Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise

Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest

# Cahier n° 20 du C.I.R.B.

# E-Government

Avenue des Arts - Kunstlaan 20 - b10
Bruxelles 1000 Brussel
Tel: 02/282.47.70
Fax: 02/230.31.07
E-mail: mail@cirb.irisnet.be
http://www.cirb.irisnet.be

**OCTOBRE 2001**

Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise

Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest


**C.I.R.B.**

Adresse : Avenue des Arts 20
Bte 10
1000 - Bruxelles

Tél. : 32 2 282 47 70
Fax : 32 2 230 31 07
http ://www.cirb.irisnet.be

Directeur Général M. Hervé FEUILLIEN E-mail : hfeuillien@cirb.irisnet.be
Directeur d'Administration M. Robert HERZEELE E-mail : rherzeele@cibg.irisnet.be


Le **C.I.R.B.**, **C**entre d'**I**nformatique pour la **R**égion **Br**uxelloise, est un organisme public créé par la loi en 1987, modifiée par l'ordonnance du 20 mai 1999, dont l'objectif principal est d'informatiser les pouvoirs publics de la Région de Bruxelles - Capitale. Son rôle est d'organiser, promouvoir et disséminer l'usage des techniques informatiques et de communications aussi bien auprès des autorités locales que des différentes administrations de la Région de Bruxelles - Capitale.

Le **C.I.R.B.** se développe comme centre de services aptes à démontrer la faisabilité d'applications télématiques pour les administrations et entre les administrations et les citoyens, il assure à cet effet la gestion et le contrôle du réseau régional IRISnet.

Aujourd'hui, plus de 110 informaticiens et programmeurs, hautement qualifiés, travaillent au Centre et délivrent des services et des applications prêts à l'emploi aux différentes administrations régionales et locales, notamment dans le cadre de projets de l'Union Européenne et des Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles.

Le **C.I.R.B.** est aussi mandaté par le Gouvernement Régional pour développer, promouvoir et distribuer la Carte Digitale Régionale "Brussels UrbIS®©". Cette carte administrative, élaborée à partir des technologies GIS (Geographical Information System) est le standard régional et est utilisée par plus de 50 administrations et sociétés privées.

# *TABLE DES MATIERES*

**AVANT-PROPOS** **5**

**LES CONCEPTS** **6**

**I Introduction** **6**
1. Définition 6
2. Domaines d'application 6

**II. Synthèse de l'accord de coopération E-Government** **8**
1. Objectifs en termes de service 9
2. Objectifs en termes de collaboration 9
3. La plate-forme commune 10
4. « Transaction engine » 11
5. Les numéros d'identification unique 11
6. La carte d'identité électronique 11
7. Les bases de données 12
8. Conclusion 13

**III Signature électronique et PKI** **14**
1. Définition 14
2. Historique 15
3. Le prestataire de service de certification qualifié 16
4. Conclusion 17

**IV. E-Democracy** **19**
1. Définition 19
2. Promouvoir l'E-Democracy 20
3. Conclusion 22

**V. Protection de la vie privée relative au traitement de données à caractère personnel** **23**
1. Du point de vue de l'utilisateur 24
2. Du point de vue de l'autorité publique 24
3. Conclusion 26

**IMPLEMENTATION DE L'E-GOV EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE 27**

**VI. Un développement en 4 étapes 27**
1. Phase 1 : Transmission d'information 27
2. Phase 2 : Interaction 27
3. Phase 3 : Transaction 28
4. Phase 4 : Transformation/intégration : 28
5. Conclusion 29

**VII. Plan d'action en Région de Bruxelles-Capitale 30**
1. Compétences 30
2. Budgets 31
3. Technologies 32
4. Recommandations 33
5. Conclusion 36

**VIII. Initiatives en Région de Bruxelles-Capitale 38**
1. Administration to Citizen (A⇒C) 38
2. Administration to Administration (A⇒A) 45
3. Intra-Administration (A⇓) 46

**IX. Informations supplémentaires 47**

**X. Bibliographie 49**

**ANNEXE 51**

**Circulaire Ministérielle 51**

**Accord de coopération E-Gov 60**

# Avant-propos

L'objectif de ce cahier est d'appréhender des concepts importants concernant ce qu'on appelle l'E-Government, ou en français, l'E-Gouvernance. E-mail, E-Commerce, E-Business, E-Democratie… tous ces termes à consonance quelques peu obscures ne sont que la traduction d'une seule et même tendance : l'essor et l'impact grandissant des nouvelles technologies (e pour « electronic »[1]) dans l'ensemble de ce qui fait la vie socio-économique de notre société actuelle.

C'est un vaste sujet, tout nouveau, où peu de choses ont déjà eu le temps de se formaliser. Cela évolue tellement vite que certaines situations décrites dans ce cahier seront sans doute dépassées à l'heure où vous lirez ces lignes. Se tenir au courant de l'avancement de la politique E-Government demande une actualisation presque journalière et nous espérons que la liste de sites Internet reprise à la fin de cet ouvrage vous aidera dans cette tâche.

Un grand nombre de termes sont uniquement anglophones, et seront repris tels quels dans ce cahier afin que tous, vous, acteurs de la Région de Bruxelles-Capitale mais également scientifiques et informaticiens nous parlions le même langage. Ces termes seront traduits progressivement dans notre langue maternelle, au fur et à mesure que des projets d'envergure seront implémentés, et que se mettra en place une appropriation par notre culture des grands concepts constituant l'E-Government.

Le CIRB s'est investi dans l'E-Government, c'est son activité depuis sa création en 1987. Informatiser les communes, proposer des plans d'impulsion pluriannuels, former et assister les responsables informatiques, suivre des projets informatiques, télématiques, cartographiques pour les différentes institutions du périmètre institutionnel bruxellois, mettre en place et gérer un réseau de télécommunications, un site portail régional, toutes ces actions qui forment son « core business[2] » sont dorénavant reprises sous le vocable de E-Government.

L'action du CIRB, comme centre de services, s'intègre dans la logique de l'accord intergouvernemental de coopération entre le fédéral et les entités fédérées relatif à l'E-Government. La volonté politique de cet accord va permettre la mise en oeuvre d'une interaction des réseaux de tous les niveaux de pouvoir au service des citoyens et des entreprises. Les réticences au changement devront être vaincues, mais le mouvement est lancé vers plus de transparence, plus de services, plus d'efficacité dans la gestion de l'état. Nous espérons que ce cahier y contribuera, et que les responsables politiques régionaux nous en donneront les moyens, tant financiers qu'humains.

Robert HERZEELE
Directeur d'Administration

Hervé FEUILLIEN
Directeur Général

---

[1] Le monde anglo-saxon utilise le « e » en minuscule. L'accord « E-Government » signé début juillet semble par contre fixer la terminologie anglaise (Government) mais avec le E majuscule.

[2] « Core » veux dire noyau, dans le sens de « zone centrale ». Ce terme est apparu dans la littérature d'entreprise à un moment où la tendance était à la diversification, ce qui a mené, dans certains cas, à une dispersion d'image et de compétences. Se recentrer sur son « core business » signifie se focaliser à nouveau sur son métier d'origine, dans lequel l'entreprise dispose de personnel compétent et d'expérience.

# Les concepts

## I Introduction

### 1. Définition

L'E-Government est l'utilisation des nouvelles Technologies de l'Information et des Communications (TIC) afin d'améliorer la communication et l'efficacité des services publics. C'est en quelque sorte le corollaire du e-business pour le secteur privé.

« Les technologies de l'information et de communication (TIC) comme levier efficace de modernisation des services publics et un moyen de les mettre en phase avec les attentes des citoyens et des acteurs socio-économiques [3]»

La modernisation de l'administration est l'objectif, les nouvelles technologies un moyen. Celles-ci devraient réellement transformer les procédures internes et les services offerts par les institutions publiques. On parle idéalement de services 3 A : for Anyone, Anywhere, at Anytime. Ce phénomène, combiné avec une transparence accrue et une implication réelle des citoyens au niveau du processus décisionnel, devrait transformer notre société en véritable E-Democracy.

### 2. Domaines d'application

Pour bien saisir l'enjeu et l'importance de l'E-Government, il faut comprendre que son impact est triple : il ne s'agit pas simplement de mettre en ligne des sites Internet, il ne s'agit pas uniquement d'offrir des services conjoints avec d'autres administrations, ou de réorganiser ses bases de données internes…. Il s'agit de tout cela à la fois. On considère donc toujours les trois domaines d'applications suivants :

- Front Office (interface Administration-Citoyen ou Government to Citizen, G to C)
- Middle Office (contacts entre Administrations ou Government to Government, G to G)
- Back Office (fonctionnement interne à chaque administration)

[3] Bruno Lasserre « L'Etat et les technologies de l'information », Commissariat Général du Plan, janvier 2000

A ⇔ C : Administration[4]-Citoyen: communication et interaction avec le grand public, c'est ce qu'on appelle le « front office », la partie de l'administration en contact direct avec ses clients : les citoyens et les entreprises.

A ⇔ A : Inter-Administrations : communication et interaction entre institutions publiques, ce qui nécessite un « middelware », une interface entre le serveur d'applications général et le système informatique propre de l'administration, permettant l'échange de données entre systèmes indépendants. Le « middel office » en quelque sorte.

A ⇓ : Intra-Administration : ou plus simplement le fonctionnement interne de l'administration, le « back-office ». Améliorer et simplifier les procédures de traitements internes, ce qu'on appelle les « workflow ».

S'il est vrai que des problèmes légaux empêchent le développement de l'E-Governement, que des questions essentielles de protection de la vie privée et de sécurité freinent les initiatives, l'obstacle le plus important semble provenir d'un problème de vision et de difficultés à coopérer.

Selon Accenture[5], le plus grand reproche que l'on puisse faire aux ministères et administrations est leur absence généralisée de coopération[6]. Le bureau Fédéral du Plan également, nous met en garde contre **le danger d'inefficacité lié aux constructions dites "silo "où les départements organisent leur propre service électronique, indépendamment des autres, sans coordination**[7]. Le CIRB veille à la cohérence au niveau régional et attire systématiquement l'attention des responsables régionaux sur certaines initiatives disparates.

[4] Le terme administration, également tiré de l'anglais, doit se prendre dans son sens le plus large ( = autorités = pouvoirs publics = administrations + organismes d'intérêt public + pouvoir politique).

[5] Accenture se présente comme le leader mondial en consultance informatique et manageriale (anciennement Andersen Consulting).

[6] Article d'Inside Internet du 04/04/2001 concernant une étude réalisée annuellement par Accenture sur la qualité des sites Internet publics.

[7] Working Paper 4-01 « E-Gov naar een elektronische overheid in België", Federaal Planbureau, Juli 2001

## II. Synthèse de l'accord de coopération E-Government

Le 8 août 2001 est parut au moniteur un accord de coopération entre l'Etat Fédéral, les Communautés et les Régions concernant la construction et l'exploitation d'une e-plate-forme commune. **Cet accord pose les premières pierres du projet E-Government pour la Belgique et organise la collaboration minimum entre les différentes entités constituant le Royaume.**

Deux organismes joueront un rôle primordial dans la stratégie E-Government belge. Le **FEDICT**, le nouveau service public **fé**déral des **T**echnologies de l'**I**nformation et de la **C**ommunication, a comme mission « de développer une stratégie visant à faire des autorités fédérales belges un pionnier en matière d'E-Government et de soutenir les différents services publics fédéraux lors de la mise en oeuvre de cette stratégie[8] ».

