

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2000-2001

16 JANUARI 2001

***E-government* op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
BINNENLANDSE ZAKEN EN VOOR DE
ADMINISTRATIEVE AANGELEGENHEDEN
UITGEBRACHT
DOOR DE DAMES **THIJS EN VAN RIET**

I. INLEIDING

In het regeerakkoord van 7 juni 1999 werd onder het hoofdstuk «Een doeltreffende en zorgzame overheid», een reeks doelstellingen geponeerd die de overheid in staat moet stellen om opnieuw het vertrouwen van de bevolking te winnen:

- een externe audit van de openbare besturen;
- een pact voor de depolitisering;
- een nieuwe verhouding tussen de administratie en de ministeriële kabinetten;
- een administratieve vereenvoudiging en een wetsevaluatie;
- een overheid die echt communiceert.

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

1. Vaste leden: mevrouw Lizin, voorzitter; mevrouw Cornet d'Elzuis, de heren Daif, Dallemagne, mevrouw de Bethune, de heer de Clippele, de dames De Schamphelaere, Leduc, Nagy, de heren Lozie, Mahassine, Wille, de dames Thijs en Van Riet, rapporteurs.

2. Plaatsvervanger: mevrouw Nyssens.

3. Andere senatoren: mevrouw De Rouck, de heer Istasse, de dames Kaçar en Vanlerberghe, de heer Van Quickenborne.

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2000-2001

16 JANVIER 2001

L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA
COMMISSION DE L'INTÉRIEUR ET
DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES
PAR
MMES **THIJS ET VAN RIET**

I. INTRODUCTION

L'accord de gouvernement du 7 juillet 1999 a défini, dans le chapitre intitulé «Une administration efficace et attentive», une série d'objectifs que les pouvoirs publics doivent atteindre pour pouvoir gagner à nouveau la confiance de la population:

- un audit externe des administrations publiques;
- un pacte pour la dépolitisation;
- une nouvelle relation entre l'administration et les cabinets ministériels;
- une simplification administrative et une évaluation de la législation;
- une administration qui communique vraiment.

Ont participé aux travaux de la commission:

1. Membres effectifs: Mme Lizin, présidente; Mme Cornet d'Elzuis, MM. Daif, Dallemagne, Mme de Bethune, M. de Clippele, Mmes De Schamphelaere, Leduc, Nagy, MM. Lozie, Mahassine, Wille, Mmes Thijs et Van Riet, rapporteurs.

2. Membre suppléant: Mme Nyssens.

3. Autres sénateurs: Mme De Rouck, M. Istasse, Mmes Kaçar et Vanlerberghe, M. Van Quickenborne.

Het regeringswerk terzake leidde onder meer tot de Copernicusnota, die tot doel had de aanzet te geven tot de modernisering van de openbare besturen.

De commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve Aangelegenheden bekommerde zich reeds eerder deze zitting over dit plan en zijn consequenties, en ging over tot het horen van de eerste minister en de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, alsmede van diverse afgevaardigden van de representatieve overheidsvakbonden.

Al deze gedachtewisselingen, en de besluiten die de commissie daaruit trok zijn weergegeven in een verslag over «De modernisering van de federale openbare besturen» (Stuk Senaat, nr. 2-436/1)

Daar waar het accent toen vooral lag op de interne effecten van de hervorming op de ambtenarij, heeft de commissie het nu nodig geacht haar aandacht meer te richten op de communicatie met de burger via de nieuwe technologieën, het zogenaamde *e-government*.

Het *e-government* of de «elektronische administratie» omvat het uitbouwen van een informatica-infrastructuur en het nemen van initiatieven om administraties en burgers in staat te stellen de informatie- en communicatietechnologie te gebruiken voor bestuursdaden.

De installatie van het *e-government* is op federaal vlak de verantwoordelijkheid van drie ministers, namelijk de heer Luc Van den Bossche, die de *back-office* verzorgt, de heer Rik Daems, die de PPP (*Public/private partnership*) uitwerkt en bevoegd is voor de ICT in het algemeen (Informatie- en Communicatie Technologie), en de heer Charles Picqué, die binnen de wet op de elektronische handtekening verantwoordelijk is voor de vrijwillige certificatie van dienstverleners van elektronische handtekeningen.

De commissie heeft ervoor geopteerd om deze drie verantwoordelijke ministers op federaal niveau te horen.

Het ligt mede in de bedoeling van de commissie om, buiten de loutere kennismaking met de initiatieven die in deze strategische materie reeds werden genomen, ook perspectieven te openen, vooral dan naar de lokale besturen toe (provincies en gemeenten) omdat zonder hun intensieve medewerking het *e-government* onmogelijk van de grond kan komen.

De ervaringen van de besturen die voor de commissie kwamen getuigen bewijzen dat, mits een goede dosis voluntarisme, de nieuwe technologieën hun intrede kunnen doen in de overheid, het zij op het federale niveau, dat van de gefedereerde entiteiten, of nog het plaatselijke niveau, waarin de provincies en de gemeenten de belangrijkste actoren zijn.

Les travaux du gouvernement en la matière ont abouti notamment à la rédaction de la «note Copernicus», qui se voulait l'amorce de la modernisation des administrations publiques.

La commission de l'Intérieur et des Affaires administratives s'est déjà penchée, durant cette session, sur ce plan et ses conséquences, elle a entendu à ce sujet le premier ministre et le ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration, ainsi que divers délégués des organisations syndicales représentatives.

Ces échanges de vue ainsi que les conclusions que la commission en a tirées, ont fait l'objet d'un rapport intitulé «La modernisation de l'administration fédérale» (doc. Sénat, n° 2-436/1).

Alors que l'accent avait surtout été mis alors sur les effets internes de la réforme pour la fonction publique, la commission a jugé utile de porter à présent son attention sur la communication avec le citoyen par le biais des nouvelles technologies, ce que l'on appelle l'administration électronique.

L'administration électronique (*e-government*) comprend la mise sur pied d'une infrastructure informatique et d'initiatives pour permettre aux administrations et aux citoyens d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour les actes administratifs.

L'installation de l'administration électronique est, à l'échelon fédéral, du ressort de trois ministres: M. Luc Van den Bossche, qui s'occupe des services administratifs; M. Rik Daems, qui élabore le PPP (partenariat public/privé) et a dans ses compétences l'ICT en général (*Information and Communication Technology*); et M. Charles Piqué, qui, dans le cadre de la loi sur la signature électronique, est responsable de la certification volontaire des fournisseurs de services en matière de signature électronique.

La commission a choisi d'entendre les trois ministres responsables au niveau fédéral.

Le but de la commission, en plus de prendre connaissance des initiatives qui ont déjà été prises dans cette matière stratégique, est notamment d'ouvrir des perspectives, surtout à l'intention des pouvoirs locaux (provinces et communes), parce que, sans leur participation active, l'administration électronique ne pourra jamais «décoller».

Les expériences des administrations venues témoigner devant la commission prouvent que moyennant une bonne dose de voluntarisme, les nouvelles technologies peuvent faire leur entrée au sein des pouvoirs publics, tant au niveau fédéral que dans les entités fédérées ou encore au niveau local dont les provinces et les communes sont les acteurs principaux.

Het ogenblik waarop dit verslag wordt uitgebracht is niet toevallig, vermits het samenvalt met de vernieuwing van de provincie- en gemeenteraden, die aldus in dialoog met het federaal niveau inspiratie kunnen opdoen voor hun beleid tijdens de pas gestarte legislatuur.

Le moment de la parution du présent rapport n'a rien de fortuit puisque cette parution coïncide avec le renouvellement des conseils provinciaux et communaux, qui pourront donc y trouver, en dialogue avec le niveau fédéral, une source d'inspiration pour la politique qu'ils mèneront durant la législature qui vient tout juste de commencer.

II. HOORZITTINGEN

1. HOORZITTING MET DE MINISTER VAN AMBTENARENZAKEN EN MODERNISERING VAN DE OPENBARE BESTUREN, GEHOUDEN OP 5 DECEMBER 2000

1.1. Uiteenzetting van de minister

1.1.1. Principes van het e-government

De realisatie van *e-government* moet steunen op zes fundamenteën, namelijk:

1. samenwerking tussen alle overheden;
2. «intentiegerichte dienstverlening» (opgebouwd vanuit de intenties van de klant);
3. publiek private samenwerking;
4. samen uitbouwen van de noodzakelijke architectuur;
5. vermijden van een «digitale kloof»;
6. garanderen van veiligheid.

1. Samenwerking tussen alle overheden

Het veralgemeend gebruik van de nieuwe technologieën biedt de mogelijkheid om de zoektocht van de burger, noem het misschien beter de dwaaltocht, door de overheden en administraties heen, overbodig te maken. De inhoudelijke vraag stellen volstaat voortaan. De antwoorden bereiken de burger vanuit de bevoegde overheden. Een drieledige operatie: de bevoegdheden blijven bij wie ze toebedeeld kreeg, de bevoegde overheid maakt zich bekend bij het antwoord, en de vraagstelling kan zich resumeren tot de inhoud, bevrijd van elke zorg om wie over wat bevoegd is. Vereenvoudiging tot de n-de macht. Maar een essentiële voorwaarde voor deze aanpak is dat alle overheden hun klanten bedienen via samenwerkingsverbanden en aldus één virtuele overheid aanbieden.

Thans wordt met gemeenschappen en gewesten onderhandeld met het oog op:

- het neerschrijven van een samenwerkingsakkoord in verband met het *e-Gov-platform*;
- de oprichting van een intergouvernementele rechtspersoon.

2. Intentiegerichte diensten

De klanten verwachten én eisen een vlotte, effectieve, klantvriendelijke en betaalbare dienstverlening.

II. AUDITIONS

1. AUDITION DU MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION, DU 5 DÉCEMBRE 2000

1.1. Exposé du ministre

1.1.1. Principes de l'administration électronique

La réalisation de l'administration électronique doit reposer sur six fondements, à savoir:

1. coopération entre toutes les autorités publiques;
2. «services centrés sur les intentions» (tenant compte des intentions du client);
3. collaboration entre le public et le privé;
4. mise en place commune de l'infrastructure nécessaire;
5. prévention de l'apparition d'une «fracture numérique»;
6. garantie de sécurité.

1. Coopération entre toutes les autorités publiques

Le recours généralisé aux nouvelles technologies permet d'épargner au citoyen le risque d'encore s'égarer dans le dédale administratif et dans le labyrinthe que constituent les pouvoirs publics. Il lui suffira dorénavant de poser une question concrète. Les réponses lui seront fournies par les autorités compétentes. On réalise une triple opération, en ce sens que les compétences restent acquises à ceux à qui elles avaient été attribuées, que l'autorité compétente se fait connaître en donnant la réponse et que les citoyens peuvent se contenter de poser des questions de fond sans avoir à s'inquiéter de savoir qui a quoi dans ses compétences. Simplification à la énième puissance. Mais il est essentiel à cet égard que les autorités assurent toutes le service à leur clientèle par le biais d'accords de coopération et se présentent en quelque sorte comme une autorité virtuelle unique.

Des négociations sont en cours avec les communautés et les régions en vue:

- de rédiger un accord de coopération concernant le programme d'administration électronique;
- de créer une personne morale intergouvernementale.

2. Services centrés sur les intentions

Les clients attendent et exigent qu'on leur offre un service qui soit à la fois rapide, efficace, convivial et à

Zij verwachten bovendien dat een informatie die aan een overheid werd overgemaakt door alle overheden gebruikt wordt, en dus niet telkens opnieuw moet worden overgemaakt. Bovendien verwachten ze een 24 uur per dag bereikbaarheid.

Het beter toegankelijk maken van de huidige diensten door ICT, of het elektronisch kopiëren van de huidige procedures is hierbij volstrekt onvoldoende.

E-government wordt slechts een feit wanneer de volledige dienstverlening wordt hertekend vanuit de denkpatronen (de intenties) van burgers en bedrijven. Voor de individuele burger zijn deze bijvoorbeeld: geboorte, studeren, trouwen, wonen, ..., voor de bedrijven: oprichting, werving, investering, financiering, fiscaliteit, ...

Een intentiegerichte aanpak realiseert een dergelijke «intentie» via «één virtueel loket», los van de verschillende overheden en diensten die, achter de schermen, het dossier behandelen. Een dergelijk virtueel loket voor de burger werd bijvoorbeeld reeds gerealiseerd in Singapore. «Ondernemen-Vlaanderen» is een ander voorbeeld van aanzet tot een dergelijk intentiegedreven «bedrijfsloket».

3. Publiek private samenwerking

Publiek private samenwerking, in alle mogelijke vormen wordt dus nodig en mogelijk. Samenwerking met private partners kan per «intentie» worden uitgebouwd.

Hiervoor heb ik vorig jaar de «nationale gemengde adviescommissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij» opgericht. Ze moet fungeren als het forum waarin de verschillende niveaus van de overheid, zowel onderling, als samen met het bedrijfsleven overleggen en gemeenschappelijke oplossingen uitwerken.

Een voorbeeld van PPP is de samenwerking met het bedrijfsleven in het geval van de «mobiele werfmedingen». Ook voor de uitwerking van een *e-government*-platform wordt gestreefd naar een PPP.

4. Uitbouwen van de vereiste architectuur

Een gebruiksvriendelijke toegangspoort (*portal*), opgesteld volgens de denkpatronen van de gebruikers, moet burgers, ondernemingen en organisaties de kans bieden om via betekenisvolle trefwoorden te worden doorverwezen naar de desbetreffende *e-go-*

la portée de leur bourse. Ils souhaitent en outre qu'une information qui a été communiquée à une autorité serve à toutes les autorités et ne doive pas être communiquée à chacune d'elles. Ils attendent des services en question qu'ils soient accessibles à tout moment du jour et de la nuit.

La solution consistant à rendre lesdits services accessibles par l'intermédiaire des TIC ou à copier électroniquement les procédures actuelles est tout à fait insuffisante.

L'administration électronique ne deviendra une réalité que lorsque les services auront été redessinés dans leur ensemble en fonction des modèles de pensée (intentions) des citoyens et des entreprises. Pour le citoyen en tant qu'individu, ces modèles de pensée sont déterminés, par exemple, en fonction de la naissance, des études, du mariage, du logement, ... et pour les entreprises, en fonction de leur création, du recrutement, de l'investissement, du financement, de la fiscalité, ...

Une approche centrée sur les intentions répondra auxdites attentes par le biais d'un «guichet virtuel unique» qui sera indépendant des autorités et services divers qui seront chargés d'examiner les dossiers loins des projecteurs. On a, par exemple, déjà mis en place un tel guichet virtuel destiné au citoyen à Singapour. «*Ondernemen Vlaanderen*» est un autre exemple d'initiative en vue de mettre en place ce type de «guichets pour entreprises» centrés sur les intentions.

3. Collaboration entre le public et le privé

La collaboration sous toutes les formes possibles entre le public et le privé devient donc nécessaire et possible. On peut développer une collaboration avec des partenaires privés par «intention» exprimée.

J'ai créé à cet effet, l'année dernière, la «commission consultative mixte nationale chargée de lever les obstacles à la société de l'information». Elle doit être à la fois un lieu de concertation entre les divers niveaux d'autorité et entre ceux-ci et l'industrie et un lieu où puissent être élaborées des solutions communes.

La collaboration avec l'industrie dans le cas du «signalement de chantiers mobiles» est un exemple de collaboration entre le public et le privé que l'on cherche également à développer pour établir un programme d'administration électronique.

4. Développement de l'architecture requise

Un portail convivial, conçu en fonction des schémas de pensée des utilisateurs, doit permettre, grâce à des mots-clés pertinents, d'aiguiller les citoyens, les entreprises et les organisations vers les services d'administration électronique adéquats. Cela ne se

vernment-diensten. Dit omvat uiteraard veel meer dan het louter doorverwijzen naar andere loketten en organisaties. Dit portaal richt zich zowel naar de generieke gebruiker als naar de specialist die direct zijn service dient te kunnen vinden.

Deze informatietoegang moet technologieneutraal zijn zodat verschillende communicatiekanalen zoals pc, vaste en mobiele telefoon, tv, kiosk ..., hiervoor gebruikt kunnen worden.

Deze diensten zullen worden aangeboden door de onderscheiden overheidsdiensten in interactie met hun interne informatiesystemen. De *backoffices* van de verschillende overheden zullen uiteraard hiervoor moeten worden aangepast.

Dé sleutel in dit ganse gebeuren is niet zozeer de toegangspoort, als wel wat er zich juist achter bevindt, namelijk de «*Universal Messaging Engine*» of «*middleware*», dat wil zeggen datgene wat het mogelijk maakt dat de verschillende *backoffices*, op een transparante wijze voor de gebruiker, worden ingeschakeld voor de verwerking van een «*intentie*».

Een dergelijk digitaal overheidsplatform moet België in staat stellen een voorsprong te nemen op de buurlanden door de integratie van de verschillende bestuursniveaus en door de modulariteit van het systeem. Het project zal op basis van een publiek private samenwerking (pps) worden uitgewerkt.

5. Vermijden van de «digitale kloof»

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

Het onderwijs, maar vooral de notie levenslang leren zullen via diverse kanalen het antwoord moeten formuleren op deze uitdaging. Iedereen heeft immers recht op toegang tot de informatiesnelweg.

Ondertussen moet onze aandacht ook uitgaan naar alle andere communicatiekanalen, zoals publieke kiosken, gebruiksvriendelijke terminals enz. (bijvoorbeeld in de gemeentehuizen en in de postgebouwen, of waarom niet in grootwarenhuizen) zodat een zo groot mogelijk publiek kan worden bereikt. Alle overheden kondigen acties aan om de deelname aan het nieuwe dienstenmodel te verhogen.

Om het risico van «ongelijke» behandeling te vermijden zolang niet iedereen toegang heeft wordt, voorlopig, geopteerd om de elektronische overheid te zien als een bijkomende toegang tot de overheid. Aldus blijft een gelijkwaardige behandeling van alle burgers gegarandeerd.

limite évidemment pas au simple renvoi vers d'autres guichets et organisations, tant s'en faut. Ce portail s'adresse tant à l'utilisateur générique qu'au spécialiste qui doit pouvoir trouver immédiatement le service dont il a besoin.

Cet accès à l'information doit être technologiquement neutre, de sorte que plusieurs canaux de communication, comme le pc, les téléphones fixe et mobile, la télévision, le kiosque..., puissent être utilisés à cet effet.

Ces services seront offerts par les divers services publics en interaction avec leurs systèmes d'information internes. Les services d'exécution des diverses administrations devront évidemment être adaptés à cet effet.

La clé de tout cet édifice n'est pas tant le portail, mais ce qui se trouve juste derrière, à savoir le «*Universal Messaging Engine*» ou «*middleware*», c'est-à-dire ce qui permet de faire intervenir les différents services d'exécution pour le traitement d'une «*intention*», et ce de manière transparente pour l'utilisateur.

Une plate-forme de l'administration électronique doit permettre à la Belgique de prendre de l'avance par rapport à ses voisins grâce à l'intégration des divers niveaux d'administration et à la modularité du système. Le projet sera élaboré sur la base d'une coopération public-privé (cpp).

5. Éviter la «fracture numérique»

Le revers de la médaille d'un service intégré avec davantage de valeur ajoutée est la menace de voir se creuser un nouveau fossé social entre les clients capables d'utiliser le nouveau modèle, d'une part, et les «personnes à la traîne», d'autre part.

L'instruction et surtout la notion d'apprentissage à vie devront apporter, par divers canaux, une solution permettant de relever ce défi. Tout le monde a en effet le droit d'accéder aux autoroutes de l'information.

Parallèlement, notre attention devra aussi se porter sur tous les autres canaux de communication, comme les kiosques publics, les terminaux conviviaux, etc. (par exemple dans les maisons communales et dans les bureaux de poste, voire dans les grandes surfaces), de manière à toucher un maximum de gens. Toutes les administrations annoncent des actions visant à augmenter la participation au nouveau modèle de services.

Afin d'éviter tout risque d'inégalité de traitement tant que tout le monde n'aura pas accès au système, on considère provisoirement l'administration électronique comme un moyen supplémentaire d'accéder à l'administration. Ainsi, un traitement équitable reste garanti à tous les citoyens.

6. Garanderen van veiligheid

De risico's naar betrouwbaarheid en veiligheid in een elektronische omgeving zijn algemeen bekend: privacy en confidentialiteit; integriteit van de doorgestuurde data (onmogelijkheid (ongewenst) te wijzigen); bewijzen van de identiteit; bewijs dat een transactie plaatshad; binnendringen in backofficesystemen, eens ze zijn aangesloten op internet (autorisatie); en blootstelling aan virussen. Naast het facet veiligheid dient tevens de nodige aandacht besteed aan het element beschikbaarheid.

De gegevensuitwisseling tussen de verschillende overheden onderling en tussen de overheden en hun klanten moet op een beveiligde manier kunnen gebeuren. Hiervoor wil de overheid zo snel mogelijk een concrete invulling geven aan een certificatie-diensten-regeling (*public key infrastructure*). De uitbouw hiervan betreft immers een basisvoorwaarde voor de realisatie van *e-government*. Dit zal worden uitgewerkt op basis van de volgende principes:

- de gemeenten treden gratis op als registratieautoriteit voor identiteitscertificaten voor natuurlijke personen. Deze identiteitscertificaten kunnen worden afgeleverd door alle certificatieautoriteiten die een overeenkomst afsluiten met de overheid;

- deze identiteitscertificaten, en alleen deze, kunnen worden gebruikt voor het plaatsen van een juridisch geldige handtekening ten overstaan van de overheid;

- elke persoon kiest vrij zijn certificatieautoriteit;

- de overheid richt zelf geen certificatieautoriteit op;

- het Rijksregister staat in voor een efficiënte en veilige elektronische communicatie tussen de gemeenten als registratieautoriteit en de certificatieautoriteiten die een overeenkomst hebben gesloten met de overheid;

- in elke relatie met de overheid is het gebruik van identiteitscertificaten en de validatie van de geldigheid ervan gratis;

- om een juridisch geldige elektronische handtekening te plaatsen ten aanzien van de overheid hoeft de titularis enkel zijn identiteitscertificaat te gebruiken, en geen andere certificaten;

- de *private key* verbonden aan deze wordt bij voorkeur bewaard op een beveiligde processorchipkaart met minstens pincodebeveiliging.

