

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 octobre 2004

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE

**du Secrétaire d'Etat à l'Informatisation
de l'Etat, adjoint au ministre du Budget
et des Entreprises publiques (*)**

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement de la Chambre des représentants, le secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat, adjoint au ministre du Budget et des Entreprises publiques, a transmis sa note de politique générale.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 oktober 2004

ALGEMENE BELEIDSNOTA

**van de Staatssecretaris voor Informatisering
van de Staat, toegevoegd aan de minister
van Begroting en Overheidsbedrijven (*)**

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, toegevoegd aan de minister van Begroting en Overheidsbedrijven, zijn beleidsnota overgezonden.

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>VLAAMS BLOK</i>	: Vlaams Blok
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
<i>DOC 51 0000/000</i> :	Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	<i>DOC 51 0000/000</i> :	Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
<i>QRVA</i> :	Questions et Réponses écrites	<i>QRVA</i> :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
<i>CRIV</i> :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	<i>CRIV</i> :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
<i>CRABV</i> :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	<i>CRABV</i> :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
<i>CRIV</i> :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	<i>CRIV</i> :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
<i>PLEN</i> :	Séance plénière	<i>PLEN</i> :	Plenum
<i>COM</i> :	Réunion de commission	<i>COM</i> :	Commissievergadering

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
 Commandes :
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.laChambre.be
 e-mail : publications@laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tel. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.deKamer.be
 e-mail : publicaties@deKamer.be

La note stratégique de l'année dernière insistait sur le fait que l'*Informatisation de l'Etat* est un élément indispensable pour continuer à développer une administration moderne, efficace et conviviale.

L'Informatisation de l'Etat n'est pas un but en soi. C'est un moyen d'améliorer les services rendus aux citoyens, entreprises et fonctionnaires. C'est pourquoi l'administration devra tout d'abord optimiser son propre fonctionnement.

A la naissance d'un enfant, un heureux événement, les jeunes parents sont obligés par et pour diverses autorités de jouer au facteur. Lors de la déclaration de naissance à la maison communale, les parents reçoivent une série d'attestations, qu'ils doivent ensuite envoyer aux bonnes instances. S'ils ne le font pas, ils (les parents et leur enfant) ne reçoivent pas ce à quoi ils ont droit: allocations familiales, congé parental, assurance-maladie, carte SIS,...

L'Informatisation de l'Etat signifie que nous devons veiller à ce que l'administration règle mieux et plus efficacement ses affaires. Pour que les jeunes parents et leur enfant obtiennent automatiquement ce à quoi ils ont droit. En structurant mieux les *back offices* et en les interconnectant, nous devons être capables de communiquer la naissance d'un enfant au sein de l'administration. Pour que les allocations familiales soient octroyées automatiquement, que la carte SIS soit envoyée et que l'enfant ait droit à l'assistance médicale.

Ce n'est là qu'un petit exemple des projets auxquels nous travaillons, mais il contient beaucoup d'éléments qui constituent pour nous le fil conducteur quotidien de notre politique, qui est de rendre la vie plus agréable aux citoyens (et aux entreprises), en élaborant une administration plus efficace. Et de travailler pour tout le monde: les personnes qui n'ont pas (ou ne souhaitent pas avoir) accès à la société de l'information doivent aussi pouvoir profiter de ces améliorations des services. Les fonctionnaires peuvent devenir de vrais fonctionnaires « chaleureux », auquel nous nous adressons avec plaisir pour demander de l'aide.

Dans le passé, plusieurs fondements ont été élaborés; ils sont mis en commun et utilisés par tous les services publics. Ces fondements sont indispensables pour une bonne informatisation; c'est pourquoi nous les énumérerons encore ultérieurement.

Dans la note stratégique de l'an dernier, nous avons défini les principes de base de notre *e-government* belge. Ils restent bien évidemment d'application. Dans la présente note, nous nous concentrons sur les principes de base et sur les fondements.

In de beleidsnota van vorig jaar werd beklemtoond dat de *Informatisering van de Staat* een onmisbaar element is in de verdere uitbouw van een moderne, efficiënte en klantvriendelijke overheid.

Informatisering van de Staat is geen doel op zich. Het is een middel om een verbeterde dienstverlening voor burgers, ondernemingen en ambtenaren te realiseren. Daarom zal de overheid in de eerste plaats haar eigen werking moeten optimaliseren.

Bij de geboorte van een kind, een heuglijke gebeurtenis, worden de kersverse ouders door diverse overheden verplicht om postbode te spelen – voor die overheden. Bij de geboorteaangifte in het gemeentehuis, krijgen de ouders een aantal attesten, die ze dan maar bij de juiste instanties moeten zien te krijgen. Doen ze dat niet, dan krijgen zij (de ouders én hun kind) niet waar ze recht op hebben: kindergeld, ouderschapsverlof, een ziekteverzekering, de SIS-kaart,...

Informatisering van de Staat betekent dat we ervoor moeten zorgen dat de overheid zijn zaakjes beter en doeltreffender regelt. Zodat de nieuwbakken ouders én hun kindje automatisch toegewezen krijgen waar ze recht op hebben. Door de *backoffices* beter te structureren en op elkaar te laten aansluiten, moeten we in staat zijn om de geboorte van een kind binnen de overheden te communiceren. Zodat het kindergeld automatisch wordt toegekend, dat de SIS-kaart wordt opgestuurd, dat het kind recht heeft op medische bijstand.

Het is maar één klein voorbeeld van een project waaraan we werken, maar het bevat veel elementen die voor ons de dagelijkse leidraad van het beleid vormen. De burger (of de onderneming) het leven aangenamer maken, door een efficiëntere overheid uit te bouwen. Werken voor iederéén: ook zij die geen toegang (wensen te) hebben tot de informatiemaatschappij, moeten kunnen meegenieten van die verbeterde dienstverlening. De ambtenaren kunnen echte 'warme' ambtenaren worden, waar we met plezier naartoe gaan om geholpen te worden.

In het verleden zijn al een aantal bouwstenen gemaakt, die gemeenschappelijk – door alle overheidsdiensten – gebruikt worden. Die bouwstenen zijn onmisbaar voor een goede informatisering; ze worden straks dan ook nog even opgesomd.

In de beleidsnota van vorig jaar zijn de basisprincipes van ons Belgische *e-government* gedefinieerd. Die definitief blijven vanzelfsprekend gelden. In deze nota concentreren we ons op de basisprincipes en op de bouwstenen.

Comme nous avons conscience que nous devons constamment collaborer pour obtenir des résultats, nous avons, dans une deuxième partie, réparti les projets par partenaire.

Le troisième volet est consacré au cadre social dans lequel nous évoluons avec notre *e-government*.

Omdat we beseffen dat we constant moeten samenwerken om resultaten te boeken, hebben we in een tweede deel de projecten opgedeeld per partner.

In een derde luik wordt aandacht besteed aan het sociale kader waarin we ons met *e-government* bewegen.

SOMMAIRE

Introduction	3
1. L'e-government en Belgique	7
* La collecte unique de données	7
* La source authentique	8
* Etude sur les efforts ICT de toutes les autorités fédérales	9
* Les souhaits des utilisateurs	10
* Les e-gov Awards	10
* Les fondements et services communs	10
1 FedMAN	10
2 UME	11
3 Le site portail fédéral	11
4 La carte d'identité électronique (eID)	11
5 e-travail	12
6 Uniformisation des adresses e-mail des fonctionnaires	12
7 E-payment	13
8 e-mail 2 All	13
9 Marchés publics électroniques	13
10 Gestion des utilisateurs	14
2. Collaboration, à tous les niveaux	14
2.1 Collaboration au sein de l'administration fédérale	14
2.1.1 Finances	14
2.1.1.1 Data Mining	14
2.1.1.2 Tax-on-Web	15
2.1.1.3 Calcul des impôts en ligne	15
2.1.2 Intérieur	15
2.1.2.1 E-guichet de police	15
2.1.2.2 Elections et e-voting	16
2.1.3 Justice	16
2.1.3.1 Phenix	16
2.1.3.2 Banque Carrefour Législation	17
2.1.3.3 Consultation casier judiciaire	17
2.1.3.4 Déclaration de naissance électronique	17
2.1.3.5 Bureau d'encaissement	17
2.1.3.6 Informatisation Etat civil	18
2.1.4 Affaires économiques	18
2.1.4.1 Banque Carrefour des Entreprises	18
2.1.5 Sécurité sociale	19
2.1.5.1 Calcul de la pension en ligne	19
2.1.5.2 Demande d'intervention pour personnes handicapées	19
2.1.6 Santé publique	19
2.1.6.1 Be-Health	19
2.1.6.2 Agence fédérale pour la Sécurité de la chaîne alimentaire	20
2.1.7 Mobilité	20
2.1.7.1 Permis de conduire et carte d'identité électronique	20

INHOUDSTAFEL

Inleiding	3
1. E-government in België	7
* De éénmalige inzameling van gegevens	7
* De Authentieke Bron	8
* Studie over de ICT-inspanningen van alle federale overheden	9
* De wensen van de gebruikers	10
* De e-gov Awards	10
* De gemeenschappelijke Bouwstenen en Diensten	10
1 FedMAN	10
2 UME	11
3 De Federale Portaalsite	11
4 De elektronische identiteitskaart (eID)	11
5 E-werken	12
6 Eenvormige e-mailadressen voor ambtenaren	12
7 E-payment	12
8 E-mail 2 All	13
9 Elektronische overheidsopdrachten	13
10 Gebruikersbeheer	14
2. Samenwerking, op alle niveaus	14
2.1 Samenwerking binnen de federale overheid	14
2.1.1 Financiën	14
2.1.1.1 Data Mining	14
2.1.1.2 Tax-on-Web	15
2.1.1.3 On line belastingberekening	15
2.1.2 Binnenlandse Zaken	15
2.1.2.1 E-loket politie	15
2.1.2.2 Verkiezingen en e-voting	16
2.1.3 Justitie	16
2.1.3.1 Phenix	16
2.1.3.2 Kruispuntbank Wetgeving	17
2.1.3.3 Raadpleging Strafregister	17
2.1.3.4 Elektronische geboorteaangifte	17
2.1.3.5 Incassobureau	17
2.1.3.6 Informatisering Burgerlijke Stand	18
2.1.4 Economische Zaken	18
2.1.4.1 Kruispuntbank Ondernemingen	18
2.1.5 Sociale Zaken	19
2.1.5.1 On line pensioenberekening	19
2.1.5.2 Aanvraag tegemoetkoming personen met een handicap	19
2.1.6 Volksgezondheid	19
2.1.6.1 Be-Health	19
2.1.6.2 Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen	20
2.1.7 Mobiliteit	20
2.1.7.1 Rijbewijs en de elektronische identiteitskaart	20

2.1.7.2 Web-DIV	20
2.1.7.3 Mobilité Domicile – Lieu de travail	21
2.1.8 Protection de la consommation	21
2.1.8.1 Simulateurs de tarifs	21
2.1.9 Affaires étrangères	21
2.1.9.1 Transposition directives européennes	21
2.1.10 Chancellerie du Premier Ministre	21
2.1.10.1 Agence nationale de la sécurité informatique	21
2.2 Collaboration avec les autres niveaux de pouvoir	22
2.2.1 Communautés et Régions	22
2.2.2 Communes et provinces	22
2.2.3 Union européenne	22
3. Cadre social	23
3.1 e-inclusion	23
3.1.1 Plan national e-inclusion	24
3.1.2 Fonctionnaires chaleureux	24
3.1.3 BlindSurfer	25
3.1.4 Large bande version «light»	25
3.1.5 Le projet «Gingelom»	25
3.1.6 Autres canaux	26
3.2 La société de la connaissance et la nouvelle économie	26
3.3 Protection des enfants sur Internet	26
3.4 Standards ouverts et source libre	27

2.1.7.2 Web-DIV	20
2.1.7.3 Woon-Werkverkeer	21
2.1.8 Consumentenzaken	21
2.1.8.1 Tarievensimulatoren	21
2.1.9 Buitenlandse Zaken	21
2.1.9.1 Omzetting Europese Richtlijnen	21
2.1.10 Kanselarij van de Eerste Minister	21
2.1.10.1 Nationaal Agentschap voor Informatie- veiligheid	21
2.2 Samenwerking met de andere beleidsniveaus ...	22
2.2.1 Gemeenschappen en Gewesten	22
2.2.2 Gemeenten en Provincies	22
2.2.3 Europese Unie	22
3. Sociale Kader	23
3.1 E-inclusie	23
3.1.1 Nationaal Plan E-inclusie	24
3.1.2 Warme Ambtenaren	24
3.1.3 BlindSurfer	25
3.1.4 Breedband Light	25
3.1.5 Het «Gingelom-project»	25
3.1.6 Andere Kanalen	26
3.2 De kennismaatschappij en de vernieuwde economie	26
3.3 Bescherming van kinderen op Internet	26
3.4 Open Standaarden en Open Source	27

1. L'e-government en Belgique

En tant que service public fédéral horizontal, Fedict entend veiller à ce que des éléments communs puissent être utilisés par tous les autres services publics, afin de parvenir au plus vite ensemble à la meilleure infrastructure ICT possible. Il est insensé de réinventer la roue dans chaque service public (vertical) (et de payer pour cela). De même, c'est du gaspillage de (faire) développer à nouveau les fondements de l'*e-government* dans les communautés et les régions, ou même au niveau local.