La **Banque Carrefour**[9], organisera les échanges entre bases de données et le numéro d'identification unique (personne physique et entreprise). Pour rappel, la banque Carrefour a 4 missions de base :

- Organisation des échanges de données entre institutions de sécurité sociale
- Coordination des relations entre ces institutions et le Registre National des personnes physiques
- Attribution d'un numéro de Registre aux personnes qui n'en dispose pas mais qui disposent d'un dossier de sécurité sociale en Belgique[10]
- Collecte des informations à dépersonnaliser et extraction des échantillons en vue d'un travail d'analyse scientifique.

Cet accord de coopération propose des lignes directrices pour une réalisation commune en ce qui concerne :

- Une plate-forme et un site portail
- Un middelware
- Une harmonisation de l'utilisation du numéro d'identification unique
- Une carte d'identité électronique
- Une architecture générale des bases de données administratives

[8] Voir le site du Fedict (Service public fédéral Technologies de l'Information et de la Communication ) www.fedict.be

[9] Voir le site de la Banque Carrefour www.ksz-bcss.fgov.be

[10] En effet, la condition de résidence en matière de population ne prédomine pas nécessairement en sécurité sociale. Les belges établissant leur résidence à l'étranger, les travailleurs frontaliers ne résidant pas en Belgique mais y travaillant, les travailleurs migrant de l'Union européenne sont radiés des registres de population mais ont toujours un dossier de sécurité sociale en Belgique

Il s'agit donc d'une initiative fédérale mettant en place des principes de base pour tous les niveaux de pouvoir : une approche « top-down ». Généralement, on considère qu'il vaut mieux adopter une attitude « bottom-up », que l'E-Government doit d'abord passer par les communes (proches des citoyens), ensuite remonter vers les régions et les communautés, pour terminer par une harmonisation au niveau fédéral[11]. Mais certains aspects doivent se planifier au niveau fédéral, comme c'est le cas pour le système PKI et les règles de respect de la protection de la vie privée.

Le rôle des autres régions, de la Région de Bruxelles-Capitale, et du CIRB en particulier, est central dans ce processus : à l'écoute des communes et de leurs citoyens, il s'agit de faire remonter ces attentes au niveau Fédéral. Et inversement, les décisions prises au niveau du Fédéral doivent s'intégrer aux initiatives locales (coopération verticale).

Le CIRB devra également s'assurer d'une coopération fructueuse entre les différents acteurs de la Région. Nous avons la chance unique en Région de Bruxelles-Capitale de disposer d'un Centre d'Informatique capable de coordonner des projets d'envergure et d'assurer ainsi un minimum de cohérence et d'efficacité (coopération transversale).

Voici une synthèse des principaux point abordés dans cet accord de coopération (la version complète et définitive de cet accord se trouve à la fin du cahier).

## 1. Objectifs en termes de service

Les services électroniques mis en place doivent atteindre tous les citoyens, entreprises, organisations et gouvernements d'une manière **conviviale**, offrir des services électroniques basés sur les **attentes des utilisateurs**, dans un environnement **confidentiel et sûr**. Il faut garantir un accès au service électronique par le biais de **différents canaux** (Internet, téléphone, GSM, télévision digitale).

## 2. Objectifs en termes de collaboration

Pour toutes les parties, il s'agit de développer et d'exploiter une plate-forme électronique commune (e-plate-forme) permettant une communication aussi bien entre l'autorité et les citoyens (A-C), qu'entre les différentes composantes de cette autorité (A-A). Concernant l'intra-administration (A/), les processus de traitements internes seront coordonnés lorsque cela s'avère utile pour des raisons d'efficacité, de coûts ou afin de garantir un service intégré.

[11] Cf. le point 12 dans les recommandations du rapport intitulé « l'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local », rédigé par les sénateurs de la Commission de l'Intérieur « Que soit stimulée la concertation entre les différents services, d'une part, et entre les différents niveaux de pouvoirs d'autre part. Il devrait être opté pour une consultation à petite échelle étant donné la masse d'information à traiter. La concertation doit être « pyramidale » (provinces entre elles, régions entre elles et finalement, niveau fédéral).

De manière générale, il est prévu que lorsque différentes parties sont impliquées dans l'offre d'un service[12], celles-ci doivent travailler avec les **mêmes définitions et structures** (qui sont à convenir) afin que les portails d'accès puissent être incorporés de manière transparente dans l'ensemble de l'E-Government. Utiliser des **solutions ouvertes et mesurables** (éviter de s'engager dans une voie propriétaire pure).

Après concertation, des politiques communes seront fixées dans les domaines suivants : l'authenticité, la confidentialité, la sécurité, les Service Level Agreements (SLA), la protection de la vie privée. Les Régions et les Communautés doivent s'inscrire dans les initiatives fédérales visant à élaborer une **PKI** (Public Key Infrastructure[13]) pour les autorités publiques ainsi qu'un **numéro d'identification unique** pour les citoyens, les entreprises et les autres organisations.

Une PKI pour les autorités publiques signifie la mise en place d'une PKI en interne, uniquement pour les fonctionnaires (projet **FEDPKI**). Cette PKI comprendra des certificats de rôles : statut, autorisation de signature et de paiement pour le service, droit d'accès à certains types de données. Le projet **BELPIC** (Belgian Personnal Identity Card) concerne la mise en place d'une PKI pour l'ensemble des citoyens belges[14]. Les deux marchés ont été lancés et celui relatif au projet FEDPKI attribué.

## 3. La plate-forme commune

La plate-forme commune a pour objet la construction et la gestion d'un site portail. Une **plate-forme** est l'ensemble hardware et software permettant de faire tourner des applications informatiques. Un **portail** (« portal » en anglais) est un site proposant d'être le point de départ d'un grand nombre d'internautes, idéalement dès leur connexion (par exemple: Yahoo, Altavista, MSN ou, chez nous, Swing ou Freebel). Après les portails généralistes, on a assisté à la naissance de portails spécialisés dans des secteurs précis, parfois appelé « vortal » (pour Vertical Industry Portal). Il s'agit donc d'un point d'entrée pour un très grand nombre de sites concernant un thème particulier (ici le citoyen face à l'autorité publique).

Elle comprend au minimum les fonctionnalités suivantes :

- un moteur de recherche
- un « content management tool », c'est-à-dire une application qui permet de gérer dynamiquement le contenu du site portail et les sites qui y sont intégrés. Cette application devrait permettre à plusieurs administrateurs, dispersés fonctionnellement et géographiquement, de modifier la partie du portail qui leur est attribuée.
- une interface pour des canaux d'accès multiples, tels que Internet, le téléphone, le GSM, la télévision digitale

[12] Exemple : pour obtenir une prime pour l'acquisition d'un logement, il est nécessaire de fournir un extrait-avertissement de rôle, afin de vérifier que les revenus du demandeur sont inférieurs à une certaine limite. Il faudrait donc prévoir une collaboration entre le service régional s'occupant du logement et le Ministère des Finances.

[13] Voir définition dans le chapitre consacré à la signature électronique et au PKI

[14] Voir le site du FEDICT (Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication) www.fedict.be

## 4. « Transaction engine »

Un « transaction engine[15] » ou moteur de transactions commun sera développé, le middleware, pour permettre l'échange de données et de documents structurés entre back-offices et front-offices des différents niveaux de pouvoir. Aujourd'hui il n'y a pas de propositions concrètes sur la table, si ce n'est le protocole IP et le choix du standard XML pour la structure des données.

## 5. Les numéros d'identification unique

Que se soit vis-à-vis des citoyens/entreprises, inter ou intra-administrations, il faut progressivement utiliser les numéros suivants comme clé d'identification unique :

- Pour les **personnes physiques**, le numéro du Registre National pour autant qu'elles disposent d'un tel numéro[16] et pour autant que les services publics soient autorisés à l'utiliser conformément à la législation applicable
- Pour les **entreprises**, le numéro d'entreprise accordé par le registre d'entreprises établi par les Services fédéraux des Affaires économiques, des PME, des Classes moyennes et de l'Energie (ce numéro sera appelé "numéro d'entreprise et d'organisation")[17]
- Un numéro qui doit être décidé en commun pour les **autres entités** (les administrations par exemple).

Un premier tour de table des institutions, parastataux ou sociétés anonymes de droit public de la Région bruxelloise a été réalisé par le CIRB en septembre 2001 afin d'identifier, de ces organismes, qui utilisent le numéro de Registre National, qui y a accès. En cas de réponse négative, savoir si cet accès est désiré et pourquoi. Un comité de surveillance, où la Commission de la vie privée sera représentée, contrôlera l'adéquation de cet accès avec l'objectif d'intérêt général.

Pour les entreprises, une banque Carrefour des entreprises sera développée par une société privée et gérée par le Ministère des Affaires Economiques. L'appel d'offre a été lancé et le choix du fournisseur devrait être fait pour octobre 2001.

## 6. La carte d'identité électronique

Pour l'authentification des personnes physiques il faudra utiliser la signature électronique, conformément aux spécifications établies par l'autorité fédérale. Cette signature se trouvera sur la future carte d'identité électronique (phase pilote prévue d'ici un peu plus d'un an). Il

[15] Aussi désigné par UME : Universal Messaging Engine

[16] Les personnes connues du Service de Sécurité Sociale mais jamais inscrites au registre belge de population sont et seront identifiées grâce à leur NISS (numéro d'identification de la sécurité sociale délivré par la Banque Carrefour).

[17] Ce nouveau numéro d'identification sera soit le numéro de TVA, soit un nouveau numéro pour les entreprises ne disposant pas de numéro de TVA. Ce nouveau numéro ne contiendra plus d'information de fond concernant la nature juridique de l'entreprise ou concernant l'instance ayant attribué le numéro, comme c'est le cas à présent, dans un souci de stabilité à travers le temps.

faudra mettre en place une solution temporaire, à partir d'une des solutions déjà implémentées, en attendant la généralisation de la carte d'identité électronique (déploiement de 2003 jusqu'à 2008).

Cette carte ne sera pas une banque de données complète concernant une personne rassemblée sur un support unique, mais simplement une clé d'accès à certaines données via le réseau. Le terminal de la commune sera incapable d'accéder aux informations d'ordre médical et inversement un pharmacien n'aura pas accès aux données d'identification classiques.

La carte d'identité électronique et la carte SIS ne seront pas intégrées, comme cela avait été imaginé au départ. La carte d'identité électronique fonctionnera avec une puce-processeur contenant 2 clefs privées, la première servira à l'identification du citoyen et la seconde à la signature digitale. La présence de ces 2 clefs permet d'éviter la confusion entre l'identification du citoyen au sein d'un site Internet et l'acceptation explicite (signature) par ce citoyen du contenu ou de la transaction effectuée sur le site.

## 7. Les bases de données

Chaque catégorie de données se verra attribuer un service administratif dépositaire chargé d'en assurer le stockage et la mise à jour en tenant compte autant que possible des besoins des autres services administratifs.

Les services administratifs non dépositaires qui ont besoin de ces données savent où les trouver et peuvent les conserver le temps nécessaire mais n'ont aucune obligation d'en conserver l'historique. Si un utilisateur prend connaissance d'une erreur ou d'une modification d'une donnée spécifique, il doit immédiatement la signaler au service administratif dépositaire.

Après avoir entrepris les actions nécessaires, et si cela est possible, les services administratifs faisant office de source authentique pour les modifications ou les corrections des données transmettront automatiquement celles-ci aux autres services administratifs.

Un type d'architecture différent aurait pu être choisi. Au Danemark, un organisme central héberge et gère l'ensemble des bases de données administratives du pays.