Het spreekt voor zich dat hiervoor onder meer maatregelen nodig zijn die moeten toelaten dat het Rijksregister en de gemeenten de hun toebedeelde rol

6. Garantir la sécurité

Les risques en matière de fiabilité et de sécurité dans un environnement électronique sont généralement connus: la vie privée et la confidentialité; l'intégrité des données transmises (impossibilité de procéder à des modifications (indésirables)); preuves de l'identité; preuve qu'une transaction a eu lieu; intrusion dans les systèmes des services d'exécution dès que ceux-ci ont été connectés à Internet (autorisation); exposition aux virus. Outre la sécurité, il convient aussi d'accorder suffisamment d'attention à la disponibilité.

L'échange de données entre les diverses administrations et entre les administrations et leurs clients doit pouvoir se faire en toute sécurité. Les pouvoirs publics veulent à cet effet concrétiser dès que possible une réglementation des services de certification (*public key infrastructure*). L'élaboration d'une telle réglementation est en effet une condition de base de la réalisation de l'administration électronique. Elle sera fondée sur les principes suivants:

- les communes agissent gratuitement en tant qu'autorité d'enregistrement pour les certificats d'authentification destinés aux personnes physiques. Ces certificats d'authentification peuvent être délivrés par toutes les autorités de certification qui ont conclu une convention avec l'administration;

- seuls ces certificats d'authentification peuvent être utilisés pour l'apposition d'une signature juridiquement valable vis-à-vis de l'administration;

- toute personne choisit librement son autorité de certification;

- l'administration ne crée pas elle-même d'autorité de certification;

- le registre national est responsable de l'efficacité et de la fiabilité de la communication électronique entre les communes dans leur rôle d'autorité d'enregistrement et les autorités de certification qui ont conclu une convention avec l'administration;

- lors de tout contact avec l'administration, l'usage des certificats d'authentification et le contrôle de leur validité sont gratuits;

- afin d'apposer une signature électronique juridiquement valable pour l'administration, il suffit au titulaire d'utiliser son certificat d'authentification et seulement celui-ci;

- le code privé lié à celui-ci sera conservé de préférence sur une carte magnétique munie au moins d'une protection par code PIN.

Il va de soi qu'il faudra notamment prendre des mesures pour permettre au Registre national et aux communes de remplir de manière dynamique la

op een dynamische wijze zullen kunnen spelen en dat een aangepast bedrijvenregister zal moet worden uitgebouwd.

Bovendien zullen volgende punten worden uitgewerkt:

— een ontwerp van koninklijk besluit in uitvoering van de wet betreffende de werking van de certificatie-dienstverleners met het oog op het gebruik van elektronische handtekeningen ter vaststelling van de aanvullende eisen voor het gebruik van elektronische handtekeningen in de openbare sector;

— een modelovereenkomst tussen de overheid en de certificatie-dienstverleners;

— een lastenboek voor een marktraadpleging van certificatie-dienstverleners met het oog op het afleveren van identiteitscertificaten aan federale overheidsdiensten en kenmerkcertificaten aan het federale overheidspersoneel;

— een conceptstudie met betrekking tot de invoering van een elektronische identiteitskaart die, idealiter, gratis zal worden ter beschikking gesteld aan elke burger.

Op basis van bovenvermelde principes zal dan een gedetailleerd voorstel van implementatieplan met budgettaire raming en timing worden opgemaakt. Hierin zullen tevens maatregelen moeten worden voorzien om aan het Rijksregister toe te laten een meer performante service af te leveren. Op dit ogenblik is het nog niet mogelijk hieraan een timing te koppelen.

1.1.2. Opgestarte initiatieven

1. Uitwerking van het veralgemeend gebruik van unieke identificatiesleutels die moeten toelaten om een eenduidige identificatie van de entiteiten te waarborgen

Principes:

Het voorstel werd uitvoerig besproken in de schoot van de nationale gemengde commissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij en het wordt aanvaard door alle betrokkenen (verschillende overheden én het bedrijfsleven).

Voorgesteld wordt om voortaan voor ondernemingen en organisaties algemeen een enkel identificatienummer te gebruiken, dat verder bouwt op het bestaande BTW-nummer. Dit geldt ook voor ondernemingen en organisaties gevormd door een natuurlijk persoon. Er is even overwogen om voor deze ondernemingen of organisaties het rijksregisternummer van de natuurlijke personen als uniek nummer te gebruiken, maar dit blijkt niet wenselijk en moeilijk aanvaardbaar voor de betrokkenen. Wel zal in een

mission qui leur aura été assignée et qu'il faudra établir un registre des unités de production adapté.

Par ailleurs, il faudra réaliser les points suivants:

— un projet d'arrêté royal en exécution de la loi relative à l'activité des certificateurs en vue de l'utilisation des signatures électroniques pour fixer les conditions complémentaires de l'utilisation des signatures électroniques dans le secteur public;

— une convention-type entre l'administration et les autorités de certification;

— un cahier des charges pour une consultation du marché des certificateurs en vue de la délivrance de certificats d'authentification aux services administratifs fédéraux et de certificats caractéristiques au personnel des services publics fédéraux;

— une étude conceptuelle sur l'instauration d'une carte d'identité électronique qui, idéalement, sera mise gratuitement à la disposition de tout citoyen.

Partant des principes susvisés, l'on élaborera une proposition détaillée pour le plan de mise en œuvre, avec estimation de budget et calendrier. Cette proposition devra prévoir également des mesures pour permettre au registre national d'améliorer la qualité de ses services. À l'heure actuelle, il n'est pas encore possible de fixer un calendrier pour ce point.

1.1.2. Initiatives déployées

1. Mise en œuvre de l'utilisation généralisée de clés uniques permettant de garantir l'identification univoque des entités

Principes:

La proposition a été examinée de manière approfondie au sein de la commission nationale mixte relative aux obstacles à la société d'information et elle a été approuvée pour tous les intéressés (diverses administrations et les entreprises).

L'on propose d'utiliser dorénavant un numéro d'identification unique pour les entreprises et les organisations. Ce numéro sera basé sur le numéro de TVA existant. Cela s'applique également aux entreprises et organisations créées par une personne physique. L'on a envisagé un moment d'utiliser le numéro de registre national des personnes physiques comme numéro unique pour ces entreprises ou organisations-là, mais cela ne semble pas souhaitable et est difficilement acceptable pour les intéressés. Cependant, on

gegevensbank een dynamische link worden beheerd tussen het ondernemingsnummer van deze ondernemingen en organisaties enerzijds en het rijksregisternummer van de achterliggende natuurlijke persoon anderzijds.

Voor ondernemingen en organisaties die reeds over een BTW-nummer beschikken, zal dit nummer voortaan het unieke identificatienummer uitmaken. Andere nummers, zoals het handelsregisternummer en het RSZ-nummer, zullen dus geleidelijk aan niet meer worden gebruikt. Aan de ondernemingen en organisaties die nog niet over een BTW-nummer beschikken, zal een uniek identificatienummer worden toegekend. Ondernemingen en organisaties die in de toekomst worden opgericht, zullen van bij de oprichting een uniek identificatienummer krijgen. Omwille van het veralgemeend gebruik, zal dit nummer in de toekomst niet meer BTW-nummer, maar « ondernemings- en organisatienummer » worden genoemd.

Om de stabiliteit van het nummer doorheen de tijd te waarborgen, zullen de nieuw toegekende ondernemings- en organisatienummers, in tegenstelling tot het huidige BTW-nummer, geen inhoudelijke informatie meer bevatten met betrekking tot de juridische aard van de onderneming of organisatie of met betrekking tot de instantie die het nummer heeft toegekend.

Ook voor exploitatiezetels en technische bedrijfs-eenheden zal algemeen een uniek identificatienummer worden gebruikt. Dit nummer zal dezelfde lengte hebben als het ondernemings- en organisatienummer, maar er duidelijk van kunnen worden onderscheiden.

Naast de invoering van het unieke ondernemings- en organisatienummer, wordt ook de invoering van een uniek ondernemings- en registratieregister voorbereid. Dit register zal worden beheerd binnen de FOD Economie, KMO-beleid, Middenstand en Energie, en onder andere het Rijksregister van de rechtspersonen in zich opnemen. Een werkgroep opgericht binnen de stuurgroep van de dienst voor Administratieve Vereenvoudiging bespreekt de komende weken een voorstel van gegevensmodel van dit register en van de ermee verband houdende beheersprocessen.

Stand van zaken :

- het gegevensmodel is klaar;
- de analyse van de informatiestromen wordt opgestart (door DAV, Financiën, Middenstand en RSZ) — kan klaar zijn eind januari;
- behoefteanalyse klaar tegen eind januari indien geen bijkomende problemen;
- implementatie : hangt af van beslissingen;

créera, dans une banque de données, un lien dynamique entre le numéro d'entreprise de ces entreprises et organisations, d'une part, et le numéro de registre national des personnes physiques concernées, d'autre part.

En ce qui concerne les entreprises et organisations qui possèdent déjà un numéro de TVA, ce numéro sera désormais leur numéro d'identification unique. Les autres numéros, tels que le numéro du registre de commerce et le numéro ONSS ne seront donc progressivement plus utilisés. Les entreprises et organisations ne possédant pas encore un numéro de TVA, se verront attribuer un numéro d'identification unique. Les entreprises et organisations créées à l'avenir recevront un numéro d'identification unique au moment de leur création. En raison de son usage généralisé, ce numéro ne s'appellera plus à l'avenir numéro de TVA, mais bien « numéro d'entreprise et d'organisation ».

Afin de garantir la stabilité du numéro dans le temps, les numéros d'entreprise et d'organisation nouvellement attribués, contrairement au numéro de TVA actuellement en vigueur, ne comporteront plus d'informations relatives au statut juridique de l'entreprise ou de l'organisation, ou à l'instance qui a attribué le numéro.

De manière générale, on utilisera également un numéro d'identification unique pour les sièges d'exploitation et les unités techniques des entreprises. Ce numéro aura la même longueur que le numéro d'entreprise et d'organisation, mais on pourra le distinguer facilement de celui-ci.

Outre l'instauration du numéro d'entreprise et d'organisation unique, on prépare également l'introduction d'un registre d'entreprise et d'organisation unique. Ce registre sera tenu par l'administration fédérale de l'Économie, de la politique des PME, des Classes moyennes et de l'Énergie et il absorbera entre autres le registre national des personnes morales. Un groupe de travail créé au sein du groupe consultatif de l'Agence pour la simplification administrative examinera dans les semaines à venir une proposition de modèle de données pour ce registre et pour les processus de gestion qui s'y rapportent.

État d'avancement :

- le modèle de données est prêt;
- l'analyse des flux d'information a été lancée (par la ASA, les départements des Finances et des Classes moyennes, et l'ONSS) — elle devrait être menée à bien fin janvier;
- l'analyse des besoins sera prête à la fin du mois de janvier, sauf si des problèmes supplémentaires devaient se faire jour;
- mise en œuvre : en fonction des décisions;

— of: agentschap bij Economische Zaken? Opvulling?

— of: lastenboek en uitbesteding?

De overgang naar het nieuwe systeem zal geleidelijk aan gebeuren.

2. Burgers en ondernemingen moeten de waarborg krijgen dat overheidsdiensten hen geen informatie meer opvragen waarover een andere overheidsdienst reeds beschikt

Binnen de sociale zekerheid is deze situatie al voor een groot deel bereikt via het netwerk beheerd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Het netwerk tussen de overheidsdiensten zal worden opgebouwd overeenkomstig de concepten uitgewerkt en geïmplementeerd door de Kruispuntbank. Fundamenteel hierbij is dat duidelijk wordt afgesproken:

— welke overheidsdienst verantwoordelijk is voor de authentieke bron;

— dat alle andere diensten verplicht zijn tot raadpleging van deze authentieke bron.

Prioriteit wordt thans gegeven aan de uitwisseling van volgende aangemaakte berichten ten behoeve van alle overheidsdiensten die eraan behoefte hebben, en die zich aangesloten hebben op het netwerk:

— het bewijs dat een onderneming is ingeschreven in het handelsregister;

— het bewijs dat een onderneming in orde is met haar verplichtingen ten aanzien van de RSZ;

— het bewijs dat een onderneming in orde is met haar verplichtingen ten aanzien van de BTW;

— het bewijs dat een zelfstandige aangesloten is bij een sociaal verzekeringsfonds;

— het bewijs dat een onderneming erkend is als aannemer van werken;

— het bewijs dat een onderneming geen voorwerp uitmaakt van een (aanvraag tot) faillissement of gerechtelijk akkoord;

— het bewijs dat een persoon recht heeft op tegemoetkoming aan gehandicapten;

— het getuigschrift van goed zedelijk gedrag van een persoon.

Vanaf juli 2001 zal dit gerealiseerd zijn en zal deze informatie niet meer moeten worden opgevraagd aan de klanten.

3. De backoffice van de federale overheden moet op een industrieel peil gebracht worden

Voor de federale overheid betekent dit dat een grondige inspanning noodzakelijk is om verder te

— ou: agence au sein des Affaires économiques? Concrétisation?

— ou: cahier des charges et sous-traitance?

Le passage au nouveau système sera effectué progressivement.

2. Les citoyens et les entreprises doivent avoir la garantie que les services publics ne leur demanderont plus des informations qu'un autre service public possède déjà

Ce principe est déjà largement appliqué au sein de la Sécurité sociale grâce au réseau géré par la Banque-Carrefour de la sécurité sociale. Le réseau reliant les diverses administrations sera élaboré conformément aux conceptions qui ont été développées et mises en œuvre pour la Banque-Carrefour. À ce sujet, il est capital de convenir clairement de certaines choses:

— quelle est l'administration responsable pour la source authentique;

— toutes les autres administrations doivent être contraintes de consulter cette source authentique.

Pour le moment, on donne la priorité à l'échange des messages suivants entre toutes les administrations qui en ont besoin et qui se sont affiliées au réseau:

— la preuve que l'entreprise est inscrite au registre de commerce;

— la preuve qu'une entreprise s'est acquittée de ses obligations vis-à-vis de l'ONSS;

— la preuve qu'une entreprise est en règle en ce qui concerne ses obligations en matière de TVA;

— la preuve qu'un indépendant est affilié à une caisse d'assurances sociales;

— la preuve qu'une entreprise est agréée comme entrepreneur de travaux;

— la preuve qu'une entreprise ne fait pas l'objet d'une (demande de) faillite ou d'un concordat judiciaire;

— la preuve qu'une personne a droit à l'allocation aux handicapés;

— le certificat de bonne vie et mœurs d'une personne.

À partir de juillet 2001, ce sera chose faite et il ne faudra plus demander ces informations aux clients.

3. Les services d'exécution des administrations fédérales doivent être portés à un niveau de qualité industrielle

Cela signifie, pour l'autorité fédérale, qu'elle devra livrer un gros effort en vue de poursuivre l'informati-

informatiseren en om bestaande informatisering op elkaar af te stemmen.

1.2. Bespreking

Een lid stelt vast dat de evolutie naar *e-government* toe vooral in de steden vaste voet krijgt.

Velen blijven er echter van verstoken en dat is vooral het geval in de plattelandsgemeenten.

Veel van die mensen willen wel bijbenen, maar kunnen niet.

Een andere kloof dreigt te ontstaan tussen ondernemingen, waar alles in orde is, en de verenigingen zoals VZW's, die niet de middelen daartoe hebben. Bij de ondernemingen is er een *e-loket*; bij de VZW's niet. De planning voor de e-loketten voor ondernemingen is perfect: reeds in juli 2001 zou dit systeem beginnen functioneren. Maar kunnen buitenstaanders ook deze informatie bekomen?

Een lid heeft begrepen dat er in juni 2001 een soort rijksregister van bedrijven zou komen. Een deel daarvan behoort tot het federale niveau, te weten het rijksregister van de natuurlijke personen en een ander deel hangt van de gewesten af omdat het aspecten van het bedrijfsleven vertoont.

De minister antwoordt dat het alleen van het federaal niveau deel uitmaakt.

Hetzelfde lid vraagt wat er staat te gebeuren wanneer één bedrijf verschillende inschrijvingen heeft genomen in verschillende gerechtelijke arrondissementen en bijgevolg meer dan één BTW-nummer voert.

De minister antwoordt dat er voortaan niet meer dan één BTW-nummer gevoerd wordt.

Hetzelfde lid stelt een vraag over de naamsverandering van een natuurlijk persoon. Wordt zijn verleden dan gewist in alle databanken door bijvoorbeeld een nieuw rijksregisternummer toe te kennen en door alle aangesloten databanken «schoon te maken?»

Een lid stelt dat er een principe moet zijn dat de overheid niet de speelbal mag worden van private bedrijven, ook niet financieel. Daarom is het nodig om slechts één loket te hebben, om misbruiken te vermijden.

Ze vraagt ook of de overheid voldoende gewapend is om experten aan te werven. In Vlaanderen zijn er wel voldoende.

Een ander lid stelt net als de eerste spreekster vast dat er een grote sprong voorwaarts is geweest in het *e-government*, die vooral op de wereldwereld gericht

sation et d'harmoniser les divers systèmes informatiques existants.

1.2. Discussion

Un membre constate que l'évolution vers l'administration électronique se concrétise principalement dans les villes.

Beaucoup de personnes restent cependant privées d'accès, surtout dans les communes rurales.

Un grand nombre d'entre elles voudraient bien «franchir le pas», mais n'en ont pas la possibilité.

Un autre fossé risque d'apparaître entre les entreprises, où l'on est paré, et les associations, comme les ASBL, qui n'ont pas les moyens voulus. Pour les entreprises, il y a un guichet électronique; pour les ASBL, il n'y en a pas. Le planning des guichets électroniques pour les entreprises est parfait: le système commencerait à fonctionner dès juillet 2001. Mais les personnes extérieures pourront-elles également obtenir cette information?

Un autre membre croit avoir compris qu'il y aurait en juin 2001 une sorte de Registre national des entreprises. Il y a là-dedans une partie relevant du fédéral, c'est-à-dire le registre des personnes physiques. Une autre partie relève des régions, puisqu'il s'agit d'éléments de l'économie.

Le ministre répond que c'est uniquement fédéral.

Le même membre demande ce qui se passe si une entreprise a diverses inscriptions dans divers arrondissements judiciaires et dès lors différents numéros de TVA.

Le ministre répond que dorénavant, il n'y aura qu'un seul numéro.

Encore une question du même membre concerne le changement de nom d'une personne physique. Dans ce cas, fait-on également table rase du passé dans toutes les banques de données, par exemple en accordant un nouveau numéro de Registre national, et en «nettoyant» toutes les banques de données connectées?

Selon un membre, le principe doit être que l'autorité ne peut pas devenir le jouet des entreprises privées, y compris sur le plan financier. Il faut donc, pour éviter les abus, qu'il n'y ait qu'un seul guichet.

Elle demande également si l'autorité est suffisamment armée pour embaucher des experts. En Flandre, ceux-ci ne manquent pas.

Un autre membre constate comme la préopinante que l'on a fait un bond en avant en matière d'administration électronique, principalement en direction

was, bijvoorbeeld door de oprichting van een virtueel loket voor het opstarten van een onderneming. De werkelijke vraag is wanneer de kloof overheid/burgers zal worden gedicht.

De regering heeft de administratieve vereenvoudiging in haar regeerakkoord geschreven en daarbij het objectief ingelast van 25% minder regels. In dat opzicht is het virtueel loket geen oplossing an sich. Het veronderstelt dat voorafgaandelijk de papierwinkel vermindert.

In dat opzicht is het ook nodig om van nu af aan, terwijl de operatie nog bezig is, één enkel aanspreekpunt te hebben in de federale administratie, en dit om overlappingen te vermijden of de versnippering van materies over allerlei departementen tegen te gaan.

In een ander opzicht stelt zich de vraag naar de legaliteit van de hele operatie. De hele operatie wordt doorgevoerd via een plan waarvan geen letter in de wet staat, al was het maar betreffende de archivering of de bescherming van de privacy.

Uiteraard is het wegwerken van barrières een doelstelling van het economische leven.

Bij de raadpleging van de gelinkte bestanden moet het recht op privacy worden gevrijwaard. De specialisten van de sociale secretariaten zouden hierin moeten worden betrokken.

Een senator heeft net zoals vorige spreekster ook de indruk dat men door de invoering van het *e-government* de klip wil omzeilen van de administratieve vereenvoudiging.

Verder zou hij graag vernemen hoe het gesteld is met de regeringscommissaris voor de administratieve vereenvoudiging. Is er nog een commissaris voor deze materie bevoegd en zoniet, wie is dan bevoegd?

Graag had hij de taak van de overheidsbedrijven in de operatie *e-government* onder de loep genomen.

Wat is de rol van De Post daarin? Deze wil uitbesteden naar de privé. Doch is daarvoor geen aanbesteding nodig? Hij vraagt zich ook af of het niet nodig is de VRT in te schakelen in het ontwikkelen van het *e-government*. Kan dat en hoe ziet de minister dat?

De financiering van het *e-government* hangt niet af van de veiling van de UMTS-lijnen. Toch gaat een deel van het geld naar de *e-democracy* van minister Daems. Hoe is dat te verantwoorden?

Hij wijst ook op het belang van de lage kostprijs. Nu is de prijs van een uur op internet nog 80 frank. Dit kan niet op tegen de kost van een brief naar de overheid.

des entreprises, notamment, en ouvrant un guichet virtuel pour la création d'entreprises. Mais la véritable question est celle de savoir quand sera comblé le fossé entre le pouvoir et le citoyen.

Le gouvernement a inscrit la simplification administrative dans son accord de gouvernement et il s'est fixé pour objectif de réduire de 25% le nombre de règles. De ce point de vue, le guichet virtuel n'est pas une solution en soi. Cela suppose que l'on réduise d'abord la paperasserie.

À ce sujet, il est nécessaire également de prévoir dès maintenant alors même que l'opération est en cours, un guichet unique pour l'administration fédérale, de manière à éviter les doubles emplois ou la dispersion des matières sur plusieurs départements.

Par ailleurs, on doit s'interroger sur la légalité de toute l'opération. Celle-ci est mise en œuvre au travers d'un plan dont pas une lettre ne figure dans la loi, ne serait-ce qu'en ce qui concerne l'archivage ou la protection de la vie privée.

