te gaan dan enkel e-government. De politiek moet ook luisteren naar de verzuchtingen van de sector en er vooral lessen uit trekken. Eén daarvan is het invullen van de nood aan duidelijke regeling.

In alle thema's die tijdens de conferentie aangesneden werden, van de veiligheidsproblematiek tot de gezondheidssector, is het de bedoeling enkele succesfactoren terug te vinden die als leidraad kunnen dienen voor de weg naar de e-maatschappij.

### Toegankelijkheid

De digitale kloof verkleinen door een zo breed mogelijke toegang via diverse kanalen zoals PC, TV, telefoon, elektronische loketten e.d.m. We mogen ons niet blind staren op de materiële voorzieningen, maar moeten ook aandacht besteden aan elke vorm van opleiding door leeraanbod te organiseren voor diverse doelgroepen ongeacht hun leeftijd.

### Bewustmaking

De gebruikers sensibiliseren en een automatische reflex tot effectief gebruik creëren. De overheid kan een voorbeeldfunctie vervullen door het stimuleren van on-linedienstverlening langs elektronische weg (belastingaangifte, enz,...)

### Vertrouwen

Naast het imago van een onuitputtelijk kennisforum heeft het Internet ook het imago van een onbetrouwbaar medium. Woorden als virussen, hackers en Big Brother worden er mee geassocieerd. Eind 2004 waren 91% van de home PC's met spyware of rootkit besmet.

De elektronische identiteitskaart in een unieke sleutel voor veiligheid maar de overheid moet een imago creëren van een betrouwbaar en vertrouwd communicatiemedium. Eventueel nadenken over de behoefte aan een soort cyber-politie.

### Toepassingen

Zinnvolle toepassingen die het leven van de burger, de ondernemingen en de overheid vereenvoudigen. Zonder deze toepassingen (moet aan de werkelijke behoeften van de gebruikers beantwoorden) kan de e-maatschappij niet slagen.

Voorbeelden:

**E-health:** tele- en thuiszorg, gecentraliseerd patiëntendossier

**Bedrijfswereld:** e-banking, e-business (economische transacties op het web), e-werken (thuis werken: handig met kinderen, beter voor milieu)

**E-government:** tax-on-web, elektronisch loket.

### Structurele omkadering

Taak van de overheid – reguleren om te investeren

ICT – bevoegdheden zitten verspreid over de verschillende Belgische regeringen – nood aan effectieve coördinatie én meer samenwerking. Niet minder dan 18 ministers en staatssecretarissen hebben het in hun bevoegdheidspakket.

Nood aan klantgerichte aanpak en transparante regelgeving.

Nooit voordien waren zoveel politieke en economische besluitvormers, opiniemakers, bedrijfsleiders en vooraanstaande academici samen op een ICT-conferentie. Ik hoop dan ook dat deze dag in de Senaat een aanzet mag zijn voor een nauwere samenwerking tussen het bedrijfsleven en de politiek.

Jean Marie Dedecker



# Prijsuitreiking van de “e-mama/e-papa 2005”

Vlaanderen heeft een grote achterstand op het vlak van e-werken. De e-werk prijzen hebben daarom als doel e-werken in Vlaanderen te stimuleren. De “e-mama/e-papa 2005”-prijs richt zich naar werknemers die dankzij e-werken en e-diensten werk en gezin vlotter combineren. De “e-werk award 2005” is een wedstrijd voor werkgevers die het afgelopen jaar vernieuwende vormen van flexibel en mobiel werken hebben ingevoerd in hun organisatie. Deze laatste prijs wordt georganiseerd in samenwerking met Unizo en Voka.

**I**nschrijvingen voor beide prijzen liepen vlot binnen. In totaal waren er 108 kandidaten voor de “e-mama/e-papa 2005”-prijs en 13 voor de “e-werk award”. De juryleden voor de “e-mama/e-papa”-prijs zijn Jan Denys (Randstad), Carine Grevendonk (Grevendonk, Jeurissen & Partners), Sam Lounis (NITO), Hilde Sabbe (het Laatste Nieuws), Duco Sickinghe (Telenet), Sigrid Van Den Houte (HP) en Jan Van Orshoven (Pajamanation).

Voor de “e-werk award 2005” zijn de juryleden Jo De Leenheer (Kenniscel Anders Werken, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap), Jan Denys (Randstad), Thérèse Deshayes (Unilever), Viviane Illegems (VUB), Marian Kin (Vacature), Philip Todd (Nederlands Telewerkforum), Tom Vandenberghe (HIVA), Mieke Van Haegendorren (LUC) en Michel Walrave (UA).

## De “e-mama/e-papa 2005”-prijs

De jury was het voor deze prijs snel eens over de winnaars. De “e-mama 2005” uit Hoevenen is een beroepsmuzikante die na een ongeval software trainer-consultant is geworden. Door haar gezondheid werd de combinatie van een job met een gezin extra zwaar. Sinds 1 oktober 2004 is ze overgegaan op een zelfstandig statuut als trainer – consultant met hierbij 12 uur per week als ICT-coördinator in een scholengroep. Gemiddeld 70% van haar tijd doet ze consulting van thuis. Ze gaat op bespreking bij de klant en ontwikkelt thuis de templates, programma's enz., met intens gebruik van e-mail, internet, mobile internet,... Zonder de huidige technologie zou dit absoluut onmogelijk zijn. Ze werkt gemiddeld 3 dagen van thuis uit, bespaart 4 uur per week in de auto en 25 000 km per jaar met de wagen in de file.