## 8. Conclusion

L'E-Government est un projet d'envergure et très complexe. Dans cet accord les différentes parties s'accordent sur l'utilisation des mêmes normes, du même numéro d'identification pour les citoyens et les entreprises ainsi que sur la mise en place d'un middelware commun. Plutôt que d'adopter un portail unique, il a été convenu que chacun puisse construire son propre portail, mais que ces portails doivent être liés, entre eux et avec le portail fédéral.

L'expérience de la Banque Carrefour, qui a déjà mené à bien le projet de la carte SIS, sera utile pour donner l'impulsion nécessaire à cette initiative fédérale. L'identification électronique du citoyen est le premier obstacle à de nombreux projets E-Government au sein des Régions, Communautés et Communes. Chaque entité a montré sa volonté de collaborer, étape indispensable si l'on veut initier ne fut-ce qu'un début de système PKI au niveau belge.

Cependant, comme le soulignait le Ministre-Président FX de Donnéa dans une réponse au député régional B. Cerexhe : « cet accord de coopération est pour l'instant un accord de principe ce qui veut dire que tant le planning que le plan financier n'ont pas fait l'objet d'une finalisation ». Cet accord était au préalable plus complet dans ses objectifs de collaboration qu'il ne l'est à l'heure actuelle. Seul le PKI et ses matières annexes comme le numéro d'identification unique et la carte d'identité électronique n'ont que peu ou pas été modifiés lors des négociations.

C'est une bonne nouvelle. Beaucoup d'aspects devront se décider uniquement au niveau régional. La Région de Bruxelles-Capitale, qui n'est pas en retard mais dispose au contraire d'une longueur d'avance sur les autres régions, pourrait clairement se positionner comme une des premières villes européennes en matière d'E-Government. En ayant centralisé ces moyens financiers et techniques au sein du CIRB et pour peu que celui-ci dispose de moyens à la hauteur des futurs investissements indispensables, ainsi que du soutien du gouvernement, la Région sera capable de mener à bien une stratégie ambitieuse et cohérente en matière d'E-Government.

## III Signature électronique et PKI

La mise en œuvre d'un système fiable et juridiquement reconnu pour une signature électronique est le premier « chantier juridique » concernant Internet en passe d'aboutir. C'est la condition impérative au développement d'échanges fiables sur le réseau. La transposition de la directive européenne 1999/93/CE relative à la signature électronique en droit belge est donc très attendue par les professions libérales (avocats, médecins...) et par les entreprises, pour signer des contrats à distance. Mais elle est également fondamentale pour les administrations, désireuses de développer les relations de type électronique avec les citoyens, que se soit la partie authentification (demande de document administratif personnalisé) ou signature (déclaration d'impôt).

Techniquement[18], la signature électronique repose sur un système ou une infrastructure PKI (Public Key Infrastructure). La PKI est une norme permettant d'échanger de façon fiable des données électroniques, reposant sur des techniques de cryptage utilisant une paire de clés digitales (une clé privée et une clé publique). L'objectif est de garantir que la communication provient d'une source déterminée et n'est pas modifiée par rapport au moment de l'envoi par cette source (authentification). Ces paires de clés sont liées de manière univoque à un ou plusieurs certificats, où figurent l'identité (signature) et/ou une ou plusieurs qualités ou attributs de cette personne[19].

Une paire de clés, associée à un certificat, suffirait pour s'authentifier et signer. Cependant, pour des raisons de sécurité, on préconise que la paire de clés utilisée pour apposer une signature électronique ayant valeur probante ne soit pas également utilisée pour le cryptage ou l'authentification dans l'accès aux sites internet.

### 1. Définition

Comme nous l'avons déjà abordé dans le chapitre consacré à l'accord de coopération inter-gouvernemental, la signature électronique remplit deux fonctions relativement proches, tout en ayant des conséquences extrêmement différentes : l'authentification et la signature proprement dite (pour accord). Dans le texte de loi[20], on retrouve les deux définitions suivantes :

[18] Information reprise du site du FEDICT (Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication) www.fedict.be

[19] Les certificats de qualité prouvent une compétence du titulaire, comme une qualité (par ex. médecin diplômé), une fonction (par ex. secrétaire général du Ministère de l'Intérieur), un mandat (par ex. le droit d'effectuer des opérations financières jusqu'à un certain montant).

[20] Projet de Loi du 14 juin 2001 : http://www.lachambre.be/documents/322/6.pdf

« **Une signature électronique** est une donnée sous forme électronique jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques et servant de méthode d'authentification ».

« **Une signature électronique avancée** est une signature électronique satisfaisant aux exigences suivantes :

- Liée uniquement au signataire
- Permettant l'identification du signataire
- Créée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle exclusif
- Liée aux données auxquelles elle se rapporte de telle sorte que toutes modifications ultérieures des données soit détectées ».

Dorénavant, il faudra s'adresser à un tiers de confiance pour signer. En effet, pour qu'une signature électronique soit reconnue, il faudra qu'elle repose sur un certificat électronique qualifié fourni par le prestataire de services de certification électronique. Deux « organismes » sont nécessaires pour obtenir ce certificat :

**L'autorité d'enregistrement (AE)** est l'organisme où le certificat est demandé et qui vérifie si l'identité ou la compétence communiquée est correcte. Ce rôle sera vraisemblablement joué par les communes. **L'autorité de certification (AC)** produit un certificat sur la base de l'information qu'elle a reçue de l'AE, certificat qu'elle lie à une paire de clés et qui indique ce que la paire de clés prouve désormais.

Il existe différentes classes de certificats, chaque classe correspondant à un niveau plus élevé de sécurité[21]:

- Classe 1: Ces certificats ne requièrent que l'adresse e-mail du demandeur.
- Classe 2: Le demandeur doit nécessairement fournir à distance une preuve de son identité (exemple: photocopie de carte d'identité).
- Classe 3: Ces certificats ne peuvent être délivrés que dans le cadre d'une présentation physique du demandeur.

## 2. Historique

Le Conseil des Ministres du 22 novembre 2000 a approuvé une note concernant la mise en place d'une **infrastructure d'authentification et de certification à clé publique (PKI)** pouvant permettre l'introduction prochaine de cartes d'identité électroniques dans notre pays, et prévoyant une concertation avec les Ministre-Présidents des Régions pour élaborer un système global d'E-Government (le futur accord de coopération du chapitre précédent).

Le Conseil des Ministres Fédéral a approuvé le 19 juillet 2001 l'introduction en Belgique d'une **carte d'identité électronique** ayant une validité de 5 ans et permettant à chaque citoyen de disposer d'une signature électronique. Le projet-pilote impliquera 11 communes (10 provinces et Bruxelles) et sera élargi aux autres communes si l'évaluation du projet-pilote s'avère positive.

[21] Fiche juridique de l'AWT concernant la signature électronique (Agence Wallonne des Télécommunications).

Concernant la **signature électronique**, le premier texte ayant introduit la validité de la signature électronique dans notre droit est l'arrêté royal du 16 octobre 1998 portant dispositions relatives à la signature électronique dans le secteur de la sécurité sociale. Par ailleurs, l'usage du recommandé électronique est juridiquement reconnu en Belgique depuis un Arrêté Royal du 09 juin 1999 (Moniteur Belge du 18 août 1999).

Le projet de loi du 20 octobre 2000[22] introduit le principe de non-discrimination entre **écrit « papier » et écrit « électronique »** et accorde **force probante aux signatures électroniques avancées** créées par un dispositif sécurisé de création de signature et combinées à un certificat qualifié. C'est la première fois que la notion d'écrit et de signature électronique apparaît en droit belge. Elle pose également le cadre juridique des prestataires de services de certification.

Finalement, ce projet de loi a été séparé en deux. La première partie traite des nouveaux moyens de télécommunication dans les procédures légales et extralégales. Dans ce cas et sous certaines conditions, les signatures électroniques et manuelles ont la même valeur juridique. Le deuxième texte, adopté en séance plénière à la Chambre des Représentants le 14 juin 2001, organise la reconnaissance des sociétés qui permettent la signature électronique[23].

## 3. Le prestataire de service de certification qualifié

Le principe général de délivrance des certificats sera le suivant :

- Les communes agiront gratuitement en qualité d'autorités d'enregistrement pour personnes physiques.
- Les certificats ou attestations d'identité pourront être délivrés par toutes les autorités de certification qui auront conclu une convention avec l'administration à cet effet. Chaque personne dispose du libre choix de son autorité de certification[24].
- Ces attestations d'identité et uniquement celles-ci, pourront être utilisées pour l'apposition d'une signature juridiquement valable vis-à-vis de l'administration

La signature électronique ne sera que la partie symbolique d'un édifice plus complet: la plupart des prestataires comptent offrir une batterie de services complémentaires, comme des services d'enregistrement, des services d'annuaires, des e-mails recommandés, ou encore la datation des échanges.

Les autorités de certification seront réglementées, l'imposition de normes très précises étant indispensable pour la fiabilité du système dans son ensemble. VeriSign, par exemple, société leader sur le marché, qui fournira vraisemblablement les certificats digitaux inclus dans le prochain logiciel XP de Microsoft, et qui dispose d'une expérience de plusieurs années, a malencontreusement autorisé des transactions reposant sur de faux certificats Microsoft.

[22] Transposition en droit belge de la directive européenne 1999/93/CE

[23] Projet de Loi du 14 juin 2001 : http://www.lachambre.be/documents/322/6.pdf

[24] On ne sait pas encore si l'administration créera elle-même une autorité de certification.

Le projet de loi établit le régime juridique applicable aux autorités de certification de manière générale d'une part, et le régime applicable aux organismes de certification accrédités d'autre part. Un prestataire de certification peut exercer son métier sans avoir fait une demande d'accréditation (système d'accréditation libre), mais seules les autorités de certification accréditées pourront délivrer des certificats reconnus par l'administration belge.

La société belge, sans doute la plus connue dans le domaine, Belsign, fondée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Belgique en partenariat avec Ubizen[25], devenue aujourd'hui GlobalSign, propose un site sur la signature digitale très complet.[26] Ils ont délivré plus de 30 millions de certificats. D'autres sociétés proposent ce service (Isabel Verisign, Belgacom) et l'on peut imaginer que la plupart d'entre elles demanderont à être « accréditées » par l'administration compétente, afin de pouvoir offrir des certificats reconnus par les autorités publiques.

## 4. Conclusion

La signature électronique est un sujet très complexe, faisant intervenir des considérations juridiques poussées (concernant une activité – signer – jusqu'ici communément acceptée et utilisée intuitivement par tous) et des aspects techniques difficilement abordables par le commun des mortels. Dorénavant, il faudra s'adresser à un tiers de confiance pour signer, et nous perdons le contrôle d'un acte auparavant très personnel et accessible. Cela prendra du temps.