L'élimination des barrières est évidemment un des objectifs de la vie économique.

Le droit à la vie privée doit être garanti lorsqu'on consulte des fichiers reliés entre eux. Il faudrait associer à cette question les spécialistes des secrétariats sociaux.

Comme le préopinante, un autre sénateur a l'impression que l'on introduit l'administration électronique pour contourner l'écueil de la simplification administrative.

Il aimerait également savoir ce qu'il en est du commissaire du gouvernement à la simplification administrative. Y a-t-il encore un commissaire compétent pour cette matière et, si non, qui l'est?

L'intervenant aimerait se pencher un moment sur le rôle des entreprises publiques dans le cadre de l'opération «administration électronique».

Quel rôle La Poste joue-t-elle, à cet égard? Elle entend sous-traiter au secteur privé. Mais ne faut-il pas pour cela organiser une adjudication? L'intervenant se demande aussi s'il n'est pas nécessaire d'inclure la RTBF dans le développement de l'administration électronique. Est-ce possible et, si oui, comment le ministre conçoit-il la chose?

Le financement de l'administration électronique ne dépend pas de la vente aux enchères des lignes UMTS. Une partie de l'argent ira pourtant à la démocratie électronique du ministre Daems. Comment justifie-t-on cela?

Il importe également que le coût soit modique. Actuellement, une heure sur internet revient encore à 80 francs. Ce coût ne peut pas concurrencer celui d'une lettre à l'administration.

Daarbij valt het op dat Belgacom voor de derde maal een alternatief plan heeft ontwikkeld maar ondanks dat blijft de verlaging van de kost uit.

Een ander lid is ietwat terughoudend. Hij vreest dat de administratieve moloch van de bureaucratie zich niet zo gemakkelijk zal gewonnen geven.

Hij stelt wel vast de minister al ver gevorderd is in de uitwerking van zijn plannen. In dat verband wou hij graag een paar vragen kwijt:

— is er een verplichte antwoordtermijn voorzien voor de overheid? Zoniet dient een snellere vraagstelling tot niets;

— hoe kan men de e-aanvraag bewijskracht geven? Hij geeft een voorbeeld: een winkel wordt gesloten bij gebrek aan beroepskaart. Maar de winkelier heeft ze al drie maanden aangevraagd en was het wachten beu;

— hij vindt het installeren van kiosken een goed idee. Maar er zijn anderen die niet mee kunnen, en ook bij de jongeren zijn er analfabeten. Worden er voor dat soort publiek geen e-overheidswinkels voorzien met bediening?;

— er komt een certificatiekaart. Hij juicht de eenmaking toe. Maar er is al een SIS-kaart met een handig formaat. Waarom deze kaart dan niet gebruiken als *smart card*?;

— zijn er nog archiveringsmogelijkheden buiten de magnetische systemen?;

— registratie van bedrijven op een uniek BTW-nummer vindt hij goed. Maar *quid* met een VZW met handelsactiviteiten zonder BE-voorvoegsel? Wat als die activiteit groeit en de VZW wordt omgevormd tot NV? Is er een principe om het eerste nummer te behouden?;

— wat gaan de documenten kosten? Is het geen tijd om de zegelrechten af te schaffen? De burger betaalt immers al zijn telefoonlijn voor internet.

De minister antwoordt als volgt op de gestelde vragen.

De vraag over de *digital-gap* (digitale kloof) snijdt een vrij belangrijk probleem aan: er zijn mensen die een inspanning zullen moeten leveren om mee te zijn. Bovendien zal er altijd wel een fractie van de bevolking dit niet halen, bijvoorbeeld de analfabeten, waar vorming geen effect op heeft.

Het plaatsen van publieke kiosken bijvoorbeeld in grootwarenhuizen, postkantoren, enz. moet helpen om een zo ruim mogelijk publiek te bereiken. De overheid kan zelfs méér doen dan de privé: ze kan hulp voorzien in overheidskiosken. De investerings-

À ce propos, il est à noter que Belgacom en est à son troisième plan alternatif, mais que la diminution du coût se fait néanmoins toujours attendre.

Un autre membre émet des réserves. Il craint que le monstre de la bureaucratie administrative ne s'avoue pas si facilement vaincu.

Il constate toutefois que le ministre est déjà bien avancé dans la mise en œuvre de ces projets et souhaiterait lui poser quelques questions à ce sujet:

— prévoit-on un délai de réponse obligatoire pour l'administration? Dans la négative, accélérer l'acheminement des questions ne sert à rien;

— comment conférer force probante à une demande électronique? Le membre donne l'exemple d'un magasin que l'on ferme pour défaut de carte professionnelle. Le commerçant l'a demandée depuis trois mois déjà et en a eu assez d'attendre;

— installer des kiosques est une bonne idée. Mais il y a d'autres gens qui ne sont pas en mesure d'«accrocher» et il y a des analphabètes parmi les jeunes aussi. Ne pourrait-on pas prévoir pour ce public-là des boutiques administratives dotées de personnel?

— on veut instaurer une carte de certification. Le membre se réjouit de cette unification. Mais il y a déjà une carte SIS, de format pratique. Pourquoi dès lors ne pas utiliser cette carte-là comme carte à mémoire?;

— y a-t-il d'autres possibilités d'archivage que les systèmes magnétiques?;

— l'enregistrement d'entreprises sous un numéro de TVA unique est une bonne chose selon lui. Mais qu'en est-il d'une ASBL exerçant des activités commerciales sans préfixe BE? Qu'advient-il si cette activité se développe et que l'ASBL est transformée en SA? Existe-t-il un principe selon lequel il faut conserver le numéro initial?;

— quel va être le coût des documents? Le moment n'est-il pas venu de supprimer les droits de timbres? Le citoyen paie en effet déjà le coût de sa communication téléphonique pour se connecter à l'internet.

Le ministre répond comme suit aux questions posées.

La question relative à la «fracture numérique» soulève un problème très important: certaines personnes devront faire un effort pour rester dans la course. De plus, il y aura toujours une fraction de la population qui ne parviendra pas à suivre, par exemple les analphabètes qui ne bénéficient pas de la formation.

L'installation de kiosques publics, par exemple dans les grandes surfaces, les bureaux de poste, etc., doit contribuer à atteindre le plus large public possible. Les pouvoirs publics peuvent faire même plus que le secteur privé, en fournissant une assistance dans les

massa impliceert de tenlasteneming van degenen die het niet aankunnen.

Een VZW zal een uniek identificatienummer bezitten. Wordt ze een bedrijf met handelskarakter, dan kan ze haar nummer behouden.

Buitenstaanders kunnen de gegevens niet opvragen. Dat is niet de bedoeling van het systeem. Uiteraard kan wel toegang worden verleend tot gegevens die wettelijk vrijgegeven zijn.

Er zal maar één nationaal nummer bestaan voor bedrijven met of zonder dochtermaatschappijen. Dat nummer blijft ongewijzigd gelden ongeacht of er dochtermaatschappijen worden opgericht dan wel bestaande dochtermaatschappijen naar elders worden overgebracht.

Natuurlijke personen kunnen hun verleden niet wegmoffelen door van naam te veranderen.

Wat de samenwerking tussen de diverse overheden betreft, is een samenwerkingsverband voor het uitbaten van één «virtuele» overheid perfect mogelijk. Ieder moet zijn onafhankelijkheid kunnen bewaren. In geen geval mag deze samenwerking leiden tot een fusie van deze overheden of een *de facto* hernationalisatie.

Een probleem is dat de gemeenschappen verschillen in snelheid. De Vlaamse overheid is sneller dan de andere.

Wat de bemanning betreft van de nieuwe structuren, komt er een kleine groep gespecialiseerde topmensen, die een staffunctie hebben. Verder is er de horizontale uitbouw in de departementen, waar men werkt met de mensen die er al zijn.

De vakbonden zijn aan deze nieuwe omgeving niet aangepast. Zij wensen niet dat de overheid de prijs betaalt voor het aanwerven van specialisten. Zonder deze specialisten kan de hervorming evenwel niet werken. Sturing en controle zijn taken die een specifieke capaciteit vergen, en die moet verloon worden.

Outsourcing is geen oplossing voor de drie kerntaken, namelijk vraag, sturing en controle. Enkel de taken die daarbuiten vallen, kan de privé wél aan.

De Post moet voor haar management en een reeks processen ook naar de markt gaan. Ze moet daarbij de wet op de overheidsopdrachten respecteren.

Wat de sociale zekerheid betreft, is de informatisering van de aanvragen niet ver meer af. De Kruispuntbank is een model in haar genre. De minister schat dat de aangiften van sociale risico's elektronisch zullen kunnen worden ingediend vanaf januari 2003. Wat de

kiosques publics. La masse d'investissement doit couvrir la prise en charge des personnes qui ne peuvent pas suivre.

Une ASBL aura un numéro d'identification unique. Si elle est transformée en société à caractère commercial, elle pourra conserver ce numéro.

Les personnes extérieures au système ne peuvent pas consulter les données. Le système ne le permet pas. Les informations que la loi permet de diffuser librement seront toutefois accessibles quant à elles.

Le numéro national sera unique pour les entreprises avec ou sans filiales. Le numéro ne subira pas de changements par la création de filiales ou par le déplacement de filiales existantes.

Pour les personnes physiques, il ne sera pas possible de «gommer» leur passé en cas de changement de nom.

En ce qui concerne la coopération entre les diverses autorités, il serait parfaitement possible de développer une synergie en vue de l'exploitation d'une administration «virtuelle» unique. Chacun doit pouvoir conserver son autonomie. La collaboration ne peut en aucun cas conduire à une fusion des autorités participantes ou à une renationalisation *de facto*.

Le problème est que les communautés ne travaillent pas au même rythme. Les autorités flamandes travaillent plus vite que les autres.

En ce qui concerne les effectifs des nouvelles structures, un petit groupe de dirigeants spécialisés remplira la fonction d'état-major. Pour le reste, on applique le principe du développement horizontal au sein des départements en travaillent avec les personnes en place.

Les syndicats ne sont pas adaptés à ce nouvel environnement. Ils ne veulent pas que les pouvoirs publics consacrent de l'argent à engager des spécialistes. Or, la réforme ne donnera rien sans spécialistes. La direction et le contrôle sont des tâches qui exigent une capacité spécifique et celle-ci a son prix.

L'externalisation n'est pas une solution pour ce qui est des trois tâches fondamentales, à savoir la demande, la direction et le contrôle. Seules les autres tâches peuvent être confiées au secteur privé.

La Poste doit encore adapter sa gestion et une série de processus aux conditions du marché. Elle doit en outre agir dans le respect de la loi sur les marchés publics.

En ce qui concerne la sécurité sociale, l'informatisation des demandes est pour bientôt. La Banque-carrefour est un modèle en son genre. Selon les estimations du ministre, les déclarations des risques sociaux pourront être faites par la voie électronique à partir de

fiscale materies betreft, hangt het opstarten van het proces af van het invoeren van de elektronische fiscale aangifte.

De minister geeft toe dat de kost voor het gebruik van e-mail duur is, en bijgevolg een remmende factor is. Het is absoluut nodig het internet ook wat dat betreft gebruiksvriendelijker te maken.

De toegankelijkheid mag niet verward worden met de afhankelijkheid van de realisering van de inkom.

De vereenvoudiging van enkele segmenten is niet relevant. De informatisering schept kansen. De overheid moet daarvan gebruikmaken om de *processreengineering* in te voeren.

Sommigen zijn daarmee al bezig: de invoering van de informatisering bij de Administratieve Gezondheidsdienst bracht een reflectie teweeg over de zin van de diverse taken. De arbeidsongevallensector kan bijvoorbeeld best afgestaan worden aan de privé-sector. Dan vervalt het gehele erkenningsonderzoek van deze ongevallen.

Het *reengineeringproces* zal aldus eindigen in de hervorming van de diensten en de wetgeving.

Qua methodiek is er de *ex-ante*- en de *ex-post*-evaluatie. Dit is terzelfder tijd mogelijk.

De *ex-post*-evaluatie is eerder de *quality control*, en heeft minder invloed op de *reengineering*.

Op de vraag van een senator of ook de toepassing van wetten en koninklijke besluiten moet worden geïntegreerd in het proces, laat de minister er niet de minste twijfel over bestaan dat men buiten de wet moet denken voor *procesreengineering*, zoniet komt men nooit tot een hervorming. Alles in vraag stellen is een permanente bewegingsreflex.

Het PP-partnership kan ook *bottom-up* worden toegepast.

Aldus kan bijvoorbeeld het wettelijk systeem van de handgeschreven registers worden doorbroken bij de hypotheeken.

De wet op de privacy zélf, die het gevolg is van angst voor de informatica, moet nu worden herbekeken.

De opdracht van regeringscommissaris Leonard is afgelopen en de minister heeft deze bevoegdheid volledig tot zich getrokken.

De commissaris Zenner is er enkel voor de vereenvoudiging van de fiscale procedure. Als zodanig kan hij slechts zijdelings in aanraking komen met de materie van het *e-government*.

Wel zou er een specifiek commissariaat kunnen komen voor de sociale sector, en dan nog slechts met een coördinerende bevoegdheid.

janvier 2003. En ce qui concerne les matières fiscales, il faut attendre l'introduction de la déclaration fiscale électronique pour lancer le système.

Le ministre admet que le coût d'utilisation du courrier électronique est élevé et qu'il constitue dès lors un frein. Il est absolument nécessaire de rendre l'internet plus accessible, y compris sur ce point.

L'accessibilité ne peut être confondue avec la dépendance de la réalisation de l'entrée.

La simplification de quelques segments n'est pas suffisante. L'informatisation offre des possibilités que les pouvoirs publics doivent exploiter pour redéfinir les procédures de travail.

Certaines administrations se sont déjà engagées sur cette voie: l'informatisation du Service de santé administratif a suscité une réflexion sur le sens des diverses tâches. L'on pourrait, par exemple, fort bien céder le secteur des accidents du travail au privé. Cela permettrait d'éviter toute l'enquête visant à établir, si un accident est bel et bien un accident du travail.

La réorganisation des procédures débouchera donc sur une réforme des services et de la législation.

Sur le plan de la méthodologie, on distingue l'évaluation *ex ante* et l'évaluation *ex post*; les deux sont possibles simultanément.

L'évaluation *ex-post* relève plutôt quant à elle du contrôle de la qualité et elle a dès lors une moindre incidence sur la réorganisation.

À la question d'un sénateur qui désirait savoir si l'application des lois et des arrêtés royaux doit également être intégrée dans le processus, le ministre répond catégoriquement qu'il faut concevoir la réorganisation sans tenir compte du cadre légal, sans quoi on n'arrivera jamais à une réforme. Tout remettre en question est un réflexe permanent.

Le partenariat PP peut également être appliqué du bas vers le haut.

On pourrait ainsi mettre fin, par exemple, au système légal des registres écrits à la main pour ce qui est des hypothèques.

La loi sur la vie privée, qui participe de la peur de l'informatique, doit être revue à présent.

La mission du commissaire du gouvernement Leonard étant arrivée à son terme, le ministre a repris pleinement ses compétences à son compte.

Le commissaire Zenner s'occupe uniquement de la simplification de la procédure fiscale. En tant que tel, il ne sera confronté que de manière indirecte avec l'administration en ligne.

On pourrait certes envisager de créer un commissariat spécifique pour le secteur social, qui serait simplement doté d'une compétence de coordination.

Wat De Post betreft, is deze onderneming voor verbetering vatbaar, mits een consequente investering.

Maar als overheidsonderneming moet ze wel respect hebben voor het geheel dat voor alle overheden wordt opgezet.

Elke overheid moet haar organisatie aanduiden voor de universele dienstverlening.

Alle organisaties worden uiteindelijk samengevoegd via PKI naar één groep.

Samenwerking met de privé-sector is daarbij mogelijk.

De federale overheid zal als haar organisatie De Post aanduiden, voorzover het de universele dienstverlening betreft. De Post kan wel hier en daar opdrachten vervullen voor de diverse gemeenschappen, maar ze mag daarbij geen preponderante rol spelen.

De VRT past niet als orgaan voor «*build*» en «*operate*». Ze bereidt zich vooral voor op het nieuwe televisiegebeuren.

Wat de financiering van de *buildfase* betreft, zal er veel geld nodig zijn qua investering, dat vooral van de federale participatiemaatschappij zal moeten komen.

Het *back-office* is een zaak van de *operatefase*, en dient uit de gewone begroting gefinancierd.

Het gebruik van het systeem is eveneens te betalen vanuit de gewone begroting. Dit zal uiteraard in stijgende lijn gaan. Het gaat immers om een inhaalbeweging.

Wat *security* betreft, meent hij dat deze maximaal moet zijn. Het verlies van gegevens op magneetband moet onmogelijk zijn.

Daarom moet *e-government* maximaal beveiligd zijn.

Voor de bestelling van documenten moet niet alleen de *security* gelden, maar moeten ook andere belemmeringen worden geweerd, zoals het plakken van zegels. De zegelrechten moeten ook worden afgeschaft, krachtens het principe van de gelijke kost voor alle burgers. Er mag geen verschil zijn in kost voor elektronische gebruikers en anderen.

En ce qui concerne l'entreprise de La Poste, on peut dire qu'elle pourrait certes être rendue plus performante mais seulement au prix d'investissements considérables.

Mais, en tant qu'entreprise publique, elle doit agir dans le respect de tout ce qui est mis en place pour l'ensemble des pouvoirs publics.

Chaque administration doit adapter son organisation au service universel.

Toutes les organisations seront finalement réunies en un seul et même groupe par le biais de la PKI.

Une coopération avec le secteur privé est également envisageable dans ce contexte.

L'autorité fédérale désignera La Poste comme son organisation, du moins en ce qui concerne le service universel. La Poste peut certes remplir des missions ponctuelles pour le compte des diverses communautés, mais elle ne peut jamais jouer un rôle prépondérant à cet égard.

La VRT ne convient ni comme organe pour la phase «*build*» ni comme organe pour la phase «*operate*». La VRT se prépare surtout aux nouveaux développements dans le monde télévisuel.

En ce qui concerne le financement de la phase «*build*», il faudra d'importants investissements et une grande partie de ceux-ci devra venir de la société fédérale de participation.

Le *back-office* relève de la phase *operate* et doit être financé sur le budget ordinaire.

L'utilisation du système doit également être financée à charge du budget ordinaire. Le coût de son utilisation ira bien sûr croissant, puisque l'on assistera à une opération de rattrapage.

En ce qui concerne la sécurité, il estime que celle-ci doit être maximale. Il faut veiller à ce qu'il soit impossible de perdre des données sur bande magnétique.

C'est pourquoi l'administration électronique doit être sécurisée au maximum.

Pour ce qui est de la commande de documents, il faut, d'une part, tenir compte du problème de la sécurité et, d'autre part, supprimer d'autres obstacles, comme celui de l'obligation d'apposer des timbres. Il y a lieu en outre de supprimer les droits de timbres en vertu du principe selon lequel le coût doit être le même pour tous les citoyens. Il ne peut y avoir aucune différence de coût selon que le citoyen utilise des moyens électroniques ou non.

2. HOORZITTING MET DE VICE-EERSTE MINISTER EN MET DE MINISTER VAN ECONOMIE EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK, BELAST MET HET GROOTSTEDENBELEID, GEHOUDEN OP 6 DECEMBER 2000

2.1. Uiteenzetting van de minister voor Economie en Wetenschappelijk Onderzoek, belast met het Grootstedenbeleid

De minister heeft er kennis van genomen dat de commissie ingelicht wil worden over de verschillende initiatieven die momenteel binnen de federale regering worden ontplooid in verband met het ontwikkelen van wat men tegenwoordig *e-government* of de «elektronische administratie» noemt.

De regering pakt dit aan als volgt.

Het begrip *e-government* omvat zowel kwesties die verband houden met het ontwikkelen van een goed functionerende informatica-infrastructuur, als maatregelen die alle burgers in staat stellen om de nieuwe informatie- en communicatietechnologie te gebruiken.

Het is immers niet de bedoeling om een moderne administratie tot stand te brengen die slechts voor een deel van het publiek toegankelijk is en zo een duale samenleving te creëren. Dit fenomeen heeft trouwens al een naam: de «digitale kloof».

In het kader van het *e-government* moet de overheid trouwens ook de toegang tot de elektronische overheidsdiensten kunnen waarborgen. Met «toegang» wordt zowel de infrastructuur bedoeld die ter beschikking van het publiek wordt gesteld, als de toegankelijkheid van de beschikbare informatie. De minister komt straks nog terug op dit toegankelijkheidsprincipe.

Op het vlak van de infrastructuur is het dus de bedoeling de nieuwe technologieën te gebruiken om de informatie die de overheid bezit, ter beschikking te stellen van de burgers en de ondernemingen. Deze eerste stap in het moderniseringsproces van de overheidsdiensten is reeds grotendeels afgerond. Veel van deze diensten hebben intussen hun eigen website.

Het gaat er nu om de burgers en de ondernemingen ook de kans te bieden «on line» met de administratie te communiceren.

In dit verband is gebleken dat België dringend nood heeft aan een structuur die alle overheidsdiensten groepeerd. Het plan is dus ontstaan om alle Belgische overheidsdiensten, zowel op federaal als op regionaal, gemeenschaps- en gemeentelijk niveau, samen te brengen in één structuur of toegangspoort («portal»).

De constructie ervan dient uiteraard te gebeuren in nauwe samenwerking met de deelgebieden en met

2. AUDITION DU VICE-PREMIER MINISTRE ET DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, CHARGÉ DE LA POLITIQUE DES GRANDES VILLES, TENUE LE 6 DÉCEMBRE 2000

2.1. Exposé du ministre de l'Économie et de la Recherche scientifique, chargé de la Politique des grandes villes

Le ministre a bien noté que la Commission souhaite être informée des différentes initiatives actuellement en cours au sein du gouvernement fédéral et qui visent la mise en place de ce qu'on appelle désormais l'administration électronique (*e-government*).

L'approche du gouvernement est la suivante.