De “e-papa 2005” uit Eeklo is Payment Advisor bij Fortis Bank. Sinds hij thuiswerkt, vaart zijn gezin én zijn werk er wel bij. Omdat hij vaak thuis aan het werk is (ongeveer anderhalve dag per week) kan hij vlug tussendoor een kleine boodschap doen (post, bank, ...) terwijl dit vroeger nooit mogelijk was. Als zijn zootje van 17 maanden ziek is, kan hij gerust thuis blijven en hoeft hij niet direct op zoek naar een dure oppas, maar kan een kennis op hem passen. Alle tijd die vroeger werd verloren in files en vertragingen kan nu worden gebruikt als echte werktijd. Na een klantenbezoek kan hij zijn verslag onmiddellijk opmaken en versturen terwijl alles nog fris in het geheugen zit. Geen frustraties meer door nodeloze vertragingen. Geen opgejaagd verkeer meer, bijgevolg minder stress. Je voelt je meer ontspannen en relaxed. Bovendien hou je meer tijd over zodat je nog een hobby kunt beoefenen die je anders wegens tijdsgebrek vaak opzij moet laten liggen. De werktijd is hetzelfde gebleven maar toch wint hij 2 à 3 uur per dag. Het woon-werk verkeer is weggefallen, dit gaat toch om een vermindering van minstens 10.000 km op jaarbasis.

De jury was het tevens unaniem eens om ook een “e-opa” uit Aalst en als “e-oma” uit Stekene te nomineren. De e-opa zag reeds ten tijde van de eerste PC's in hoe deze ontwikkeling op veel manieren zijn leven op het werk en thuis kon makkelijker maken. Hij diende reeds in die tijd een voorstel in op zijn werk, om de “fichenbakken” te dubbelen door een eenvoudige computer, om het opzoe-





kingswerk te vergemakkelijken. Dit werd indertijd zeer sceptisch onthaald. In de jaren '80 schafte hij zich een "Commodore 64" aan, en toen begon hij pas de waarde van een computer goed te beseffen. De e-oma werd op relatief oude leeftijd het slachtoffer van een collectief ontslag. Zoals zovele vreesde ze geen werk meer te vinden op de arbeidsmarkt. Daarom stak ze de handen uit de mouwen en startte ze zelf een klein bedrijfje in telefoonbeantwoording voor dokters. Wat klein begon, is vandaag een bedrijfje met een 40-tal klanten. Dat betekent zo'n 500 tot 800 oproepen per dag. En haar onderneming blijft groeien.

### De "e-werk award 2005"

Deze jurering verliep veel moeizamer omwille van de diverse achtergronden van de kandidaten (semi-overheidsbedrijven, KMO's, groot bedrijven). De winnaar van de "e-werk award 2005" is een internationaal, innovatief bedrijf dat kwaliteitsplastic produceert en als grondstof commercialiseert. Het bedrijf betekent vandaag tewerkstelling voor 950 mensen in België. Ze hebben drie systemen van e-werk. De meest populaire vorm is een systeem waarbij men deeltijds e-werkt à rato van 24 uur thuis-

werk in combinatie met 16 uur per week op het bedrijf. Ze mogen kiezen welke uren ze thuiswerken, de periodes worden echter altijd specifiek vastgelegd in het contract. De tweede vorm van e-werk is een vorm waarbij thuiswerken één van de variabele opties is, occasioneel e-werk. Deze groep werkt min of meer op reguliere kantooruren doch op wisselende plaatsen. Deze groep bestaat momenteel in hoofdzaak uit kaderleden en informatici. Zij kunnen via de ter beschikking gestelde technologie eveneens in uitzonderlijke gevallen snel een aantal noodzakelijke interventies doen, zonder naar het bedrijf te moeten komen. Een derde groep zijn de voltijdse thuiswerkers, die slechts sporadisch nog op kantoor komen. Deze groep beperkt zich momenteel tot verkopers die inherent aan hun functie, vaak bij de klant horen te zijn. Zij hoeven niet langer de bocht langs het kantoor te maken. Alle thuiswerkers, ongeacht tot welk systeem ze behoren, hebben ook enkele plichten: de uren dat er van thuis gewerkt wordt, kan niet gecombineerd worden met bijvoorbeeld kinderopvang; de technologie en ADSL/breedbandlijn kan niet door de familie thuis voor private doeleinden gebruikt worden.

Naast de "e-werk award 2005" zal er ook 1993 ging het van start en is actief in België, Luxemburg en Nederland. Het agentschap telt momenteel 14 medewerkers. Door de werken aan de Antwerpse ring stelde de Managing Director vast dat de dagelijkse, ellenlange files gingen knagen aan het "bruto nationaal geluk" van de werknemers. Ze greep dan ook kordaat in: iedereen kreeg thuis een aansluiting op het bedrijfsnetwerk en bovendien werd in Mechelen een bijkantoor geopend. De medewerkers kregen "anywhere and anytime" toegang tot de algemene bedrijfsinformatie. Het is niet "het bureau" dat goed is, het zijn de mensen. De medewerkers spelen een sleutelrol in het streven naar klantentevredenheid. Voor deze KMO is het 'e-gebeuren' een middel in het streven naar een verhoging van de levenskwaliteit van de medewerkers. een "eervolle vermelding" toegekend worden aan een KMO want voor een kleinere KMO is het natuurlijk erg moeilijk om op te boksen tegen een groot bedrijf of multinational. De genomineerde KMO is een communicatie-adviesbureau uit Zandhoven dat merken, ideeën en bedrijven in het daglicht plaatst bij de juiste doelgroep.

An Goijens ●

# Borealis Mechelen: *e-werk werkt*

Borealis ([www.Borealisgroup.com](http://www.Borealisgroup.com)) is een internationaal, innovatief bedrijf dat kwaliteitsplastic produceert en als grondstof commercialiseert. Het bedrijf betekent vandaag tewerkstelling voor 950 mensen in België. In minder dan 20 jaar tijd vervierdubbelde het bedrijf haar personeelsbestand in ons land, en het groeit nog steeds. De groei is momenteel het duidelijkst in de Informaticadiensten (SAP-based) en in de verkoop.