Du temps également pour régler en tout cas deux aspects fondamentaux[27] :

**L'absence de définition unique de ce qu'est une signature électronique**. Si auparavant il y avait union géographique et sémantique de la notion de signature, aujourd'hui personne ne s'accorde sur une définition supra nationale. Pour certains, il suffit de faire signer sur une palette graphique, cela reproduit une image de la signature sur le document, tout comme une signature réelle, d'autres disent qu'il faut une PKI, d'autres des empruntes digitales parce qu'une image cela se détourne, un code cela se casse…

[25] Société de service de sécurisation d'applications e-Business et surveillance de réseau. www.ubizen.com

[26] Information supplémentaire : http://www.signatureelectronique.be

[27] Caroline Combe, General Manager du site Protcréa le service sécurisé de dépôt, de certification et d'assurance de documents et créations numérisés. Propos recueillis par Christophe Carignano

La différence entre la **durée de vie juridique de l'acte signé et la durée de vie de la signature électronique** en propre. Avant, lorsque l'on signait un acte, la signature durait jusqu'à la mort de l'acte, ou celle du signataire. Aujourd'hui les textes imposent une durée de vie à la signature (deux, trois, quatre, cinq ans en fonction du pays...) alors que les actes eux, engagent souvent pour plus longtemps. Une fois la signature « périmée » que va-t-il se passer ? Faudra-t-il re-signer l'acte ? Il est plutôt probable qu'il faudra faire conserver par un tiers l'acte associé aux outils permettant d'identifier la signature comme valide au moment de la transaction. C'est toute la problématique de la « Notarisation[28] ».

Le CIRB a développé une application « Chancellerie » permettant une gestion électronique des points inscrits à l'ordre du jour du Conseil des Ministres de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'échange électronique des procès-verbaux et des notifications qui en résulte. Ce système fonctionne grâce aux technologies PKI et chaque membre du gouvernement peut signer électroniquement un document à l'aide de sa Smart Card[29]., les certificats étant gérés par le CIRB. Ceci a permis au CIRB de développer son savoir-faire relatif à ces nouvelles technologies, cette application « chancellerie » utilisant ce qu'il y a de meilleur sur le marché à l'heure actuelle. Dans le cadre du plan triennal II, cette application sera disséminée dans quatre communes bruxelloises.

[28]Une smartcard est une carte à puce équivalente à une carte bancaire, sur laquelle se trouve le logiciel de sécurisation permettant une authentification et une signature électronique (ex : Fortis). En opposition avec les logiciels de sécurisation qui se trouvent sur l'ordinateur du client (ex : BBL)

[29] Une Smart Card est une carte à puce équivalente à une carte bancaire, sur laquelle se trouve le logiciel de sécurisation (et non plus sur l'ordinateur du client).

## IV. E-Democracy

« Pourquoi est-ce que les gouvernements aiment l'E-Government et détestent l'E-Democracy ? La réponse est implicitement dans la question. L'E-Government utilise les nouvelles technologies afin d'augmenter l'efficacité du secteur public souvent en copiant des techniques développées initialement dans le secteur privé. L'E-Democracy utilise les nouvelles technologies pour responsabiliser les élus officiels envers leurs électeurs[30]. »

### 1. Définition

L'E-Democracy, c'est une démocratie qui utilise les nouvelles technologies. Cela inclut le vote électronique, mais il s'agit essentiellement du nouveau rôle d'Internet dans l'information et l'organisation des mouvements citoyens (sites, groupes de réflexion, lien avec les politiques). La définition de l'E-Democracy repose sur la vision que chaque pays ou entités se fait de la démocratie elle-même. J. Åström identifie trois types principaux de discours démocratiques, dont découlent trois axes de développement de l'E-Democracy[31].

Le premier, qu'il nomme « **démocratie rapide** » (*quick democracy*), accorde une importance toute particulière à la participation active et directe de chaque électeur/citoyen à la vie démocratique. Ce qui tend à minimiser le pouvoir des politiques. Les partisans de la « démocratie rapide » mettront l'accent sur le développement de systèmes de vote électronique et le principe du référendum.

Le deuxième courant de pensées appelle à une « **démocratie forte** » (*strong democracy*) où la participation des citoyens se fait non plus seulement au moyen du bulletin de vote mais également lors des différents débats, discussions et délibérations qui précèdent le processus de vote. Les adeptes de la « démocratie forte » privilégieront les systèmes de type forum électronique, qui permettent et facilitent le débat public.

Le troisième modèle dépeint une « **démocratie mince** » (*thin democracy*), où la participation active de l'électeur moyen à la vie politique n'est pas considérée comme une priorité; l'avis des citoyens n'est sollicité que par le biais d'élections régulières. Les élus se chargent donc de résoudre la totalité des problèmes démocratiques ainsi que d'informer les citoyens de leurs décisions. Il s'agira alors de mettre en place des systèmes performants pour la dissémination d'informations en provenance du pouvoir politique.

Quelque soit notre vision de la démocratie, on retiendra trois axes importants de développement d'une E-Democracy :

- Le vote électronique, l'axe technologique : faire mieux et plus vite grâce aux nouvelles technologies, ce que l'on fait déjà aujourd'hui.

[30] J.H. Snider - August 2001, dans un article « E-Government versus E-Democracy » paru sur www.govtech.net/magazine,

[31] J. Aström, article paru en janvier 2000 sur le site « Association for Computing Machinery » (Rubrique « Digital Library ») www.acm.org

- La participation citoyenne, l'axe démocratique : que chacun puisse appréhender et donner son avis lors d'une prise de décision, par l'intermédiaire de forums et de consultations publiques (on et off line), initier des propositions de lois, former des groupes de pression.
- La communication politique, l'axe politique : rapprocher les élus de leurs électeurs, permettre une meilleure connaissance des programmes et des candidats, évaluer les décisions prises par leurs représentants.

Idéalement, l'E-Democracy devrait augmenter l'implication des citoyens dans le processus de décision politique et ainsi légitimiser les décisions prises par les pouvoirs politiques, souvent encore perçues comme inadéquates et très loin des réalités quotidiennes du citoyen.

Pour le politique, cela devrait le rapprocher de son électorat et lui permettre de prendre de meilleures décisions grâce à une vision plus large et plus complète de chaque problématique. C'est aussi l'opportunité d'avoir un retour immédiat : « Internet permet aux partis d'installer des milliers de « capteurs » permettant dans les heures qui suivent une déclaration ou un événement d'avoir une partie du sentiment réel du pays[32] ».

## 2. Promouvoir l'E-Democracy

Comment promouvoir l'E-Democracy ? Voici une sélection de conseils pour les gouvernements prodigués par un groupe de discussion très actif dans ce domaine : la Do-Wire List. Lancée en 1998, elle met en connexion plus de 2000 experts, travailleurs, journalistes du monde entier intéressés par le concept de E-Democracy[33].

**Sur les sites officiels :**

- **Annoncer** de manière électronique, fiable et régulière toutes les réunions publiques où les citoyens sont amené à participer.
- Prévoir une section à fort **contenu démocratique** : mission et statuts de l'organisme, le nom des fonctionnaires dirigeants, des liens vers les lois connexes, les circulaires en vigueur, le budget détaillé… Partager de l'information « vraie », afin d'aider le citoyen à comprendre le fonctionnement démocratique de sa région/ville/pays. Le renseigner sur la manière d'influencer le processus de décision politique par des liens vers les élus et organisations locales[34].
- Prévoir des espaces pour des **commentaires et des enquêtes** sur les sites afin de connaître l'avis des citoyens. Il faut coller au mieux aux attentes parfois surprenantes des citoyens.

La majorité des **investissements** E-Government sont focalisés sur la partie administrative des pouvoirs publics, au détriment des organisations politiques et de représentation des citoyens. Tenter de développer de nouvelles voies de démocratie directe est une entreprise louable, pour

[32] Article dans « Le Monde » du 11 janvier 2001, par B. Sananès, Président d'Euro-RSCG

[33] Chaque semaine, l'expert (et orateur célèbre) en E-Democratie, Steven Clift, envoie une sélection de maximum 7 messages à tous les abonnés (articles, conférences, projets, ressources accessibles). Les réponses et/ou apports pertinents de ceux-ci sont également transmis aux 2000 membres.

[34] Voir à ce sujet la rubrique « En tant que citoyen, comment puis-je participer à la vie politique ? » dans le chapitre « Vie politique » de la rubrique « Citoyen » du site portail de la Région Bruxelloise.

autant que les voies classiques puissent fonctionner efficacement, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement. L'E-Democracy demande également des investissements, mais n'entraîne pas de réduction de coût. A défaut d'économie, les nouvelles technologies devraient permettre une plus grande efficacité, même dans un domaine non rentable par essence.

Lors de la **retransmission en direct via Internet d'un Conseil communal**, par exemple[35], il faudrait prévoir d'y inclure le matériel traditionnel existant : documents officiels, études préalables, articles de lois, comptes rendus de réunion. Dans l'autre sens, prévoir de l'espace pour que le citoyen puisse répondre en soumettant son témoignage par écrit. Les nouvelles voies de l'E-Democracy doivent s'intégrer dans les modes de communication existants et déjà légitimisés.

**L'e-mail** est l'outil le plus personnel et le plus apprécié des internautes. La manière dont une administration gère ses e-mails fera rapidement toute la différence entre une administration réellement à l'heure d'Internet et celle qui aimerait l'être mais s'avère complètement dépassée par les événements. Il faut clairement définir une politique en matière de réponses par e-mail : le temps d'attente maximum autorisé, type et longueur du message. Prévoir une réponse automatique reprenant une copie du message avec heure et date de reçu, la date prévue pour une réponse, ce qu'il faut faire si celle-ci ne vient pas.

Organiser des **consultations en ligne**. L'important est de permettre aux citoyens de réellement comprendre et participer au processus décisionnel, et non de faire un show dans une perspective marketing pour un homme politique ! L'avantage pour le citoyen est de pouvoir participer aux décisions qui le concerne de manière souple, de chez lui, d'une école ou de son bureau. Cela permet de toucher une population plus complète d'un point de vue géographique et/ou culturel. Et cette diversité de perspectives enrichit énormément le processus décisionnel[36]. Les consultations en ligne en direct demandent un travail de préparation important et une vision claire et partagée au sein de l'équipe, surtout lorsqu'on aborde des sujets controversés. Idéalement, il faut mettre au point certaines réponses à l'avance.

Les nouvelles technologies demandent un **apprentissage technique… et juridique**. Toutes actions officielles entreprises par des élus doivent respecter la législation. Mis à part le fait que l'on attende du secteur public qu'il montre l'exemple, l'affiliation politique fait partie des données privées sensibles, dont il faut faire usage avec moult précautions. Des flous juridiques subsistent encore dans l'adaptation au nouveau média qu'est Internet, de la loi concernant les dépenses en période électorale. Les sites d'hommes politiques doivent-ils disparaîtrent avant les élections ? Comment faire respecter le pluralisme de l'expression politique sur Internet quand chaque élu peut multiplier à loisir les sites de promotion ? Ces questions restent en suspens.

---

[35] Les habitants d'Issy-les-Moulineaux peuvent intervenir en direct lors des Conseils municipaux, soit pour répondre aux questions qui leur sont posées, soit pour donner, spontanément, leur avis sur les thèmes abordés au cours de la séance. http://www.issy.com/cmi/

[36] Exemple, à partir d'octobre 2001, de consultation publique en ligne au niveau européen concernant la biotechnologie. http://europa.eu.int/comm/biotechnology

## 3. Conclusion

Augmenter la participation citoyenne est un noble objectif, pour autant que l'on évite de tomber dans l'écueil de la démocratie d'opinion. La réflexion, les expertises restent indispensables. Internet ne se conçoit pas comme une alternative à la représentation des citoyens mais comme une nouvelle forme de participation permettant une représentation plus authentique.

Les « chats » avec des candidats politiques ne passionnent pas encore grand monde. La communication est encore pour les politiques un domaine stratégique, et la plupart, maîtrisant mal les formes de débats sur Internet, préfèrent éviter d'y discuter avec leurs opposants et les citoyens. Nous n'avons pas non plus une forte tradition de discussions publiques sur des sujets politiques en Belgique.