La notion d'administration électronique recouvre tant des questions relatives à la mise en place d'une infrastructure informatique performante, que des mesures qui permettent à chaque citoyen d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Il ne s'agit pas, en effet, de créer une administration moderne qui ne serait accessible qu'à une partie de la population et de créer ainsi une société à deux vitesses. Ce phénomène a d'ailleurs déjà un nom: la «fracture numérique».

Dans le cadre de l'administration électronique, les pouvoirs publics doivent donc également garantir l'accès aux services publics électroniques. Cette notion d'«accès» recouvre tant les infrastructures mises à la disposition du public que l'accessibilité des informations disponibles. Le ministre reviendra par la suite sur cette notion d'accessibilité.

En terme d'infrastructure tout d'abord, l'objectif est donc d'utiliser les nouvelles technologies pour mettre à la disposition des citoyens et des entreprises, les informations détenues par les pouvoirs publics. Cette première étape dans la modernisation des administrations est déjà en grande partie réalisée. Bon nombre d'entre elles possèdent déjà leur propre site.

Désormais, il s'agit également de permettre aux citoyens et aux entreprises d'effectuer des transactions en ligne avec les services administratifs.

À cet égard, il s'est avéré qu'une structure regroupant l'ensemble des services administratifs belges faisait cruellement défaut en Belgique. L'idée est dès lors de présenter dans une structure unique, qu'on appelle un portail unique, l'ensemble des services publics belges, qu'ils soient fédéraux, régionaux, communautaires ou encore communaux.

La construction d'un tel portail doit bien évidemment se faire en étroite collaboration avec les entités

strikte inachtneming van de bevoegdheden. Het project is momenteel in behandeling bij een werkgroep samengesteld uit vertegenwoordigers van de federale, regionale en gemeenschapsregeringen.

Het is de bedoeling om de overheidsdiensten zo op een gebruiksvriendelijke manier voor te stellen en daarbij rekening te houden niet zozeer met de nogal complexe Belgische institutionele structuur, als wel met de verwachtingen van de burgers en de ondernemingen.

Deze geïntegreerde aanpak zou de dienstverlening aan de burgers en de ondernemingen aanzienlijk moeten verbeteren. Ook zouden de kosten zo moeten verminderen, wat op zich al niet te verwaarlozen is.

De minister van Economie is trouwens zeer bezorgd om de beveiliging van de nieuwe infrastructuur. Niet alleen moet de veiligheid van het systeem optimaal zijn, maar ook de uitwisseling van — vaak persoonlijke — gegevens dient zo goed mogelijk beveiligd te worden.

De minister van Ambtenarenzaken heeft in dit verband samen met de minister van Economie en de minister van Telecommunicatie een nota ingediend, die de PKI-infrastructuur van de overheidsdiensten en het gebruik van elektronische handtekeningen door de overheidsdiensten behandelt.

Deze tekst is voorgelegd aan de Nationale Gemengde Commissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij en creëert een door de gemeenten verzorgd identificatiesysteem voor de burgers die een elektronische handtekening gebruiken.

Het komt hierop neer dat de dienstverleners die instaan voor de certificatie, namelijk de bedrijven die de elektronische handtekeningen leveren, zich ertoe verbinden om dit via de gemeenten te doen. Op die manier worden bij transacties tussen burgers en overheidsdiensten alleen de elektronische handtekeningen aanvaard die zijn afgegeven via de gemeenten.

De regering heeft immers geoordeeld dat de gemeente de meest aangewezen instantie is om de identiteit van de handtekeningen te controleren, zoals zij dit ook voor het uitreiken van de identiteitskaarten doet. Deze verplichting houdt een bijkomende garantie in, die noodzakelijk is om het frauduleuze gebruik van een elektronische handtekening te voorkomen. De regels inzake de praktische toepassing van het systeem moeten worden vastgelegd in een koninklijk besluit.

Volgens de minister is dit systeem slechts een eerste stap op de weg naar een gratis elektronische handtekening voor iedere burger. Een studie zal binnenkort moeten uitmaken of het mogelijk is om een elektroni-

fédérées et dans le strict respect des compétences de chacun. Ce projet est actuellement en discussion au sein d'un groupe de travail réunissant les représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements régionaux et communautaires.

L'idée est ainsi de présenter les services publics de façon conviviale en tenant compte, non pas de la structure institutionnelle belge plutôt complexe, mais bien en fonction des attentes des citoyens et des entreprises.

Cette approche intégrée devrait donc améliorer de manière substantielle le service aux citoyens et aux entreprises. Elle permettra aussi de réduire les coûts, ce qui, en soi, n'est pas négligeable.

Le ministre de l'Économie est par ailleurs particulièrement attentif à la sécurisation de cette nouvelle infrastructure. Il s'agira non seulement d'optimiser la sécurité du système mais également des échanges de données qui ont bien souvent un caractère personnel.

Dans ce contexte, le ministre de la Fonction publique a déposé une note, cosignée par les ministres de l'Économie et des Télécommunications, sur l'infrastructure PKI des services publics et sur l'utilisation des signatures électroniques par les pouvoirs publics.

Ce texte, soumis à la Commission nationale mixte relative aux entraves de la société de l'information, met en place un système d'identification par les communes des citoyens qui utilisent une signature électronique.

L'idée est la suivante : les prestataires de service de certification, c'est-à-dire les sociétés qui délivrent les signatures électroniques, s'engagent à passer par les communes pour la délivrance de ces signatures. Dès lors, seules les signatures électroniques délivrées par l'intermédiaire des communes seront acceptées dans les transactions entre les citoyens et les administrations.

Le gouvernement a en effet estimé que les communes étaient le plus à même de vérifier l'identité des signataires, comme c'est déjà le cas lors de la délivrance de la carte d'identité. Cette obligation constitue une garantie supplémentaire mais nécessaire pour éviter toute utilisation frauduleuse d'une signature électronique. Les modalités pratiques de ce système devront être définies dans un arrêté royal.

Ce système doit, dans l'esprit du ministre, n'être qu'une première étape vers une signature électronique gratuite pour chaque citoyen. À cet égard, une étude devra prochainement envisager la possibilité d'inté-

sche handtekening op te nemen op de toekomstige elektronische identiteitskaart.

De voorwaarde dat de elektronische handtekening gratis moet zijn, brengt ons terug bij het oorspronkelijke gespreksonderwerp: de toegankelijkheid van de elektronische overheidsdiensten.

Zoals gezegd, zullen de overheidsdiensten niet alleen een infrastructuur moeten opbouwen die tegemoet komt aan de verwachtingen van de burgers en waar dus ook begeleidende maatregelen bijhoren. Zij zullen ook moeten garanderen dat er open informatiencanormen worden gebruikt.

Dat laatste aspect van *e-government* vergt de bijzondere aandacht van de overheid. Alle overheidsinformatie moet door iedereen kunnen worden gelezen en niet alleen door de gelukkige bezitters van de allernieuwste software van een bepaald merk. Net als in de traditionele wereld moet ook in de virtuele wereld de toegang tot de overheidsinformatie verzekerd zijn voor bejaarden of gehandicapten.

De elektronische identiteitskaart zal beter beveiligd zijn dan de SIS-kaart. De regering bespreekt thans deze kwestie.

In het kader van de Europese Unie wordt gedacht aan een eenvorming systeem met chipkaarten. De SIS-kaart kan hiervoor niet dienen.

2.2. Bespreking

Een lid stelt vast dat het identificatienummer het essentiële element vormt van het *e-government*-systeem. Waarom kan men daarvoor de SIS-kaart niet gebruiken?

De minister antwoordt dat het om een probleem gaat van beveiliging van de handtekeningen: ze moeten volgens een asymmetrische cryptografie zijn opgesteld. Het systeem functioneert met twee wiskundig gebonden sleutels: een publieke (niet-geheime) en een privé (geheime).

Bedrijven als Isabel en Globals gebruiken reeds dit systeem.

Een lid beweert dat de discussie over de elektronische handtekening een debat uit het verleden is. Binnenkort voorziet men computerschermen met ingebouwde camera en identificatie op basis van de stem. De minister moet vooruitziend zijn, en de toekomst voorbereiden, zonder overbodige investeringen.

In een elektronisch systeem van regeren is er ook de reserveplicht van de ambtenaren. Zonder spreekrecht van de ambtenaren, dat wil zeggen een verregaande

grer une signature électronique sur la future carte d'identité électronique.

Cette condition de la gratuité d'une signature électronique nous ramène ainsi au débat essentiel: l'accès aux services publics électroniques.

Les pouvoirs publics devront non seulement, comme on l'a dit, fournir une infrastructure adaptée aux attentes des citoyens, ce qui nécessite aussi des mesures d'accompagnement, mais ils devront également garantir l'utilisation de standards informatiques ouverts.

Ce dernier aspect de l'administration électronique requiert de la part des autorités une attention toute particulière. Il s'agit de veiller à ce que toute information publique puisse être lue par tous et non pas uniquement par les heureux détenteurs du dernier modèle de logiciel informatique d'une société en particulier. De même, l'accessibilité des informations publiques, notamment par les personnes âgées ou encore par les personnes handicapées, doit être garantie dans le monde virtuel au même titre qu'elle l'est dans le monde traditionnel.

La carte d'identité électronique se différencie par la carte SIS, en tant que sa sécurité sera renforcée. Le gouvernement en discute.

L'Union européenne réfléchit à un système uniforme européen de cartes à puces. La carte SIS ne rencontre pas cet objectif.

2.2. Discussion

Une membre constate qu'un numéro d'identification est l'élément essentiel de l'administration électronique. Pourquoi ne pas utiliser alors la carte SIS?

Le ministre répond qu'il s'agit d'un problème de sécurisation de signatures: elles doivent être établies selon une cryptographie asymétrique. C'est un système qui utilise deux clés liées mathématiquement: une publique (non secrète) et une privée (secrète).

Des firmes comme Isabel et Globals utilisent déjà ce système.

Un membre prétend que la discussion relative à la signature électronique est dépassée. On prévoit la mise en service, d'ici peu, d'écrans d'ordinateur avec caméra incorporée et identification sur la base de la voix. Le ministre doit être prévoyant et il doit préparer l'avenir sans se lancer dans des investissements superflus.

Dans le cadre d'un système d'administration électronique, les fonctionnaires ont également une obligation de réserve. Si les fonctionnaires n'ont pas de

delegatie, hoeft de investering niet en volstaat rechtstreeks contact.

En zelfs al gaat alles sneller via elektronische informatie, is er toch een enorm probleem met de beveiliging. Het Echelonverhaal versterkt hem nog in zijn terughoudendheid. Als men weet dat de Amerikaanse inlichtingendiensten dit netwerk ook gebruiken voor economische spionage, bijvoorbeeld om wapen- en vliegtuigcontracten te beïnvloeden, dan is er geen reden om te snel van wal te steken. De ambtenaren zouden wel eens in verleiding kunnen komen om databanken over de allerpersoonlijkste gegevens te misbruiken.

Men moet dus misbruik voorkomen via juridische sancties, daar waar het blijkbaar niet lukt via technische weg.

De minister verklaart dat de identificatiesystemen waarover het lid spreekt nog niet helemaal operationeel zijn. Dat geldt ook voor de vingerafdrukidentificatie waarvan de ontwikkeling nochtans al ver gevorderd is.

Daarom is gekozen voor de asymmetrische cryptografie maar het wetsontwerp over elektronische handtekeningen is neutraal vanuit elektronisch oogpunt. Bovendien legt een verordening van de Europese Unie ons deze vorm van encryptie op, en deze norm moet bijgevolg in het Belgisch recht worden omgezet.

Het systeem moet zo vlug mogelijk worden aangenomen. Het gaat hem ook over de bewijskracht voor het gerecht. Vanuit het oogpunt van beveiligde technologie moet het systeem neutraal zijn.

Juist vanwege het streven naar absolute veiligheid heeft het project een zekere vertraging opgelopen wat betreft het eenheidsportaal.

De vorige spreker wijst erop dat de encryptie zeer duur is. Bovendien moet elke sleutel ter beschikking worden gesteld van de Staatsveiligheid. Hij is daarenboven kraakbaar.

Men moet zich dus geen illusies maken, maar wel de sancties navenant zwaar genoeg stellen.

De minister antwoordt dat op het vlak van het strafrecht de aanpassing van de strafwet aan het internet gebeurt via de wet op de informaticacriminaliteit.

De minister voor Telecommunicatie en Overheidsbedrijven wenst hieraan toe te voegen dat hij het eens is met het lid dat beweert dat het gevaar voor hackers altijd reëel is. Daar de overheid alle gegevens heeft over de burgers, zelfs de meest gevoelige, heeft ze sowieso een grotere beveiligingsplicht. De dubbele encryptie is het beste wat er op dit ogenblik bestaat.

droit de parole, lequel droit implique une délégation de pouvoir importante, l'investissement n'est pas nécessaire et le contact direct suffit.

Et si l'information électronique permet de tout accélérer, il n'en reste pas moins que l'on est confronté à un énorme problème de protection. Le cas d'Échelon ne fait que le conforter dans ses réserves. Quand on sait que les services de renseignements américains utilisent également ce réseau à des fins d'espionnage économique, par exemple en vue d'influer sur les termes de contrats de ventes d'armes et d'avions, rien ne pourrait justifier une accélération des choses. Les fonctionnaires pourraient très bien être tentés un jour de faire un usage abusif d'informations à caractère personnel très poussé que recèlent certaines banques de données.

Il faut donc prévenir les abus en prévoyant des sanctions juridiques là où on n'y arrive manifestement pas au moyen de précautions d'ordre technique.

Le ministre déclare que les systèmes d'identification dont parlait le membre, ne sont pas encore au point, pas plus d'ailleurs que la reconnaissance des empreintes digitales dont le développement est pourtant déjà très avancé.

C'est la raison pour laquelle la cryptographie asymétrique est retenue mais le projet de loi sur les signatures électroniques est neutre d'un point de vue électronique. En plus, une directive de l'Union européenne nous l'impose, et doit être transposée en conséquence en droit belge.

Il faut que le système soit adopté au plus vite. Il y va aussi de la force probante pour la justice. Le système doit être neutre du point de vue de la technologie sécurisée.

C'est à cause de ce souci de sécurité absolue qu'il y a un certain retard dans la réalisation du portail unique.

Le préopinant souligne que le codage, le chiffrement est une opération très coûteuse. En outre, chaque clé doit être mise à la disposition de la Sûreté de l'État et est de surcroît susceptible d'être piratée.

Il ne faut donc se faire aucune illusion, et proportionner la sévérité des sanctions à la gravité des infractions.

Le ministre répond qu'au niveau du droit pénal, l'adaptation de la loi pénale à l'internet s'opère via la loi sur la criminalité informatique.

Le ministre des Télécommunications et des Entreprises et participations publiques tient à ajouter qu'il est d'accord avec le membre selon lequel le risque de piratage est toujours réel. Étant donné que les pouvoirs publics disposent de toutes les données relatives aux citoyens, même les plus sensibles, ils doivent en tout cas respecter un plus grand principe de protec-

De private code kan niet uit de publieke encryptie worden opgehaald.

Wat «Echelon» betreft, dient men in herinnering te brengen dat de meeste door dat systeem gecapteerde informatie niet eens is beveiligd *ab initio*. Wat de commerciële beveiligingspakketten betreft, heeft de overheid de encryptiegegevens in handen, en dus ook de Amerikaanse overheid, voor eigen nationale producenten. Nochtans zijn er nu Europese producten op de markt waar de VS geen vat op hebben.

Hij bevestigt de uitleg van zijn collega dat de wet op de informaticacriminaliteit ook de misbruiken van systemen bestraft en inbreuken op de elektronische handtekening.

De vorige spreker weet wel dat het briefgeheim uitgebreid is tot elektronische communicatie. De drager van het bericht stelt geen probleem.

Waar het hem vooral om te doen is, is de controle op de inhoud. Als men de regels van de vrije markt als uitgangspunt hanteert, moet het debat op een ander niveau gevoerd worden, namelijk op wereldvlak.

3. HOORZITTING MET DE MINISTER VAN TELECOMMUNICATIE EN OVERHEIDSBEDRIJVEN, GEHOUDEN OP 6 DECEMBER 2000

3.1. Uiteenzetting door de minister

De installatie van het *e-government* is op federaal vlak de verantwoordelijkheid van drie ministers, namelijk de heer Luc Van den Bossche, die de *back-office* verzorgt, de heer Rik Daems, die de PPP (Public/private partnership) uitwerkt en bevoegd is voor de ICT in het algemeen (Informatie- en Communicatie Technologie), en de heer Charles Picqué, die binnen de wet op de elektronische handtekening verantwoordelijk is voor de vrijwillige certificatie van dienstverleners voor elektronische handtekeningen.

Van bij het aantreden van de huidige regering werd het plan opgevat om het *e-government* te bevorderen. Begin oktober 1999 werd de gemengde commissie voor het wegnemen van de belemmeringen voor de informatiemaatschappijen opgericht en er was geregeld overleg tussen de kabinetten.

In april 2000 gingen de ministers Rik Daems en Luc Van den Bossche samen naar Seattle om er een conferentie bij te wonen over *e-government*. Dat was de aanzet voor de invoering van het concept in België. De sector werd afgetast, en er werden ontwerpen uitgewerkt.

Op 17 juli 2000 kwam een eerste nota in minister-raad, over een intentiegericht *e-government*, met een actieve tussenkomst van de regering.

tion. Le double chiffrement est la meilleure formule qui existe pour l'instant. Le code privé ne peut pas être obtenu au départ du chiffrement public.

En ce qui concerne «Echelon», il faut rappeler que la plupart des informations captées par ce système n'ont pas été protégées *ab initio*. Quant aux paquets de protection commerciale, les pouvoirs publics, y compris, dès lors, ceux des États-Unis, ont en main les données de chiffrement pour leurs propres producteurs nationaux. On trouve cependant aujourd'hui sur le marché des produits européens sur lesquels les États-Unis n'ont aucune prise.

Il confirme l'explication de son collègue selon laquelle la loi sur la criminalité informatique punit également les abus de systèmes ainsi que les infractions en matière de signature électronique.

Le préopinant sait très bien que le secret des lettres a été étendu aux communications électroniques. Le support du message ne pose aucun problème.

Ce qu'il veut surtout, c'est le contrôle du contenu. Si l'on part des règles de la libre concurrence, il faut porter le débat à un autre niveau, c'est-à-dire à l'échelon mondial.

3. AUDITION DU MINISTRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES ET PARTICIPATIONS PUBLIQUES, TENUE LE 6 DÉCEMBRE 2000

3.1. Exposé du ministre

L'installation de l'administration électronique est, à l'échelon fédéral, du ressort de trois ministres: M. Luc Van den Bossche, qui s'occupe des services administratifs; M. Rik Daems, qui élabore le PPP (partenariat public/privé) et a dans ses compétences l'ICT en général (*Information and Communication Technology*); et M. Charles Piqué, qui, dans le cadre de la loi sur la signature électronique, est responsable de la certification volontaire des fournisseurs de services en matière de signature électronique.

Dès l'entrée en fonction de l'actuel gouvernement, on a conçu le projet de favoriser l'administration électronique. Début octobre a été créée la commission mixte chargée de lever les obstacles à la société de l'information et il y a eu une concertation régulière entre les cabinets.

En avril 2000, les ministres Rik Daems et Luc Van den Bossche sont allés ensemble à Seattle, pour y assister à une conférence sur l'administration électronique. Ce fut le point de départ de l'introduction du concept en Belgique. Le secteur a été exploré et des projets ont été élaborés.

Le 17 juillet 2000, le Conseil des ministres a produit une première note relative à une administration électronique axée sur les intentions, avec une intervention active du gouvernement.

De afspraak was toen dat er drie onderdelen zouden worden uitgewerkt:

- 1) een algemene nota over *e-government*;
- 2) een nota over PKI (*Public Key Infrastructure*);
- 3) een nota over samenwerkingsverbanden tussen private en publieke sector.

In september 2000 kwam er een specifieke regeringsverklaring met het vijfsterrenplan voor de informatiesamenleving, waarvan ster nr. 1 het *e-government* was, met als begroting een deel van de opbrengst van de veiling van de UMTS-licenties. De opbrengst van de veiling van de UMTS-licenties zal integraal gebruikt worden voor schuldafbouw en een deel van de uitgespaarde rente-uitgaven zal besteed worden aan initiatieven binnen het vijfsterrenplan. De vermeden rente-uitgaven zullen verdeeld worden tussen informatiesamenleving en mobiliteit, waarbij een twee derden/een derde verhouding wordt gehanteerd die progressief verandert. Dit betekent dat men begint met twee derden voor informatiesamenleving en een derde voor mobiliteit. Na vijf jaar is de verhouding andersom.

In november 2000 werd de nota over PKI in Ministerraad goedgekeurd.

Als gevolg daarvan wordt gezocht naar samenwerkingsakkoorden met gemeenschappen en gewesten en wordt de inhoudelijke voorbereiding getroffen.

Tegen 18 december 2000 moet er een intergouvernementele samenwerking komen, en vervolgens een formeel samenwerkingsakkoord met gemeenschappen en gewesten.

Verder moet nog de samenwerking met De Post en de andere autonome overheidsbedrijven besproken worden.

3.2. Bespreking

Een senator vraagt hoe de financiering van de UMTS-rechten zal verlopen.

Welke sommen zijn bestemd voor de bevoegdheden van minister Daems enerzijds, en deze van minister Van den Bossche anderzijds?

Qua samenwerkingsverbanden vraagt hij zich af wie eindverantwoordelijke zal zijn. Is het soms De Post, die zich de laatste tijd in die zin profileert?

Een lid meent verstaan te hebben dat de certificaten erkend zullen worden via het Rijksregister.

Het is evenwel de firma IDOC die de identiteitskaarten aanmaakt. Er komt een nieuwe aanbesteding waarbij andere aannemers de mogelijkheid hebben

Il avait alors été convenu que la note serait subdivisée en trois :

- 1) une note générale sur l'administration électronique;
- 2) une note sur la PKI (*Public Key Infrastructure*);
- 3) une note sur des accords de coopération entre le secteur privé et le secteur public.