Notre tâche principale est donc de familiariser toutes les autorités avec les fondements que nous pouvons offrir, ou que nous voulons encore développer.

** La collecte unique de données*

L'administration collecte de nombreuses données différentes. Les citoyens et les entreprises sont souvent obligés de fournir les mêmes données à différents services publics – très souvent avec timbre sec, signatures et cachets. Pour les citoyens, le contact avec l'administration est dès lors trop souvent une source d'irritation, ne fût-ce que parce que les gens doivent sacrifier des jours de congé pour aller chercher des justificatifs à la maison communale qu'une autre administration demande. Pour les entreprises, le coût des tracasseries administratives se chiffre à 200 millions d'euros par an.

Il nous semble plus logique et plus simple d'enregistrer les données une seule fois à l'administration, de les gérer là, et d'obliger les autres services publics ou autorités à demander eux-mêmes ces données à cet endroit. Ainsi, nous déchargeons à la fois les citoyens et les entreprises de ces démarches.

La stratégie d'*e-government* que suit la Belgique se base dès lors sur le concept de la collecte unique de données.

Les données sont enregistrées à l'endroit d'où elles proviennent: dans le département dont c'est la mission de collecter les données, là où elles sont les plus actuelles possibles et où il y a un contact avec le terrain. Les autres départements ne doivent donc plus enregistrer ou gérer ces données, mais peuvent consulter directement la «source», qui est ensuite qualifiée d'«authentique».

1. E-government in België

Als horizontale overheidsdienst wil Fedict er voor zorgen dat er gemeenschappelijke elementen kunnen gebruikt worden door alle andere overheidsdiensten, om zo snel samen tot de best mogelijke ICT-infrastructuur te komen. Het heeft geen zin om in iedere (verticale) overheidsdienst het wiel opnieuw uit te vinden (en ervoor te betalen), net zoals het een verspillig is om binnen de gemeenschappen en gewesten, of zelfs op lokaal niveau, de *e-government* bouwstenen opnieuw te (laten) maken.

Het is dus onze voornaamste taak om alle overheden vertrouwd te maken met de bouwstenen die we kunnen aanbieden, of die we verder ontwikkelen.

** De éénmalige inzameling van gegevens*

De overheid verzamelt talloze verschillende gegevens. Als burger of als onderneming word je vaak verplicht dezelfde gegevens aan verschillende overheidsdiensten te bezorgen – niet zelden mét droogstempel, handtekeningen en zegels. Voor burgers is contact met de overheid daarom al te vaak een bron van ergernis, al was het maar omdat mensen vrije dagen moeten opofferen om in het gemeentehuis bewijzen op te halen die een andere overheid opvraagt. Voor ondernemingen wordt de kostprijs van de administratieve rompslomp becijferd op 200 miljoen euro per jaar.

Het lijkt ons logischer en eenvoudiger om de gegevens één keer bij de overheid op te slaan, ze daar te beheren, en de andere overheidsdiensten of overheden te verplichten om zelf de gegevens daar op te vragen. Op die manier ontlasten we burgers én ondernemingen.

De *e-government* strategie die België volgt, is dan ook gebaseerd op het concept van de éénmalige inzameling van gegevens.

Gegevens worden daar opgeslagen waar ze thuis horen: in dat departement waarvan het de opdracht is de gegevens te verzamelen, waar ze zo actueel mogelijk zijn en waar er contact is met het terrein. De andere departementen hoeven die gegevens dus niet meer op te slaan of te beheren – ze raadplegen direct de «bron», die dan het etiket «authentiek» krijgt opgeplakt.

Les fondements de l'e-government impliquent donc une intégration des *back offices* des différentes administrations, une infrastructure qui les relie et qui permet un échange de données.

Cette approche est bénéfique tant pour l'administration (qui reçoit des données de qualité supérieure) que pour les citoyens et entreprises, qui ne doivent plus communiquer qu'une seule fois la même information.

Ce principe constitue une part importante de la modernisation des services publics, vu que les fonctionnaires peuvent se concentrer plus qu'avant sur leur réelle mission, et qu'ils peuvent ainsi y ajouter une valeur supplémentaire.

Ce principe aide aussi à réduire la fracture sociale, parce que l'échange de données entre administrations octroie automatiquement des droits aux citoyens et aux entreprises, à mesure que leur statut change. Chaque amélioration du *back office* bénéficie à tout le monde, et pas seulement aux personnes ayant accès à la communication électronique.

*
* *

* *La source authentique*

Nous devons cependant faire en sorte que ces sources authentiques ne soient pas contaminées par de fausses données, et empêcher que des personnes non autorisées y aient accès.

Nous avons donc besoin d'une politique claire en matière de sources authentiques. Fedict examinera encore en profondeur la problématique relative à l'accès aux sources authentiques, et ce, tant sur le plan technologique, juridique, organisationnel que financier.

Jusqu'à aujourd'hui, deux sources authentiques «de base» ont été élaborées avec des données d'identification uniques: le Registre national (pour les personnes) et la Banque Carrefour des Entreprises (pour les entreprises).

Concrètement, cela signifie que le Registre national est utilisé pour identifier les citoyens (par exemple au moyen de leur carte d'identité électronique), et qu'après cette identification, l'accès peut être donné à d'autres fichiers de données.

Pour les entreprises, cela devient encore plus simple: avec un numéro unique BCE, elles peuvent communiquer pour tout avec les autorités. Si un fonctionnaire veut connaître le numéro de TVA d'une entreprise, ou le numéro de Registre de commerce, le fonctionnaire peut le rechercher lui-même au moyen du numéro BCE.

De funderingen van e-government houden dus een integratie van de *backoffices* van de verschillende administraties in, een infrastructuur die ze verbindt en die een uitwisseling van gegevens toelaat.

Deze aanpak komt zowel de administratie ten goede (zij krijgt een hogere kwaliteit van gegevens) als de burgers en ondernemingen – die één soort informatie niet meer dan één keer hoeven te communiceren.

Dit vormt een belangrijk onderdeel van de modernisering van de openbare diensten, aangezien de ambtenaren zich meer dan voorheen kunnen concentreren op hun echte opdracht, en ze daaraan een extra waarde kunnen toevoegen.

Het helpt ook de sociale kloof te verminderen, omdat de uitwisseling van gegevens tussen administraties vanzelf rechten toekent aan burgers en aan ondernemingen, naargelang hun statuut verandert. Iedere verbetering van de backoffice komt aan iedereen ten goede, en niet alleen aan diegenen die toegang hebben tot elektronische communicatie.

*
* *

* *De Authentieke Bron*

We moeten er wel zorg voor dragen dat die authentieke bronnen niet besmet geraken met valse gegevens, en dat onbevoegden er nooit toegang toe krijgen.

We hebben dus een duidelijke politiek nodig inzake authentieke bronnen. Fedict zal verder de problematiek rond de toegang tot authentieke bronnen uitspitten. Zowel op technologisch, juridisch, organisatorisch en financieel gebied.

Tot vandaag zijn er twee 'basis' authentieke bronnen aangemaakt met unieke identificatiegegevens: het Nationaal Rijksregister (voor personen) en de Kruispuntbank Ondernemingen (voor bedrijven).

Concreet betekent dit dat het Rijksregister wordt gebruikt om burgers te identificeren (bijvoorbeeld via hun elektronische identiteitskaart), en dat na die identificatie toegang kan worden gegeven tot andere gegevensbestanden.

Voor ondernemingen wordt het nog eenvoudiger: met één enkel KBO-nummer kunnen ze al hun communicatie voeren met de overheden. Wil een ambtenaar het BTW-nummer van een onderneming kennen, of het Handelsregisternummer, kan de ambtenaar dat zelf opzoeken aan de hand van het KBO-nummer.

Par ailleurs, Fedict collabore aussi au développement d'autres sources authentiques, nous pensons à la Source Permis de conduire et à la Source Statuts des sociétés.

Comme déjà dit, il est particulièrement important que des personnes non autorisées n'aient jamais accès aux fichiers auxquels elles n'ont pas droit. Nous veillons en permanence à ce que la vie privée soit parfaitement respectée: nous sommes conscients que la confiance des citoyens et des entreprises ne peut jamais être trahie.

Le principe de la source authentique aide justement à protéger cette vie privée: comme il n'y a qu'une seule source, et donc pas de copies, on peut se concentrer de manière optimale sur la protection des données.

*
* *

** Etude sur les efforts ICT de toutes les autorités fédérales*

Jusqu'à cette année, on ne disposait pas d'aperçu total des efforts fournis en matière d'ICT au sein de l'administration fédérale. Personne ne savait précisément combien de personnes, combien d'argent ni combien de projets étaient consacrés à l'ICT. Ainsi, il est évidemment difficile de développer une stratégie d'*e-government* commune ou de mettre en place des fondements communs.

C'est pourquoi, l'année passée, nous avons déjà souligné le besoin d'un instrument de mesure de l'informatisation des services publics fédéraux. De cette façon, nous pouvons ainsi mieux assister ceux-ci dans le développement et l'exécution de leur propre politique d'informatisation.

L'instrument, *Fed-e-view*, a été développé en 2004. Les gestionnaires ICT des différents services publics ont collaboré à la première mesure.

Vingt indicateurs globaux ont été dégagés. L'analyse des résultats nous permet de définir des objectifs précis, et d'y relier d'emblée des points d'action, tant sur le plan individuel (par service public) que global. Une seconde mesure aura lieu fin 2005, afin que nous puissions aussi faire un tour d'horizon des progrès réalisés.

*
* *

Daarnaast werkt Fedict ook mee om andere authentieke bronnen te ontwikkelen – denken we aan de Bron Rijbewijs en de Bron Bedrijfsstatuten.

Zoals al aangehaald, is het bijzonder belangrijk dat onbevoegden nooit toegang krijgen tot bestanden waar ze geen recht op hebben. We waken er voortdurend over dat de privacy perfect wordt bewaakt: we beseffen dat het vertrouwen van burger en onderneming nooit mag beschaamd worden.

Het principe van de authentieke bron helpt net die privacy te beschermen: doordat er maar één enkele bron is, en dus geen kopieën, kan de bescherming van de gegevens ook optimaal geconcentreerd worden.