**B**orealis werknemers genieten een opgemerkt, mensgericht personeelsbeleid. Dat ging de voorbije jaren niet onopgemerkt voorbij. In 2002 werd Borealis uitgeroepen tot het meest mensvriendelijk bedrijf van Vlaanderen. Kort daarna sloot het aan in de top 25 van "Beste Werkgevers" in België en in 2003 leverde het bedrijf de HR Manager van het jaar, nl. Leon Vliegen. Ook op het vlak van veiligheid op de werkplek zette Borealis opmerkelijke prestaties neer.

Het bedrijfsbeleid vertrekt vanuit een duidelijke visie op de relatie werknemer - werkgever. Uitgangspunten zijn waarden als respect, uitmuntendheid, verantwoordelijkheidsgevoel, innovatie en flexibiliteit.

Het bedrijf toont aan dat een continue focus op het welzijn van de medewerkers een basisvoorwaarde is om te komen tot zakelijk succes. Medewerkers worden daarbij telkens gezien als het meest kostbare goed van de organisatie.

Werknemers hebben duidelijke rechten

en plichten. Deze zijn vervat in de 10 "People Principles" van het bedrijf. Van medewerkers wordt bijvoorbeeld een grote flexibiliteit verwacht. Anderzijds geeft het bedrijf ook veel in de plaats. Steeds een luisterend oor bijvoorbeeld. Onlangs nog, werden alle HR Managers uitgenodigd tot een "Luister opleiding" om zich continu verder te bekwalamen.

De twee Borealis e-werkprojecten werden in de schoot van deze bedrijfsfilosofie geboren.

Enkele jaren terug, besloot het bedrijf om een groot aantal van haar ondersteunende diensten te centraliseren in Mechelen. Dit vergde grote flexibiliteit van de medewerkers die van werkplaats dienden te veranderen. Vanuit een procesbenadering werden zij betrokken om mee hun nieuwe toekomst te bouwen. Ze werden uitgedaagd om samen de nieuwe situatie niet als een nadeel te zien, maar integendeel als een opportuniteit tot een wending ten goede in hun leven.

Van dat laatste was niet onmiddellijk iedereen overtuigd. Het kostte coaching en behoorlijk wat communicatie en overleg om alle medewerkers aan boord te houden. Uiteindelijk werd het project een opmerkelijk succes door de aard van de e-werk projecten.

## De kerneigenschappen van onze e-werk projecten zijn:

- Ze maken deel uit van een veranderingsbeleid in functie van het belang van de organisatie én de medewerkers. Ze vertrekken vanuit het lange termijn belang van de organisatie en creëren voor de individuele medewerkers een win-win.
- Ze zijn niet gericht op individuen maar op subgroepen en maken in deze groepen e-werk op korte tijd de norm.
- Ze genereren een betere work-life balance voor alle deelnemers, in verhouding tot kantoorwerken.
- Ze leiden tot een strategisch voordeel voor de organisatie in recruiteringsprocessen van nieuwe medewerkers
- Ze zijn geslachtsneutraal. Zowel mannen als vrouwen nemen in gelijke mate deel.
- Ze reduceren het ziekteverzuim in de groep. Het ziekteverzuim onder thuiswerkers in Borealis Mechelen is momenteel minder dan 1%.

De meerwaarde van de onderneming ligt in capaciteit om sneller dan de concurrenten innovatief in te spelen op nieuwe marktontwikkelingen én op nieuwe medewerkersbehoeften. Vooral bij tweeverdieners zien we twee snel aan belangwinnende nieuwe behoeften: de moge-

lijkheid tot een flexibele organisatie van de werktijd en/of een flexibele organisatie van de arbeidsplek. Er is een groot en chronisch gebrek aan tijd bij veel medewerkers in de maatschappij van vandaag. E-werken zou je kunnen zien als hét antwoord op beide.

Onze respons op het maatschappelijk gebrek aan tijd leidt nochtans lang niet overal en altijd tot e-werken. Er is in essentie zelfs momenteel weinig vraag naar e-werk in de andere delen van de organisatie. Hoe komt dat? We verklaren het door een personeelsbeleid dat gericht is op preventief eerder dan curatief werken. E-werken is er een middel toe nooit een doel op zich.

Het bedrijf heeft een boel andere troeven om tot een redelijke work-life balance te komen, ook zonder e-werk.

Vele medewerkers in Borealis Mechelen hebben doorgaans 40 vakantiedagen, flexibele werkuren en mogelijkheden tot deeltijds werken. Hierdoor is bijvoorbeeld 's morgens zelf de kinderen naar school brengen of sporten niet enkel een privilege voor de thuiswerkers. Een middagpauze met fitness behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Het bedrijf heeft verder al zijn locaties zo gekozen dat ze doorgaans op file luwe plaatsen liggen.

In twee belangrijke delen van onze organisatie, met name verkoop en informaticadiensten, is e-werken echter wél het middel bij uitstek geworden. De hele week van op kantoor werken bestaat in deze afdelingen niet of amper.

### Er zijn drie systemen van e-werk:

1 De meest populaire vorm is een systeem waarbij men deeltijds e-werkt à ratio van 24 uur thuiswerk in combinatie met 16 uur per week op het bedrijf. Deze medewerkers krijgen een volledig nieuw contract specifiek afgestemd

op e-werken, volgens Belgisch recht. Deze medewerkers maken tijdens de beperkte tijd op kantoor gebruik van gedeelde landschapsburelen.

Ze mogen kiezen welke uren ze thuiswerken. De periodes worden echter altijd specifiek vastgelegd in het contract. Het hoeven geen blokken van 8 uur te zijn. De timing wordt aangepast in functie van hun leefpatroon thuis, waar perioden van kinderen van en naar school vervoeren, boodschappen doen en hobby zich gestructureerd tussen het e-werk rijgen, of andersom. Woensdagnamiddag vrij is een klassieker. Zaterdagvoormiddag werken gebeurt en 's avonds tussen 8u. en 10u. zijn populaire nieuwe werkuren geworden.