A la question « les élus ont-ils eu des réticences à ce que les Conseils communaux soient retransmis en direct ? », M. Santini, Maire d'Issy-les-Moulineaux, la ville-vitrine des nouvelles technologies en France répond : *« Oui, car vu le succès remporté et l'aspect local de l'opération (en comparaison de la retransmission d'une Assemblée Nationale par exemple), ils ont directement senti l'impact: amis, voisins, commerçants ont visionné et fait des commentaires... Ils ont dû réaliser des "efforts d'image", s'habiller en conséquence (les vêtements lignés passent très mal visuellement, par exemple), ne pas lire leur texte, bien préparer leurs dossiers... Ayant droit à un jour de formation par année de mandat, ils ont suivi un « training média » de 6 jours qui leur a bien servi ».*

A l'heure actuelle, en Belgique, aucun site ne semble proposer d'analyse comparative des programmes des partis politiques. Tous les partis ont un site[37], qui ne se distingue pas particulièrement graphiquement, l'accent étant surtout mis sur le contenu. On y trouve des communiqués de presse, des dossiers d'actualité, des listes de contacts locaux et des formulaires permettant d'envoyer des commentaires. Ces sites sont peu visités, et ce même en période électorale : est-ce dû à un manque de contenu ou de réelle inter-activité du site, ou est-ce dû au manque d'intérêt du citoyen face à un monde politique qu'il considère comme distant et loin de ses préoccupations ? A suivre lors des prochaines élections.

[37] voir http://belgium.fgov.be/links/21723.htm au niveau belge, voir dans la rubrique « Citoyen » du site portail de la Région de Bruxelles-Capitale, le chapitre « Vie politique » : www.bruxelles.irsnet.be .

## V. Protection de la vie privée relative au traitement de données à caractère personnel

C'est la loi du 8 décembre 1992, modifiée par la loi du 11 décembre 1998 transposant la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995[38], qui organise la protection de la vie privée lorsqu'il s'agit de collecter, d'enregistrer, de traiter et de communiquer des données à caractère personnel au moyen d'un traitement automatisé ou manuel. Cette loi vient d'entrer en vigueur par la publication d'un arrêté royal du 13 mars 2001[39].

La notion de **données** est ouverte et vise aussi bien les informations écrites, codées, numérisées que les images et les empreintes sonores. Il s'agit de l'ensemble des données récupérées par les systèmes informatiques lorsque l'on surfe, envoie des messages ou achète sur Internet, mais également les images récoltées par vidéo-surveillance[40] (sur voie publique et privée), ainsi que celles provenant de la surveillance exercée par l'employeur sur le lieu de travail ou simplement l'utilisation des données reprises dans un annuaire téléphonique ou informatique.

**Une donnée à caractère personnel** est une information qui identifie un individu ou qui permet de l'identifier. Le nom, l'adresse (même celle du lieu de travail) sont des éléments considérés comme des données à caractère personnel, tout comme l'adresse e-mail.

**Les données à caractère personnel codées** sont celles qui ne peuvent être mises en relation avec une personne identifiée ou identifiable que par l'intermédiaire d'un code.

**Les données anonymes** sont les données qui ne peuvent être mises en relation avec une personne identifiée ou identifiable et qui ne sont donc pas des données à caractère personnel. Par exemple, le traitement de données à caractère personnel à des fins historiques, statistiques ou scientifiques est effectué à l'aide de données anonymes.

On appelle **données sensibles**, les données concernant la race, le sexe, l'appartenance politique, la santé. L'utilisation de ce type de données est très encadrée.

Certains **traitement**s (c'est-à-dire une collecte, un enregistrement, une conservation, une diffusion, etc.… par un procédé automatisé) jouissent d'un régime différent :

- les données nécessaires à l'administration des salaires
- les données concernant des traitements exclusivement comptables
- lorsque le responsable du traitement est l'employeur présent ou potentiel de la personne concernée
- lorsque la personne concernée se trouve dans une situation de dépendance vis-à-vis du responsable du traitement, ce qui l'empêche de refuser librement son consentement (par exemple des demandes d'informations de la part d'un banquier à qui l'on demande un prêt).

[38] Directive 95/48 http://www.droit-technologie.org/fr/3_1.asp?legislation_id=38

[39] Arrêté royal d'exécution publié le 13 mars 2001 http://www.privacy.fgov.be/executionloi98.htm

[40] Voir à ce sujet le site de l'association contestataire « Souriez, vous êtes filmés » http://svef.free.fr/

## 1. Du point de vue de l'utilisateur

Dès lors que des données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, la loi reconnaît à l'individu six droits fondamentaux[41] :

**1) Le droit à l'information préalable** : l'organisme doit prévenir que des données seront récoltées, doit donner spontanément son nom et son adresse, le but dans lequel il récolte ces données et à qui il les destine (la liste des catégories de personnes ayant accès aux données) ainsi que les six droits fondamentaux de l'utilisateur. Les données demandées doivent être pertinentes au vu des finalités (= principe de proportionnalité).

**2) Le droit à la curiosité** : le droit de savoir si un organisme détient des informations sur soi.

**3) Le droit d'accès :** le droit d'obtenir ces informations, ce droit d'accès étant modernisé puisqu'il peut se faire dorénavant par tout moyen de télécommunications.

**4) Le droit de rectification** : si l'on constate des erreurs

**5) Le droit d'opposition** : on peut refuser de figurer dans un fichier pour des raisons sérieuses et légitimes (mais sans la moindre justification si le fichier est constitué à des fins de marketing).

**6) Le droit à l'oubli** : les données ne peuvent être gardées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation du but annoncé.

## 2. Du point de vue de l'autorité publique

Les informations qui suivent sont tirées du Cahier N°2 du CIRB intitulé « Protection de la vie privée[42] ». Le droit à l'information des autorités publiques ne peut s'exercer que dans le respect de trois principes fondamentaux :

- le principe de la légalité
- le principe de la spécialité
- le principe de la proportionnalité

*Le principe de la légalité*

L'action administrative est soumise au droit (la Constitution, les lois, les décrets et les ordonnances). Cela signifie que les traitements effectués doivent se fonder sur les compétences légales de l'autorité administrative qui l'exécute et sous le contrôle du pouvoir législatif (par exemple sous le contrôle de la Commission pour la Protection de la Vie Privée).

[41] « Guide à destination des utilisateurs d'Internet », Ministère des Affaires Economiques, avril 2000.

[42] Sur le site du CIRB, aller sur la rubrique « Documents » www.cirb.irisnet.be

*Le principe de la spécialité*

Une autorité administrative n'est autorisée à enregistrer des données à caractère personnel que dans le cadre de la mission spécifique qui lui a été confiée.

Par exemple, la Banque Carrefour est chargée par la loi de recueillir, d'enregistrer et de traiter les données sociales à caractère personnel dont plusieurs institutions ont besoin pour l'application de la sécurité sociale.

Dans le cadre de cette mission, il est indispensable que la Banque Carrefour sache que X, enfant majeur de Z et Y, est âgé de moins de 25 ans et vit chez Z séparé de Y. Ces informations permettront de statuer notamment sur le droit et sur le montant des allocations familiales.

Par contre, il lui est interdit d'enregistrer que Z ne paie pas régulièrement la pension alimentaire due à Y, que plusieurs saisies ont été effectuées sur son salaire par d'autres créanciers... L'enregistrement de ces données ne correspondent pas à la mission spécifique de la Banque Carrefour.

*Le principe de la proportionnalité*

Le traitement mis sur pied par l'administration au nom de l'intérêt général ne doit pas engendrer une restriction disproportionnée des libertés individuelles. Il s'agit donc de fixer la quantité nécessaire d'informations à détenir pour atteindre la finalité fixée.

Quelle est la quantité d'informations absolument nécessaires pour fixer l'étendue du droit aux allocations familiales ? Il est nécessaire de connaître la nature des revenus, mais si ces revenus proviennent d'une indemnité d'incapacité de travail versée par l'assurance maladie et invalidité, par exemple, les éléments suivants sont excessifs : le montant de l'indemnité, s'il s'agit d'une maladie ou d'un accident.

## 3. Conclusion

Concernant les questions sur la protection de la vie privée liée à l'enregistrement des données, la règle suivant laquelle « cela peut toujours servir » est définitivement abrogée. La personne responsable du traitement (le « maître de fichier[43] ») doit respecter les trois principes cités plus haut, dans toute relation qu'elle entretient avec les citoyens.

Les atteintes à la vie privée sont fréquentes, que se soit par un organisme d'Etat ou une société commerciale. La loi relative à la criminalité informatique, promulguée au moniteur le 28 novembre 2000, oblige les opérateurs de réseau et les fournisseurs de services Internet à conserver les données d'appel et d'identification des utilisateurs (données personnelles non anonymes). Comme l'écrit Jean-Claude Paye, dans un article du Vif l'Express « Internet et l'Etat de droit », cette loi viole le principe de légalité (quel opérateur de réseau et sous la surveillance de quelle organisme?), et également le principe de proportionnalité. Cette loi oblige les personnes compétentes en la matière à aider les autorités judiciaires à déchiffrer les clés de cryptage. Ce déchiffrement dévoile des éléments excessifs par rapport aux besoins potentiels de l'enquête.

« Du fait qu'ils peuvent être théoriquement rejetés si l'usager en a connaissance, les cookies[44] sont considérés comme de simple programmes qui facilitent le traitement des communications et échappe ainsi à cette loi [45]». Théoriquement les coockies ne permettent pas de connaître le nom, ni l'adresse e-mail du surfeur. Dans la pratique il en est tout autrement. Sans être clairement identifié, celui-ci devient identifiable, surtout si ce cookie provient d'un site sur lequel le surfeur a rempli un formulaire avec son nom et son adresse e-mail…. Grâce aux cookies, de nombreuses bases de données de futurs clients sont ainsi constituées et souvent revendues. Pour reprendre Jean-Claude Paye : « Sur Internet, chaque moment de la vie privée devient l'occasion d'un acte commercial ».

---

[43] La loi désigne par « maître du fichier » la personne physique, morale qui est compétente pour décider de la finalité d'un traitement de données. Il est le principal responsable des obligations créées par la loi en vue de protéger la vie privée. Le « gestionnaire du fichier » désigne la personne physique ou morale à qui est confiée la mise en oeuvre du traitement.

[44] « Les cookies sont des informations persistantes enregistrées sur l'ordinateur du surfeur (dans son navigateur) par un site particulier. Par la suite le navigateur le communiquera systématiquement lorsqu'une requête sera effectuée sur le même serveur que celui ayant transmis le cookie initial », Guide à destination des utilisateurs d'Internet, Ministère des Affaires Economique, avril 2000.

[45] Jean-Claude Paye, article du Vif l'Express du 31/8/2001 « Internet et l'Etat de droit »

# Implémentation de l'E-Gov en Région de Bruxelles-Capitale

## VI. Un développement en 4 étapes

L'E-Government va entraîner des changements en profondeur. Ceux-ci se feront en plusieurs étapes et induisent des impacts en termes de technologies, de procédures et de gestion du personnel.

### 1. Phase 1 : Transmission d'information

*Cette première phase, essentielle dans la construction de l'E-Government est de rendre accessible sur Internet l'ensemble des informations nécessaires aux autres acteurs (citoyens, entreprises, autres administrations). Peu de changements techniques mais un effort important doit être fait concernant la récolte d'information et la dématérialisation des documents. Cela demande aussi une réflexion sur ce que chacun est prêt à rendre public et dans quelles conditions (accès, format, gratuité).*

***A ⇔ C***

Le citoyen se renseigne sur le site concernant le type de formalités à remplir, l'horaire d'ouverture du bureau, il consulte l'agenda des activités de sa commune, il peut imprimer un formulaire générique et le déposer à la commune après l'avoir rempli.