*
* *

** Studie over ICT-inspanningen van alle federale overheden*

Tot dit jaar was er geen totaal overzicht van de ICT-inspanningen die binnen de federale overheid werden geleverd. Niemand wist precies hoeveel mensen, hoeveel geld, hoeveel projecten er binnen ICT werden ingezet. Op die manier is het natuurlijk moeilijk om een gezamenlijke *e-government* strategie te ontwikkelen, of gemeenschappelijke bouwstenen in te zetten.

Daarom hadden we vorig jaar al aangevoerd dat we een instrument nodig hebben dat de informatisering van de federale overheidsdiensten kan meten. Op die manier kunnen we hen beter bijstaan in het ontwikkelen en het uitvoeren van hun eigen informatiseringspolitiek.

Het instrument, *Fed-e-view*, is in 2004 ontwikkeld. De ICT Managers van de verschillende overheidsdiensten hebben meegewerkt aan de eerste meting.

Er zijn 20 globale indicatoren opgenomen. De resultaatanalyse laat ons toe om precieze objectieven te definiëren, en er meteen actiepunten aan te koppelen – zowel op individueel (per overheidsdienst) als op globaal niveau. Een tweede meting zal eind 2005 gebeuren, zodat we ook de vooruitgang in kaart kunnen brengen.

*
* *

* *Les souhaits des utilisateurs*

Jusqu'à présent, nous nous sommes exclusivement concentrés sur le fonctionnement interne de l'administration fédérale: l'intégration des *back offices*, l'utilisation des fondements. Parallèlement à l'étude sur les efforts en matière d'ICT, nous désirons faire réaliser une étude tous les deux ans sur les souhaits et les attentes des utilisateurs finaux.

Ces utilisateurs – citoyens, entreprises et fonctionnaires – pourront faire part de leurs besoins et du type de services électroniques qu'ils utilisent actuellement. Nous comptons ainsi pouvoir fixer des priorités dans les projets que nous élaborons.

*
* *

* *Les e-gov awards*

Des e-gov awards seront octroyés pour la première fois le 2 décembre 2004. Ces distinctions doivent d'une part faire connaître le concept d'*e-government* à tout le monde et d'autre part récompenser les services publics et les entreprises privées qui ont fourni des efforts en matière d'*e-government*. Cela permettra de stimuler d'autres acteurs à contribuer aussi au développement de nouvelles applications.

*
* *

* *Les fondements et services communs*

Grâce aux efforts du passé, nous pouvons offrir une série de fondements. Quand tous les services publics auront mis ces fondements en place, l'intégration des *back offices* pourra s'accélérer, on pourra réaliser des économies, et ces services publics pourront continuer à se concentrer sur leurs tâches principales.

1 FedMAN

FedMAN, le *Federal Metropolitan Area Network*, est un réseau à grande vitesse entre tous les services publics fédéraux. Nous le définissons comme l'autoroute par laquelle tout le trafic (de données) est dirigé de manière sûre au sein de l'administration. Nous veillons à ce qu'il y ait suffisamment de bretelles d'accès et de sorties que peuvent emprunter les services publics, les communautés et les régions.

* *De wensen van de gebruikers*

We hebben ons totnogtoe uitsluitend geconcentreerd op de interne werking van de federale overheid: de integratie van de backoffices, het gebruik van de bouwstenen. Afwisselend met de studie over de ICT-inspanningen, willen we om de twee jaar een studie laten uitvoeren naar de wensen en de verlangens van de eindgebruikers.

Die gebruikers – burgers, ondernemingen en ambtenaren – zullen kunnen aangeven welke noden zij hebben, en van welke elektronische diensten zij nu al gebruik maken. Op die manier rekenen we erop prioriteiten te kunnen stellen in de projecten die we uitwerken.

*
* *

* *De e-gov awards*

Op 2 december 2004 worden voor het eerst de e-gov awards toegekend. De onderscheidingen moeten enerzijds het begrip *e-government* bij iedereen bekend maken en anderzijds overheidsdiensten en privé-bedrijven belonen die e-government inspanningen leverden. Daardoor kunnen andere spelers worden gestimuleerd om mee nieuwe toepassingen te ontwikkelen.

*
* *

* *De gemeenschappelijke Bouwstenen en Diensten*

Dank zij inspanningen uit het verleden, kunnen we een aantal bouwstenen aanbieden. Wanneer alle overheidsdiensten die bouwstenen inzetten, kan de integratie van de backoffices versneld worden; kunnen kosten worden bespaard en kunnen die overheidsdiensten zich verder concentreren op hun kerntaken.

1 FedMAN

FedMAN, het *Federal Metropolitan Area Network*, is een hogesnelheidsnetwerk tussen alle Federale Overheidsdiensten. We omschrijven het als de autoweg, waarlangs alle (data)verkeer veilig binnen de overheid wordt gestuurd. We zorgen ervoor dat er voldoende op- en afritten zijn waarlangs overheidsdiensten, Gemeenschappen en Gewesten, toegang krijgen tot die autoweg.

2 UME

Le trafic électronique de données au sein du réseau des différents services publics est organisé par l'**UME**. Nous définissons l'UME comme un « facteur » digital, qui veille à ce que les bonnes données arrivent chez les bons destinataires.

Pour pouvoir offrir encore plus de services, on développe en ce moment le successeur de l'UME, le *Federal Service Bus* (FSB).

3 Le site portail fédéral

Le site portail fédéral www.belgium.be est le port d'accès unique à l'ensemble des informations et services publics (fédéraux) sur Internet.

Le site est axé sur les intentions, les visiteurs (citoyens, entreprises et fonctionnaires) peuvent trouver des informations selon leurs propres besoins, indépendamment de l'endroit où les informations se trouvent dans l'administration.

Des applications comme *Tax-on-Web* et la publication des résultats des élections ont démontré que les utilisateurs trouvent facilement leur chemin vers le site portail fédéral, mais qu'ils reviennent moins vite pour chercher d'autres informations.

Il est dès lors important que tous les services publics continuent à actualiser leur part de contenu, qu'ils développent de nouveaux thèmes et que davantage de fonctionnalités soient intégrées au site portail, plutôt que de les faire développer parallèlement (par des services publics).

4 La carte d'identité électronique (eID)

La carte d'identité électronique placera la Belgique à l'avant du peloton européen. Nous sommes presque les seuls à avoir un Registre national (des pays comme les Pays-Bas, la France, le Royaume-Uni et le Canada n'ont par exemple pas de numéro d'identification unique pour leurs citoyens), et l'utilisons maintenant pour consulter électroniquement d'autres données.

Le titulaire d'une eID peut accéder, via la puce électronique de la carte, aux fichiers pour lesquels il est

2 UME

Het elektronische gegevensverkeer binnen het netwerk van de verschillende overheidsdiensten wordt georganiseerd door de **UME**. De UME omschrijven we als een digitale 'postbode', die ervoor zorgt dat de juiste gegevens bij de juiste bestemming aankomen.

Om nog meer diensten te kunnen aanbieden, wordt momenteel de opvolger van de UME, de *Federal Service Bus* (FSB), ontwikkeld.

3 De federale portaalsite

De federale portaalsite www.belgium.be is de unieke toegangspoort tot alle (federale) overheidsinformatie en -diensten op het Internet.

De site is «intentiegericht», de bezoekers (burgers, bedrijven en ambtenaren) kunnen informatie vinden volgens hun eigen behoeften, ongeacht waar de informatie zich bevindt in de administratie.

Toepassingen als *Tax-on-Web* en het publiceren van de verkiezingsuitslagen toonden aan dat gebruikers gemakkelijk de weg vinden naar de federale portaalsite, maar dat ze minder snel terugkeren om andere informatie te zoeken.

Het is daarom belangrijk dat alle overheidsdiensten hun deel van de inhoud blijven actualiseren, dat ze nieuwe onderwerpen ontwikkelen en dat meer functionaliteiten in de portaalsite worden ingepast, liever dan ze (door overheidsdiensten) parallel te laten ontwikkelen.

4 De elektronische identiteitskaart (eID)

De elektronische identiteitskaart zal België vooraan in het Europese peloton plaatsen. We hebben het bijna unieke rijksregister (landen als Nederland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Canada hebben bijvoorbeeld géén uniek identificatienummer voor hun burgers), en gebruiken dat nu om andere gegevens elektronisch te kunnen raadplegen.

Met de chip op de eID, kan de houder toegang krijgen tot die bestanden waarvoor hij de toelating heeft.

autorisé. Ses propres données dans le Registre national, sa déclaration fiscale sur Internet, mais aussi par exemple l'accès au parc à conteneur communal, à la bibliothèque, au réseau informatique de son entreprise,... La carte (et la puce) ne contiennent donc aucune autre donnée supplémentaire: c'est simplement la clé qui permet d'ouvrir les bons fichiers.

Grâce à une collaboration entre les différentes autorités, et avec la créativité des développeurs, nous tablons sur la création rapide de nouvelles applications.

Deux labels eID seront développés (un pour les applications et un pour les lecteurs de cartes): ils garantiront que les standards de l'eID sont acceptés. Les labels ne sont pas obligatoires, mais doivent néanmoins susciter la confiance des utilisateurs.

5 e-travail

L'e-travail permet, pour des raisons diverses, justifiées ou non, d'éviter les bouchons, de rendre plus simple le travail à temps partiel, d'économiser les coûts élevés liés à la location de bureaux. De plus en plus d'entreprises introduisent l'e-travail comme un atout supplémentaire pour leur personnel.

Au sein de l'administration fédérale aussi, nous voulons stimuler l'e-travail. Le SPF Personnel et Organisation et le SPF Santé Publique ont lancé des projets pilotes dont Fedict coordonne les aspects techniques.

Via le site portail fédéral, les agents de l'Etat pourront, après identification et authentification, travailler depuis leur domicile ou depuis un autre endroit en étant connecté au réseau du bureau. Comme des données confidentielles sont souvent envoyées, nous travaillons avec un Réseau privé virtuel (*Virtual Private Network* (VPN)). Un VPN crée un « tunnel sécurisé » sur une connexion normale à l'Internet. Les données envoyées dans ce tunnel sont ainsi seulement visibles aux points finaux du tunnel: chez les utilisateurs et dans les serveurs.

6 Uniformisation des adresses e-mail des fonctionnaires

Les personnes qui, aujourd'hui, veulent envoyer un e-mail au Premier Ministre, à un agent du fisc ou au ministre de la Justice, perdent un temps désespéré à rechercher la bonne adresse e-mail. Chaque Ministre, Cellule stratégique ou SPF utilise un autre nom de domaine,

Zijn eigen gegevens in het rijksregister, zijn belastingaangifte op Internet, maar ook bijvoorbeeld toegang tot het gemeentelijk containerpark, de bibliotheek, het computernetwerk van zijn bedrijf,... Op de kaart (en de chip) staan dus geen bijkomende gegevens: het is louter de sleutel die de juiste bestanden kan openen.

Dank zij een samenwerking tussen de verschillende overheden, en met de creativiteit van ontwikkelaars, rekenen we erop dat er snel nieuwe toepassingen komen.

Er worden twee eID-labels gemaakt (één voor toepassingen en één voor kaartlezers) die garanderen dat de standaarden van de eID worden aanvaard. De labels zijn niet verplicht, maar moeten wel vertrouwen opwekken bij de gebruikers.

5 E-werken

E-werken is omwille van diverse, al dan niet terechte redenen, in: om de verkeersellende te ontvluchten, om deeltijds werken eenvoudiger te realiseren, om te besparen op dure kantoorruimte. Steeds meer bedrijven introduceren e-werken als een extra troef voor hun werknemers.

Ook binnen de federale overheid willen we het e-werken stimuleren. De FOD Personeel en Organisatie en de FOD Volksgezondheid startten pilootprojecten, waarbij Fedict de technische aspecten begeleidt.