2 De tweede vorm van e-werk in Borealis is een vorm waarbij thuiswerken één van de variabele opties is. Deze groep werkt min of meer op reguliere kantooruren doch op wisselende plaatsen. Dit vertaalt zich naar een contractaanpassing waarbij de plaats van tewerkstelling ruimer dan gebruikelijk wordt gedefinieerd, met name de kantoren van het bedrijf in Vlaanderen of de thuiswerkplek. Een handige optie voor wie frequent reist en thuis, voor of na een vlucht, efficiënt zijn e-mail wil beheren. Waarom zou je daarvoor naar kantoor gaan? Deze groep, ook wel occasionele e-werkers genoemd, bestaat momenteel in hoofdzaak uit kaderleden en informatici. Zij kunnen via de terbeschikkinggestelde technologie eveneens in uitzonderlijke gevallen snel een aantal noodzakelijke interventies doen, zonder naar het bedrijf te moeten komen. Een mooi voorbeeld hiervan is de efficiëntie op onze Nationale Feestdag. In een internationaal service center is het niet evident dat op dergelijke

dagen elders de bedrijfstechnologie stilvalt doordat de verantwoordelijke Belgen thuis aan het feesten zijn. Via de e-werker blijft het raderwerk gesmeerd lopen elders terwijl onze lokale medewerkers na een korte interventie opnieuw aanschuiven aan de feestdis in de familiekring.

3 Een derde groep zijn de voltijdse thuiswerkers die slechts sporadisch nog op kantoor komen. Deze groep beperkt zich momenteel tot verkopers die inherent aan hun functie, vaak bij de klant horen te zijn. Zij hoeven niet langer de bocht langs het kantoor te maken, op weg naar een steeds meer tevreden klant. Dit levert tijdswinst op, het bedrijf bespaart kantoorruimte en de verkoper kan zijn toch al lange werkweek verkorten door recht naar huis te rijden.

Alle thuiswerkers, ongeacht tot welk systeem ze behoren, hebben ook enkele plichten:

De uren dat er van thuis wordt gewerkt, kunnen niet gecombineerd worden met bijvoorbeeld kinderopvang.

De Borealis technologie en ADSL/breedbandlijn kan niet door de familie thuis voor privaat doeleinden gebruikt worden.

Deze afspraken en andere regels, heeft Borealis vastgelegd in een beleidslijn rond thuiswerk, die deel uit maakt van de contractuele overeenkomst.

**Bart Berings,**  
*Area HR Manager,*  
*Borealis Mechelen*

## CHINE

# Les impacts de l'adhésion à l'OMC sur la transparence administrative

La transparence constitue un des caractères essentiels de la société contemporaine. Au fur et à mesure que les progrès se réalisent sans cesse dans les domaines politique, économique, scientifique et culturel, on constate une aspiration de plus en plus forte à la transparence, notamment pour la vie publique.

Comme la transparence est une conception de large dimension sociale, sa signification est en effet variable d'un milieu à l'autre. La transparence dans les entreprises privées est certainement différente de celle dans le secteur public. La transparence constitue un des principes essentiels de l'administration publique contemporaine. Il s'agit d'un système réussi de communication mutuelle à propos des politiques publiques. Selon

Amartya Sen, elle est "le résultat de politiques, institutions et pratiques qui canalisent les informations de telle sorte qu'elles servent à rendre les politiques publiques plus accessibles, à augmenter l'efficacité des processus politiques et à réduire l'incertitude en matière de politiques". La transparence n'est pas une fin en soi. C'est un instrument permettant, entre autres objectifs, d'élever le niveau de bien-être général et de promouvoir

l'efficacité des gouvernements. Les informations sur les politiques constituent une donnée de départ pour le contrôle politique ex ante du secteur public, pour les réactions au jour le jour face aux mesures prises et pour le suivi et l'évaluation ex post. Elle est donc un élément essentiel d'une bonne gouvernance publique.

La fondation du principe de transparence dans les administrations publiques a connu une longue période. Elle a commencé en 1766 en Suède, et s'est établie définitivement dans les années 1960 et 1970 dans les administrations occidentales, avec notamment le Freedom Information Act de 1966 aux Etats-Unis et la loi du 17 juillet 1978 en France. La transparence fait aussi l'objet d'un vaste consensus international avec son inscription dans de nombreux accords internationaux. Bien que la transparence se pré-

---

Amartya Sen is Lamont University Professor, and Professor of Economics and Philosophy, at Harvard University and was until recently the Master of Trinity College, Cambridge. He has served as President of the Econometric Society, the Indian Economic Association, the American Economic Association and the International Economic Association. He was formerly Honorary President of OXFAM and is now its Honorary Advisor. Born in Santiniketan, India, Amartya Sen studied at Presidency College in Calcutta, India, and at Trinity College, Cambridge. He is an Indian citizen. He was Lamont University Professor at Harvard also earlier, from 1988 – 1998, and previous to that he was the Drummond Professor

of Political Economy at Oxford University and a Fellow of All Souls College. Prior to that he was Professor of Economics at Delhi University and at the London School of Economics. Amartya Sen's books have been translated into more than thirty languages, and include *Collective Choice and Social Welfare* (1970), *On Economic Inequality* (1973, 1997), *Poverty and Famines* (1981), *Choice, Welfare and Measurement* (1982), *Resources, Values and Development* (1984), *On Ethics and Economics* (1987), *The Standard of Living* (1987), *Inequality Reexamined* (1992), *Development as Freedom* (1999), and *Rationality and Freedom* (2002), among others.

---

### Qu'est-ce que l'OMC?

L'Organisation mondiale du commerce (OMC) est la seule organisation internationale qui s'occupe des règles régissant le commerce entre les pays. Au cœur de l'Organisation se trouvent les Accords de l'OMC, négociés et signés par la majeure partie des puissances commerciales du monde et ratifiés par leurs parlements. Le but est d'aider les producteurs de marchandises et de services, les exportateurs et les importateurs à mener leurs activités.