En septembre 2000, une déclaration gouvernementale spécifique a été faite concernant le plan cinq étoiles pour la société de l'information, dont l'étoile n° 1 était l'administration électronique, dont le budget serait alimenté par une partie du produit de vente des licences UMTS. Le produit de la vente aux enchères des licences UMTS servira intégralement à rembourser la dette et une part des intérêts économisés sera consacrée à des initiatives dans le cadre du plan cinq étoiles. Les montants d'intérêts économisés seront répartis entre la société de l'information et la mobilité selon une proportion un tiers/deux tiers qui évoluera progressivement. On commencera avec deux tiers pour la société de l'information et un tiers pour la mobilité, pour aboutir au rapport inverse cinq ans plus tard.

En novembre 2000, la note sur la PKI a été approuvée en Conseil des ministres.

À la suite de cette approbation, on cherche à réaliser des accords de coopération avec les communautés et les régions et on travaille à l'élaboration du contenu.

D'ici au 18 décembre 2000, une synergie intergouvernementale devrait voir le jour, suivie d'un accord de coopération formel avec les communautés et les régions.

D'autre part, il faut encore discuter de la coopération avec la Poste et les autres entreprises publiques autonomes.

3.2. Discussion

Un sénateur demande comment se fera le financement des droits UMTS.

Quels sont les montants destinés aux attributions du ministre Daems, d'une part, et du ministre Van den Bossche, d'autre part?

En ce qui concerne les accords de coopération, l'intervenant se demande qui sera le responsable final. Serait-ce La Poste, qui, ces derniers temps, se profile dans ce sens?

Un commissaire croit avoir compris que les certificats seront reconnus par le biais du Registre national.

C'est toutefois la firme IDOC qui confectionne les cartes d'identité. On procédera à une nouvelle adjudication qui donnera à d'autres entrepreneurs la possi-

mee te dingen. Waarom worden ze niet betrokken bij PKI?

Wat gaat er gebeuren als er één kaart komt, de zogenaamde «*smart card*»?

Een ander lid vraagt of minister Daems ook specialisten heeft aangetrokken en onder welk statuut.

Hoever staat het met de twee ontbrekende nota's die aan de regering moeten worden voorgelegd, en voornamelijk deze over de algemene principes?

Wat is de rol van de overheidsbedrijven in deze context? Deze zouden aan de burgers pc's kunnen aanbieden via kiosken. De meeste burgers zullen dit nodig hebben, omdat ze thuis geen pc's hebben.

De minister antwoordt dat de vraag naar de architectuur van het *e-government* niet eenvoudig te beantwoorden is, omdat een aantal zaken in volle beweging zijn.

De hervorming gaat uit van de *back-office* van alle overheden, en via de informatica van hun *middle-ware*-structuur. Daarenboven komt als sluitsteen het portaal.

In het buitenland vindt men al erg veel landen waar 50% van de bevolking aangesloten is op internet. In België is dat ongeveer 1/3 van de gezinnen, doch men kan bijkomende kanalen voorzien voor de toegang, zoals de set-up box om via de TV te kunnen werken.

Men moet dus faseren. Een enkel portaal, met een *back-office* die onvolmaakt werkt, geeft een onvolmaakt beeld.

Qua financiering kunnen de bespaarde rente-uitgaven van de UMTS-veiling ten dele worden aangewend.

Het regeerakkoord verwijst naar de federale participatiemaatschappij om deze materie te beheren.

Wat het aspect betreft van de PKI-problematiek, is het duidelijk dat deze gebonden is aan de elektronische handtekening. Dit valt onder de bevoegdheid van minister Picqué.

De PKI-nota staat op zichzelf, en de andere twee sluiten aan op mekaar.

Wat de problematiek van IDOC betreft, wordt deze best aangepakt in een samenwerkingsverband. Er zijn hierover gesprekken gaande.

De aanmaak van identiteitskaarten is in hoofdzaak een bevoegdheid van de minister van Binnenlandse Zaken.

Wat de hooggespecialiseerde technici betreft, werd de heer Verhulst als ICT-manager aangetrokken via

bilité de concourir. Pourquoi ne sont-ils pas associés à la PKI?

Qu'arrivera-t-il si une seule carte est proposée, celle qu'on appelle la «*smart card*»?

Un autre commissaire demande si le ministre Daems s'est également adjoint des spécialistes, et sous quel statut.

Quel est l'état d'avancement des deux notes manquantes qui doivent être présentées au gouvernement, et principalement celle qui traite des principes généraux?

Quel est le rôle des entreprises publiques dans ce contexte? Elles devraient pouvoir proposer des PC aux citoyens par l'intermédiaire de kiosques. La plupart des citoyens en auront besoin, parce qu'ils n'ont pas de PC à domicile.

Le ministre répond qu'il n'est pas simple de répondre à la question relative à l'architecture de l'administration électronique, parce qu'il y a une série de choses qui sont en plein mouvement.

Le réforme part des services administratifs de toutes les autorités et, par le biais de l'informatique, de leur structure intergicielle. Le portail tient lieu de clé de voûte.

À l'étranger, on trouve déjà de très nombreux pays dont 50% de la population est abonnée à l'internet. En Belgique, cela concerne \pm 1/3 des ménages, mais on peut prévoir des canaux d'accès supplémentaires, comme les boîtes montées pour pouvoir passer par la TV.

Il faut donc échelonner. Un portail unique, avec des services administratifs qui fonctionnent imparfaitement, donne une image imparfaite.

En ce qui concerne le financement, les économies d'intérêts réalisées grâce à la vente publique des licences peuvent être partiellement utilisées.

L'accord de gouvernement fait référence à la société fédérale de participation pour gérer cette matière.

Quant à la problématique de la PKI, il est clair qu'elle est liée à la signature électronique. La question relève de la compétence du ministre Picqué.

La note sur la PKI doit être considéré distinctement et les deux autres sont liées entre elles.

En ce qui concerne l'IDOC, le mieux est de régler le problème dans le cadre d'un accord de coopération. Des négociations sont en cours à ce sujet.

La confection des cartes d'identité est principalement une compétence du ministre de l'Intérieur.

Pour ce qui est des techniciens hautement spécialisés, on a engagé M. Verhulst comme manager ICT en

executive search. Voor wat zijn eigen departement betreft verklaart de minister dat hij de heer Verbruggen van Orange heeft aangetrokken als steun voor zijn project. Dit was een aanwerving als extern expert op het kabinet.

Wat de toegangswegen betreft is in beginsel enkel op PC-toegangen gemikt.

Uiteraard kunnen kiosken worden ingericht. Dit zal dan voornamelijk gebeuren in postkantoren.

4. HOORZITTINGEN MET AFGEVAARDIGDEN VAN PLAATSELIJKE BESTUREN, GEHOUDEN OP 7 NOVEMBER, 28 NOVEMBER EN 5 DECEMBER 2000

4.1. Hoorzitting gehouden op 7 november 2000

4.1.1. Hoorzitting met een delegatie van de stad Gent (mevrouw Mercelis, de heer Van der Bauwhede, mevrouw Schelstraete en de heer De Meyer)

De heer Van der Bauwhede zegt dat de stad Gent een project van *e-government* heeft opgezet, uitgaande van PPP (Public/Private Partnership).

Hij geeft vervolgens een demonstratie van de website van de stad Gent, waaruit de omvang moet blijken van het geleverde werk, en de interpenetratie van de gegevens.

Daarop treft men een overzicht aan van de diensten, de toeristische info, de geschiedenis van de stad, een interactieve ondernemersgids voor degenen die een onderneming willen opstarten, de vacatures, gegevens voor de onderzoekers op het gebied van demografie, GIS-toepassingen van alle gegevens van percelen qua BPA, info over verhuizen, de catalogi van de bibliotheken, een stadsplan, een evenementenkalender en multimediautleg in zes talen, waaronder het Japans.

Vervolgens is er het *e-loket*. Dit vereist de nodige marketing om deze dienstverlening bekend te maken. Deze dienst heeft een stijgend succes. Het heeft als voordeel dat de mensen zich niet meer moeten verplaatsen voor een formulier en daardoor tijd winnen. Tegelijk is het een ontlasting van het verkeer binnen de stad.

Men heeft er, bij het invoeren van het *e-loket* naar gestreefd om nog een stap verder te gaan via het invoeren van een persoonlijke dienstverlening van de burgers: op basis van het surfgedrag van de gebruikers, maakt men een profiel op van hun interessegebieden, en gaat men hen interesseren door hun gerichte informatie te sturen.

recourant à la recherche de cadres. S'agissant de son propre département, le ministre déclare qu'il a engagé M. Verbruggen, de chez Orange, comme soutien de projet, au titre d'expert externe du cabinet.

Quant aux voies d'accès, on vise en principe uniquement les accès PC.

Il va de soi que des kiosques pourront également être mis en place. Cela se fera principalement dans des bureaux de poste.

4. AUDITIONS DE DÉLÉGUÉS DES ADMINISTRATIONS LOCALES, TENUES LES 7 NOVEMBRE, 28 NOVEMBRE ET 5 DÉCEMBRE 2000

4.1. Audition tenue du 7 novembre 2000

4.1.1. Audition d'une délégation de la ville de Gand (Mme Mercelis, M. Van der Bauwhede, Mme Schelstraete et M. De Meyer)

M. Van de Bauwhede déclare que la ville de Gand a lancé un projet d'administration électronique sur la base d'un PPP (partenariat public-privé).

Il donne ensuite une démonstration du site web de la ville de Gand pour montrer l'importance du travail accompli et l'interpénétration des données.

On peut trouver sur ce site un aperçu des services, des informations touristiques, l'histoire de la ville, un guide interactif de l'entrepreneur pour ceux qui désirent créer une entreprise, les emplois vacants, des données pour les chercheurs dans le domaine de la démographie, les applications SIG de toutes les données PPA des parcelles, des informations sur les déménagements, les catalogues des bibliothèques, un plan de la ville, un calendrier des événements et une explication multimédia en six langues, dont le japonais.

Il y a ensuite le guichet électronique. Une importante campagne de marketing est nécessaire pour faire connaître ce service. Son succès va croissant. Il présente l'avantage que les gens ne doivent plus se déplacer pour un formulaire et gagnent donc du temps. Parallèlement, cela diminue le trafic dans la ville.

En instaurant le guichet électronique, on a visé plus loin en introduisant un service personnalisé aux citoyens: en fonction du comportement des internautes qui visitent le site, on dresse un profil de leurs centres d'intérêt, et on va les intéresser en leur envoyant une information ciblée.

Het gekozen portaal is ook belangrijk. Het moet goed geconcipieerd worden, ook in verband met andere niveaus, zoals het federaal gebeuren.

De grootste uitdaging voor het welslagen van het *e-government* is evenwel het hertekenen van de processen in de samenwerking binnen de diensten.

4.1.2. Hoorzitting met de heer Fabrice Léveque en de heer Jean-Michel Herbint van de «communicatie-cel» van de stad Bergen

De stad Bergen heeft binnen het secretariaat-generaal een «communicatie-cel» opgericht. Deze cel heeft een website ontwikkeld, die sedert mei 1999 on line is.

Deze cel moet voornamelijk de externe communicatie bevorderen.

Zij ontvangt de e-mails die de websitegebruikers sturen, bekijkt ze en stuurt ze door naar de juiste dienst. Bovendien zorgt de cel ook voor het onderhoud van de website.

Op de website zijn de gebruikelijke rubrieken te vinden: voorstelling van de stad, toeristische informatie, ...

De site biedt echter ook twee extra mogelijkheden:

- het publiek kan via de site administratieve documenten bestellen;
- via de site kunnen administratieve dossiers beheerd worden.

Het publiek kan alle stadsdiensten via een enkel e-mailadres bereiken.

Daarnaast heeft een zestigtal personen een eigen e-mailadres.

De cel sorteert de e-mails die binnenkomen volgens drie types.

Er zijn:

- algemene berichten, bijvoorbeeld gelukwensen voor de site;
- algemene vragen;
- vragen over specifieke problemen, bijvoorbeeld het onderhoud van het wegennet.

Elke mail wordt elektronisch doorgestuurd naar de secretaris-generaal. De dienst waarvoor de e-mail is bestemd, krijgt een papieren kopie. Het derde type mail krijgt een speciale behandeling van de bevoegde diensten.

De uitvoerende diensten die verspreid zijn over de verschillende gebouwen, zorgen voor de antwoorden.

Le portail choisi est également important. Il doit être bien conçu, notamment dans son interaction avec les autres niveaux, comme le fédéral.

Le plus grand défi conditionnant le succès de l'administration électronique est cependant de pouvoir redéfinir les processus de coopération au sein des services.

4.1.2. Audition de MM. Fabrice Léveque et Jean-Michel Herbint de la cellule «communication» de la ville de Mons

La ville de Mons a démarré une cellule «communication» au sein du secrétariat général, qui a développé un site web qui est en ligne depuis mai 1999.

Il s'agit d'une institution qui tend surtout à promouvoir la communication externe.

La cellule reçoit, dépouille et transmet les messages électroniques des utilisateurs du site web, dont elle fait par ailleurs l'entretien.

Le site offre les rubriques traditionnelles (présentation de la ville, tourisme, etc.).

Il a toutefois deux spécificités:

- il offre la possibilité de commander des documents administratifs;
- il permet de gérer les dossiers administratifs.

Il y a une seule adresse disponible au public.

Quelque soixante agents ont une adresse personnelle.

À l'entrée, l'on trie les messages électroniques selon certaines catégories.

Il y a:

- des communications générales, par exemple des félicitations pour le site;
- des demandes générales;
- des demandes au sujet de problèmes ponctuels, par exemple des problèmes d'entretien de voiries.

Chaque message électronique est transmis en copie au secrétaire général et une copie papier est envoyée au service concerné. La dernière catégorie fait l'objet d'un traitement spécifique par les services concernés.

La formulation des réponses dépend des services d'exécution qui sont éparpillés à travers différents bâtiments.

De diensten versturen hun antwoord via gewone post of, indien mogelijk, via e-mail.

De projectleiders zijn erg tevreden over de reacties van de bevolking op de website. Inwoners van de stad Bergen kunnen terecht op een speciaal voor hen voorbehouden plek op de site. Daar vinden zij de openingsuren van de loketten, uitleg over de administratieve procedure die zij moeten volgen en gemeentelijke reglementen. Bovendien kunnen zij ook administratieve documenten aanvragen op de site.

De minister van Ambtenarenzaken meldt de commissie dat de minister van Ambtenarenzaken, de minister van Economie en de minister van Telecommunicatie de krachtlijnen van het toekomstig beleid uittekenen. Zij hebben onder meer bepaald dat de gemeenten moeten optreden als «*certification authority*» (identificatie-autoriteit) voor de elektronische handtekening.

Het rijksregister kan een erg nuttige databank zijn.

In Gent speelt men, naar het zeggen van de heer Van der Bauwhede kort op de bal, door bij een overlijdensaangifte, het certificaat te annuleren.

De bedoeling is om, in een verdere stap, de dossiers te visualiseren.

De heer Herbint verklaart dat de stad Bergen grote inspanningen heeft gedaan om de bevolking vertrouwd te maken met de nieuwe technologieën. In de hele stad zijn in zogenaamde «*genumeriseerde ruimtes*» PC's geïnstalleerd.

De minister verklaart dat eerlang één enkel loket moet worden geïnstalleerd waar bijvoorbeeld het virtuele parcours van de oprichting van een onderneming wordt voorgesteld. In plaats van alle bevoegde instanties te moeten afaan, kan men op één website terecht. Dat betekent uiteraard dat één toegang moet leiden naar alle diensten waarmee contact moet worden opgenomen.

Een ander voorbeeld is het samenbrengen van alle informatie over mobiele werkplaatsen. Alle elementen worden verzameld en op het web geplaatst. Ook die toepassing zal binnenkort operationeel zijn.

4.1.3. Hoorzitting met de heer Kurt Jans, informaticus van de gemeente Kampenhout

De heer Jans is informaticus in de gemeente Kampenhout, die 10 700 inwoners telt. De gemeente heeft een CD-ROM uitgegeven met alle informatie voor de bevolking.

Sinds 1999 werkt hij aan de website van de gemeente waarin alle principes van de *e-gemeente* worden toegepast. Daarvoor moesten alle diensten en ambtenaren e-mail en een mailadres hebben.

Ces services répondent une première fois par courrier ordinaire, voire par courriel si c'est possible.

La population est très active dans le sens voulu par les promoteurs du projet. Une rubrique est réservée spécifiquement aux Montois. Elle indique les heures d'ouverture des guichets, les démarches administratives à suivre, les règlements communaux et la commande de documents administratifs.

Le ministre de la Fonction publique informe la commission que les ministres de la Fonction publique, de l'Économie et des Télécommunications formulent les grandes lignes d'une politique future. Ils ont déterminé entre autres qu'il faudra faire intervenir les communes comme autorités d'identification (*certification authority*) dans le domaine de la signature électronique.

Le registre national saurait servir de base de données très utile.

Selon M. Van der Bauwhede, à Gand, on suit la situation de très près en annulant le certificat dès la déclaration d'un décès.

L'objectif est, ultérieurement, de visualiser les dossiers.

M. Herbint explique que la ville de Mons a fait un grand effort afin de familiariser la population avec les nouvelles technologies : des PC ont été répartis dans la ville dans ce qu'on appelle «*des espaces numérisés*».

Le ministre explique que l'on évoluera très prochainement vers la création d'un guichet unique où l'on aura par exemple le parcours virtuel de création d'une entreprise. Au lieu de passer dans tous les niveaux de pouvoir séparément, il y aura un seul site web. Cela exige évidemment la création d'un portail unique pour l'ensemble des services à contacter.

Un autre exemple est l'organisation de toutes les infos au sujet d'un chantier mobile. Il s'agit de rassembler les éléments et de les transmettre sur le web. Cette dernière application sera bientôt opérationnelle.

4.1.3. Audition de M. Kurt Jans, informaticien de la commune de Kampenhout

M. Jans explique qu'il est informaticien à la commune de Kampenhout, qui a 10 700 habitants. La commune a édité un CD-ROM pour les besoins d'information de la population.

Il a commencé à développer le site-web de la commune depuis 1999, tout en appliquant les principes de la commune en ligne. Il a fallu pour cela que tous les services et tous les fonctionnaires disposent de l'administration électronique et aient une adresse.

Met de financiële steun van een privé-firma heeft elke inwoner een gratis internetaansluiting gekregen.

De gemeente heeft ook een aantal PC's en printers geïnstalleerd in openbare plaatsen, zoals scholen, het postkantoor en het gemeentehuis.

Iedere inwoner ontvangt ook een nieuwsbrief per e-mail.

De plaatselijke ondernemingen krijgen op de website van de gemeente een gratis pagina om zichzelf voor te stellen.

4.1.4. Hoorzitting met de heer Benoît Sonveaux, webmaster van de stad Hoei

De heer Sonveaux heeft een website ontworpen voor de stad Hoei. Hij beklagt zich over het gebrek aan enthousiasme van zijn collega's van andere diensten, die zich niet genoeg inspannen. Hij krijgt ook niet genoeg financiële middelen om echt aan *e-gemeente* te doen.

4.1.5. Bespreking

Een lid vraagt welk statuut het personeel heeft dat zich in de verschillende steden en gemeenten bezighoudt met *e-government*.

De heer Léveque van de stad Bergen verklaart dat hij bestuurssecretaris is.

De heer Jans uit Kampenhout antwoordt dat de informaticus de graad van programmeur heeft (niveau B).

Volgens de heer Van der Bauwhede heeft de dienst informatietechnologie van Gent een personeelsformatie van 25 personen. In de dienst van de schepen van interne communicatie houden nog eens zes personen zich met dit werk bezig. Dankzij de horizontale samenwerking tussen al deze diensten is het systeem méér dan een lege doos.

Een lid is aangenaam verrast, vooral wat het ene loket betreft.

De minister antwoordt dat in theorie alles mogelijk is. De enige moeilijkheid ligt erin de diensten te identificeren die voor een bepaald probleem instaan.

De heer Herbint wijst erop dat de ontwikkeling van *e-government* geleidelijk moet gebeuren. In Bergen is men in de fase van de website. *E-government* veronderstelt echter niet alleen dat men beschikt over internet maar ook over intranet.

Gent heeft nog geen gratis internetaansluiting. De heer Van der Bauwhede meent echter dat het probleem elders ligt. Privé-verdelers zoals Les 3 Suisses

Grâce à la sponsorisation par une firme privée, chaque habitant a obtenu un raccordement gratuit au web.

La commune a aussi installé une série de PC et d'imprimantes dans les lieux accessibles au public, comme les écoles, la poste et la maison communale.

Chaque habitant reçoit le bulletin d'information par courrier électronique.

Les entreprises locales disposent sur le site web de la commune d'une page gratuite leur permettant de se présenter.

4.1.4. Audition de M. Benoît Sonveaux, webmaster de la ville de Huy

M. Sonveaux a créé un site-web pour la ville de Huy. Il se plaint d'un manque d'enthousiasme de la part des collègues des autres services. Ils ne s'investissent pas assez. Par ailleurs les moyens budgétaires mis à sa disposition sont trop parcimonieux que pour faire de l'administration en ligne à l'échelle de la commune.

4.1.5. Discussion

Une membre se demande quel est, dans les différentes villes et communes, le statut du personnel qui s'attelle à la réalisation de l'administration en ligne.

M. Léveque de la ville de Mons explique qu'il a le grade de secrétaire d'administration.

Selon M. Jans, à Kampenhout, l'informaticien a un grade de programmeur (niveau B).

Selon M. Van der Bauwhede, à Gand, le service technologie d'information a un cadre structuré de 25 personnes. Au niveau de l'échevin de la communication interne, six autres personnes s'occupent de ce travail. Il y a enfin une collaboration horizontale dans tous les services, sans quoi le système serait une boîte vide.

Une autre membre se dit agréablement surprise, surtout au niveau du guichet unique.

Le ministre indique qu'en théorie, tout est possible. La seule difficulté réside dans l'inventaire des services concernés par un problème particulier.

M. Herbint attire l'attention sur le fait que la mise en place de l'administration électronique se fait progressivement. À Mons on est entré dans l'ère du site web. Mais pour parler d'administration électronique, il faut disposer non seulement d'internet, mais également d'un intranet.

À Gand, il n'y a pas encore de raccordement gratuit à l'internet. Selon M. Van der Bauwhede, le problème se situe toutefois à un autre niveau. L'accès est gratuit

bieden ook gratis aansluiting. Het probleem ligt veel-
eer in de opleiding en de terbeschikkingstelling van
PC's, bijvoorbeeld in bibliotheken.