Via de Federale Portalsite zal het overheids-personeel na identificatie en authenticatie in staat zijn om thuis of elders op het netwerk van het kantoor te werken. Omdat er vaak vertrouwelijke gegevens worden doorgestuurd, werken we met een Virtual Private Network (VPN). Een VPN creëert een 'beveiligde tunnel' over een gewone internetverbinding. Gegevens die in deze tunnel worden verstuurd, zijn slechts zichtbaar aan de eindpunten van de tunnel: bij de gebruiker en bij de servers.

6 Eenvormige e-mailadressen voor ambtenaren

Wie vandaag een e-mail wil sturen naar de premier, een belastingambtenaar of de minister van Justitie, verliest hopeloos tijd met het achterhalen van de juiste mail-adressen. Iedere minister, beleidsceel of FOD gebruikt een andere domeinnaam, en voor buitenstaanders is de lo-

et pour le monde extérieur, la logique de la composition des adresses e-mail est introuvable. Certains s'en tiennent à ministre.fed.be; d'autres préfèrent spf.fgov.be et d'autres encore veulent seulement leurs propres noms dans le nom de domaine.

Nous estimons qu'il est essentiel, pour arriver à une administration efficace, que les canaux de communication soient les plus clairs possible. C'est pourquoi, les adresses e-mail seront uniformisées au sein de l'administration fédérale: prenom.nom@belgium.be

7 E-payment

L'une des transactions que la communication électronique entraîne est le flux de paiement.

On va créer une plate-forme sur laquelle seront offertes différentes possibilités de paiement: paiements par carte de crédit, par carte de débit, par virement générique, par téléphone mobile,... Si, à l'avenir, d'autres possibilités s'offrent encore, la plate-forme sera capable de les intégrer.

Les services publics fédéraux utilisant la plate-forme, pourront aussi contrôler et gérer leurs flux de paiement.

8 E-mail 2 All

Nous mettons à la disposition de toutes les autorités un nouveau moyen de communication, au moyen d'un système e-mail. Les citoyens qui le souhaitent pourront s'enregistrer pour recevoir des informations des autorités (à tous les niveaux) dans leur boîte à e-mails existante. On veillera attentivement à ce qu'aucun abus ne soit possible, en fixant des règles strictes.

9 Marchés publics électroniques

Il va de soi que l'administration peut acheter des biens et des services au meilleur rapport qualité/prix.

Par une informatisation et une modernisation progressives des procédures pour les adjudications publiques, on offre des services rapides et efficaces. Tant les fonctionnaires que les entreprises en profiteront directement.

Deux plates-formes existantes (BDA: Bulletin des Adjudications, géré par la Justice) et JEPP (Joint Electronic Public Procurement, géré par la Défense)

gica in de samenstelling van e-mailadressen niet te achterhalen. De ene houdt het bij minister.fed.be; de andere verkiest fod.fgov.be en nog een ander wil alleen zijn eigen naam in de domeinnaam.

Het is voor ons een essentiële voorwaarde om tot een efficiënte overheid te komen, dat de communicatiekanalen zo duidelijk mogelijk zijn. Daarom worden e-mailadressen binnen de federale overheid geuniformiseerd: voornaam.naam@belgium.be.

7 E-payment

Eén van de transacties die elektronische communicatie met zich meebrengt, is het betalingsverkeer.

Er wordt een platform gecreëerd waarop verschillende betalingsmogelijkheden worden aangeboden: betalingen met kredietkaart, met debetkaart, de generieke overschrijving, mobiele telefoon,... Indien zich in de toekomst nog andere mogelijkheden aanbieden, is het platform in staat deze te integreren.

Federale overheidsdiensten die het platform gebruiken, zullen hun betalingsverkeer ook kunnen controleren en beheren.

8 E-mail 2 All

We stellen aan alle overheden een nieuw communicatiemiddel ter beschikking, via een e-mailsysteem. De burgers die dat wensen, zullen zich kunnen registreren om informatie van de overheden (op alle niveaus) te ontvangen in hun bestaande e-mailbox. Er wordt nauwlettend op toegezien dat er geen misbruiken mogelijk zijn, door strikte regels vast te leggen.

9 Elektronische overheidsopdrachten

Het is vanzelfsprekend dat de overheid goederen en diensten kan aankopen aan de beste prijs/kwaliteit-verhouding.

Door een progressieve informatisering én modernisering van de procedures voor de openbare aanbestedingen, worden snelle en efficiënte diensten ter beschikking gesteld. Zowel de ambtenaren als de ondernemingen zullen hier rechtstreeks voordeel bij hebben.

Twee bestaande platformen (BDA: Bulletin der Aanbestedingen, door Justitie beheerd) en JEPP (Joint Electronic Public Procurement, beheerd door Defen-

seront progressivement intégrées dans une stratégie fédérale commune en matière d'e-procurement.

Dans une première phase, les entreprises auront un point de contact unique pour consulter électroniquement des adjudications. En y ajoutant des modules, on accroîtra les possibilités de consulter des catalogues en ligne ou de se porter candidat à des adjudications.

10 Gestion des utilisateurs

La gestion des utilisateurs règle l'accès – identification et autorisation – pour les transactions entre l'administration et ses utilisateurs: citoyens, entreprises et fonctionnaires. Cela peut se faire par mot de passe et nom d'utilisateur, avec le token ou avec la carte d'identité électronique.

2. Collaboration, à tous les niveaux

Pour obtenir des connaissances et une expertise optimales sur l'ICT au sein de l'administration fédérale, de bonnes influences réciproques sont nécessaires. Il convient de se concerter de façon permanente à tous les niveaux possibles.

C'est ce que nous illustrons par la liste suivante, qui montre nos priorités, et qui est liée aux partenaires avec lesquels nous voulons réaliser les projets.

2.1 *Collaboration au sein de l'administration fédérale*

Étant donné les compétences étroitement liées, une grande partie des projets sont traités en collaboration intense avec le Secrétaire d'État à la Simplification Administrative Vincent Van Quickenborne.

2.1.1 **Finances:**

2.1.1.1 Data Mining

Toutes les données des contribuables sont collectées (de bases de données existantes ou externes), après quoi des modèles arithmétiques leur sont appliqués.

Ces modèles font ressortir les exceptions: les anomalies frappantes par rapport à la moyenne sont signalées et contrôlées. Cette moyenne peut être déterminée par la déclaration propre (au fil des années), par la catégorie professionnelle, par l'écart géographique,...

De ce fait, la chance d'attraper des fraudeurs augmente considérablement, puisque le nombre de déclarations à contrôler diminue radicalement.

sie) worden geleidelijk in een gemeenschappelijke federale e-procurementstrategie ingepast.

In een eerste fase zullen bedrijven een uniek contactpunt hebben om aanbestedingen elektronisch te raadplegen. Door daar modules aan toe te voegen, zullen de mogelijkheden groeien om online catalogi te raadplegen of op aanbestedingen in te schrijven.

10 Gebruikersbeheer

Het gebruikersbeheer regelt de toegang – identificatie en autorisatie voor transacties tussen de overheid en zijn gebruikers: burgers, ondernemingen en ambtenaren. Dat kan gebeuren via paswoord en gebruikersnaam, met de token of met de elektronische identiteitskaart.

2. Samenwerking, op alle niveaus

Om een optimale kennis en expertise rond ICT te krijgen binnen de federale overheid, is een goede kruisbestuiving nodig. Er is op alle mogelijke niveaus voortdurend overleg nodig.

Dat wordt geïllustreerd met de volgende lijst, waarin we onze prioriteiten aantonen – gekoppeld aan de partners met wie we de projecten willen realiseren.

2.1 *Samenwerking binnen de federale overheid*

Gelet op de nauw aansluitende bevoegdheden, is er voor een groot aantal van deze projecten een intense samenwerking met de beleidscel van Staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging Vincent Van Quickenborne.

2.1.1 **Financiën:**

2.1.1.1 Data Mining

Alle gegevens van de belastingplichtige worden verzameld (uit bestaande of externe databases), waarna er rekenkundige modellen op de gegevens worden losgelaten.

Die modellen halen de uitzonderingen uit het pak: opvallende afwijkingen van het gemiddelde worden gesignaleerd én gecontroleerd. Dat gemiddelde kan bepaald worden door de eigen aangifte (door de jaren heen), door de beroepscategorie, door de geografische afwijking,...

De pakkans voor fraudeurs stijgt hiermee aanzienlijk, doordat het aantal te controleren aangiften drastisch verlaagt.

2.1.1.2 Tax-on-Web

Le taux de réponse à Tax-on-Web (fin septembre, le nombre total de déclarations a été estimé à 200.000) prouve que l'application fonctionne et que les gens lui font confiance. En 2004, en collaboration avec le SPF Finances, la déclaration a été élargie à la partie II (pour les indépendants et les professions libérales); un système de mandataires a été élaboré (permettant aussi à des bureaux comptables de soumettre des déclarations pour leurs clients) et on a élaboré une première ébauche du pré-remplissage de la déclaration.

Actuellement, les citoyens remplissent leur déclaration fiscale au moyen de documents. L'administration contrôle la déclaration au moyen de ces mêmes documents. Le but doit être que l'administration remplisse elle-même la déclaration au préalable et qu'elle envoie une proposition de déclaration aux citoyens, qui pourront alors contrôler si elle est correcte ou non.

Au printemps 2004, le projet *Tax-On-Web* et sa réalisation ultérieure ont été formellement transmis au Ministre des Finances. Ce transfert cadre parfaitement dans notre philosophie: nous aidons à lancer une application, et une fois qu'elle fonctionne sans problèmes, nous la laissons aux mains du propriétaire.

2.1.1.3 Calcul des impôts en ligne

Les personnes qui ont rempli et envoyé leur déclaration fiscale 2004 en ligne ont reçu un calcul indicatif et ont directement connu le montant à payer ou à leur rembourser.

Il est indiqué que le module de *Tax-on-web* pour le calcul de l'impôt soit mis gracieusement à disposition, de sorte que les contribuables ne doivent plus s'enregistrer pour calculer le montant de leur impôt.

2.1.2 **Intérieur:**

2.1.2.1 E-guichet de police

«Plus de bleu dans les rues», ou «Déchargez la police des tracasseries administratives»: régulièrement, les mêmes voix s'élèvent. Les gens ont droit à la sécurité et à la protection.

En allégeant les charges administratives de la police, nous voulons que cette dernière puisse intervenir plus souvent et mieux.

2.1.1.2 Tax-on-web

De grote respons op Tax-on-Web (einde september werd het totaal aantal aangiften op 200.000 geschat) bewijst dat de toepassing werkt, en dat de mensen er vertrouwen in hebben. In samenwerking met de FOD Financiën werd in 2004 de aangifte uitgebreid naar deel II (voor zelfstandigen en vrije beroepen); werd een systeem met mandaathouders uitgewerkt (waardoor ook boekhoudkantoren aangiften voor hun klanten kunnen indienen) en werd een eerste aanzet gegeven tot voorafinvulling.

De burger vult zijn belastingaangifte in aan de hand van documenten. De overheid controleert de aangifte aan de hand van diezelfde documenten. Het moet de bedoeling zijn dat de overheid zelf vooraf de aangifte samenstelt, en een voorstel tot aanslag naar de burger stuurt. Die kan dan controleren of de aanslag correct is of niet.

Het project *Tax-On-Web* en de verdere realisatie ervan werd in het najaar 2004 formeel overgedragen aan de Minister van Financiën. Deze overdracht past perfect in onze filosofie: we helpen een toepassing op te starten, en eens die probleemloos werkt, laten we ze in handen van de eigenaar.

2.1.1.3 On line belastingberekening

Wie zijn belastingaangifte 2004 on line invulde en verstuurde, kreeg een indicatieve berekening en wist meteen hoeveel hij van de overheid terugkreeg of moest bijbetalen.

Het is aangewezen dat de module uit *Tax-On-Web* voor de belastingberekening vrij beschikbaar wordt gesteld, zodat de belastingplichtige niet langer geregistreerd moet zijn om zijn belastingaanslag uit te rekenen.