Siège: Genève, Suisse

Créée le: 1er janvier 1995

Créée par: les négociations du Cycle d'Uruguay (1986-1994)

Nombre de membres: 148 pays (au 13 octobre 2004)

Budget: 169 millions de francs suisses pour l'an 2005

Effectif du Secrétariat: 630 personnes

Direction: Supachai Panitchpakdi (Directeur général)

Fonctions:

- Administration des accords commerciaux de l'OMC
- Cadre pour les négociations commerciales
- Règlement des différends commerciaux
- Suivi des politiques commerciales nationales
- Assistance technique et formation pour les pays en développement
- Coopération avec d'autres organisations internationales

sente sous des formes multiples selon les institutions, la tradition, la culture et les valeurs de chaque pays, les mesures essentielles de sa mise en application restent similaires. Il s'agit de la publication, la notification, les enquêtes publics,

la communication gouvernementale en tant que voies traditionnelles, et l'accès aux documents administratifs en tant que voie nouvelle. Elles couvrent non seulement les informations sur le fond, mais aussi celles sur les procédures.

Pourtant, la transparence ne signifie pas laisser tout savoir. Son application s'arrête généralement devant les informations concernant le secret de la défense, la vie privée des citoyens, etc. Mais elles-ci ne constituent que des exceptions. C'est à dire, l'accès des informations administratives est en principe ouvert au public. En Chine, depuis la mise en oeuvre de la réforme et de l'ouverture, la transparence administrative a connu une amélioration importante. Malgré son état primaire et les écarts importants avec les normes internationales, on constate une évolution continue et déterminée qui conduit à son institutionnalisation dans la vie administrative.

L'amélioration de la transparence administrative en Chine repose essentiellement sur des éléments intérieurs, c'est à dire les aspirations à l'établissement de un Etat de droit issues de l'évolution fondamentale de la société chinoise. Mais au fur et à mesure que la Chine s'intègre dans la communauté internationale et accepte les règles internationales, des facteurs extérieurs commencent à jouer un rôle important dans ce processus. Parmi eux, l'adhésion à l'OMC occupe sans doute une place de première importance.

...

His research has ranged over a number of fields in economics, philosophy, and decision theory, including social choice theory, welfare economics, theory of measurement, development economics, moral and political philosophy, and the economics of peace and war. His next book, *The Argumentative Indian*, will be published in June 2005 by Penguin Books in London, and this will be followed by a book to be published by Norton in 2006, called *Identity and Violence: The Illusion of Destiny*.

Amartya Sen has received honorary doctorates from major universities in North America, Europe, Asia and

Africa. He is a Fellow of the British Academy, Foreign Honorary Member of the American Academy of Arts and Sciences, and a member of the American Philosophical Society. Among the awards he has received are the "Bharat Ratna" (the highest honour awarded by the President of India); the Senator Giovanni Agnelli International Prize in Ethics; the Alan Shawn Feinstein World Hunger Award; the Edinburgh Medal; the Brazilian Ordem do Merito Cientifico (Grã-Cruz); the Presidency of the Italian Republic Medal; the Eisenhower Medal; Honorary Companion of Honour (U.K.); and the Nobel Prize in Economics.



## Économie de la Chine

À partir de la fin 1978 le gouvernement chinois a engagé des réformes pour passer d'une économie planifiée de type soviétique à une économie dite "socialiste de marché", dans laquelle la liberté d'entreprise est encadrée par le parti communiste. Par exemple, les autorités ont instauré un système de responsabilité par foyer dans le domaine de l'agriculture pour remplacer l'ancienne collectivisation, elles ont augmenté l'autorité des officiels locaux et des dirigeants d'usines dans l'industrie, permis une grande variété d'entreprises de petite taille dans les domaines des services et de l'industrie légère, et ouvert l'économie à un nombre accru de commerces extérieurs et d'investissements étrangers. La conséquence a été une transformation d'une économie de commande en un système d'économie mixte original, souvent nommé "économie socialiste de marché". Ce système est de facto fondé sur la base du capitalisme: la recherche des profits. L'ouverture officielle des bourses de Shanghai et Shenzhen, en décembre 1990 et en juillet 1991, est symptomatique des réformes économiques dans le pays. Afin de promouvoir les échanges de compétences et de capitaux avec l'étranger tout en les surveillant de près, le

gouvernement de Pékin a créé plus de 2 000 zones économiques spéciales (ZES) où les lois relatives aux investissements sont assouplies et où la venue d'étrangers est encouragée.

Le résultat de la politique d'ouverture économique a été le quadruplement du PNB depuis 1978. En 1999, avec son 1,25 milliard d'habitants et un PNB de seulement 800 \$ par habitant, la Chine est devenue la sixième puissance économique au monde en termes de taux de change et la seconde après les Etats-Unis en termes de pouvoir d'achat.

L'entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce en 2002, sa participation active à Asia Pacific Economic Cooperation, son poids croissant dans l'économie en cours de mondialisation, font que ce pays est sous le regard attentif, parfois admiratif mais le plus souvent inquiet ou critique, des observateurs économiques ou géopolitique du monde entier, qui surveillent en particulier certaines questions brûlantes comme l'arrimage du Yuan au dollar US ou la levée des quotas sur les importations de textile.

## Politique de la Chine

La Chine se présente comme une “république populaire”. Ses institutions et leur fonctionnement administratif ont été dans un premier temps fortement inspirés par ceux de l'URSS et des autres pays staliniens. Cependant le stalinisme chinois est aussi imprégné de la spécificité chinoise et des désaccords historiques entre la Chine et l'URSS. La principale différence historique peut se voir dans le remplacement, dans la théorie marxiste de la lutte des classes, de la classe ouvrière par la classe paysanne, comme moteur principal de la révolution.