Een lid vraagt hoe men mensen kan motiveren voor
een opleiding.

De heer Jans antwoordt dat in zijn gemeente alle
bewoners een bekendmaking hebben ontvangen. Er is
een beroep gedaan op externe leraars voor cursussen
van drie halve dagen.

De nodige fondsen zijn grotendeels verkregen
dankzij de bijdragen van sponsors.

Hij wijst erop dat in Nederland elke gemeente een
subsidie van 500 000 frank krijgt.

Een ander lid vraagt of er geen nood is aan een on-
dersteunende structuur voor de samenwerking tussen
de verschillende initiatieven.

De heer Van der Bauwhede antwoordt dat het pro-
ject alleen kan slagen als de hele procedure opnieuw
wordt bekeken en vereenvoudigd. De verschillende
bevoegdheidsniveaus moeten samenwerken, ook
binnen eenzelfde dienst. Men moet het eens raken
over de plaats waar de toegang wordt geïnstalleerd en
over de vrijheid van de architectuur.

Men moet vooral het bestaande hergebruiken
anders wordt het te duur.

Voor alles en nog wat een beroep doen op privé-
ondernemingen kost te veel.

De Vereniging van steden en gemeenten is een
informele gesprekspartner.

Een lid vraagt of er geen problemen zijn met betrek-
king tot de wet op de bescherming van de persoon-
lijke levenssfeer. Zijn er bijvoorbeeld geen problemen
met hackers en kan men het gedrag van de netsurfers
analyseren zonder deze wet te overtreden?

De heer Van der Bauwhede antwoordt dat er in
Gent niet echt problemen zijn geweest. De gegevens
staan niet op het web maar zijn verspreid over ver-
schillende bestanden. Hij wijst er bovendien op dat
men alleen informatie kan vragen aangezien de
website niet interactief is.

Misplaatste grappen maken geen kans. Als iemand
bijvoorbeeld een attest vraagt op naam van iemand
anders, krijgt die persoon en niet de hacker het attest
toegezonden via De Post.

In de Verenigde Staten is men tot de conclusie geko-
men dat een behoorlijke dienstverlening aan de bevol-
king het risico van enkele hackers waard is.

In Europa ligt de nadruk veel meer op de absolute
bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De minister meent dat men zelfs het rijksregister-
nummer kan gebruiken als dat nummer geen persoon-

chez des distributeurs privés comme « Les 3 Suisses ». Le problème est d'abord la formation, et ensuite la mise à disposition d'un PC, par exemple dans les bibliothèques.

La même membre demande comment l'on intéresse les personnes à la formation.

M. Jans répond que dans sa commune, un avis a été distribué sous forme de toutes-boîtes. L'on a fait appel à des professeurs externes, pour des cours organisés en séries de trois demi-jours.

Le budget a été obtenu en majeure partie grâce à la contribution de sponsors.

Il indique qu'aux Pays-Bas, chaque commune dispose d'un subside de 500 000 francs.

Une autre membre demande si la nécessité ne se fait pas sentir de disposer d'un soutien pour la collaboration entre les diverses initiatives.

M. Van der Bauwhede dit que pour réussir, il faut redessiner les processus et les simplifier. Il faut pour cela que les différents niveaux de pouvoir collaborent, y compris au sein d'une même administration. Il faut parvenir à s'entendre sur le lieu où le portail est installé, et sur la liberté de l'architecture.

Il faut surtout remployer ce qui existe déjà ailleurs, sinon l'affaire devient trop onéreuse.

Appeler des firmes privées pour tout revient trop cher.

L'Union des villes est un interlocuteur informel.

Une membre se demande s'il n'y a pas de problèmes au niveau de la loi sur la protection de la vie privée, par exemple, n'y a-t-il pas eu des hackers, et peut-on analyser le comportement des surfeurs sans contrevenir à la loi?

M. Van der Bauwhede explique qu'à Gand il n'y a pas vraiment de problèmes. Les données ne sont pas présentes sur le web, et se trouvent éparpillées dans des fichiers éloignés. Il signale toutefois qu'on ne peut faire que demander des informations, puisque le site n'est pas interactif.

Les blagues de mauvais goût ne réussissent pas. Par exemple, si quelqu'un demande un certificat au nom d'une personne, ce n'est pas le hacker qui le reçoit, mais la personne concernée, et ce par La Poste.

Aux États-Unis on a constaté qu'un bon service rendu à la population vaut bien le risque de quelques cambrioleurs du système.

En Europe, l'accent est mis davantage sur la protection absolue de la vie privée.

Le ministre prétend que l'on peut même se servir du numéro de Registre national, dès l'instant où le

lijke gegevens bevat zoals de geboortedatum of het geslacht.

De minister van Ambtenarenzaken wil PKI's (= *Public Key Infrastructure*) en multifunctionele toegangen tot stand brengen.

Hij werkt samen met de andere overheden.

Op de Top van Lissabon in 1999 zijn zeer strenge termijnen vastgesteld voor de verwezenlijking van het *e-government* en van de begeleidende wetgeving.

4.2. Hoorzitting gehouden op 28 november 2000

4.2.1. Hoorzitting met de heer Jan Deckers, afgevaardigde van de Vereniging van de Vlaamse Provincies (VVP)

De heer Deckers begint met de vaststelling dat de provincie een tussenniveau is tussen gemeenten en overheid, zowel gewestelijk als federaal. Hijzelf is verantwoordelijke voor de informatica in Oost-Vlaanderen, maar hij spreekt namens de VVP.

In zijn provincie is de toepassing van *e-government* voortgevloeid uit een reflexie over de kerntaken van de provincie als intermediair niveau.

In andere provincies is er een gelijkaardige tendens waar te nemen.

Daar waar de informatica eerst een ondersteunende rol had, voornamelijk voor de boekhouding, is ze stilaan geëvolueerd naar een strategisch gegeven, als uitloeijsel van het globaal ICT-gebeuren.

De provincie Oost-Vlaanderen heeft de informatica aangewend om als provincie nog een rol te kunnen spelen op dit niveau.

Met toepassing van het B2B-concept, dat samenwerking met andere besturen impliceert, werd gezocht naar de geschikte privé- en overheidspartners.

Eens die stap gezet, kon men naar de klant gaan.

Men moet als verantwoordelijke uiteraard vooruitziend zijn voor het inschatten van komende innovaties. Zo moet bijvoorbeeld rekening gehouden worden met de komst van internet op TV-schermen.

Ook de e-betaling is interessant, om bijvoorbeeld de rechten te betalen voor het indienen van VLAREM-dossiers.

Het opdrijven van de bandbreedte maakte het dan weer mogelijk om sneller de website toegankelijk te maken.

De eerste voorwaarde voor *e-government* is uiteraard om te beschikken over een intranet. Daardoor

numéro ne contient pas en lui-même de données personnelles, comme la date de naissance ou le sexe.

Le ministre de la Fonction publique veut réaliser des PKI (= *Public Key Infrastructure*) et des portails multifonctionnels.

Il travaille en concertation avec d'autres pouvoirs.

Le sommet de Lisbonne de 1999 a prévu des timings très stricts pour réaliser l'*e-government* et les mesures légales d'accompagnement.

4.2. Audition du 28 novembre 2000

4.2.1. Audition de M. Jan Deckers, délégué de la Vereniging van de Vlaamse Provincies (VVP) (Association des provinces flamandes)

M. Deckers commence son exposé en constatant que la province est un niveau intermédiaire entre les communes et l'autorité tant régionale que fédérale. Personnellement, il est responsable informatique pour la Flandre orientale même s'il parle au nom de la VVP.

Dans sa province, l'application de l'administration électronique est née d'une réflexion sur les missions essentielles de la province en tant que niveau intermédiaire.

Dans d'autres provinces, on constate une tendance similaire.

Alors que l'informatique avait d'abord un rôle de soutien, surtout en matière de comptabilité, elle a évolué progressivement jusqu'à devenir une donnée stratégique à la suite de l'émergence généralisée des TIC.

La province de Flandre orientale a choisi de s'informatiser pour pouvoir continuer à jouer un rôle en tant que province à ce niveau.

En appliquant le concept B2B, qui implique une coopération avec d'autres administrations, on a cherché les partenaires publics et privés adéquats.

Dès que cela fut fait, on a pu s'adresser au client.

En tant que responsable, on doit évidemment être prévoyant en évaluant les innovations futures. L'on doit, par exemple, tenir compte de l'arrivée d'internet sur les écrans de télévision.

Le paiement électronique est lui aussi un moyen intéressant de payer, par exemple, les droits d'introduction de dossiers VLAREM.

L'augmentation de la largeur de la bande a, quant à elle, accru la rapidité d'accès au site web.

Il va de soi que la première condition pour que l'administration électronique soit possible est de

moet het mogelijk zijn alle bibliothecarissen, infodiensten, enz. van de provincie in verbinding te brengen met elkaar en uiteindelijk met de klant.

Via internet kunnen dan andere besturen in het project betrokken worden. Eén daarvan was de ontwikkeling van een gecentraliseerde provinciale bibliotheekcatalogus (PCC = Provinciale centrale catalogus).

Aldus ontstaat een B2B-relatie tussen provincie en gemeenten en/of bibliotheken.

Het resultaat is dat het cataloguswerk in alle openbare bibliotheken van de provincie met 90% is verminderd, zodat de bibliothecarissen zich nu meer met hun klanten kunnen bezighouden.

Uit deze samenwerking is in een tweede fase een inter-bibliothecaire uitleendienst gegroeid, met als doel:

— de burger thuis zijn boeken te laten reserveren;

— de eerste stappen te zetten naar een Europees netwerk (MISTRALL: *Migration Scenario for TRust and Authentication solutions in Large scale Library roll-outs*) om de norm te halen. Daardoor wordt een uniforme lidkaart mogelijk via de chiptechnologie;

— grensoverschrijdend te werken (met als eerste stap een link met Zeeland).

De databank van de provincie ontvangt gegevens van gemeenten, van de Vlaamse Gemeenschap en van de databank van gevaarlijke stoffen.

De burgers kunnen die gegevens ook raadplegen, maar nog niet rechtstreeks invoeren.

De administratie doet wel al tijdsbesparing door de gegevens rechtstreeks op de databank in te tikken, via haar eigen *workflow*. Vandaar gaan ze naar internet en naar de milieudatabank. Vanuit de eigen databank worden alle gegevens 's nachts overgeladen op deze van de Vlaamse Gemeenschap, die zo over de jongste stand van zaken beschikt.

De provincie speelt door haar interactief informatieleid onder andere een rol in de ontsluiting van verenigingen. Er zijn er duizenden in Vlaanderen, maar ze allemaal via de Vlaamse Gemeenschap beheeren is té gigantisch als opgave. Het ideaal niveau daarvoor is de provincie. De plaatselijke besturen kunnen nieuwe adressen en telefoonnummers doorseinen. Ze staan immers dicht bij de werking via adviesraden, sponsoring, enz.

disposer d'un intranet. Voilà pourquoi il faut pouvoir établir une liaison entre tous les bibliothécaires, chefs de services, etc. de la province pour finalement les mettre en contact avec le client.

Grâce à l'internet, les autres administrations peuvent participer au projet. L'un de ces projets prévoyait le développement d'un catalogue bibliothécaire provincial centralisé (PCC = *Provinciale centrale catalogus*).

Ainsi naît une relation B2B entre la province et les communes et/ou les bibliothèques.

Comme le travail de catalogage a diminué ainsi de 90% dans l'ensemble des bibliothèques publiques de la province, les bibliothécaires ont plus de temps à consacrer à leurs clients.

Cette coopération doit mener dans un deuxième temps à un service de prêts interbibliothécaires dans le but:

— de permettre au citoyen de faire réserver ses livres à domicile;

— de créer un embryon de réseau européen (MISTRALL: *Migration Scenario for TRust and Authentication solutions in Large scale Library roll-outs*) afin d'atteindre la norme. La microtechnologie doit ainsi permettre de créer une carte de membre uniformisée;

— d'instaurer une collaboration transfrontalière (en établissant une première liaison avec la Zélande).

La banque de données de la province est approvisionnée par des données provenant des communes, de la Communauté flamande et de la banque de données des substances dangereuses.

Les citoyens peuvent également consulter ces données mais ne peuvent pas encore en encoder directement.

L'administration fait certes déjà des économies de temps en encodant directement des données dans la banque de données au moyen de son propre flux de travail. De là, elles sont transférées sur internet et vers la banque de données de l'environnement. À partir de la banque de données propre, toutes les données sont téléchargées de nuit sur celle de la Communauté flamande qui dispose ainsi du dernier état de la question.

La province participe notamment par sa politique informatique interactive au désenclavement des associations. Il y en a des milliers en Flandre et ce serait un travail de titan de les gérer toutes par le biais de la Communauté flamande. Le niveau idéal pour le faire est dès lors la province. Les administrations locales peuvent signaler les nouvelles adresses et les nouveaux numéros de téléphone. Elles sont en effet plus proches du terrain grâce aux conseils consultatifs, au sponsoring, etc.

Andere gegevens worden anderzijds beter ingebracht via de Vlaamse Gemeenschap. Wie kent er immers beter de actuele stand van zaken voor bijvoorbeeld het aantal erkende bedden van een ziekenhuis?

De input kan ook gebeuren vanuit de partners via domeinoverschrijding. Zo gaat het met sport- en milieuorganisaties. Door hen op de website toe te laten, krijgt men een aanbod en vraag van vrijwilligers. Uiteindelijk zal men een sociale kaart van Vlaanderen kunnen tekenen via die weg.

Er zijn ook subsidies voor ankerpunten, zodat de verenigingen worden aangezet om hun gegevens in te voeren.

Nog een andere toepassing is het GIS-systeem (geografisch informatiesysteem). Dit is erg interessant voor de overheid zowel als voor de burger, bijvoorbeeld om een bedrijf te identificeren dat hem hindert door een uitstoot van giftige gassen. De identiteit van de eigenaar van het perceel of de houder van een vergunning komen voor in dit systeem.

*
* *

ICT is een kwestie van personeel en van middelen. Het is een noodzaak, maar men moet de consequenties ervan inzien.

Zo is het aandeel van de informatica in de begroting van de overheden 1,5 à 3%, terwijl dat voor de privé-sector 8 à 15% is.

Terwijl de overheid per werknemer 150 000 frank à 300 000 frank investeert in vorming, is het in de privé 750 000 frank à 1 500 000 frank.

Wat outsourcing betreft, is hij voorstander, maar niet voor het volledige pakket. De overheid heeft er alle belang bij haar kennis in eigen handen te houden.

Een belangrijk aspect is de integratie: het werk moet door iedereen worden gedaan in een bedrijf. Het is geen kwestie van informatici alleen.

Bovendien kan men de ICT niet opleggen van bovenaf: zo werkt dat niet. Men moet via onderhandelingen tot een win-winsituatie komen. Hij verwijst naar de bibliothecarissen die dankzij de informatisering nu meer tijd vrij hebben voor hun klanten.

Wat is uiteindelijk de rol die nog voor het federale niveau is weggelegd? Deze is vooral regulerend en stimulerend.

Par ailleurs, il est préférable que d'autres types de données soient encodées par l'entremise de la Communauté flamande. Qui d'autre qu'elle connaît en effet mieux l'état de la question en ce qui concerne, par exemple, le nombre de lits agréés dans un hôpital?

L'encodage peut aussi se faire par les partenaires au moyen d'un accès au domaine. C'est ce qui se passe avec les organisations sportives et de défense de l'environnement. En leur donnant accès au site web, l'on reçoit une offre et une demande de la part de bénévoles. En fin de compte, on pourra par cette voie dessiner une carte sociale de la Flandre.

L'on a aussi prévu une subvention des points d'ancrage, de manière à inviter les organisations à introduire leurs données.

Une autre application, le SIG (système d'information géographique) est particulièrement intéressante tant pour les pouvoirs publics que pour le citoyen, car elle permet, par exemple, d'identifier une société qui génère des nuisances par l'émission de gaz toxiques. L'identité du propriétaire d'une parcelle ou celle du détenteur d'une autorisation apparaissent dans ce système.

*
* *

Les TIC sont une question de personnel et de moyens. Elles sont une nécessité dont il faut cependant percevoir les conséquences.

C'est ainsi que la proportion de l'informatique dans le budget des pouvoirs publics est de 1,5 à 3%, tandis qu'elle est de 8 à 15% dans le secteur privé.

Tandis que les pouvoirs publics investissent de 150 000 francs à 300 000 francs par travailleur pour la formation, le secteur privé investit de 750 000 francs à 1 500 000 francs.

En ce qui concerne l'externalisation, il en est partisan, mais pas pour l'ensemble. Les pouvoirs publics ont tout intérêt à garder la mainmise sur leurs connaissances.

Un aspect important est celui de l'intégration: le travail doit être fait par chacun dans une entreprise. Il n'est pas seulement l'affaire des informaticiens.

Par ailleurs, on ne peut pas imposer les TIC d'en haut: ce n'est pas comme ça que les choses fonctionnent. L'on doit aboutir à une situation win-win par la voie de négociations. Il cite l'exemple des bibliothécaires qui, grâce à l'informatisation, ont désormais plus de temps à consacrer à leurs clients.

Quel est en fin de compte le rôle qui est réservé au pouvoir fédéral? Le pouvoir fédéral est chargé principalement de prendre des initiatives réglementaires et des mesures d'encouragement.

Als regulerende taak is er op de eerste plaats de elektronische handtekening, en de bescherming van de privacy. Anderzijds moet ze de Europese rol stimuleren en andere binnenlandse stimulansen geven.

4.2.2. Hoorzitting met mevrouw Anne-Marie Vastesaeger, afgevaardigde van de Vereniging voor Belgische Steden en Gemeenten (VBSG)

Mevrouw Vastesaeger geeft een uiteenzetting over het systeem Inforum, dat een gegevensbank is van de Vereniging voor Belgische Steden en Gemeenten. Deze kadert in een project van *e-government*.

Informatie opslaan is onontbeerlijk voor degelijk *e-government*.

Van deze taak van het *back office* hangt de goede werking van het bestuur af. Hier wordt de binnenkomende en uitgaande post gearhiveerd.

Het *middle office* onderhoudt de relaties met de andere bestuursniveaus.

Het *front office* zorgt voor de communicatie met de burger.

Uiteraard moeten deze drie niveaus perfect samenwerken.

Het grootste probleem is dat de burger nog niet gewend is aan de elektronica. De burger verwacht niet zozeer dat de informatie wordt opgeslagen, maar dat er in zijn plaats naar gezocht wordt.

De uitbouw van een stevig *e-government* kan slechts slagen als verschillende personen op diverse niveaus samenwerken.

Inforum is een goed voorbeeld van die samenwerking. Het systeem is immers *de facto* gedecentraliseerd. De gemeenten leveren hun gemeentelijke reglementen aan het systeem, dat deze reglementen op zijn beurt ter beschikking stelt van heel België.

Gemeenten halen vaak aan dat zij te weinig informatici hebben om een omvangrijk project als *e-government* op te starten.

Niet alleen hun statuut maar ook hun bezoldiging vormt een probleem.

4.2.3. Bespreking

Een lid heeft van minister Van den Bossche vernomen dat er een structureel overleg op gang gebracht is op federaal niveau voor het *e-government*. Zijn de provincies daarbij betrokken? Is er overleg tussen de provincies?

Wat de toepassingen van het GIS betreft, wenst ze te weten hoever men nog verwijderd is van het moment dat men zijn bouwvergunning rechtstreeks van het net kan halen.

Pour ce qui est de l'aspect réglementaire, il doit tout d'abord résoudre le problème de la signature électronique et de la protection de la vie privée. Il doit par ailleurs développer le rôle européen et prendre d'autres mesures incitatives au niveau national.

4.2.2. Audition de Mme Anne-Marie Vastesaeger, déléguée de l'Union des Villes et Communes belges (UVCB)

Mme Vastesaeger fait un exposé sur le système Inforum, une base de données de l'Union des Villes et Communes belges qui s'inscrit dans le cadre d'un projet d'administration en ligne.

Le préalable à toute gouvernance électronique est le stockage de l'information.

Le *back office* s'en occupe. Il concerne le fonctionnement de l'administration même. Il accepte le courrier entrant et sortant et l'archive.

Le *middle office* s'occupe des rapports avec les autres niveaux de pouvoir.

Le *front office* organise la communication avec le citoyen.

L'intégration de ces trois grands niveaux est essentielle.

Le plus grand problème est que le citoyen n'est pas encore habitué à l'électronique. Il ne va pas tellement demander que les infos soient stockées, mais plutôt qu'on s'occupe de lui pour chercher à sa place.

La réalisation de l'*e-government* est seulement possible avec le concours de nombreuses personnes et niveaux.

Inforum en est un bon exemple, puisqu'il est décentralisé *de facto*. Ce sont les communes qui lui fournissent leurs règlements communaux, qui sont alors disponibles dans toute la Belgique.

Il résulte des contacts avec les communes que celles-ci disposent de trop peu d'informaticiens pour lancer une opération d'envergure comme l'administration électronique.

Le problème réside aussi bien dans leur statut que dans leur barème.

4.2.3. Discussion

Une membre dit avoir appris du ministre Van den Bossche que le fédéral a entamé une concertation structurelle à propos de l'administration électronique. Les provinces y sont-elles associées? Y a-t-il une concertation entre les provinces?

En ce qui concerne les applications du SIG, elle aimerait savoir à partir de quand les gens pourront d'obtenir leurs permis de bâtir directement, en ligne.

Wat Inforum betreft, wil ze weten hoe deze gegevensbank zich verhoudt tot de provincies en de gemeenten. Waar gaat de informatie het eerst naartoe? Zij denkt daarbij aan de gewestconvenant voor de mobiliteit, waaraan door de Vlaamse Gemeenschap modules werden toegevoegd. Het duurt een hele poos vóór de gemeente hierover beschikt. Via Inforum moet het toch sneller kunnen.

Een ander lid vraagt of de modale burger ook toegang heeft tot Inforum.