2.1.2 **Binnenlandse Zaken:**

2.1.2.1 E-loket politie

«Meer blauw op straat», of «Verlos de politie van de administratieve rompslomp»: regelmatig duiken dezelfde kreten weer op. De mensen hebben recht op veiligheid en op bescherming.

Door de administratieve lasten van de politie te verlichten, rekenen we erop dat de politie beter en vaker kan worden ingezet.

L'e-guichet de police permet déjà de supprimer de nombreuses démarches administratives. Par le portail fédéral et avec la carte d'identité électronique, les citoyens peuvent soumettre électroniquement certaines dépositions et demandes. Dans une première phase, il sera possible de soumettre des dépositions/demandes administratives telles que l'autorisation d'organiser une fête de quartier, des plaintes pour nuisance sonore, la signalisation d'un éclairage public défaillant,...

Dans une seconde phase, il sera aussi éventuellement possible de déclarer de petits incidents qui ne sont pas urgents et des demandes qui concernent davantage la sécurité, par exemple des dommages occasionnés à une voiture par des inconnus, le vol d'objets situés dans une voiture, la perte d'objets, etc. L'introduction d'un e-guichet de police stimule aussi la communication avec la police.

2.1.2.2 Elections et e-voting

A l'occasion des élections de 2003 et de 2004, tout le monde a pu consulter les listes, effectuer une simulation de vote et consulter les résultats des élections dès leur officialisation. Le succès époustouflant de l'application indique que les efforts doivent être poursuivis pour les prochaines élections.

Nous étudions aussi les possibilités de vote électronique à distance (*e-voting*).

2.1.3 **Justice:**

2.1.3.1 Phenix

Phenix est le projet informatique le plus important du service public Justice, et est basé sur le dossier électronique. Peu importe le type de procédure introduit: on constitue chaque fois un dossier unique. Ce dossier est progressivement complété par les différentes parties (avocats, police, greffiers,...).

Phenix permettra de traiter des dossiers de manière efficace et transparente. Les citoyens pourront suivre leur dossier de près.

Le projet comprend différentes étapes: la première phase s'occupe des parquets et des tribunaux de police (projet pilote en 2005), et ensuite le système sera progressivement introduit dans les autres niveaux de la justice.

Met het e-loket Politie kan al veel administratie worden weggenomen. Via het Federaal Portaal en met de elektronische identiteitskaart kan de burger bepaalde aanvragen en aangiften elektronisch indienen. In een eerste fase kunnen administratieve aanvragen/aangiften worden ingediend, zoals de toestemming om een buurtfeest te organiseren, klachten over geluidsoverlast, slecht werkende straatverlichting, ...

In een tweede fase kunnen eventueel ook de kleine en niet-urgente incidenten en de meer veiligheidsgevoelige aanvragen worden ingediend, zoals schade aan een wagen door onbekenden, diefstal uit een wagen, verloren voorwerpen, ... De invoering van een e-loket politie bevordert tevens de communicatie met de politie.

2.1.2.2 Verkiezingen en E-voting

Ter gelegenheid van de verkiezingen van 2003 en van 2004, kon iedereen de lijsten raadplegen, een stem-simulatie uitvoeren en de verkiezingsuitslag consulteren van zodra die officieel was. Het overdonderende succes van de toepassing geeft aan dat de inspanning voor volgende verkiezingen moet worden volgehouden.

We onderzoeken ook de mogelijkheden om elektronisch op afstand te stemmen (*e-voting*).

2.1.3 **Justitie:**

2.1.3.1 Phenix

Phenix is het belangrijkste informaticaproject van de Overheidsdienst Justitie, en is gebaseerd op het elektronische dossier. Welk type van procedure ook wordt ingeleid; er wordt telkens een uniek dossier aangemaakt. Dat dossier wordt geleidelijk aan verder aangevuld door de verschillende partijen (advocaten, politie, griffiers,...).

Dank zij Phenix zal een efficiënte en transparante behandeling van dossiers mogelijk worden. De burger zal zijn dossier op de voet kunnen volgen.

Het project kent verschillende stappen: in een eerste fase worden de parketten en politierechtbanken behandeld (pilootproject in 2005), waarna het systeem geleidelijk aan in de andere niveaus van justitie wordt geïntroduceerd.

2.1.3.2 Banque Carrefour Législation

La Banque Carrefour Législation est un point d'accès unique à toutes les informations liées à notre cadre légal et législatif. Des connexions sont prévues avec de nombreuses banques de données, qui ont été développées par différents services publics.

Le but est de fournir à tout le monde un accès rapide et convivial aux sources correctes.

2.1.3.3 Consultation du casier judiciaire

En mettant électroniquement à disposition le casier judiciaire, un extrait du casier judiciaire central pourrait être demandé par l'administration elle-même, tout en garantissant la vie privée. Le certificat de bonne vie et mœurs peut donc ainsi être demandé directement par les autorités ou des particuliers. Cela évite aux citoyens qui doivent présenter ce certificat (par exemple pour obtenir un emploi dans l'administration) de devoir d'abord aller le chercher eux-mêmes à l'administration.

2.1.3.4 Déclaration de naissance électronique

La naissance d'un enfant est un événement réjouissant. Les parents sont cependant confrontés à différentes tracasseries administratives. Il ne s'agit pas ici seulement de la déclaration à la maison communale.

La naissance entraîne en effet l'octroi d'une série de droits, tant pour l'enfant que pour les parents: droit aux allocations familiales, droit aux allocations de maternité, droit à l'assistance médicale, fabrication de la carte SIS, etc. Pour chacun de ces droits, les parents ont des obligations administratives. Souvent, les différentes administrations demandent les mêmes données.

La déclaration électronique unique permettra d'envoyer les flux de données par voie digitale, afin que les parents et leur enfant reçoivent ce à quoi ils ont droit.

2.1.3.5 Bureau d'encaissement

Nous voulons créer une agence autonome (sous la compétence du SPF Justice et du SPF Finances) qui soit notamment compétente pour toutes les perceptions immédiates émanant des services de police, tous les arrangements à l'amiable des parquets, et les amen-

2.1.3.2 Kruispuntbank Wetgeving

De Kruispuntbank Wetgeving zorgt voor een uniek toegangspunt voor alle informatie die verband houdt met ons wettelijk en wetgevend kader. Er worden verbindingen voorzien met talrijke gegevensbanken, die door verschillende overheidsdiensten zijn ontwikkeld.

Het doel is om aan iedereen een snelle en gebruiksvriendelijke toegang te bezorgen tot de correcte bronnen.

2.1.3.3 Raadpleging Strafregister

Door het strafregister elektronisch beschikbaar te stellen, zou een uittreksel uit het centraal strafregister door de overheid zelf kunnen worden opgevraagd – met waarborgen voor de privacy. Het getuigschrift van goed gedrag en zeden kan op die manier rechtstreeks door overheden of particulieren worden opgevraagd. Het vermijdt dat burgers die zo'n getuigschrift moeten voorleggen (bijvoorbeeld om een baan bij de overheid te krijgen), het eerst zelf bij de overheid moeten ophalen.

2.1.3.4 Elektronische geboorteaangifte

De geboorte van een kind is een vreugdevolle aanleiding. Toch worden de ouders geconfronteerd met verschillende administratieve besommeringen. Het gaat hier niet alleen om de aangifte op het gemeentehuis.

De geboorte kent immers, aan het kind én aan de ouders, een aantal rechten toe. Recht op kindergeld, recht op kraamgeld, recht op medische bijstand, aanmaken van de SIS-kaart enz.. Voor elk van deze rechten hebben de ouders administratieve verplichtingen. Dikwijls vragen de verschillende administraties dezelfde gegevens.

Na één enkele elektronische aangifte, kunnen de gegevensstromen digitaal worden doorgestuurd, zodat ouders en kind toegewezen krijgen waar ze recht op hebben.

2.1.3.5 Incassobureau

We willen een autonoom agentschap oprichten (onder de bevoegdheid van de FOD Justitie en de FOD Financiën) dat onder andere bevoegd wordt voor alle onmiddellijke inningen die door de politiediensten worden uitgeschreven, alle minnelijke schikkingen die door

des administratives imposées par certains services publics. Fedict donnera des avis techniques lors de l'automatisation des différents processus.

2.1.3.6 Informatisation de l'Etat civil

En collaboration avec le ministre de la Justice, il a été décidé d'utiliser une étude de 2001 (qui a examiné la modernisation des articles de loi relatifs à l'Etat civil, et qui a donné une série de directives pour des choix techniques, des méthodes de travail dans les arrondissements judiciaires,...) comme base pour la modernisation des services de l'Etat civil. Une première étape: les fonctionnaires ont été convaincus de la nécessité de ne plus considérer la version papier de l'acte comme base, mais de passer à la version électronique de l'acte, à condition naturellement de pouvoir garantir l'intégrité des données digitales.

Un travail préparatoire sera fourni, dans les domaines juridique et organisationnel, en concertation avec les gens sur le terrain.

La déclaration électronique de naissance (2.1.3.4) s'inscrit dans le cadre de ce projet.

2.1.4 **Affaires économiques:**

2.1.4.1 Banque Carrefour des Entreprises

Depuis les débuts difficiles de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) en juillet 2003, Fedict et le SPF Economie ont résolu les problèmes techniques. L'application fonctionne à présent correctement, mais on travaille encore pour accroître ses performances.

Notre première priorité est maintenant de faire de la BCE l'instrument de travail par excellence utilisé au quotidien par les services publics. Pour ce faire, Fedict a, en concertation avec le SPF Economie, élaboré une procédure, qui permet de donner accès aux diverses institutions publiques fédérales et régionales.

Fedict a développé des services web, qui sont à présent testés par un certain nombre de guichets d'entreprises. Ces services web doivent permettre de concevoir de nouvelles applications. Nous attachons ainsi une grande importance à l'accès des notaires à la BCE et encore plus à la fonction de recherche publique, qui devra être activée dans le courant de 2005.

de parketten worden aangeleverd en de administratieve boetes opgelegd door bepaalde overheidsdiensten. Fedict zal technisch advies geven bij de automatisering van de verschillende processen.

2.1.3.6 Informatisering Burgerlijke Stand

In samenwerking met de minister van Justitie werd besloten om een studie uit 2001 (waarin de modernisering van de wetsartikelen inzake Burgerlijke Stand werd bekeken, en een aantal richtlijnen werd gegeven voor technische keuzes, werkwijzen in de gerechtelijke arrondissementen,...) te gebruiken als basis voor de modernisering van de diensten Burgerlijke Stand. Een eerste stap: de ambtenaren werden overtuigd van de noodzaak om de papieren akte niet meer als de basis te beschouwen, maar over te stappen op een elektronische akte, mits natuurlijk de integriteit te kunnen waarborgen van de digitale gegevens.

Er wordt voorbereidend werk geleverd, op juridisch en op organisatorisch gebied, in samenspraak met de mensen op het terrein.

De elektronische geboorteaangifte (2.1.3.4) kadert in dit project.

2.1.4 **Economische Zaken:**

2.1.4.1 Kruispuntbank Ondernemingen

Sinds de moeilijke start van de Kruispuntbank Ondernemingen (KBO) in juli 2003, hebben Fedict en de FOD Economie de technische problemen opgelost. De applicatie werkt nu correct, maar er wordt nog gewerkt aan een verhoogde performantie.

Het is nu onze eerste prioriteit om van KBO hét dagelijkse werkinstrument van de overheidsdiensten te maken. Fedict heeft daarvoor, in overleg met de FOD Economie, een procedure uitgewerkt. Die laat toe om toegang te verlenen aan de diverse federale en regionale overheidsinstellingen.

Fedict ontwikkelde webservices, die nu worden uitgetest door een aantal ondernemingsloketten. Dank zij die webservices moeten nieuwe toepassingen mogelijk worden gemaakt. Zo hechten we een groot belang aan de toegang voor notarissen tot KBO en, nog meer, aan de publieke zoekfunctie die in de loop van 2005 moet worden geactiveerd.