La vie politique chinoise est aujourd'hui encore centrée sur le Parti communiste chinois et son régime peut être qualifié de “démocratie populaire à parti unique”. Dans la mesure où le pays ne connaît pas d'élections nationales, il est difficile de savoir si la population soutient ou non le gouvernement et le Parti. Des entrepreneurs ou des personnalités civiles ont été récemment intégrés dans les mécanismes de décision mais ceux-ci restent peu transparents aux observateurs extérieurs. Des entorses aux Droits de l'Homme et une censure exercée à l'encontre des médias sont souvent dénoncés par les associations. Ainsi selon le rapport annuel de Reporters sans frontières publié le 26 octobre 2004, la liberté de la presse n'est pas respectée en Chine, qui se trouve en 162<sup>e</sup> position sur 167. Des mouvements pro-démocratiques comme le Mouvement Démocratique Chinois cherchent actuellement à promouvoir des réformes politiques accompagnant les réformes économiques en cours. De même, des dissidents politiques en exil dénoncent l'opacité du gouvernement et l'arbitraire des décisions du Parti. En 1989, les manifestations de la place Tianan Men, durement réprimées par l'armée, ont été perçues comme un recul et une

rigidification politique par de nombreux observateurs. Aujourd'hui cependant, le nouveau poids économique, diplomatique et culturel de la Chine dans le monde, son entrée récente dans l'Organisation mondiale du commerce, l'augmentation sensible du niveau de vie et l'ouverture au monde font que la forme et les motifs des critiques occidentales ont changé. Ces critiques sont relativement mal perçues par la plupart des Chinois, qui y voient, non sans raison, le signe d'une incompréhension de la réalité chinoise et d'une ingérence malvenue, voire un reste de complexe de supériorité coloniale, quand ce n'est pas tout simplement une carte de plus jouée sur la table des négociations sino-américaines. Cependant le gouvernement central semble prêt à certaines concessions et souhaite que le pays acquière une respectabilité internationale, d'accord sur ce point avec les Chinois eux-mêmes, qui ressentent généralement une grande fierté d'être membre d'un peuple à l'histoire si riche et à la culture si fertile. Pour les observateurs optimistes, la question des réformes politiques est devenue une simple question de temps, celles-ci ne pouvant que suivre les réformes économiques et l'ouverture. Pour d'autres, plus pessimistes, l'évolution politique chinoise est essentiellement cosmétique et seule une nouvelle révolution serait capable de faire entrer la Chine dans la démocratie, préalable à une véritable expansion économique partagée. Il est difficile de recueillir l'avis du peuple chinois lui-même sur ces questions délicates, mais il semble que ceux qui souhaitent de nouveaux bouleversements en profondeur sont très peu nombreux, tant que l'essor économique permet à chacun de tenter sa chance et qu'un minimum de liberté individuelle est préservé.

L'importance de l'adhésion à l'OMC dans l'amélioration de la transparence administrative en Chine est d'abord liée à la place occupée par la transparence dans les Accords de l'OMC. La transparence est un des principes fondamentaux de l'OMC. Elle fait l'objet de nombreuses dispositions dans les Accords constituant cette organisation et constitue un élément crucial pour l'ensemble de son

système. En effet, l'adhésion de la Chine à l'OMC va certainement avoir des impacts importants sur l'amélioration de la transparence dans ce pays.

Deuxièmement, l'adhésion à l'OMC, bien qu'elle “ne signifie rien d'autre que la poursuite d'une tendance déjà amorcée”, constitue un événement historique et fera changer beaucoup de choses en Chine. Ces mutations, qui ne se limi-

teront pas au niveau technique et dans les milieux économiques, constituent un variable important pour l'amélioration de la transparence dans l'administration publique, puisque cette dernière doit se réformer profondément pour s'adapter à la nouvelle réalité sociale.

Zhu

# Vlaamse Huisvestingsmaatschappij vereenvoudigt aanvraag sociale woning met eID

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) gebruikt de elektronische identiteitskaart (eID) binnenkort om de aanvraagprocedure voor een sociale huurwoning sterk te vereenvoudigen.

Wanneer de aanvrager zich zal inschrijven als kandidaat huurder van een sociale woning, hoeft men geen papieren formulieren meer in te vullen, noch bewijsstukken in te dienen. Een nieuwe internettoepassing die gebruik maakt van de eID, zorgt ervoor dat alle noodzakelijke gegevens automatisch en veilig worden opgevraagd. Zo wordt een elektronisch aanvraagdossier samengesteld.

Microsoft bekroonde dit project, dat in de startblokken staat om live te gaan, met de eID-trofee voor overheid en administratie in het kader van zijn initiatieprogramma voor eID. Via dat programma wil Microsoft het praktische gebruik van de elektronische identiteitskaart mee helpen bevorderen.

Via de internettoepassing "Eenmalige inschrijving" kunnen aanvragers zich sneller en goedkoper laten registreren bij een van de 98 lokale sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) die onder toezicht staan van de VHM. Door het gebruik van de eID worden meteen alle correcte gegevens in het dossier opgenomen. Zo wordt vermeden dat men een bladzijdenlang aanvraagformulier manueel moet invullen op basis van een uitgebreid dossier dat men zelf moet samenstellen. Extra documenten daarbij kunnen fiscale inkomensattesten, bewijzen van gezinssamenstel-

ling en sociale uitkeringen, kinderbijslagdocumenten en verzekeringsattesten zijn. Sommige van die documenten krijgt men niet gratis. Dat is vanaf nu wel het geval.