Een lid wijst erop dat er geen universele definitie is voor *e-government*. De senatoren moeten deze in het verslag voor zichzelf invullen, rekening houdend met de omgeving. Welke bevoegdheid moet men daarin geven aan de structuren, rekening houdend met het feit dat er op plaatselijk vlak meestal samenwerkingsstructuren bestaan, zoals intergemeentelijke of gemengde (provincie/gemeente).

Men moet daarbij ook de performance in acht nemen. Verder is er het probleem van de deontologie van de dossierbeheerder. Het discretieprobleem brengt mee dat men niet altijd de inventaris heeft van het aantal invoerders. Men moet weten wie toegang heeft tot bepaalde dossiers.

Boven de plaatselijke niveaus moet er communicatie ontstaan tussen overheden van diverse aard. Een typisch voorbeeld daarvan is de uitwerking en de uitvoering van rampenplannen. Het GIS zal hierin een belangrijke rol moeten spelen, bijvoorbeeld bij de aanduiding van het te omsluiten rampengebied.

Hij dringt erop aan dat de schaarse middelen van de overheid hier worden geïntegreerd.

Stelselmatig worden nieuwe afdelingen opgericht, bijvoorbeeld de plaatselijke economie.

Men moet daarbij het Rome-principe in acht nemen, en geen beslissingen nemen die fundamenteel afwijken van de fundamentele opties. Zo niet, moet men de middelen verhogen.

In dit verband zou men incentives kunnen inbouwen in de geldstromen. Zo zou men als criterium voor het bekomen van middelen van het gemeentefonds kunnen overwegen dit te binden aan de graad van benadering van *e-government*.

De heer Deckers vindt de vraag over de al dan niet verspilling van middelen weinig zinvol in een informaticawereld in volle evolutie. Het is moeilijk om hieraan een zinvol debat te houden in verband met een globaal project. Waar hij integendeel wel voorstander van is, is het werken per project. Daarvan kan men wél de zin inschatten en de uitvoering beheersen, onder andere door het kiezen van de juiste partners. Men moet niet te vlug ingaan op de roep om één enkel *e-loket*. Men mag niet vergeten dat internet een

S'agissant d'Inforum, elle s'interroge sur le degré d'accessibilité de cette banque de données pour les provinces et les communes. Vers où les informations vont-elles en premier lieu? Elle pense à cet égard au plan régional de mobilité auquel la Région flamande a ajouté des modules. Il s'écoule un certain délai avant que la commune puisse disposer de ces informations. Les informations devraient être rendues disponibles plus vite via Inforum.

Une autre membre se demande si le simple citoyen ne peut pas avoir accès à Inforum.

Un membre attire l'attention sur l'absence de définition universelle de la notion d'*e-government*. Les sénateurs sont obligés d'en imaginer la définition en fonction du contexte. Quelle compétence faut-il donner aux diverses structures eu égard au fait qu'il existe généralement des structures de coopération telles que des intercommunales ou des structures mixtes (province/commune).

Il faut également tenir compte du degré de performance. Un autre problème qui se pose est celui de la déontologie du gestionnaire des dossiers. En raison du problème de la nécessaire discrétion, on ne dispose pas toujours de la liste de tous les encodeurs. Il faut savoir qui a accès à certains dossiers.

Au-delà du niveau local, il y a lieu de développer une communication entre les diverses autorités. À cet égard, l'élaboration et la mise en œuvre des plans catastrophe est un exemple typique. Le SIG devra jouer un rôle important à cet égard, par exemple pour déterminer la zone de catastrophe à circonscrire.

Il insiste sur la nécessité d'intégrer à ce niveau les moyens limités des pouvoirs publics.

On crée systématiquement de nouveaux départements dont, par exemple, la département de l'économie locale.

Ce faisant, il faut tenir compte du principe de Rome et ne pas prendre de décisions qui s'écartent fondamentalement des options de base, sinon il faudra accroître les moyens.

À cet égard, on pourrait prévoir des mesures d'incitation financière. L'octroi de moyens provenant du fonds des communes pourrait par exemple être subordonné à la réalisation d'un critère lié au degré de concrétisation de l'*e-government*.

M. Deckers considère que la question du gaspillage ou non des moyens n'a guère de sens dans un monde informatique en pleine évolution. Il est difficile d'organiser un débat utile sur un projet global. Par contre, il prône de travailler projet par projet, ce qui permettrait de mesurer l'utilité du projet et d'en maîtriser la mise en œuvre, notamment en choisissant les partenaires adéquats. Il ne faut pas accéder trop rapidement à la demande de créer un guichet électronique unique. Il ne faut pas perdre de vue que la diver-

geweldige diversificatie aanbiedt; de beste website haalt het te lang en laatstetoch, omdat de burgers hem zoeken en vinden.

Wat meer bepaald het rampenplan betreft, is er geen gestructureerd overleg. Dit maakt het moeilijk om de informatie te verzamelen op één punt. In Oost-Vlaanderen is er reeds info verzameld voor bepaalde fases. Men kan dat echter niet van bovenaf regelen.

Een interessant project is het beheer van VLAREM-dossiers. Dit project is op een niveau gekomen dat het mogelijk maakt volledig via internet te werken. Het volstaat dat de digitale handtekening er komt om het verlenen van vergunningen elektronisch te laten verlopen.

Mevrouw Vastesaegeer ziet wel een toekomst voor de digitalisering van dossiers weggelegd bij besturen. Het probleem van de bescherming van de digitale handtekening is bijna opgelost, maar dan stelt zich nog de vraag naar het houderschap van de handtekening: wie is gemachtigd in een bepaald type dossier de handtekening te plaatsen?

Wat Inforum betreft, is het duidelijk dat de toegang niet gratis kan zijn. Het wordt bekostigd door de gemeenten via de VBSG, in samenwerking met Dexia, voor het netwerk. Er is geen verplichte aansluiting voor de gemeenten. Het is een dienst voor de klanten. Een particulier mag ook aansluiten, mits betaling. Van de gemeenten is 90% aangesloten; van de OCMW's, 60%.

Uiteraard is de informatie geselecteerd vanuit de invalshoek van de gemeentelijke problematiek. Ze is niet op de actualiteit gericht, maar is veeleer een databank, net als een bibliotheek. Andere verenigingen, zoals de VVSG, spelen wel op de actualiteit in. Zo verspreidt deze vereniging iedere dinsdag een info van nieuwe feiten en gebeurtenissen op gemeentelijk vlak.

4.3. Hoorzitting van 5 december 2000

4.3.1. Uiteenzetting door de heer Pascale Blondiau, afgevaardigde van de Vereniging van steden en gemeenten van Wallonië

I. Context van de uiteenzetting

De minister van Binnenlandse Zaken van het Waalse Gewest heeft de Vereniging van steden en gemeenten van Wallonië belast met een studie die heeft geleid tot de redactie van een rechtsgids, getiteld «*Création et gestion d'un site internet communal*».

sificatie possible des informations est énorme sur l'Internet; le meilleur site finit cependant par s'imposer parce que les citoyens le cherchent et le trouvent.

En ce qui concerne plus précisément le plan catastrophe, il n'y a pas de concertation structurée. Il est donc difficile de centraliser les informations en un point unique. En Flandre orientale, on a déjà rassemblé les informations relatives à certaines phases. On ne peut cependant pas tout régler d'en haut.

Le projet relatif à la gestion des dossiers VLAREM est un projet intéressant. Il a atteint un niveau permettant d'accomplir la procédure toute entière sur Internet. Dès que la signature numérique aura une base légale, on pourra octroyer des permis par la voie électronique.

Mme Vastesaegeer entrevoit des possibilités d'avenir pour la digitalisation des dossiers dans les administrations. Le problème de la protection de la signature électronique est presque résolu; reste la question du titulaire de la signature: qui est habilité à utiliser la signature dans tel ou tel type de dossier?

En ce qui concerne Inforum, il est clair que l'accès ne saurait être gratuit. Il est payé par les communes via l'UVCB en coopération avec Dexia pour ce qui est du réseau. Les communes ne sont pas tenues de s'y raccorder. C'est un service aux clients. Un particulier peut également s'y raccorder contre paiement. Quelque 90% des communes et 60% des CPAS y sont raccordés.

Les informations sont évidemment sélectionnées en fonction de l'importance qu'elles ont dans le cadre de la problématique communale. Elles ne sont pas sélectionnées en fonction de l'actualité, mais plutôt en vue de constituer une base de données comparable à une bibliothèque. D'autres associations telles que la VVSG travaillent, elles, en fonction de l'actualité. La VVSG, par exemple, diffuse chaque mardi un bulletin d'information sur l'actualité touchant aux communes.

4.3. Audition tenue le 5 décembre 2000

4.3.1. Exposé de Mme Pascale Blondiau, représentante de l'Union des villes et communes de Wallonie

I. Contexte de l'intervention

L'Union des villes et communes de Wallonie a été chargée par le ministre des Affaires intérieures de la Région wallonne de la réalisation d'une étude qui s'est clôturée par la rédaction d'un guide juridique, intitulé «*Création et gestion d'un site internet communal*».

Deze rechtsgids is de gemeenten ter beschikking gesteld als onderdeel van een beleid dat het Waalse Gewest reeds enkele jaren voert om de nieuwe technologieën in de diensten te verspreiden en de Waalse gemeenten te stimuleren om websites te creëren met informatie en mogelijkheden voor interactie en communicatie.

Een behoorlijk aantal Waalse gemeenten heeft deze uitdaging reeds aangenomen. Zo'n 145 gemeenten van het Waalse Gewest beschikken over een internet-site.

In de rechtsgids worden zes thema's aangesneden :

- het creëren en ontwikkelen van een gemeentelijke website,
- de diensten die de gemeente kan aanbieden, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- de eerbiediging van het intellectuele eigendom,
- de verantwoordelijkheid en
- de technische beveiliging.

Wanneer een gemeente informatie aanbiedt op haar website, moet zij oog hebben voor de kwaliteit ervan en voor haar verantwoordelijkheid aangaande eventuele fouten of gebreken. Ook moet zij beseffen dat een website problemen kan meebrengen inzake intellectuele eigendom en inzake de persoonlijke levenssfeer, met name wanneer gegevens van deze sites worden geregistreerd.

Het aanbieden van interactieve diensten op een website of via elektronische post — waarbij bijvoorbeeld administratieve formulieren kunnen worden gedownload of zelfs ingevuld — doet bovendien problemen rijzen met betrekking tot de verificatie van de echtheid van de boodschappen van burgers en beampten.

Een gemeente die online diensten van de democratie wil aanbieden, moet ook oog hebben voor de begeleidende maatregelen die zij moet treffen.

Ten slotte moet men bij de ingebruikneming van nieuwe technologieën ook nadenken over de beveiliging van het informaticasysteem van de gemeente.

II. Voorafgaande opmerkingen

Alleen als iedereen in de gemeente eraan meewerkt en er een echte politieke wil bestaat, kan vooruitgang worden geboekt op het vlak van de nieuwe technologieën.

De menselijke factor is ook essentieel: opdat het project en de aan de burger voorgestelde diensten echt efficiënt kunnen werken, is er nood aan gemotiveerde

La mise à disposition de ce guide juridique aux communes s'inscrit dans une politique menée depuis quelques années en Région wallonne afin de généraliser la diffusion des nouvelles technologies dans les administrations et, notamment, de stimuler l'adoption de sites d'information, de transaction et de communication par les communes wallonnes.

Aujourd'hui bon nombre de communes wallonnes se sont lancées dans ce nouveau défi. On recense 145 communes disposant d'un site internet en Région wallonne.

Six grands thèmes sont abordés dans le guide juridique :

- la création et l'hébergement du site communal,
- les services pouvant être offerts par la commune, la protection de la vie privée,
- le respect de la propriété intellectuelle,
- la responsabilité et
- la sécurité technique.

Lorsqu'une commune met de l'information sur son site, elle doit, en effet, s'interroger quant à la qualité des informations ainsi rendues accessibles, sur sa responsabilité attachée à un manque de qualité de celles-ci, sur les problèmes de propriété intellectuelle que peut entraîner le montage d'un site internet, ou encore sur les questions de vie privée liées à l'enregistrement des données nées de la consultation des sites.

Le développement d'un site internet ou de courrier électronique, offrant des services transactionnels, permettant de télécharger des formulaires administratifs et même de les remplir, pose, en sus, des questions relatives à l'authentification des messages, des citoyens d'une part, des agents administratifs d'autre part.

Lorsque la commune propose des services de démocratie en ligne, elle doit également s'interroger sur les mesures d'accompagnement qu'elle doit simultanément adopter.

Enfin, le recours aux nouvelles technologies doit susciter une réflexion en termes de protection du système informatique de la commune.

II. Quelques préalables

L'avancée dans la voie des nouvelles technologies implique une mobilisation de chacun au sein de la commune et une réelle volonté politique.

Le facteur humain est également essentiel: pour que le projet fonctionne, que les services proposés aux citoyens puissent produire tous leurs effets, il faut que

ambtenaren en aan een echte dynamiek van de nieuwe technologieën.

Deze keuze veronderstelt dat de nodige fondsen en specifieke menselijke kennis worden ingeschakeld. Een website die niet up-to-date is, wordt al snel oninteressant. Daarom moet iemand in de gemeente de opdracht krijgen om de website bij te houden, aan te passen, ... Als de gemeente bijvoorbeeld aan de burger communicatie via e-mail voorstelt, moet iemand ook antwoorden op de boodschappen en zorgen voor de voortgang ervan.

Als de gemeente zich wil lanceren in de «cyber-administratie» moet zij nadenken over de organisatie binnen de gemeente, met name op het menselijke maar ook op het technische vlak.

III. De gemeente en de burger

De rechtsgids heeft verschillende vragen belicht die de gemeenten zich kunnen stellen wanneer zij diensten willen aanbieden aan hun burgers:

A. *De officiële aard van de site*

Wanneer hij informatie zoekt over zijn gemeente, moet de internetgebruiker nagaan of hij wel een officiële site raadpleegt.

Diverse elementen kunnen de officiële aard van een site aantonen, bijvoorbeeld het gebruik van een identieke grafische kaart op alle pagina's van de site (bijvoorbeeld het wapenschild van de gemeente, ...).

Ook het registreren van de domeinnaam onder www.commune.be lijkt ons een doorslaggevend element voor de zichtbaarheid.

Voor de gemeente is de liberalisering van de toekenning van de domeinnamen onder «.be» en het feit dat er geen enkele band meer moet bestaan tussen de naam van de aanvrager en de gevraagde domeinnaam wel zorgwekkend.

Momenteel blijft de domeinnaam van een gemeente voorbehouden, zolang die niet geregistreerd is.

Wanneer op 13 december de nieuwe toekenningsregels van kracht worden, zal iedereen toegang hebben tot deze domeinnamen. Vele gemeenten hebben nog geen domeinnaam en lopen daarom vanaf 13 december het risico dat hun naam wordt weggekaapt.

Bovendien hebben vele gemeenten er vanwege de recente gemeenteraadsverkiezingen voor geopteerd de beslissing over te laten aan de nieuwe verkozenen.

Daarom hebben wij DNS Belgium gevraagd de domeinnamen van de gemeenten tot de installatie van

les agents traitants soient motivés, c'est une réelle dynamique des nouvelles technologies qui doit s'installer.

Ce choix implique la mobilisation de ressources et de compétences humaines spécifiques. Par exemple, un site internet non mis à jour sera vite inintéressant, il faut donc confier cette mission à quelqu'un au sein de la commune qui puisse le mettre à jour, le faire évoluer, ... Par exemple, la commune propose à ses citoyens de communiquer par e-mail, il faudra alors s'assurer que quelqu'un réponde effectivement à ces courriers et assure le suivi.

L'engagement dans la «cyber-administration» signifie donc une réflexion sur l'organisation au sein de la commune, notamment sur le plan humain mais également sur le plan technique.

III. La commune et le citoyen

La rédaction de cet ouvrage a mis en lumière différentes questions que les communes pourraient se poser dans le cadre de la mise à disposition de services aux citoyens:

A. *Le caractère officiel du site*

Lorsqu'il cherche des informations sur sa commune, l'internaute doit s'assurer du caractère officiel du site qu'il consulte.

Différents éléments permettent d'attester ce caractère officiel, par exemple, l'adoption d'une charte graphique identique sur toutes les pages du site (affichage du blason de la commune, ...).

L'enregistrement du nom de domaine sous www.commune.be nous paraît également être un élément déterminant en termes de visibilité.

À ce sujet la libéralisation de l'octroi des noms de domaines sous «.be» et le fait qu'il ne devra plus exister aucun lien entre le nom du demandeur et le nom de domaine demandé est préoccupant en ce qui concerne les communes.

En effet, aujourd'hui, tant qu'une commune n'a pas enregistré de nom de domaine, son nom reste réservé.

À partir de la mise en œuvre des nouvelles règles d'attribution, soit le 13 décembre 2000, tout le monde aura accès à ces noms de domaine. Or, bon nombre de communes ne disposent pas encore de noms de domaine et risquent, dès le 13 décembre 2000, de se voir «pirater leur nom».

En outre, vu les élections communales récentes, beaucoup de communes n'ont pas pris de décision en la matière afin de laisser toute latitude aux nouveaux élus.

Dans ce contexte, nous avons fait la demande à DNS Belgium de continuer, jusqu'à l'installation des

de nieuwe gemeenteraden en schepencolleges, dat wil zeggen tot februari 2001, voor te behouden.

We vragen ons overigens af of het niet wenselijk is om hierover een omzendbrief goed te keuren zodat de officiële websites over heel België een zekere eenvormigheid vertonen. In Frankrijk bijvoorbeeld is de extensie «*gou.fr*» per omzendbrief opgelegd.

B. Het online bestellen van administratieve documenten

1. Identificatie van de correspondent

Zoals hierboven vermeld, is het voor interactieve diensten — waarbij het bijvoorbeeld mogelijk is online formulieren te downloaden of online documenten te bestellen — nodig dat de burger geïdentificeerd kan worden.

— Bepaalde gemeenten hebben ervoor gekozen om de toegang tot het gedeelte van hun website waar de interactieve operaties gebeuren, aan regels te onderwerpen.

Meestal zal de internetgebruiker zich moeten registreren door zijn gebruikersnaam en een paswoord in te voeren. Men kan in deze identificatieprocedure verder gaan door bijvoorbeeld te eisen dat de burger eenmaal voor de gemeentelijke diensten verschijnt om een numeriek identiteitscertificaat te ontvangen (chipkaart, «*PIN*», dat wil zeggen een gebruikersnaam en een code, enz.).

Deze preïdentificatie kan interessant zijn voor de burger die niet meer bij elke operatie een formulier met zijn gegevens moet invullen. De uitwisseling verloopt sneller. Voor de gemeenten is het uiteraard belangrijk om de internetgebruiker te kunnen identificeren en eventueel ook de auteur van herhaalde, nutteloze of tergende vragen of verzoeken.

De gemeente moet er wel rekening mee houden dat de gebruiker die houder is van en verantwoordelijk voor zijn sleutel (identificatienummer) deze kan verliezen of aan een derde kan meedelen. Daarom kan best een procedure worden ingebouwd voor de aangifte van het verlies van een sleutel zodat die kan worden geblokkeerd.

Het risico bestaat ook dat de derde zich op technisch niveau een toegang verschaft tot deze procedure om zich een valse numerieke identiteit aan te meten.

— De beste oplossing is ongetwijfeld de correspondent aan te moedigen om een elektronische handtekening te gebruiken.

In dat opzicht verheugen wij ons natuurlijk over de goedkeuring van het wetsontwerp dat ertoe strekt aan de elektronische handtekening dezelfde bewijskracht toe te kennen als aan de klassieke handtekening op

nouveaux conseils communaux et collèges échevinaux, soit jusqu'en février 2001, de réserver les noms de domaine des communes.

Nous nous demandons même s'il ne faudrait pas aller plus loin et adopter une circulaire allant dans ce sens, de manière à assurer une certaine unité des sites officiels en Belgique à l'instar de ce qui existe en France, où l'extension «*gou.fr*» a été imposée par une circulaire.

B. La commande de documents administratifs en ligne

1. Identification du correspondant

Comme nous l'indiquions ci-avant, l'offre de services transactionnels permettant par exemple de télécharger des formulaires en ligne ou de commander des documents en ligne suppose l'authentification des citoyens.

— Certaines communes ont choisi d'organiser l'accès à une partie de leur site, lorsqu'il s'agit d'aboutir à des opérations interactives.

En règle générale, l'internaute devra d'abord s'enregistrer par l'introduction d'un nom d'utilisateur et un mot de passe. Il est imaginable de pousser l'identification plus avant en exigeant, au préalable, une présentation unique du citoyen à la commune en échange d'une «*certification d'identité numérique*» (carte à puce, «*PIN*», c'est-à-dire un nom d'utilisateur et un code, etc.).

Cette pré-identification peut présenter un intérêt pour le citoyen qui ne devra plus, à chaque opération, remplir un formulaire concernant ses données. La rapidité des échanges se voit améliorée. Pour la commune, l'intérêt réside dans la possibilité d'identifier l'internaute et, éventuellement, l'auteur de demandes répétées, sans objet ou vexatoires.

La commune doit garder à l'esprit que l'utilisateur titulaire et responsable de sa clé (numéro d'identification), est susceptible de la perdre ou de la communiquer à un tiers. Il sera alors utile de prévoir une procédure de déclaration de perte de clef devant entraîner un blocage de celle-ci.

Le risque existe par ailleurs qu'un tiers pirate la procédure au niveau technique pour s'approprier une «*fausse*» identité numérique.

— La solution optimale est sans aucun doute d'encourager l'utilisation par le correspondant de la signature électronique.

À cet égard, nous ne pouvons que nous réjouir de l'adoption du projet de loi visant à reconnaître force probante à la signature électronique équivalente à celle de la signature classique, apposée directement

papier. Dat zal de relatie burger-administratieve diensten vergemakkelijken.

Bovendien kunnen we daardoor andere online diensten aanbieden. Zo kunnen bijvoorbeeld huurovereenkomsten voor gemeentelijke zalen worden gesloten.

Men mag evenwel niet uit het oog verliezen dat het gebruik van een elektronische handtekening bepaalde kosten met zich meebrengt (momenteel ongeveer 2 700 frank om een certificaat te krijgen) en een bepaalde technische infrastructuur vereist (men moet thuis een soort protonterminal hebben).