***A ⇔ A***

Des liens vers d'autres sites publics sont proposés aux citoyens.

**A ⇓**

Le chargé de la communication conçoit et tient à jour les informations présentes sur le site.

### 2. Phase 2 : Interaction

*Adresses e-mail, chat, forum de discussion, enquêtes sur les sites publics. Il est fondamental que l'interaction soit réelle, rapide et sûre, ce qui pourrait nécessiter du personnel supplémentaire.*

***A ⇔ C***

Le citoyen demande en ligne un certificat personnalisé (de mariage, de naissance...) via un système d'authentification « simple », prend rendez-vous avec la personne compétente du bureau, effectue des réservations (brocantes, salle de fêtes,…). Une personne est désignée pour répondre aux questions des citoyens, pour envoyer les documents commandés, communiquer des infos en « push [46]».

[46] « Pull », ou mode pull, tirer en anglais, désigne un comportement actif de l'internaute, qui va se connecter aux ressources souhaitées présentes sur Internet. La technique du « Push », pousser en anglais, consiste à adresser directement à l'internaute une information par e-mail.

***A ⇔ A***
Les institutions publiques communiquent entre elles via e-mail (ayant valeur légale), les bases de données sont harmonisées afin d'interagir pour des services « conjoints », un site portail, porte d'entrée unique pour le citoyen, fédère les sites officiels

**A ⇓**
Les demandes des citoyens sont intégrées dans les bases de données existantes, une procédure de traitement est mise en place (workflow), les mails sont archivés, les services communiquent électroniquement : chaque fonctionnaire dispose d'une adresse personnelle et chaque service ou département d'une adresse générique.

**3. Phase 3 : Transaction**
*L'étape la plus complexe : il s'agit de vraiment changer en profondeur le back-office des administrations, c'est ce qu'on appelle le BPR (Business Process Re-engineering). Cela demande de repenser les compétences du personnel (moins de guichets, plus d'informatique/communication). Les transactions en ligne sont plus rapides et surtout nettement moins chères mais demanderont des investissements importants vu les exigences de sécurité, d'authentification et de confidentialité qu'elles nécessitent.*

**A ⇔ C et A ⇓**
Après s'être identifié grâce à sa « Smart Card », le citoyen rempli sa demande en ligne. Les données ainsi récoltées sont automatiquement imputées dans le système informatique. Ce changement dans la base de données authentique de l'institution concernée permet aux autres institutions d'obtenir toujours les données les plus à jour. Une fois les différentes pièces du dossier récoltées par le Middelware, le back-office traite et notifie le citoyen, rapidement et toujours par voie électronique, de la réponse de l'administration. Celui-ci peut alors marquer son accord en signant électroniquement, et paye également en ligne si besoin est. Dans le cas d'une procédure de longue durée, le citoyen ou l'entreprise peut suivre l'avancement de son dossier et contacter directement la personne responsable de celui-ci.

**A ⇔ A et A ⇓**
Les bases de données des administrations sont normalisées, un numéro unique d'identification servant de clé d'accès est institué (citoyen et entreprise), une plate-forme commune avec plusieurs points d'entrée est développée (guichet unique). Les fonctionnaires disposent, en plus d'une identification et d'une signature électronique, d'un certificat reprenant leurs prérogatives (fonction, responsabilités, type d'accès aux bases de données).

**4. Phase 4 : Transformation/intégration :**
*Objectif final et lointain. La notion même de formulaire ou de procédure administrative disparaît, l'ensemble des services est ré-organisé.*

## 5. Conclusion

Concernant les quatre phases dont nous venons de parler, cela ne signifie pas que la première phase doit être réalisée en n'ayant aucune idée de ce qu'on envisage pour la troisième ou la quatrième phase. Certains préconisent[47] de sélectionner une procédure (ou un « événement de vie ») et mener à bien son intégration au travers des 4 phases, plutôt que de tenter de mettre en œuvre l'ensemble des procédures existantes, de phase en phase. Cela éviterait de devoir mener plusieurs centaines de projets de front, mais entraînerait le risque que d'énormes disparités entre administrations bloquent totalement des projets portés par un département dynamique.

Au niveau belge, un rapport important sur l'état d'avancement de l'E-Government est sorti en juillet 2001[48], et la conclusion des auteurs est que de bonnes bases de travail ont effectivement été mises en place (coopération d'un point de vue architecture général, PKI, carte d'identité électronique) mais qu'il manque une coordination claire reprenant un planning financier, des deadlines et un système de reporting (le tout centralisé sur un site Internet).

L'E-Government nécessite une stratégie globale, qui prenne en compte **les besoins de coopération inter-départements sur une période de plusieurs années**. Mettre en place un E-Government demande que les administrations changent radicalement leur manière de faire traditionnelle et hiérarchique afin de coopérer entre départements d'une même administration mais également entre administrations de niveaux différents. Si l'on veut réaliser une collecte unique de données concernant un citoyen ou une entreprise, cela implique d'organiser son stockage, sa mise à jour et surtout son partage. Or, avoir une vision claire de l'E-Government reste un processus complexe et la plupart des ministères n'ont aucune stratégie Internet[49].

En Région de Bruxelles-Capitale, la première phase est terminée : la majorité des services administratifs et presque chaque membre du personnel dispose d'une adresse e-mail. Les publications (formulaires, législations, marchés publics, documents budgétaires) commencent à se trouver sur le réseau. Les échanges officiels se font toujours par courrier traditionnel mais également de plus en plus par mail, ce qui est vraisemblablement une phase de transition vers un échange uniquement digital.

La circulaire ministérielle[50] traitant de la mise en œuvre de l'introduction des nouvelles technologies au Ministère, annonce la deuxième phase : planning de mise en place de services réellement interactifs, ouverture des Intranets des différents organismes les uns vers les autres, harmonisation des bases de données et utilisation du numéro d'identification unique.

---

47 Salvator Vella "E-Government: from hype to reality", e-adviseur au Cabinet du Ministre des Télécommunications, 2001.

48 Working Paper 4-01 "E-Gov naar elektronische overheid in België: E-Gov stadia,Buitenlandse benchmarks, Belgische plannen en realisatie, Kosten en baten", H. Van Sebroeck, juli 2001. Voir www.plan.be

49 Article d'Inside Internet du 04/04/2001 concernant une étude réalisée annuellement par Accenture sur la qualité des sites Internet publics.

50 Voir la version complète de la circulaire à la fin du cahier.

D'un point de vue services proprement dit, l'équipe télématique du CIRB a mis au point avec la commune de Woluwé-St-Pierre et Watermael-Boitsfort, un guichet électronique permettant la délivrance de documents et de formulaires administratifs, avec possibilité de payement. Le plan Triennal II a obtenu beaucoup de succès, particulièrement pour la dématérialisation de documents et la mise en place de procédures pour l'échange de courrier électronique entre départements (convocations et délibérations du Conseil) ou entre administrations (communication entre les communes et la tutelle).

## VII. Plan d'action en Région de Bruxelles-Capitale

1. Compétences
2. Budgets
3. Technologies
4. Recommandations.

### 1. Compétences

En janvier 2001, un important rapport est paru sur le site du Sénat, intitulé "L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local" réalisé par Mme Thijs et Mme Van Riet[51].

On y trouve l'audition des trois Ministres responsables de l'installation de l'administration électronique à l'échelon fédéral :

- Le Ministre de la Fonction Publique et de la modernisation de l'administration, dont dépend le FEDICT, principal outil pour la modernisation du Back Office dans l'Administration fédérale[52]
- Le Ministre de l'Economie et de la Recherche Scientifique chargé de la certification volontaire des fournisseurs de services en matière de signature électronique
- Le Ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations Publiques, qui élabore le PPP (partenariat public/privé), responsable de l'ICT en général (Front Office)

Au niveau de la Région, c'est le CIRB qui dispose des compétences techniques et organisationnelles pour mettre en place des projets E-Government pour l'ensemble de la Région. D'un point de vue politique, selon le Bureau fédéral du Plan, c'est le Ministre-Président qui est compétent[53].

[51] Sur le site du Sénat (www.senat.be) chercher le document législatif n° 2-564/1

[52] Working Paper 4-01 « E-Gov naar een elektronische overheid in België", Federaal Planbureau, Juli 2001

[53] Working Paper 4-01 « E-Gov naar een elektronische overheid in België", Federaal Planbureau, Juli 2001

La Région Bruxelloise multiplie les difficultés : de petite taille, elle est caractérisée par une complexité institutionnelle qui rend la coopération particulièrement difficile. Ce chevauchement des responsabilités et le nombre important d'institutions rend la mission du CIRB cruciale : apporter une vision coordonnée et cohérente pour l'ensemble du périmètre institutionnel bruxellois.

## 2. Budgets

Au niveau fédéral, le budget dégagé pour la construction de l'E-Government devait venir de la vente aux enchères des licences UMTS, vente qui est loin d'avoir rapporté autant que prévu. Et ce qu'il reste du budget sera dispersé dans plusieurs cabinets et ministères, morcellement qui risque d'entraîner une mauvaise coordination des actions E-Government.

En Région de Bruxelles-Capitale, on peut considérer que l'ensemble du budget du CIRB est attribué au développement d'actions E-Government. La signature de l'accord de coopération E-Government a entraîné l'engagement de deux personnes supplémentaires au CIRB afin de participer au Comité Technique. Pour le reste, aucun budget supplémentaire n'a été dégagé.

Concernant le budget CIRB de l'année 2000 d'un total de 644 millions FB, on peut le répartir comme suit :

| Affectations | | Millions FB | % |
|---|---|---|---|
| Dotation au CIRB | | 76 | 12 |
| Assistance aux institutions | | | |
| | Service du gouvernement | 17 | 2.6 |
| | Régionales | 302 | 47 |
| | Locales | 23 | 3.5 |
| Actions transversales | | | |
| | IRISnet | 25 | 3.8 |
| | Applicatif E-Gov | 9 | 1.4 |
| | Plan Pluriannuel | 38 | 5.9 |
| | Site portail irisnet.be | 7 | 1.1 |
| | Géomatique | 48 | 7.3 |
| Plan multimédia | | 99 | 15.4 |
| Total | | 644 | |

Presque 20% du budget total du CIRB est consacré aux actions transversales, ce qui signifie un total de 127 millions de FB pour l'année 2000. Par rapport à l'ensemble des marges financières de la Région, on ne peut que regretter la part attribuée à cette politique porteuse d'avenir.

## 3. Technologies

Deux choix doivent se faire : développer en interne ou sous-traiter, choisir une solution propriétaire pure ou se lancer dans des logiciels dits « libres », au code source disponible. Les nouvelles technologies que requiert une politique E-Government peuvent être développées en externe. Cependant, malgré l'avantage en termes de coût et de temps, il est important de ne pas se retrouver en situation de dépendance vis-à-vis de consultants ayant tout le monopole de la connaissance de ces nouvelles technologies.