## Minder administratie voor aanvrager

De werkwijze om een dossier in te dienen wordt nu heel eenvoudig. De kandidaat-huurder komt met zijn eID naar het kantoor van een SHM. Via de eID-kaartlezer worden alle gegevens overgenomen in de toepassing. Extra gegevens worden vervolgens uit een reeks officiële databanken gehaald, zoals de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid, en rechtstreeks op het elektronische formulier ingevuld. Daardoor hebben de SHM en de VHM meteen zekerheid over de volledigheid van het dossier, de juistheid van de gegevens en de identiteit van de aanvrager. Al deze gegevens zijn bepalend voor het soort woning dat iemand toegewezen krijgt, mogelijke voorrang en de hoogte van het huurgeld. Het volledige dossier wordt verder aangevuld via een aantal keuzemogelijkheden en centraal geregistreerd. De kandidaat kan dan de status ervan opvragen via het internet of door te bellen naar het callcenter van de Vlaamse overheid, de Vlaamse Infolijn. Vele kandidaten dienen ook aanvragen in bij verschillende SHM's. Vroeger was men verplicht om telkens opnieuw

een papieren dossier samen te stellen. Ook dat valt nu weg, omdat men het elektronische dossier centraal kan opvragen.

"We behandelen 135.000 dossiers per jaar. Voor de aanvrager, de medewerkers van de SHM's, maar ook voor de VHM als overkoepelende organisatie, betekent deze werkwijze een enorme kosten- en tijdsbesparing en de garantie dat de gegevens op het scherm correct zijn en toebehoren aan de persoon die de aanvraag doet," aldus Hubert Lyben, administrateur-generaal van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. "De eID zorgt er ook voor dat men via het internet informatie kan opvragen over de status van het dossier of reden van de plaats op de wachtlijst. Voor mensen die zich in moeilijke sociale omstandigheden bevinden, is een correcte identificatie zonder de extra complexiteit van een gebruikersnaam en wachtwoord, daarbij heel belangrijk. Men moet alleen de pincode van de eID onthouden, net zoals bij een bankkaart."

"De Vlaamse Regering wil ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen betaalbaar kunnen wonen. Mensen met een beperkt inkomen bieden we daarom via de sociale huisvesting een degelijke en kwalitatieve woning aan. Dankzij het project dat de Vlaamse overheid met de software van Microsoft heeft ontwikkeld, krijgen kandidaat-huurders het nu gemakkelijker om een aanvraagdossier in te dienen en op te volgen. Kandidaten moeten zich nog maar op één plaats inschrijven. Door het gebruik van de eID hoeven deze mensen niet zelf op zoek te gaan naar papieren bewijsstukken. Via de elektronische



snelweg worden verbindingen gelegd tussen de verschillende overheidsdiensten en wordt de nodige informatie opgevraagd. Dat zorgt voor een verhoogde dienstverlening, minder papierwerk voor de kandidaat-huurders en ook een reële administratieve vereenvoudiging voor de sociale huisvestingsmaatschappijen. Dit project levert dus alleen maar winnaars op. Ik ben dan ook erg verheugd dat Microsoft het project gelauwerd heeft,” aldus Vlaams Minister van Wonen Marino Keulen, onder wiens bevoegdheid de VHM valt.

### Minder administratie voor de VHM

Het gebruik van de eID verlicht de wettelijke verplichting van de VHM om tweemaal jaarlijks een inventaris op te maken van alle dossiers. Hubert Lyben: “Elke twee jaar sturen we ruim 70.000 brieven rond om de aanvragers op de hoogte te houden van de status van hun dossier. Dankzij de eID hoeven we de volgende keer de adressen van de mensen die verhuisden, alvast niet meer op te zoeken. Dat spaart ons een bijzonder arbeidsintensieve, administratieve klus.”

“We bekronen dit project omwille van zijn impact op een zeer breed vlak. Het is een enorme stap voorwaarts in het administratieve proces van de VHM en in de correctheid ervan. Voor de aanvragers van sociale woningen betekent het tijdswinst en vooral de ontheffing van de plicht om alle papieren en cijfers bijeen te moeten zoeken. Het project werd volledig gerealiseerd met onze software. Bovendien is dit project heel belangrijk in het kader van het sociale aspect waar Microsoft ook zeer mee begaan is,” zegt Peter Vander Auwera, eID-programmaleider bij Microsoft België. Het eID-project van de VHM werd gerealiseerd in samenwerking met Cronos. Vorige eID-trofeeën gingen eerder naar de gemeente Diepenbeek en partner CIPAL, en naar Portima.

### Andere genomineerden: VMW, MVG, Selor

Omdat in de inzendingen heel wat waardevolle projecten zaten, gaat er een eervolle vermelding naar drie andere eID-projecten van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en Selor.

De Vlaamse Watermaatschappij (VMW) behandelt jaarlijks ruim 150.000 verhuiscapacten en heeft de procedure daarvoor sterk vereenvoudigd. De manuele input resulteerde in een administratief proces dat verschillende dagen in beslag nam. In de nabije toekomst kunnen klanten van de VMW met hun eID een adresverandering doorgeven, en tegelijk hun rekening vereffenen. Hierdoor krijgt de VMW alle correcte gegevens meteen binnen, wat zowel voor het bedrijf als voor de klant tijds- en kostenbesparend werkt.

Wie voor de eID kiest bij zijn verhuismelding, reduceert de administratieve impact tot één handeling en krijgt onmiddellijke respons van de maatschappij. Een verhuismelding via het traditionele papieren dossier levert een stappenreeks aan acties en verplaatsingen op, die behalve tijd verbruiken ook kosten opleveren. De verhuisregistratie via de eID is volledig geïntegreerd met de centrale, administratieve computersystemen van de VMW. Daardoor wint men verschillende dagen aan verwerkingstijd. Deze gratis dienstverlening maakt ook registratie van tussentijdse waterstanden via de eID mogelijk. “Jaarlijks verhuist zowat 15 procent van onze klanten. Dat betekent heel wat aan- en afsluitingen. Met de eID wordt dit proces heel wat eenvoudiger. De foutenlast wordt zo goed als nihil en onze facturatie verloopt correct. Wij willen met de eID een optimale service aan de klanten bieden, die nu ook van thuis hun verhuis kunnen regelen. Het eID-initiatieproject van Microsoft gaf ons een mooie gelegenheid om ook hier als een van de eersten op de trein te springen,” aldus Jan Hammenecker, commercieel directeur van de VMW.