2.1.5 **Sécurité sociale:**

2.1.5.1 Calcul de la pension en ligne

Si l'on veut connaître aujourd'hui le montant de la pension auquel on a éventuellement droit, on peut s'adresser à un fonctionnaire des services de pension, qui cherchera le dossier, fera un calcul et enverra la réponse.

Notre but est que les gens puissent faire ce calcul eux-mêmes en ligne, afin d'obtenir une indication de ce à quoi ils ont droit. Les gens seront aidés plus vite et mieux, et les fonctionnaires pourront s'occuper du traitement réel des dossiers.

2.1.5.2 Demande d'intervention pour personnes handicapées

A partir d'avril 2005, les demandes d'allocations par les personnes handicapées pourront être effectuées en ligne par les fonctionnaires communaux. Cette méthode de travail fournira une série d'avantages, tant pour les demandeurs que pour l'administration.

Un numéro de dossier sera immédiatement attribué, ce qui permettra au demandeur de suivre son dossier. Il disposera aussi immédiatement de son numéro de dossier s'il souhaite des renseignements de l'administration. Lors de la demande, il sera aussi possible de vérifier si les données du Registre national correspondent à la situation réelle de l'intéressé.

A l'administration, les données seront immédiatement envoyées au *back office*. Ainsi, une personne ne pourra plus avoir de demandes différentes dans le circuit administratif. Cette méthode de travail réduit le délai de traitement des dossiers.

Des séances d'informations avec les communes sont prévues, une fois que le projet aura vraiment été lancé.

2.1.6 **Santé publique:**

2.1.6.1 Be-Health

Be-Health est une nouvelle plate-forme permettant, par un site portail des soins de santé, d'offrir toutes les informations et applications du secteur.

2.1.5 **Sociale Zekerheid:**

2.1.5.1 On line pensioenberekening

Wie vandaag wil weten op hoeveel pensioen hij eventueel recht heeft, kan daarvoor terecht bij een ambtenaar van de pensioendiensten. Die zoekt het dossier, maakt een berekening, en kan het antwoord opsturen.

Het is onze bedoeling dat mensen die berekening zelf, on line, kunnen maken, zodat ze een indicatie krijgen van hetgeen ze recht op hebben. De mensen zijn sneller en beter geholpen, en de ambtenaren kunnen zich bezig houden met het echte behandelen van de dossiers.

2.1.5.2 Aanvraag tegemoetkoming personen met een handicap

Vanaf april 2005 kunnen de aanvragen om tegemoetkomingen door personen met een handicap door de gemeenteambtenaren on line worden uitgevoerd. Deze werkwijze zal een aantal voordelen opleveren, zowel voor de aanvrager als voor de administratie.

Er zal onmiddellijk een dossiernummer worden toegekend. Daarmee zal de aanvrager de evolutie van zijn dossier kunnen volgen. Tevens beschikt hij onmiddellijk over zijn dossiernummer, indien hij inlichtingen wenst van de administratie. Tevens kan bij de aanvraag geverifieerd worden of de gegevens van het Rijksregister in overeenstemming komen met de werkelijke situatie van de betrokkene.

Bij de administratie worden de gegevens onmiddellijk doorgestuurd naar de backoffice. Eén persoon kan zo in het administratieve circuit onmogelijk nog verschillende aanvragen hebben. De afhandelingstermijn van de dossiers wordt door deze werkwijze verkort.

Er zijn informatiesessies met de gemeenten voorzien, eens het project echt wordt opgestart.

2.1.6 **Volksgezondheid:**

2.1.6.1 Be-Health

Be-Health is een nieuw platform waardoor, via een portaalsite van de gezondheidszorg, alle informatie en toepassingen van de sector beschikbaar worden gesteld.

Le portail donnera accès tant aux prestataires de soins de santé qu'aux patients. Ils disposeront aussi bien d'informations que d'applications interactives.

L'intégration des différents partenaires dans ce projet mènera à une simplification administrative pour chaque participant au secteur Santé Publique.

Fedict et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale se chargeront de la coordination et de l'accompagnement techniques sous la direction du service public fédéral Santé Publique.

2.1.6.2 Agence fédérale pour la Sécurité de la chaîne alimentaire

Avec l'AFSCA, on examine comment les fondements e-government peuvent être intégrés dans les systèmes d'enregistrement et de suivi de l'AFSCA. Un outil intégré est indispensable pour un service qui effectue des contrôles et des examens.

2.1.7 **Mobilité:**

2.1.7.1 Permis de conduire et carte d'identité électronique

Il n'y a aucune donnée supplémentaire sur la puce de la carte d'identité électronique. Cette carte sert de clé d'accès entre autres au fichier de données des permis de conduire.

Dans une première phase, on créera une source authentique Permis de conduire. Dans une deuxième phase, l'eID donnera accès à cette source authentique, et le permis de conduire (version papier) deviendra de fait superflu en Belgique. En cas de contrôles, la police pourra par exemple vérifier au moyen de l'eID si le conducteur a bien un permis de conduire valable. Cependant, on délivrera encore un permis de conduire « physique » pour les Belges se rendant ou vivant à l'étranger.

2.1.7.2 Web-DIV

Web-DIV est une application qui reprend tous les traitements administratifs qui sont nécessaires pour immatriculer un véhicule. Les sociétés d'assurances, les courtiers en assurances et les entreprises de leasing peuvent eux-mêmes immatriculer les véhicules en ligne.

Het portaal zal toegang verlenen aan zowel de gezondheidsverstrekkers als aan de patiënten. Zij zullen zowel informatie als interactieve toepassingen tot hun beschikking hebben.

De integratie van de verschillende partners in dit project leidt tot een administratieve vereenvoudiging voor elke deelnemer aan de sector Volksgezondheid.

Fedict en de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid zullen instaan voor de technische coördinatie en begeleiding onder leiding van de federale overheidsdienst Volksgezondheid.

2.1.6.2 Federaal Agentschap voor de veiligheid van de Voedselketen

Samen met het FAVV wordt bekeken hoe de e-government bouwstenen kunnen geïntegreerd worden in de registratie- en opvolgingssystemen van het FAVV. Een geïntegreerde tool is noodzakelijk voor een dienst die gericht is op het uitvoeren van controles en doorlichtingen.

2.1.7 **Mobiliteit:**

2.1.7.1 Rijbewijs en de elektronische identiteitskaart

Op de chip van de elektronische identiteitskaart worden geen extra gegevens opgeslagen, maar de kaart geldt als toegangssleutel tot (onder andere) het gegevensbestand van de rijbewijzen.

In een eerste fase wordt een authentieke bron rijbewijs gemaakt. In een tweede fase geeft de eID toegang tot die authentieke bron, en zal het (papieren) rijbewijs in België dus de facto overbodig worden. Bij controles zal de politie bijvoorbeeld via de eID kunnen nagaan of de bestuurder wel een geldig rijbewijs heeft. Er wordt wel nog een fysiek rijbewijs uitgereikt voor Belgen die naar/in het buitenland reizen.

2.1.7.2 Web-DIV

Web-DIV is een toepassing die alle administratieve handelingen overneemt die nodig zijn om een voertuig in te schrijven. Verzekeringsmaatschappijen en makelaars en leasingbedrijven kunnen zelf de voertuigen on line inschrijven.

L'application a été présentée en mai 2002, et continue d'attirer de nouveaux utilisateurs. En septembre 2004, 20% de toutes les immatriculations ont été réalisées par Web-DIV. On s'attend à ce que l'application dans sa forme actuelle puisse traiter jusqu'à 85% des immatriculations; seul un certain nombre d'exceptions spécifiques seront encore traitées sur papier.

2.1.7.3 Mobilité Domicile – Lieu de travail

En collectant au moyen d'un formulaire sur Internet toutes les données sur la mobilité domicile – lieu de travail de tous les travailleurs, il doit être possible d'établir un plan fédéral de mobilité.

2.1.8 **Protection de la consommation:**

2.1.8.1 Simulateurs de tarifs

L'année passée, la Ministre de la Protection de la consommation et l'organisation Test-Achats, ont développé un simulateur de tarifs qui aide les gens à choisir les tarifs bancaires les plus avantageux pour eux. On examine si l'on a besoin et s'il est possible de lancer des initiatives similaires dans d'autres secteurs.

2.1.9 **Affaires étrangères:**

2.1.9.1 Transposition directives européennes

Afin d'accélérer la transposition des directives européennes dans la législation belge, l'application développée par le SPF Affaires étrangères sera intégrée au site portail fédéral. Cette application permettra aux fonctionnaires enregistrés d'actualiser les informations de leur service public de manière uniforme.

2.1.10 **Chancellerie du Premier Ministre:**

2.1.10.1 Agence nationale pour la sécurité informatique

La discussion sur le besoin de créer une agence nationale pour la sécurité informatique a été menée il y a longtemps dans un cercle restreint (Défense, Sûreté de l'Etat, SGRS, IBPT). Maintenant, la base s'est élargie, du fait qu'on a pris conscience que la sécurité informatique est importante pour tous.

De toepassing is in mei 2002 voorgesteld, en blijft nieuwe gebruikers aantrekken. In september 2004 werden 20 procent van alle inschrijvingen via Web-DIV gedaan. De verwachting is dat de applicatie in haar huidige vorm tot 85 procent van de inschrijvingen aankan – alleen een aantal specifieke uitzonderingen zullen nog op papier afgehandeld worden.

2.1.7.3 Woon-werkverkeer

Door via een internetformulier alle gegevens te verzamelen over het woon-werkverkeer van alle werknemers, moet het mogelijk zijn een federaal mobiliteitsplan op te stellen.

2.1.8 **Consumentenzaken:**

2.1.8.1 Tariefensimulatoren

In het afgelopen jaar is, samen met de Minister van Consumentenzaken en de organisatie TestAankoop, een tariefsimulator ontwikkeld die de mensen de voor hen meest gunstige banktarieven helpt te kiezen. Er wordt bekeken of er nood is aan, en ruimte is voor soortgelijke initiatieven in andere sectoren.

2.1.9 **Buitenlandse Zaken:**

2.1.9.1 Omzetting Europese richtlijnen

Om de omzetting van Europese richtlijnen in Belgisch recht te versnellen, wordt de door de FOD Buitenlandse Zaken ontwikkelde toepassing in de federale portaalsite geïntegreerd. Dank zij de toepassing kunnen geregistreerde ambtenaren voor hun overheidsdienst hun informatie op een uniforme manier actualiseren.

2.1.10 **Kanselarij van de Eerste Minister:**

2.1.10.1 Nationaal Agentschap voor Informatieveiligheid

De discussie over de nood aan het opzet van een nationaal agentschap voor Informatieveiligheid is lange tijd gevoerd binnen beperkte kring (Defensie, Staatsveiligheid, ADIV, BIPT). Nu is de basis breder geworden, doordat het besef is gegroeid dat informatieveiligheid belangrijk is voor iedereen.

Tous les interlocuteurs (Fedict, BCSS, FCCU,...) ont une valeur ajoutée, et s'efforcent d'établir de bons liens de collaboration dans la nouvelle Agence.

2.2 Collaboration avec les autres niveaux de pouvoir

2.2.1 Communautés et Régions

Pour arriver à un *e-government* intégré, les fondements devraient aussi pouvoir être utilisés par les communautés et les régions.

Nous voulons jouer le rôle de stimulateur et de coordinateur dans le développement d'un cadre d'*e-government* commun. Grâce à ce cadre, tout le monde doit pouvoir retrouver des informations et effectuer des transactions dans un environnement uniforme, indépendamment du niveau de pouvoir responsable.

2.2.2 Communes et provinces

La maison communale est le premier et le plus fréquent point de contact des citoyens avec l'administration. L'accord de coopération de 2001 signale déjà la volonté de collaborer avec les villes et les provinces. Cette collaboration se développe à présent davantage.