Le débat concernant les logiciels « open sources » et les logiciels propriétaires, a fait couler beaucoup d'encre. La solution idéale est intermédiaire, rien n'empêche de fonctionner avec des serveurs Linux tout en continuant à utiliser la suite Office de Microsoft pour l'interface client. Afin de choisir en toutes connaissances de cause, le cahier n°14 du CIRB[54] donne un très bon aperçu des avantages et des inconvénients à l'utilisation de logiciels libres :

Avantages :

- La gratuité (pas totale mais des économies substantielles)
- La souplesse, l'adéquation avec les besoins du client
- Plus de gestion des licences
- Une grande stabilité
- Une conception pensée en termes de réseau
- Interopérabilité avec les systèmes existants
- Imperméabilité aux virus les plus répandus

Inconvénients :

- Une interface utilisateur antipathique
- Une installation difficile
- Pénurie d'applications et de fonctionnalités évoluées
- Trop peu de documentation et d'assistance technique
- Absence de recours légal et évolution future incertaine

Concernant le manque d'applications et/ou de fonctionnalités reproché aux logiciels libres, un travail conséquent a été réalisé dans le cadre du programme IDA[55] financé par l'Union Européenne. L'étude identifie les outils disponibles en open sources selon leurs aspects organisationnels et financiers et analyse la possibilité d'utilisation des produits open sources au sein des institutions européennes et dans les administrations des Etats membres. Les résultats sont parus en juin 2001. Plus de 4.000 solutions ont été identifiées, 800 sélectionnées et 101 analysées plus en détails[56].

[54] http://www.cirb.irisnet.be/documentfr.htm#cahiers,

[55] Interchange of Data between Administrations

[56] La Commission européenne a demandé à Unisys de réaliser ce bilan de l'utilisation des logiciels libres. Pour info supplémentaire: M.Schmitz (patrice-emmanuel.schmitz@be.unisys.com)

Le secteur public pourrait avoir un rôle déterminant dans l'évolution de cette problématique. En effet, l'informatique devient un enjeu tellement crucial que peu d'Etats veulent se retrouver tributaire d'une seule grande société, surtout étrangère. Un texte de loi et la mise en place de centres de ressource sur les logiciels libres paraissent en effet indispensables pour que les administrations se lancent dans une utilisation rationalisée et systématique des logiciels libres.

Dans une note datée du 27 juin 2001, le Ministre Vanhengel a chargé le CIRB de rédiger un projet d'ordonnance relatif à l'usage des standards de communication ouverts dans les services régionaux, à l'image de ce qui se discute actuellement au niveau fédéral[57]. L'accord de coopération E-Gov[58] parle quant à lui « de solutions ouvertes et mesurables ».

Logiciels libres ou propriétaires, sous-traitance ou développements en interne… Il s'agit principalement d'avoir une approche rationnelle et cohérente (pas de fétichisme) et d'envisager des solutions hybrides afin de s'adapter au mieux aux besoins de chaque projet. Le fait de vivre dans un monde de plus en plus globalisé nous force à toujours regarder au-delà de la Région, et également au-delà de la Belgique. En effet, des normes et des harmonisations au niveau européen donneront clairement la tendance à suivre.

## 4. Recommandations

Sur base de trois études voici une synthèse des recommandations à utiliser comme une « checklist » de points fondamentaux à évaluer lors de la genèse d'un service électronique au sein d'une administration.

- Belgique : "L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local" Rapport rédigé par la Commission de l'Intérieur[59]
- Angleterre : étude de benchmarking de services électroniques au niveau européen réalisée par la "Central IT Unit" du gouvernement britannique[60]
- Union Européenne : procédure d'évaluation d'un projet E-Government, dans l'optique de sélectionner les meilleurs projets réalisés au sein de l'Union pour la conférence : « Interactive Electronic Public Services : from Policy to Practice[61] ».

[57] Proposition de loi déposée par Yvan Mayeur, Député Fédéral et Président du CPAS de Bruxelles-Ville qui vise à imposer à l'administration le recours aux standards ouverts : Doc 1022/001 www.lachambre.be/documents/1022/1.pdf

[58] En annexe à la fin de ce cahier

[59] Mme Thijs et Mme Van Riet, janvier 2001. Consultation sur le site du Sénat (www.senat.be) chercher le document législatif n° 2-564/1

[60] "Information Age Goverment: benchmarking electronic service delivery", A report by the IT Central Unit (UK), July 2000. Le benchmarking est simplement la comparaison du service / produit que l'on offre avec ce qui se fait de mieux sur le marché.

[61] Conférence des 29 et 30 novembre 2001, organisée dans le cadre de la Présidence belge de l'Union Européenne. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm

Les recommandations pour la mise en œuvre de projets E-Government sont en deux parties : les recommandations concernant le service proprement dit et les recommandations relatives à son implémentation dans le département en question.

| **1) Service** | **2) Project management** |
|---|---|
| Qualité | Projet pilote |
| Accessibilité | Back-office |
| Sécurité | Marketing et communication |
| Bénéfices | Investissement humain et matériel |

## 1) SERVICE

QUALITE : La délivrance de services électroniques induit des attentes élevées et proposer un service incomplet ou mal pensé peut engendrer plus de mécontents que pas de service du tout.

- Offrir un service **orienté client**, soit en analysant les courriers électroniques adressés aux sites déjà existants, soit en faisant des enquêtes ciblées auprès des utilisateurs.
- Etre attentif à la qualité du service que l'on veut offrir mais également anticiper les **besoins futurs**, en termes de services mais aussi d'infrastructure.
- Développer **l'interaction** entre le citoyen et le service (personnalisation et rapidité) mais également entre les services offerts par différents organismes (en vue du guichet unique)

ACCESSIBILITE : les services développés doivent être accessible physiquement et intellectuellement, à l'ensemble de la population.

**Différents canaux** électroniques doivent être envisagés (Internet, téléphone, kiosque). Des bornes doivent être mises en place dans des lieux publics mais conviviaux, afin que les personnes n'ayant pas d'infrastructure informatique puissent profiter au même titre que les autres des nouveaux services électroniques. Penser à l'accessibilité pour des groupes particuliers, comme les mal-voyants.

Il faut assister les citoyens qui ne maîtrisent pas ces nouvelles technologies (« boutiques » Internet avec assistance humaine) et les éduquer, pour le succès des services électroniques et afin d'éviter une « **fracture digitale** ». Les services électroniques seront offerts conjointement aux guichets traditionnels, qui restent indispensables, afin d'éviter toute exclusion sociale.

SECURITE : Certains services sont inutilisés par manque de sécurisation, qu'ils soient réellement non sécurisés ou simplement perçus comme tels par les utilisateurs.

Vu l'absence de système généralisé d'authentification et de signature digitale, les transactions confidentielles sont généralement effectuées en utilisant un logiciel installé sur l'ordinateur du client et un mot de passe. Il est important de communiquer sur cet aspect, sur la page même où le service est délivré. Le standard de sécurité le plus élevé nécessite l'utilisation de « Smart Card »

BENEFICE : pour les utilisateurs ou les administrations, commencer par les projets qui apportent le plus de bénéfices.

Pour l'utilisateur, favoriser **les services les plus utilisés** et évaluer le gain en termes de temps et d'argent. Estimer l'impact global du service via le nombre d'utilisateurs et l'intensité de l'usage du service.

Pour les administrations, évaluer les nouvelles disponibilités en personnel et les **diminutions de coûts** engendrés par la mise en place de ce service électronique.

**Transférabilité** : favoriser l'utilisation de modules génériques transférables dans des applications spécifiques, surtout pour des composantes importantes comme l'identification des utilisateurs. C'est moins cher et cela permet une meilleure harmonisation.

## 2) PROJECT MANAGEMENT

PROJET PILOTE : Construire son projet de service électronique sur base des « best practices » que l'on peut observer dans d'autres départements ou d'autres pays. Une fois le type de projet sélectionné, faire d'abord un projet pilote : ces projets pilotes doivent être testés sans prendre trop de risques et sans ébranler la confiance du public. Enfin, une évaluation post-projet est indispensable avant le lancement réel ou la dissémination.

BACK-OFFICE: Le succès d'un service électronique dépendra principalement de la capacité et de la compétence du back office. Le « Business Process Re-engineering" (BPR), c'est-à-dire la transformation des procédures internes (back-office), doit exploiter les nouvelles opportunités offertes et non simplement automatiser les procédures existantes. Améliorer le back office prend du temps et peut coûter très cher, il faut en tenir compte lors de l'évaluation du budget. Ce BPR doit être réalisé en fonction des besoins accrus d'interactions entre administrations.

MARKETING ET COMMUNICATION

- Il faut communiquer sur l'existence du service, et dresser une carte de tous les services publics en ligne (à intégrer au guichet unique)
- Il faut également communiquer sur l'ensemble des problématiques connexes à l'usage de ce service (mode d'emploi, sécurisation, données personnelles)
- Le marketing est fondamental pour attirer les utilisateurs, obtenir la masse critique du service et ainsi s'assurer le succès de l'opération.
- Prévoir des « incitants » (pas forcément ou uniquement financiers) pour les utilisateurs de services électroniques.

INVESTISSEMENT : Investir dans le personnel et le matériel afin de combler le fossé entre le privé et public

- Revaloriser le **statut des informaticiens** (qu'une carrière dans le public devienne aussi attrayante que dans le privé).
- Proposer des **formations** aux nouvelles technologies pour le personnel administratif.
- La **motivation** est importante : pour la majorité du personnel, l'E-Government est synonyme de travail supplémentaire, en contrepartie d'un meilleur service au citoyen et d'une efficacité accrue (rapidité et diminution de coûts). Ces objectifs, relativement nouveaux dans la fonction publique, doivent être partagés et soutenus au plus haut niveau de la hiérarchie.
- Désigner des **responsables** informatiques à chaque niveau de pouvoir
- Créer des **incitants** pour promouvoir les services électroniques sous forme de subventions fédérales, régionales ou par l'intermédiaire du fonds des communes
- Ces nouveaux investissements peuvent être d'origine extérieur, en partenariat avec le **secteur privé**.
- Il faut s'assurer que les économies réalisées (à moyens et longs termes) soient bien gérées et **ré-investies**.
- Investir intelligemment en cherchant les **solutions les moins chères** (par exemple, en récupérant les ordinateurs ayant servis pour les élections dans les communes).

## 5. Conclusion

Le CIRB identifie trois obstacles de taille à l'essor des initiatives E-Government en Région de Bruxelles-Capitale.

1. **Le manque de volonté de coopération** entre entités administratives. Celles-ci sont fort cloisonnées et il est vraiment difficile d'avoir des objectifs communs afin de poursuivre une action intégrée au niveau régional. C'est sans doute vrai dans tous les pays, cela l'est plus encore en Région de Bruxelles-Capitale, qui souffre d'un manque chronique de soutien à des politiques transversales. Le CIRB peut centraliser, soutenir les entités désireuses de consacrer des ressources pour des projets E-Government… mais il manque une réelle volonté, seule à même de pousser la collaboration et de définir des objectifs communs entre ces institutions.

2. **Le manque de communication** sur la planification de l'implémentation de l'E-Government (objectifs, état d'avancement, nouvelles compétences, ré-organisation…), vis-à-vis des citoyens, des entreprises mais surtout des fonctionnaires, qui pourraient ainsi être informés à temps des grands changements auxquels ils doivent s'attendre. On constate également un manque de publicité envers le citoyen concernant les initiatives d'E-Government mises en place. Leur implémentation devrait faire l'objet d'une large communication centralisée afin que ces services soient utilisés, testés, améliorés. Les outils pour ce faire n'existent pas au niveau régional et le CIRB n'a pas mission d'y palier.