### Vlaamse Regering werkt transparanter en efficiënter

De eID zal een belangrijke rol spelen in het traject dat beleidsdocumenten bij de Vlaamse regering afleggen. Dat wordt in de toekomst volledig gedigitaliseerd. Daarbij wordt, in bepaalde stadia, de eID gebruikt om officiële goedkeuringen toe te kennen en documenten tegen wijzigingen te beveiligen. De digitalisering laat toe om dit proces nauwkeurig te monitoren. Dankzij de eID kunnen de ministers regeringsdocumenten digitaal ondertekenen en via elektronische weg verspreiden. Deze digitalisering vormt een grote vooruitgang ten opzichte van de huidige toestand. Tot nu werden jaarlijks 4 miljoen kopies gemaakt om bij de verschillende adviescommissies goedkeuring van de documenten te verkrijgen alvorens ze naar de kanselarij te sturen. Dat gebeurde niet zelden met een taxidienst. Dit tijdrovende en geldverslindende proces was bovendien niet altijd even doorzichtig, zodat verschillende versies en ontbrekende stappen het gevolg waren. In het verleden werd een document daarom vaak naar een bepaald punt in het traject terug gestuurd. Dat traject wordt nu digitaal in kaart gebracht en dus transparant en efficiënt. Dankzij de digitalisering wordt nu ook de geschiedenis van een document volledig bijgehouden.

Geert Mareels, project manager eGov bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap: “De acceptatie is hoog want van verschillende instanties in de Vlaamse Gemeenschap komen aanvragen voor bijkomende mogelijkheden.”

### Solliciteren met eID bij Selor

Wie voor een job bij de overheid wil solliciteren, kan zich binnenkort bij Selor met zijn eID kandidaat stellen. De kandidatuurstelling wordt onmiddellijk verwerkt. Ook tijdens de tests en bij het consulteren van testresultaten of vervolplanning

...

kunnen kandidaten hun eID gebruiken. De eID zorgt voor een betekenisvolle vermindering van de administratieve last en levert aldus, voor zowel Selor als de kandidaat, een betere dienstverlening.

Voor kandidaten die zich voortaan online en met hun eID inschrijven, wordt binnen enkele seconden automatisch een hoogbeveiligde persoonlijke account op de Selor-website aangemaakt. Met zijn eID heeft de kandidaat hier altijd toegang toe. Ook tijdens tests op de 264 testcomputers van Selor worden de gegevens vanaf

de eID ingelezen. In het verleden bleek immers een te hoge foutenlast bij de manuele introductie van de persoonlijke gegevens door de kandidaat. Via de eID wordt meteen ook een foto van de kandidaat aan zijn persoonlijk dossier toegevoegd. Wie achteraf zijn testresultaten wil raadplegen of wil weten hoe het selectieproces verder verloopt, kan dit online doen. Cindy Dewaele, communicatiemanager bij Selor: "Het gebruik van de eID-kaart is voor ons een heel belangrijk middel om een snelle en veilige toegang tot ver-

trouwelijke gegevens te waarborgen. Niet alleen de kandidaat maar ook de werkgever die de gegevens van de kandidaat wil consulteren, zal dit in de toekomst via eID doen. Dankzij de eID wordt ons sollicitatieproces transparanter, daalt onze kost en stijgt de productiviteit."

Jaarlijks nemen zo'n 130.000 kandidaten deel aan een selectietest bij Selor. Vijfenzeventig duizend testen worden op de pc afgelegd en 3.000 mensen veroveren via Selor een job.



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"

## 27.500 employeurs peuvent utiliser l'eID dans le cadre de la sécurité sociale

A partir de juin 2005, les employeurs peuvent utiliser leur carte d'identité électronique (eID) pour accéder aux applications électroniques sécurisées de la sécurité sociale. Cela signifie que les utilisateurs ne doivent plus retenir leur nom d'utilisateur et leur mot de passe, mais qu'ils peuvent simplement utiliser leur eID (et leur code PIN) pour s'identifier et s'authentifier électroniquement.

C'est ce qu'ont annoncé le Secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat, Peter Vanvelthoven, le Ministre des Affaires sociales, Rudy Demotte, et la Ministre de l'Emploi, Freya Van den Bossche. Les employeurs ont une série d'obligations envers les institutions de sécurité sociale.

Ils doivent par exemple déclarer trimestriellement à l'Office national de la sécurité sociale (ONSS) les données relatives aux salaires et au temps de travail des travailleurs. Ils doivent aussi le faire en cas de risque, comme le chômage ou l'incapacité de travail.

Grâce à l'e-government, les employeurs peuvent, depuis 2001 déjà, remplir électroniquement ce type d'obligations via le portail de la sécurité sociale ([www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)), ce qui permet de réduire les tracasseries administratives et le nombre d'erreurs. Via le portail, les employeurs peuvent aussi consulter un certain nombre de données sur leurs travailleurs. Pour le moment, environ trente transactions sont disponibles.

Ces transactions sont à présent accessibles au moyen de la carte d'identité électronique. La seule condition supplémentaire pour l'utilisation de l'eID est que l'employeur achète un lecteur de cartes qu'il connectera au PC.

Les utilisateurs conservent le choix d'utiliser soit le système existant combinant nom d'utilisateur, mot de passe et éventuellement token, soit le nouveau système utilisant l'eID (et code PIN).

Début juin, tous les employeurs et leurs prestataires de services ont été largement informés. Depuis, 27.500 entreprises utilisent les applications du portail. La majorité des employeurs font appel à un prestataire de services, généralement un secrétariat social, par lequel les données sont directement transmises par voie électronique entre le logiciel de l'administration du personnel de l'employeur et les applications de la sécurité sociale. Au total, 700.000 eID ont jusqu'à présent été distribuées en Belgique