De burger moet dus de vrije keuze behouden tussen de traditionele procedure op papier en de elektronische procedure.

2. Elektronische procedure

Momenteel kan online een aantal officiële documenten worden besteld. Die documenten worden rechtstreeks naar het thuisadres van de betrokken persoon gestuurd.

Zo kan men bijvoorbeeld een uittreksel uit de akten van de burgerlijke stand bestellen. Zelfs wanneer de wet betreffende de elektronische handtekening in werking treedt, kunnen deze documenten nog niet in elektronische vorm worden opgestuurd omdat de wet bepaalt dat zij gedateerd moeten zijn en het stempel van de gemeentelijke diensten moeten dragen.

Een volledige online procedure is dus nog niet mogelijk.

Hetzelfde geldt voor de documenten waarop fiscale zegels moeten worden aangebracht of die bij aangetekende brief moeten worden gestuurd.

Inzake stedenbouw bepaalt het Waals Wetboek van ruimtelijke ordening, stedenbouw en patrimonium bijvoorbeeld dat alle briefwisseling met betrekking tot de procedure aangetekend moet worden verzonden, waarbij het poststempel geldt als bewijs. Uiteraard kost een aangetekende zending geld (zegels, ...), moet de burger zich meermaals verplaatsen en verliest iedereen veel tijd. De procedure langs elektronische weg zou de zaken sterk vereenvoudigen maar daarvoor is een wetwijziging vereist.

C. De online democratie

Bepaalde gemeenten stellen online discussiefora voor. Dan is het interessant om een moderator te hebben teneinde misbruiken te voorkomen: laster, eerroof, ...

Deze moderator beheert het forum door bijvoorbeeld informatie te checken vóór die op het forum komt, de inhoud van de websites waarnaar wordt verwezen na te gaan, enz.

sur le papier. Cela permettra de faciliter la relation citoyen-administration.

De plus cela permettra l'offre d'autres services en ligne. Par exemple, la conclusion de contrats de location de salles communales.

Il ne faut cependant pas perdre de vue que l'usage de la signature électronique implique un certain coût (aujourd'hui d'environ 2 700 francs pour obtenir un certificat) ainsi que l'usage d'une infrastructure technique (il faut disposer d'une sorte de terminal proton à domicile).

Il faut donc veiller à laisser au citoyen le libre choix entre la procédure papier traditionnelle et la procédure électronique.

2. Procédure électronique

Aujourd'hui, la commande d'une série de documents officiels peut se faire par la voie électronique. Les documents sont ensuite envoyés directement au domicile de la personne concernée par l'acte.

Il s'agit par exemple de la commande d'extraits d'actes de l'état civil. Quand bien même la loi sur la signature électronique sera d'application, ils ne pourront être envoyés sous forme électronique puisque la loi prévoit qu'ils doivent être datés et porter le sceau de l'administration communale.

Une procédure en ligne à 100% n'est donc pas encore envisageable.

Il en va de même pour tous les documents sur lesquels les timbres fiscaux doivent être apposés ou encore qui doivent être envoyés par recommandé.

Tel est le cas, par exemple en matière d'urbanisme, le CWATUP prévoit que tous les envois découlant des procédures se font par recommandé, le cachet de la poste faisant foi. Il est bien évident que l'envoi par recommandé implique des coûts (timbres, ...) et de nombreux déplacements à charge du citoyen ainsi que des pertes de temps considérables. La réalisation de la procédure par voie électronique simplifierait les choses mais implique une modification du cadre légal.

C. La démocratie en ligne

Certaines communes proposent des forums de discussion en ligne. Dans ces cas, il est utile de mettre en place un modérateur de forum. L'idée est d'éviter des abus: calomnie, diffamation, ...

Celui-ci sera chargé de gérer le forum, par exemple, de vérifier les informations avant de les diffuser sur le forum, de vérifier le contenu des pages WEB référencées, etc.

Dat onderstreept opnieuw de nood aan gespecialiseerd en gemotiveerd personeel op dit vlak.

D. De gemeente biedt een internettoegang aan

De gemeente kan het internet toegankelijk maken voor de burgers door bijvoorbeeld lokalen ter beschikking te stellen.

Bepaalde gemeenten hebben al initiatieven in die zin genomen.

Deze initiatieven moeten worden aangemoedigd omdat zij de nieuwe technologieën voor iedereen toegankelijk maken. Er moet wel worden nagedacht over vormen van beveiliging die misbruiken kunnen voorkomen.

De gemeente moet de kandidaat-gebruikers van het internet gedragsregels opleggen waarbij ze ook voorziet in controlemiddelen om na te gaan of deze regels wel worden nageleefd.

E. De gemeente biedt andere diensten aan

De gemeente kan bijvoorbeeld een eventueel overschot van het door de hosting ter beschikking gestelde geheugen volgens vooraf vastgestelde criteria aanbieden voor privé-sites.

De gemeente zal er wel op moeten toezien dat zij niet in oneerlijke concurrentie komt met de serviceproviders.

In het algemeen zal de gemeente in de hele procedure rond het opstarten van een website moeten zorgen dat zij de wetgeving inzake overheidsopdrachten naleeft.

F. De gemeente biedt e-commerce-diensten aan

De gemeente kan eventueel via internet bepaalde drukwerken verkopen of haar zalen verhuren. Wanneer de wet betreffende de elektronische handtekening in werking treedt, zal deze kwestie bijzonder actueel worden. De vraag is of de gemeente dan moet worden beschouwd als een verkoper als bedoeld in de wet op de handelspraktijken. Als het antwoord bevestigend is, moet de gemeente alle door deze wet opgelegde formaliteiten naleven, wat wellicht een zware last zal zijn.

IV. Besluit

Het is absoluut onontbeerlijk dat de gemeenten de weg van de nieuwe technologieën inslaan.

Dat betekent dat aan de problematiek van de nieuwe technologieën in de gemeente een algemene

Cela met en lumière, à nouveau, la nécessité de disposer du personnel spécialisé et motivé en la matière.

D. La commune propose un accès à internet

La commune peut proposer un accès internet aux citoyens, par exemple par la mise à disposition de locaux au profit des citoyens.

Certaines communes se sont déjà engagées dans cette voie.

Ces initiatives sont à encourager car elles permettent l'accès de tous aux nouvelles technologies. Néanmoins, une réflexion doit intervenir quant aux « garde-fous » à mettre en place pour éviter des abus.

À cet égard, une charte de bonne conduite doit être proposée aux candidats-internautes dans laquelle la commune doit se ménager des moyens de contrôle pour vérifier le respect de ladite charte.

E. La commune offre d'autres services

La commune, qui, par exemple, pourrait disposer d'un surplus d'espace mémoire disponible auprès de son fournisseur d'hébergement pourrait proposer d'héberger des sites privés selon des critères prédéterminés.

Cela étant, elle devra veiller à ne pas faire de la concurrence déloyale vis-à-vis de fournisseurs de services.

D'une manière plus générale, dans l'ensemble de la procédure d'adoption d'un site internet, la commune devra veiller à respecter la législation sur les marchés publics.

F. La commune propose des services de e-commerce

La commune peut éventuellement proposer la vente d'imprimés ou encore la location de salles communales par internet. Cette question sera d'autant plus d'actualité lorsque la loi sur la signature électronique sera d'application. Se pose alors la question de savoir si la commune doit être considérée comme vendeur au sens de la loi sur les pratiques de commerce. Si la réponse est affirmative, la commune devra alors respecter les formalités imposées par cette loi, ce qui peut s'avérer être assez lourd.

IV. Conclusion

Il est certes indispensable que les communes s'engagent plus avant dans la voie des nouvelles technologies.

Cela implique une réflexion globale sur la problématique des nouvelles technologies dans la commune,

reflectie moet worden gewijd, met name wat de doelstellingen, de techniek, het personeel maar ook de beveiliging betreft.

De gemeenten moeten erop toezien dat zij de wetgeving naleven die deze nieuwe vorm van openbare dienstverlening regelt.

Er mag bovendien geen nieuwe maatschappelijke breuklijn in het leven worden geroepen en daarom moeten de diensten ook nog op de traditionele manier worden aangeboden.

en termes d'objectifs, de technique, de personnel mais aussi de sécurité.

Elles devront être attentives à respecter le cadre légal qui jalonne cette nouvelle forme de service public.

Par ailleurs, il ne peut s'agir de créer une nouvelle fracture sociale et l'offre de services par la voie traditionnelle doit être maintenue.

III. AANBEVELINGEN

De commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve Aangelegenheden beveelt de regering aan alles in het werk te stellen opdat:

1. de lokale besturen (inzonderheid provincies en gemeenten) de principes van het *e-government* binnen de kortste termijn in de praktijk omzetten;

2. in elke van die besturen een mandataris speciaal wordt gelast met de informatica (b.v. bestendig afgevaardigde of schepen);

3. zoveel mogelijk wordt geïnvesteerd in deze activiteiten, door *e-government* te stimuleren via subsidies, en er bij de gewesten wordt op aangedrongen een criterium te maken van de realisatie ervan voor het verkrijgen van gelden uit de provincie- en gemeentefondsen;

4. bij de verwezenlijking van aanbeveling nr. 3, zowel de investering in personeel (aantal en vorming) als in middelen (aanschaf van uitrustingsgoederen) wordt beoogd, zodat de kloof met de privé-sector op dit vlak kan worden gedicht;

5. het statuut van de informatici wordt geüniformiseerd, en geharwaardeerd waar nodig, om het beroep aantrekkelijk te maken in vergelijking met de privé-sector;

6. de burgers op de hoogte worden gebracht van de elektronische middelen die voor hen gereserveerd worden, en opdat zij die nog niet met de moderne communicatietechnieken kunnen omgaan, bijgestaan worden;

7. de wet op de elektronische handtekening zo snel mogelijk via de nodige uitvoeringsbesluiten effectief in werking treedt;

8. zorg wordt besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger, daarin begrepen de zorg voor een goede, trapsgewijze voorbereiding, ook voor degenen die voor het eerst kennismaken met deze nieuwe technologie.

9. een voldoende integratie van de drie bestuursniveaus, namelijk de *Front Office* (contacten met de burger), de *Middle Office* (communicatie tussen verschillende overheidsdiensten) en de *Back Office* (de verwerking van informatie op intern vlak: bijvoorbeeld het archiveren) wordt bevorderd, wat onder meer de aanpassing inhoudt van de wetgeving op de archivering;

10. de overheidsdiensten worden geïdentificeerd en in kaart gebracht, teneinde de integratie tussen de verschillende bestuursniveaus mogelijk te maken;

11. het één-loket systeem gebaseerd zou zijn op een interactie tussen verschillende sites, en deze interactie zou worden bevorderd;

III. RECOMMANDATIONS

La commission de l'Intérieur et des Affaires administratives invite le gouvernement à mettre tout en œuvre afin:

1. que les pouvoirs locaux (en particulier les provinces et les communes) mettent en pratique, dans les plus brefs délais, les principes de l'administration électronique;

2. que, dans chacun de ces pouvoirs, un mandataire soit chargé spécialement de l'informatique (un député permanent ou un échevin, par exemple);

3. que l'on investisse autant que possible dans ces activités, en encourageant l'administration électronique par des subventions, et en insistant auprès des régions afin de faire de la réalisation de celle-ci un critère d'obtention de moyens issus des fonds provinciaux et communaux;

4. que, pour la réalisation de la recommandation n° 3, l'on envisage d'investir tant en personnel (nombre et formation) qu'en moyens (acquisition d'équipements), de manière à combler le fossé avec le secteur privé en la matière;

5. d'uniformiser et, s'il y a lieu, de revaloriser le statut des informaticiens, de manière à rendre la profession attrayante par rapport au secteur privé;

6. que les citoyens soient informés des moyens électroniques qui leur sont réservés, et que ceux d'entre eux qui ne savent pas encore manipuler les techniques modernes de communication bénéficient d'une assistance;

7. que la loi sur la signature électronique entre effectivement en vigueur le plus rapidement possible au travers des arrêtés d'exécution requis;

8. que l'on soit attentif à la qualité du service fourni au citoyen, sans oublier de prévoir une préparation efficace et progressive, y compris pour tous ceux qui découvrent cette nouvelle technologie pour la première fois.

9. que soit développée une intégration suffisante des trois niveaux administratifs, à savoir le *Front Office* (contacts avec le citoyen), le *Middle Office* (communication entre différents services publics) et le *Back Office* (le traitement de l'information au plan interne, par exemple l'archivage), ce qui implique notamment d'adapter la législation sur les archives;

10. que l'on identifie les services publics et en dresse la carte en vue de permettre l'intégration des différents niveaux administratifs;

11. que le système de guichet unique soit basé sur une interaction entre différents sites et que l'on développe cette interaction;

12. het overleg tussen de verschillende diensten, enerzijds, en tussen de overheidsniveaus, anderzijds, zou gestimuleerd worden. Hierbij zou geopteerd worden voor «kleinschalig» overleg (bijvoorbeeld op provinciaal niveau) gezien de massa aan informatie die moet worden verwerkt. Er moet «piramidaal» worden overlegd (de provincies, onderling, dan de gewesten onderling en uiteindelijk op federaal vlak);

13. de *hardware* die wordt gebruikt bij het geautomatiseerd stemmen tevens zou worden gebruikt om op publieke plaatsen gratis «internet» *hardware* ter beschikking van de bevolking te stellen.

12. que soit stimulée la concertation entre les différents services, d'une part, et entre les niveaux de pouvoir, d'autre part. Il devrait être opté pour une concertation «à petite échelle» (par exemple au niveau provincial), étant donné la masse d'informations à traiter. La concertation doit être «pyramidale» (provinces entre elles, régions entre elles et, finalement, niveau fédéral);

13. que le *hardware* employé pour le vote automatisé soit utilisé également pour mettre gratuitement du *hardware* «internet» à la disposition de la population dans des lieux publics.

IV. STEMMING

Dit verslag is eenparig goedgekeurd door de 8 aanwezige leden.

IV. VOTE

Le présent rapport a été approuvé à l'unanimité des 8 membres présents.

V. BIJLAGEN**BIJLAGE I**

**NOTIFICATIE VAN DE MINISTERRAAD
VAN 20 JULI 2000**

De notificatie van de Ministerraad van 20 juli 2000 betreffende *e-government* luidde als volgt:

«De raad heeft kennis genomen van de nota van 17 juli 2000 en het op 19 juli 2000 uitgedeelde verslag van de interkabinetten-werkgroep.

De raad beslist dat, tegen begin oktober:

— een gemengde werkgroep een voorstel zal voorbereiden met betrekking tot het beoogde samenwerkingsmodel (rol van de nieuwe maatschappij, partners, taken, beslissingsbevoegdheden, financiering, inkomstenbronnen, juridische onderbouw ...);

— een werkgroep een voorstel zal voorbereiden met betrekking tot de aanpak en de rol van de overheid inzake de uitreiking en het gebruik van een digitale identiteitskaart en een Public Key Infrastructure (PKI);

— een werkgroep een voorstel zal voorbereiden met betrekking tot de volledige aanpak en timing inzake «Elektronische overheid».

De raad beslist dat, voortaan, in afwachting van de bespreking en de goedkeuring van een globaal ICT-plan voor de federale overheid, alle algemene initiatieven met betrekking tot ICT binnen de federale overheid zullen moeten worden overlegd met de ICT-manager.

De raad belast de ministers van Telecommunicatie en Ambtenarenzaken, elk wat hem betreft, met het nemen van alle verdere uitvoeringsmaatregelen.

De definitieve beslissingen zullen genomen worden nadat een globale nota aan de raad zal zijn voorgelegd.»

V. ANNEXES**ANNEXE I**

**NOTIFICATION DU CONSEIL DES MINISTRES
DU 20 JUILLET 2000**

La notification du Conseil des ministres du 20 juillet 2000 concernant l'administration électronique était rédigée comme suit (*traduction*):

«Le conseil a pris connaissance de la note du 17 juillet 2000 et du rapport du groupe de travail intercabinets distribué le 19 juillet 2000.

Le conseil décide que, pour le début du mois d'octobre:

— un groupe de travail mixte préparera une proposition concernant le modèle de coopération visé (rôle de la nouvelle société, partenaires, tâches, pouvoirs de décision, financement, sources de revenus, assise juridique, ...);

— un groupe de travail préparera une proposition relative à l'approche générale et au rôle des pouvoirs publics en ce qui concerne la délivrance et l'utilisation d'une carte d'identité numérique et d'une «Public Key Infrastructure» (PKI);

— un groupe de travail préparera une proposition concernant l'approche globale et le calendrier de l'«administration électronique».

Le conseil décide que dorénavant, en attendant la discussion et l'approbation d'un plan TIC global pour le pouvoir fédéral, toutes les initiatives générales concernant les TIC au sein du pouvoir fédéral devront faire l'objet d'une concertation avec le manager TIC.

Le conseil charge les ministres des Télécommunications et de la Fonction publique, chacun en ce qui le concerne, de prendre toutes les autres mesures d'exécution.

Les décisions définitives seront prises après qu'une note globale aura été soumise au conseil.»

BIJLAGE II

SAMENVATTING ALGEMENE NOTA
E-GOVERNMENT

— De overheid moet een actieve rol spelen, zowel naar het creëren van de randvoorwaarden als naar het uitrusten van de overheden met een geïntegreerd informaticasysteem (voorbeeld-functie).

— Eén virtuele overheid (integratie van alle niveaus, ook de lokale) in samenwerking met het bedrijfsleven (samenwerkingsverbanden).

— Herorganisatie van de overheid volgens «intentiegerichte diensten» (volgens levenservaringen): geïntegreerd antwoord op gerichte vraag van de burger/bedrijf/organisatie.

— Middlewarestructuur waardoor alle overheden met elkaar kunnen communiceren (open standaarden, xml).

— Gefaseerde aanpak: integratie (info), transactioneel, proactiviteit (zelf nieuwe diensten ontwikkelen).

— Belang van elektronische handtekening (veiligheid: authenticatie, integriteit).

— Vermijden van de digitale kloof.

Rollen en verantwoordelijkheden:

— nationale gemengde commissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij;

— administratieve vereenvoudiging;

— ICT-organisatie binnen de verschillende overheden;

— publiek private samenwerkingen.

Denk groot, start klein en schaal snel.

— Veralgemeend gebruik van unieke identificatiesleutels.

— Elektronische gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten.

— Portal site van de overheid.

— Elektronische identiteitskaart.

ANNEXE II

RÉSUMÉ DE LA NOTE GÉNÉRALE SUR
L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

— Les pouvoirs publics doivent jouer un rôle actif, tant pour réaliser les conditions marginales que pour équiper la fonction publique d'un système informatique intégré (fonction d'exemple).

— Une autorité virtuelle unique (intégration de tous les niveaux, y compris le niveau local), travaillant en collaboration avec le monde économique (accords de coopération).

— Réorganisation des pouvoirs publics selon des services «axés sur les intentions» (selon les expériences personnelles): réponse intégrée à la demande ciblée du citoyen/de l'entreprise/de l'organisation.

— Structure intergicielle permettant à toutes les autorités de communiquer entre elles (standards ouverts, xml).

— Approche échelonnée: intégration (info), transactionnelle, proactivité (développer soi-même de nouveaux services).

— Importance de la signature électronique (sécurité: authentification, intégrité).

— Prévention de la fracture numérique.

Rôles et responsabilités:

— commission consultative mixte nationale chargée de lever les obstacles à la société de l'information;

— simplification administrative;

— organisation des TIC au sein des différentes autorités;

— coopérations entre le public et le privé.

Objectifs ambitieux, départ modeste et transition rapide.

— Emploi généralisé de clés d'identification uniques.

— Échange de données électroniques entre services publics.

— Site portail des pouvoirs publics.

— Carte d'identité électronique.

BIJLAGE III

PRESENTATIE VAN DE VERWEZENLIJKINGEN
OP HET GEBIED VAN E-GOVERNMENT
VAN DE STAD GENT

«Deze bijlage, bladzijden 46 tot en met 67, is beschikbaar op papier en op de WWW-site van de Senaat (<http://www.senate.be>)»

ANNEXE III

PRÉSENTATION DES RÉALISATIONS
DE LA VILLE DE GAND DANS LE DOMAINE DE
L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

«Cette annexe, pages 46 à 67, est disponible sur support papier et sur le site WWW du Sénat (<http://www.senate.be>)»

BIJLAGE IV

—————

INFORMATIEGIDS VAN DE GEMEENTE
KAMPENHOUT TEN BEHOEVE VAN
HAAR INWONERS

ANNEXE IV

—————

GUIDE D'INFORMATION DE LA COMMUNE DE
KAMPENHOUT À L'USAGE DE
SES HABITANTS

«Deze bijlage, bladzijden 68 tot en met 80, is beschikbaar op papier en op de WWW-site van de Senaat (<http://www.senate.be>)»

«Cette annexe, pages 68 à 80, est disponible sur support papier et sur le site WWW du Sénat (<http://www.senate.be>)»

BIJLAGE V

GIDS VOOR WEBSITES VAN GEMEENTEN
(VWSG)

ANNEXE V

GUIDE POUR LES SITES WEB
DES COMMUNES (UVCN)

«Deze bijlage, bladzijde 81, is beschikbaar op papier en op de WWW-site van de Senaat (<http://www.senate.be>)»

«Cette annexe, page 81, est disponible sur support papier et sur le site WWW du Sénat (<http://www.senate.be>)»

BIJLAGE VI

LIJST DER BEBRUIKTE AFKORTINGEN
INZAKE INFORMATICA

- ICT: Informatie- en Communicatie-Technologie;
- UMTS: Universal Mobile Telecommunications System;
- PKI: Public Key Infrastructure;
- PPP: Public/Private Partnership;
- PPS: Publieke/Private Samenwerking;
- GIS: Geografisch Informatie-Systeem;
- PC: Personal Computer;
- B2B: Business-to-Business.

ANNEXE VI

LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES
EN MATIÈRE INFORMATIQUE

- TIC: Technologie(s) de l'information et de la communication;
- UMTS: Universal Mobile Telecommunications System;
- PKI: Public Key Infrastructure;
- PPP: Public/Private Partnership;
- CPP: Collaboration public-privé;
- SIG: Système d'information géographique;
- PC: Personal Computer;
- BTB: Business-to-Business.