Les Unions des Villes et Communes, ainsi que les Provinces, sont consultées. L'administration fédérale, en concertation avec les régions, offrira son aide pour que les villes et les communes puissent aussi bénéficier des standards de l'*e-government*.

Pour les citoyens et les entreprises, l'administration représente en effet un tout, et il est donc important que les villes et les communes puissent aussi offrir un guichet uniforme au moyen des fondements (gestion des utilisateurs, carte d'identité électronique,...). Un tel guichet peut rassembler de nombreuses applications locales: demande de documents officiels, réglementation de l'accès au parc à conteneur communal, l'administration des membres de la bibliothèque, la réservation de tickets pour des événements culturels, ou encore la délivrance de cartes de stationnement,...

2.2.3 Union européenne

La plupart des pays européens, ayant opté pour «le tout à Internet» s'orientent maintenant vers la restructuration de leur *back office*. Les Pays-Bas par exemple adoptent une démarche très similaire à la nôtre. Les recommandations faites au *eEurope Advisory Group* qui doit décider d'un plan «*eEurope 2005-2010*» dans le ca-

Alle gesprekspartners (Fedict, KSZ, FCCU,...) hebben een toegevoegde waarde, en streven ernaar een goede samenwerking vast te leggen in het nieuwe Agentschap.

2.2 Samenwerking met de andere beleidsniveaus

2.2.1 Gemeenschappen en Gewesten

Om tot een geïntegreerd *e-government* te komen, zouden de bouwstenen ook door Gemeenschappen en Gewesten moeten gebruikt kunnen worden.

We willen de rol van stimulator en coördinator spelen in de ontwikkeling van een gemeenschappelijk *e-government*kader. Dank zij dat kader moet iedereen informatie kunnen terugvinden en transacties uitvoeren in een éénvormige omgeving, ongeacht het beleidsniveau dat verantwoordelijk is.

2.2.2 Gemeenten en Provincies

Het gemeentehuis is het eerste en meest frequente contactpunt van de burgers met de overheid. Het samenwerkingsakkoord uit 2001 vermeldt al de wil tot samenwerking met steden en provincies. Die samenwerking wordt nu verder uitgebouwd.

Er wordt gepraat met de verenigingen voor steden en gemeenten en met de Provincies. De federale overheid zal, in samenspraak met de regio's, zijn hulp aanbieden om ook steden en gemeenten te laten meegenieten van de *e-government*standaarden.

Voor de burger en de onderneming vormt de overheid namelijk één geheel, en is het dus van belang dat ook steden en gemeenten via de bouwstenen (gebruikersbeheer, elektronische identiteitskaart,...) een uniform e-loket kunnen aanbieden. Zo'n loket kan tal van lokale toepassingen bundelen: opvragen van officiële documenten tot de toegangsregeling voor het gemeentelijk containerpark of de ledenadministratie van de bibliotheek; het bespreken van tickets voor culturele evenementen tot het uitreiken van parkeerkaarten,...

2.2.3 Europese Unie

De meeste Europese landen, die oorspronkelijk voor een «alles via Internet»-aanpak opteerden, richten zich nu naar de herstructurering van hun backoffice. Nederland bijvoorbeeld gebruikt nu een methode die sterk op die van België lijkt. De aanbevelingen aan de *eEurope Advisory Group*, die moet beslissen over een plan

dre de la Stratégie de Lisbonne spécifient de manière très claire que l'objectif premier n'est plus de mettre tous les services publics disponibles sur Internet, mais qu'une attention particulière doit être donnée à la réorganisation du *back office*.

Le but est de collaborer avec les autres Etats membres de l'Union européenne et aussi avec les entités fédérées belges, à l'identification et au développement de services publics paneuropéens, en respectant les compétences des autorités belges. Nous proposons d'appliquer au niveau européen notre principe de collecte unique de données.

Nous continuons également à participer à différents programmes et groupes de travail relatifs à l'informatisation des administrations, comme IDAbc (*Interchange of Data between Administrations, Businesses and Citizens*) ou EPAN (*European Public Administration Network*), en collaboration avec les autres administrations belges concernées.

Un réseau de contacts en matière d'*e-government* continuera à être développé dans les différents pays de l'Union afin d'échanger les bonnes et mauvaises pratiques.

Enfin, nous voulons faire profiter les autres pays de notre expérience en matière d'identification et d'authentification des utilisateurs, comme la carte d'identité électronique. Beaucoup de pays européens commencent à réfléchir aux cartes d'identités électroniques et nous voulons nous assurer que nos standards (tant techniques que sémantiques, comme les lecteurs de cartes, les certificats, les numéros d'identification,...) sont compatibles avec ceux proposés ailleurs en Europe, afin de garantir l'interopérabilité des services.

Nous voulons aussi amener au niveau européen nos principes relatifs à l'e-inclusion et aux logiciels libres.

3 Cadre social

3.1 e-inclusion

Nous sommes conscients que nous risquons, en offrant des services électroniques, de rendre encore plus visible la fracture socio-économique existante: des gens qui veulent bien participer à la société de l'information, mais qui, pour toutes sortes de raisons (financières, handicap, manque de formation,...) ne le peuvent pas.

«eEurope 2005-2010» in het kader van de Strategie van Lissabon, vermelden heel duidelijk dat het niet langer de bedoeling is om alle overheidsdiensten via Internet beschikbaar te stellen, maar dat er bijzondere aandacht moet gaan naar de reorganisatie van de backoffices.

Het is de bedoeling om samen te werken met andere Europese lidstaten, net als met Belgische deelentiteiten, aan de identificatie en de ontwikkeling van pan-Europese overheidsdiensten. Met inachtneming van de bevoegdheden van de Belgische overheden. We stellen voor om op Europees niveau ons principe van unieke gegevensinzameling toe te passen.

We blijven ook verder deelnemen aan verschillende programma's en werkgroepen rond informatisering van overheden, zoals IDAbc of EPAN, in samenwerking met de betrokken Belgische overheden.

Een *e-government*-netwerk wordt verder ontwikkeld in de verschillende landen van de Europese Unie, om de goede en slechte praktijken uit te wisselen.

Ten slotte willen we de andere landen laten genieten van onze ervaring inzake het identificatie- en authenticatiebeleid van de gebruikers, zoals de elektronische identiteitskaart. Veel Europese landen beginnen te denken aan elektronische identiteitskaarten, en we willen zeker zijn dat onze standaarden (zowel technisch als semantisch, zoals de kaartlezers, de certificaten, de identificatienummers,...) compatibel zijn met die voorgesteld elders in Europa. Zo kunnen we de interoperabiliteit van de diensten garanderen.

We willen eveneens onze principes in verband met e-inclusie en vrije software op het Europese niveau brengen.

3 Sociale kader

3.1 E-inclusie

We zijn ons bewust van het risico dat we, door het aanbieden van elektronische diensten, de bestaande socio-economische kloof extra zichtbaar maken: mensen die wel willen deel uitmaken van de informatiemaatschappij, maar dat omwille van allerlei redenen (financieel, handicap, gebrekkige opleiding,...) niet kunnen.

Nous devons en même temps pouvoir comprendre et respecter les personnes qui ne s'intéressent pas, par choix, à la société de l'information. Ceux qui refusent pertinemment de se servir d'un ordinateur ont aussi le droit de bénéficier de services améliorés et plus efficaces que nous visons.

En mettant fortement l'accent sur l'intégration du *back office*, il devient possible de faire bénéficier TOUS les utilisateurs publics de services plus rapides et plus efficaces, et ce, indépendamment du moment et de l'endroit choisis ou du canal de distribution utilisé.

Des initiatives concrètes sont prises pour aider certains groupes de la population à combler ou à éviter la fracture numérique. On se concentrera ici spécifiquement sur les parents, les enfants, les malvoyants et les défavorisés.

3.1.1 Plan national *e-inclusion*

Afin de préparer le Sommet mondial sur la Société de l'information à Tunis à l'automne 2005, un plan d'action national d'inclusion numérique sera établi avec la Ministre de l'Intégration sociale et en concertation avec les ministres concernés.

On a déjà dressé un inventaire des initiatives stratégiques et réponses existantes tirées de la pratique. Au printemps, cet inventaire a été largement discuté lors d'une journée de débat.

A l'automne 2004, on se concertera comme il se doit avec les communautés et les régions et une Conférence interministérielle aura lieu.

3.1.2 Fonctionnaires chaleureux

L'image de fonctionnaires «froids» doit évoluer vers celle de fonctionnaires «chaleureux». A mesure qu'ils disposeront d'outils efficaces et que les processus administratifs seront simplifiés, les fonctionnaires pourront davantage se consacrer à leur mission première, qui est d'aider les citoyens et les entreprises à communiquer avec l'administration.

Les gens qui n'ont pas accès à Internet doivent être aidés dans les maisons communales par des fonctionnaires qui effectuent pour eux les fonctions d'e-gui-chet.

Tegelijkertijd moeten we begrip en respect kunnen opbrengen voor die mensen die de informatie-maatschappij bewust aan zich laten voorbij gaan. Zij die pertinent weigeren een computer te bedienen, hebben ook recht op de verbeterde en efficiëntere dienstverlening die we nastreven.

Door sterk de nadruk te leggen op de integratie van de backoffice wordt het mogelijk ALLE overheidsgebruikers te laten genieten van een snellere en efficiëntere dienstverlening. En dit onafhankelijk van het gekozen tijdstip, plaats of het gebruikte distributiekanaal.

Er worden concrete initiatieven genomen die bepaalde bevolkingsgroepen moeten helpen de digitale kloof te overbruggen of te vermijden. Hierbij zal o.a. specifieke aandacht gaan naar ouderen, kinderen, slechtzienden en kansarmen.

3.1.1 Nationaal Plan e-inclusie

Als voorbereiding van de Wereldtop over de Informatiemaatschappij te Tunis in de herfst van 2005 zal, samen met de Minister van Maatschappelijke Integratie en in overleg met de betrokken ministers, een Nationaal Actieplan worden opgesteld voor digitale insluiting.

Er werd al een inventaris van bestaande beleidsinitiatieven en antwoorden vanuit de praktijk samengesteld. In het voorjaar werd die inventaris uitgebreid besproken tijdens een debatdag.

In het najaar van 2004 wordt het nodige overleg gepleegd met de Gemeenschappen en Gewesten en zal een Interministeriële Conferentie plaatsvinden.

3.1.2 Warme Ambtenaren

Het beeld van «koude» ambtenaren moet evolueren naar «warme» ambtenaren. Naarmate de administratieve processen worden vereenvoudigd en de ambtenaar over efficiënte hulpmiddelen beschikt, kan hij zich toelagen op zijn eigenlijke taak: de burgers en de ondernemingen helpen bij hun communicatie met de overheid.

Mensen die geen toegang tot Internet hebben, moeten in de gemeentehuizen geholpen worden door ambtenaren die e-loketfuncties voor hen uitvoeren.

3.1.3 BlindSurfer

Les personnes handicapées veulent aussi consulter des informations publiques sur Internet. Ce sont des utilisateurs très intensifs de ce moyen de communication, et aussi des utilisateurs très contents, du moins quand les sites web sont adaptés à leurs besoins.

Blindenzorg Licht en Liefde et l'Oeuvre Nationale des Aveugles octroient aux sites web adaptés le label BlindSurfer. Début 2004, le site portail fédéral a obtenu ce label.

Le gouvernement a décidé que tous les sites web relevant de la compétence des administrations fédérales, devaient être adaptées aux demandes de *BlindSurfer*. On vérifie à présent dans quelle mesure cela a été fait. Selon les résultats, une nouvelle initiative sera prise.

3.1.4 Large bande version «light»

L'un des facteurs déterminants empêchant la diffusion ultérieure de services en ligne est le coût que représente l'accès à Internet pour beaucoup de gens. C'est pourquoi, nous plaçons depuis un an déjà auprès de l'industrie pour qu'elle diminue les coûts mensuels de l'Internet. Les coûts de la large bande en Belgique sont jusqu'à deux fois plus élevés que dans les pays limitrophes.

Un premier appel, lancé avec ma collègue ministre de la Consommation, avait déjà débouché sur un résultat positif: le prix de l'adsl fixe ou du câble avait diminué de 40 euros par mois à entre 20 et 30 euros. Nous continuons à suivre les tendances du marché, et travaillons à une offre combinant des prix avantageux tant pour l'accès au matériel (ordinateur), l'Internet (large bande), que pour les logiciels et les connaissances (au moyen de formations).

3.1.5 Le projet «Gingelom»

L'année passée, on s'est spécifiquement concentré sur les enfants qui ne disposaient pas de PC à domicile. Un projet à l'école primaire De Regent à Gingelom a été utilisé comme exemple à l'école primaire Oefenschool à Herentals.

Il s'agit d'une collaboration volontaire entre des entreprises (locales) et des écoles primaires. Les entreprises offrent leurs anciens ordinateurs aux écoles, qui les rafistolent et les prêtent ensuite aux enfants qui n'ont pas de PC à domicile.

3.1.3 BlindSurfer

Ook mensen met een leeshandicap willen overheidsinformatie op het Internet raadplegen. Zij zijn zeer intensieve gebruikers van het medium, en ook zeer tevreden gebruikers – of toch wanneer websites aan hun behoeften zijn aangepast.

Aangepaste websites krijgen het BlindSurfer-label toegekend door Blindenzorg Licht en Liefde en het *Oeuvre Nationale des Aveugles*. Begin 2004 kreeg de federale portaalsite dit label.

De regering besliste dat alle websites, die onder de bevoegdheid vallen van de federale administraties, aan de vragen van *BlindSurfer* moeten aangepast zijn. Er wordt nu nagegaan in welke mate dit gebeurde. Afhankelijk van de resultaten wordt er een nieuw initiatief genomen.

3.1.4 Breedband Light

Eén van de bepalende factoren die een verdere verspreiding van on line diensten in de weg staat, is de financiële drempel die een internettoegang voor veel personen vormt. Daarom pleiten we bij de industrie al sinds een jaar voor een verlaging van de maandelijkse internetkost. Breedband kost in België tot het dubbele van wat operatoren in de ons omringende landen aanrekenen.

Een eerste oproep, samen met collega minister voor Consumentenzaken, had al een positief resultaat – de vaste adsl- of kabelkost daalde van 40 euro per maand naar 20 tot 30 euro. We blijven de markttendensen opvolgen, en werken aan een aanbod waarin zowel de toegang tot het materiaal (computer), Internet (breedband), software als kennis (via opleidingen) aan gunstige voorwaarden wordt gecombineerd.

3.1.5 Het «Gingelom-project»

In het voorbije jaar werd specifieke aandacht geschonken aan kinderen die thuis niet beschikken over een PC. Een project in de basisschool De Regent in Gingelom werd als voorbeeld gebruikt in de basisschool Oefenschool te Herentals.

Het gaat om een vrijwillige samenwerking tussen (lokale) bedrijven en basisscholen. Bedrijven schenken afgedankte computers aan de school, die ze opkalefateren en voor één schooljaar uitleent aan kinderen die thuis geen PC hebben.

Les résultats sont remarquables: en introduisant un PC dans une famille, on rattrape très vite le retard accusé par les enfants en matière d'aptitudes informatiques, et on supprime aussi un grand nombre de préjugés des parents (prix, influence du PC, utilité de l'ordinateur,...), afin que les familles achètent plus vite un ordinateur.

3.1.6 Autres canaux

Il y a plus que l'Internet. Comme indiqué précédemment, nous devons continuer à nous efforcer d'atteindre les personnes qui n'utilisent pas (ou ne désirent pas utiliser) les nouvelles technologies de la communication.

Nous croyons en une forte croissance de canaux alternatifs comme la téléphonie mobile et la télévision interactive. Nous devons choisir, pour chaque application, la (les) plate-forme (plates-formes) la (les) plus appropriée(s); nous ne pouvons pas avoir pour but de vouloir mettre en place tous les canaux de la même manière. Nous faisons un choix pragmatique, dépendant de l'application, des souhaits des utilisateurs et des possibilités des plates-formes.

3.2 La société de la connaissance et la nouvelle économie

Le rôle que l'*e-government* et l'enseignement jouent dans le développement futur de l'économie de la connaissance peut difficilement être sous-estimé. L'*e-government* simplifie l'entreprise et doit jouer un rôle d'exemple. L'enseignement et la formation permanente pour tous fourniront les nouvelles compétences, attitudes et aptitudes, qui sont indispensables à une disponibilité permanente dans une économie globalisée en perpétuel changement. L'administration peut aussi se charger d'expliquer objectivement la transition actuelle vers une société de la connaissance.

3.3 Protection des enfants sur Internet

Les enfants sont un groupe d'internautes particulièrement vulnérables. Il est en outre extrêmement difficile de prévoir une sécurisation concluante, qui peut protéger les enfants des abus (commerciaux, sexuels,...).

Dans le courant de 2005, une campagne de sensibilisation sera lancée afin d'informer les enfants, leurs parents et leurs éducateurs des dangers potentiels de la navigation sur Internet.

De resultaten zijn opmerkelijk: door een computer in een gezin te brengen wordt de achterstand in computervaardigheden van de kinderen razendsnel weggewerkt, en verdwijnen ook een groot aantal vooroordelen bij de ouders (prijs, invloed van de PC, nut van de computer,...), zodat gezinnen sneller een computer aankopen.

3.1.6 Andere kanalen

Er is méér dan het Internet. Zoals eerder aangegeven, moeten we ons blijven inspannen om die mensen te bereiken die geen gebruik (wensen te) maken van de nieuwe communicatietechnologieën.

We geloven in een sterke uitbreiding van alternatieve kanalen zoals mobil telefoons en interactieve televisie. We moeten voor iedere toepassing de meest geschikte platform(en) kiezen; het mag niet onze bedoeling zijn om alle kanalen gelijk in te zetten. We kiezen voor een pragmatische keuze, afhankelijk van de toepassing, de wensen van de gebruiker en de mogelijkheden van de platformen.

3.2 De kennismaatschappij en de vernieuwde economie

De rol die *e-government* en het onderwijs spelen in de verdere uitbouw van de kenniseconomie kan moeilijk onderschat worden. *E-government* vereenvoudigt het ondernemen en heeft een voorbeeldrol te vervullen. Onderwijs en permanente vorming voor iedereen zorgen voor nieuwe competenties, houdingen en vaardigheden noodzakelijk voor permanente inzetbaarheid in een snel vernieuwende en geglobaliseerde economie. De overheid kan ook instaan voor objectieve duiding bij de huidige evolutie naar een kennismaatschappij.

3.3 Bescherming van kinderen op Internet

Kinderen zijn een bijzonder kwetsbare groep internetgebruikers. Bovendien is het uitermate moeilijk om een sluitende beveiliging te voorzien, die kinderen tegen misbruiken (commercieel, seksueel,...) kan beschermen.

Er wordt in de loop van 2005 een sensibiliseringscampagne opgezet die kinderen, hun ouders en hun opvoeders op de potentiële gevaren van het surfen wijst.

3.4 Standards ouverts et source libre

Pour toute nouvelle application informatique, l'administration utilisera des standards ouverts. Pour les applications existantes, une migration progressive vers les standards ouverts sera réalisée. Les standards ouverts permettent notamment de garantir que les utilisateurs (entreprises, citoyens et fonctionnaires) puissent en tout temps se mettre en contact avec l'administration et accéder aux données les concernant. La liste des standards ouverts utilisés par l'Etat sera rassemblée au sein du Cadre Fédéral Belge d'Interopérabilité en concertation avec les Communautés et Régions.

Les logiciels libres (aussi appelés open-source) doivent être sérieusement pris en compte au sein de l'administration fédérale. Quelques services publics ont déjà commencé à migrer d'un environnement de logiciels propriétaires vers un environnement de logiciels libres. Fedict suivra ces projets pilotes et évaluera les résultats et formulera des recommandations pour l'ensemble de l'administration.

*Le Secrétaire d'État à l'Informatisation de l'État,
adjoint au ministre de Budget et
des Entreprises publiques*

P. VANVELTHOVEN

3.4 Open standaarden en Open Source

Voor elke nieuwe informaticatoepassing zal de overheid open standaarden gebruiken. Voor de bestaande toepassingen zal een progressieve migratie naar open standaarden gerealiseerd worden. Open standaarden garanderen onder meer dat de gebruikers op alle tijden contact met de overheid kunnen opnemen én toegang kunnen krijgen tot de gegevens die hen aanbelangen. De lijst van open standaarden gebruikt door de overheid, zal verzameld worden binnen het Belgische federaal interoperabiliteitskader, in overleg met de Gemeenschappen en de Gewesten.

Open Source Software moet binnen de federale overheid ernstig in overweging genomen worden. Enkele overheidsdiensten zijn al van start gegaan met de migratie van bedrijfseigen programmatuur naar een open source omgeving. Fedict zal deze pilootprojecten opvolgen, de resultaten evalueren en voor de hele overheid aanbevelingen formuleren.

*De Staatssecretaris voor Informatisering van Staat
toegevoegd aan de minister van Begroting en
Overheidsbedrijven*

P. VANVELTHOVEN

Liste des abréviations et de la terminologie ICT
utilisées

SGRS	Service Générale du Renseignement et de la Sécurité
BDA	Bulletin des Adjudications
IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
e-government	Administration électronique
eID	Carte d'identité électronique
EPAN	European Public Administration Network
e-travail	Travailler à domicile ou ailleurs en étant connecté au réseau du bureau
AFSCA	Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
FCCU	Federal Computer Crime Unit
Fed-e-view	Etude sur efforts ICT de toutes les autorités fédérales
Fedict	Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication
FedMAN	Federal Metropolitan Area Network = réseau à large bande entre les SPF
SPF	Service public fédéral
FSB	Federal Service Bus = successeur JEPP
ICT	Information and Communication Technology (Technologie de l'Information et de la Communication)
IDAbc	Interchange of Data between Administrations, Businesses and Citizens
JEPP	Joint Electronic Public Procurement
BCE	Banque Carrefour des Entreprises
BCSS	Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
UME	Universal Messaging Engine = centre d'échange

Lijst van gebruikte afkortingen en ICT-terminologie

ADIV	Algemene dienst inlichting en veiligheid
BDA	Bulletin der Aanbestedingen
BIPT	Belgisch Instituut voor Postdiensten en telecommunicatie
e-government	elektronische overheid
eID	elektronische identiteitskaart
EPAN	European Public Administration Network
e-werken	Thuis of elders op het netwerk van het kantoor werken
FAVV	Federaal Agentschap voor Veiligheid van de Voedselketen
FCCU	Federal Computer Crime Unit
Fed-e-view	studie ICT inspanningen van alle federale overheden
Fedict	Federale Overheidsdienst Informatie en Communicatietechnologie
FedMAN	Federal Metropolitan Area Network = breedbandnetwerk tussen FOD's
FOD	Federale Overheidsdienst
FSB	Federal Service Bus = opvolger JEPP
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IDAbc	Interchange of Data between Administrations , Businesses and Citizens
JEPP	Joint Electric Public Procurement
KBO	Kruispuntbank Ondernemingen
KSZ	Kruispuntbank Sociale Zekerheid
UME	Universal Messaging Engine = uitwisselingscentrum

VPN Virtual Private Network = tunnel sécurisé sur réseau Internet

Web-DIV Immatriculation électronique nouveau véhicule

VPN Virtual Private Network = Beveiligde tunnel over internetnetwerk

Web-DIV elektronische inschrijving nieuw voertuig