3. **Le manque de budgets** et des difficultés à évaluer les bénéfices futurs. Aucun pays n'a procédé à une analyse coût-bénéfice de l'implémentation de l'E-Government parce qu'il est pratiquement impossible de dissocier les dépenses spécifiques à l'E-Government des dépenses publiques générales en matière de TIC, d'une part, et en raison de la difficulté de quantifier les bénéfices qui en résultent, d'autre part. « En général, on constate que tout le monde y gagne: les citoyens et les entreprises jouissent d'un service meilleur et administrativement plus simple et les pouvoirs publics peuvent organiser le travail de manière plus efficace ce qui, à terme, sera probablement moins coûteux.[62] »

Il est également surprenant de voir que « tout le monde » parle et veut de l'E-Governement pour son pays, sa région, sa ville… Tout le monde ? En fait, surtout les entreprises, qui perdent beaucoup de temps et d'argent à réaliser certaines démarches administratives, quand elles n'y voient pas tout simplement un nouveau marché si elles vendent du matériel ou de l'expertise informatique. Et puis certaines personnes dans le secteur public, qui désirent améliorer le fonctionnement général des administrations et réaliser des économies substantielles à longs termes. Les politiques également, dans le contexte de forte compétition au niveau européen.

Mais qui a demandé son avis aux citoyens ? Existe-t-il en Belgique une étude sur la volonté des citoyens d'entretenir des relations de type électronique avec son administration ? On parle de « fracture digitale » concernant les personnes n'ayant pas les capacités d'utiliser les nouvelles technologies, mais peut-on être sûr que les citoyens qui en sont capables, le désirent ? Tout porte à croire que ce soit le cas, mais chacun y gagnerait à ce que ce soit clairement établi. L'enquête Copernic, à prendre avec toute la réserve que l'on sait, réalisée en juillet 2000 pourrait présager du contraire[63] :

« Le deuxième volet de l'enquête (Copernic) permet d'identifier rapidement les axes prioritaires tant en matière de travail des fonctionnaires qu'en matière de relation fonctionnaire-citoyen. Si nous essayons d'établir le trio de tête des modes de communication privilégiés, nous citerons la lettre, le téléphone et le contact personnel[64]. »

[62] Working Paper 4-01 « E-Gov naar een elektronische overheid in België", Federaal Planbureau, Juli 2001

[63] L'enquête Copernic souffre d'un manque de crédibilité dû au nombre peu élevé de documents exploitables (757.810 formulaires pour l'ensemble du territoire).

[64] Voir les résultats complets de l'enquête Copernic à l'adresse : http://belgium.fgov.be/copernic/index_fr.htm

## VIII. Initiatives en Région de Bruxelles-Capitale

Nous avons divisé ce chapitre selon les domaines d'application définis au début de ce cahier :

1) l'administration envers le citoyen
2) l'inter-administration
3) l'intra-administration.

La liste ci-après n'est sans doute pas exhaustive : des initiatives sont peut être réalisées sans qu'aucune communication, que se soit vers le grand public ou envers les autres administrations, ne soit réalisée. Si tel était le cas, faîtes-nous parvenir vos commentaires[65].

### 1. Administration to Citizen (A⇒C)

Appréhender l'importance des initiatives E-Government prises par la Région de Bruxelles-Capitale concernant sa relation avec le citoyen consiste à évaluer la présence et le nombre de services offerts par celle-ci sur Internet.

Présence sur Internet

Une présence sur Internet peut consister en de simples pages hébergées sur un site de plus grande importance (un site d'importance régionale par exemple) soit en la réalisation d'un site propre, disposant d'une adresse reprenant clairement le nom de l'institution suivi du nom de domaine (irisnet.be pour la Région de Bruxelles-Capitale). Le site régional (www.bruxelles.irisnet.be) assure le rôle de portail et d'entrée unique, aisée et panoramique sur Bruxelles. Il fédère les sites officiels quand ils existent grâce à un lien, ou propose une description de l'institution sur de simples pages web quand ce n'est pas le cas.

L'évaluation d'une « simple » présence sur Internet se base sur le type d'informations et sa qualité (intérêt, mise à jour, présentation soignée) que le site rend ainsi public. Sur les sites communaux de la Région bruxelloise, on trouve au minimum de l'information de type administrative (nom des personnes responsables, activités de chaque service, associations annexes, localisation de l'hôtel communal…), le plus souvent des informations de type politique (composition du Collège et du Conseil). On y trouve souvent des données concernant la vie touristique et culturelle (musée, agenda, historique, les académies et les bibliothèques…) et certaines informations économiques, ce qui est encore peu fréquent, sur les sites d'importance locale en tous cas.

[65] Céline Vanderborght : cvanderborght@cirb.irisnet.be

*Au niveau régional*

Le site portail pour la Région de Bruxelles-Capitale (www.bruxelles.irisnet.be), est le point d'accès pour tout ce qu'il faut savoir sur la Région. On y trouve des informations officielles, sur les institutions internationales, les salons et congrès, la culture, le tourisme et l'administration dans son rapport avec le citoyen (service administratif, vie associative et politique).

La rubrique « Pratique » reprenant les thèmes tels que : s'informer, se déplacer, se situer, statistiques, se soigner, se loger, s'instruire, communiquer avec l'administration et travailler. Ce regroupement annonçant les prémisses d'une catégorisation des informations et des services selon les « Life Events[66] », tels que naissance, mariage, emploi, scolarité… en opposition avec une catégorisation sur base des différents services de l'administration.

Un marché a été lancé et attribué afin d'améliorer ce site portail : mis à part un « revamping[67] », il s'agit surtout d'améliorer la richesse et l'actualisation du contenu. On se dirige vers un système où les contributeurs (fournisseurs d'informations, comme les seront le Ministère de la Région ou les Cabinets par exemple) disposeront d'un accès personnalisé aux pages les concernant. Ils mettrons eux-mêmes l'information à jour, encore faut-il qu'ils le fassent !

La circulaire[68] traitant de l'introduction des nouvelles technologies de l'information demande au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, aux organismes d'intérêt public, ainsi qu'aux services du Gouvernement de transmettre au CIRB, en format RTF (Rich Text Format), dans les deux langues :

- toutes les publications,
- les communiqués de presse,
- la législation régissant les compétences régionales,
- les décisions du Conseil des Ministres,
- tous les documents soumis à publication au Moniteur Belge,
- toutes les publications relatives aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services,
- tous les documents budgétaires,

Ce qui devrait encore améliorer la qualité informationnelle du site portail de la Région.

Actuellement, voici la liste des sites officiels hébergés par le CIRB au niveau de la Région bruxelloise :

[66] Voir le texte « Cinq pivots critiques afin de créer l'eBelgium » sur le (très beau) site du Premier Ministre belge. http://premier.fgov.be

[67] Mise à jour d'un point de vue technique, communication et layout graphique.

[68] Voir la version complète de la circulaire en annexe

Sites Régionaux : Ministère + Associations

- Arbres
- Brussels export
- Brussels Info Traffic Center
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles (CCIB)
- Projet CITIES
- Euclides
- Eurobru
- Eurorégion
- Invest in Brussels
- Maison de l'Emploi
- Objectif 2
- Pacte territorial pour l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale
- PRAS - Plan régional d'affectation du sol
- Prime à l'embellissement des façades
- Quartier Latin - Student in Brussel
- Seniors à Bruxelles
- Service Logement
- Taxi
- Urban-entreprise2001
- Bureau de liaison Bruxelles-Europe

Les para-régionaux

- Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise
- Port de Bruxelles
- Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale (SDRB)
- Société du Logement de la Région bruxelloise (SLRB)
- STIB - Société des Transports Intercommunaux Bruxellois
- Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU)

19 écoles de la Région disposent d'un site officiel. La majorité des sites officiels référencés sur le site portail sont hébergés par le CIRB[69].

*Au niveau local*

Concernant les pouvoirs locaux, Administration Communale et CPAS, la Région Bruxelloise est bien représentée sur la toile : 60% des communes ont un site officiel, avec une adresse propre, proposant une information riche et variée (administrative, politique, culturelle et dans certains cas économique[70]).

[69] La liste des sites hébergés au CIRB est disponible sur le site du CIRB (http://www.cirb.irisnet.be).

[70] Une étude réalisée par le CIGER (SA de promotion de l'informatique dans le secteur publique) pour le compte de l'AWT (Agence Wallonne des Télécommunications) en avril 2001 fait état de 100% des communes

En effet, sur les 19 communes, 12 disposent d'un site Internet (le site de Berchem-Saint-Agathe est en construction, celui de Saint-Josse en création). Sur ces 12 communes, 7 ont décidé d'héberger leur site au CIRB. Le CIRB est en contact avec les communes ne disposant pas d'un site (Anderlecht, Auderghem, Evere, Forest, Ganshoren, Schaerbeek, Molenbeek) pour la création et/ou l'hébergement de leur futur site sous le domaine irisnet.be.

Sur les 19 CPAS de la Région Bruxelloise, 2 CPAS dispose d'un site, tous deux hébergés au CIRB (Bruxelles-ville et Woluwé-Saint-Pierre). Des contacts ont été établis avec le CPAS de St-Gilles pour la création et l'hébergement de leur site.

Les 3 sites de niveau local suivants sont également hébergés par le CIRB :

- Infoculture de Saint-Gilles
- Police d'Auderghem
- Laboratoire Intercommunal de Chimie et de Bactériologie

*Au niveau politique*

- Conseil Economique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale
- Commission communautaire française
- Assemblée de la Commission communautaire française
- Région de Bruxelles-Capitale
- Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
- Elections communales en Région de Bruxelles-Capitale

- Ministre Didier Gosuin
- Secrétaire d'Etat Alain Hutchinson
- Secrétaire d'Etat Robert Delathouwer
- Secrétaire d'Etat Willem Draps (en cours)
- Ministre Eric Tomas (en cours)
- Ministre Vanhengel (en cours)

La rubrique « citoyen-vie politique » du site portail de la Région Bruxelloise propose de l'information et de nombreux liens.

(Télé)Services

Les téléservices publics sont les services mis en place par l'administration pour les citoyens et les entreprises. L'objectif est de permettre à tous de pouvoir effectuer quand ils le désirent et de quelque endroit que ce soit une démarche administrative (cf. les 3 A, Anyone, Anywhere, at Anytime).

---

bruxelloises sur la toile mais malheureusement sans distinction entre des sites officiels et les sites d'initiatives privées. « Enquêtes sur les usages TIC des citoyens, PME, et communes en Wallonie », avril 2001, entièrement disponible sur le site de l'AWT (www.awt.be ).

L'union européenne, sur son site eEurope[71], propose une liste indicative du type de services offerts aux citoyens et aux entreprises, dont certains ressortent des compétences de la Région Bruxelloise : taxe régionale, recherche d'emploi, documents personnels (demande de certificats), permis de bâtir, déclarations à la police, bibliothèques publiques, changements d'adresse, services reliés au domaine de la santé, transports, service social, taxe d'entreprise, TVA, inscription au registre pour les entreprises, informations statistiques, appels d'offres publiques.

En Région Bruxelloise, les services aux citoyens et aux entreprises des pouvoirs publics seront intégrés dans le nouveau portail via une entrée unique pour l'utilisateur, peut importe l'institution avec laquelle il souhaite interagir.

Voici les différentes initiatives prises par le CIRB au niveau de la Région Bruxelloise. Nous utilisons a dessein le terme initiative et non celui de projet : certaines initiatives sont des projets à l'étude, la majorité des projets sont en cours, et plusieurs fonctionnent déjà, parfois depuis un certain temps.

*Au niveau régional*

MIRTO (Multimedia Interaction with Regional and Transnational Organisations) est un programme de l'Union Européenne démarré en 1996 et terminé en 1998. Il s'agissait de développer des applications télématiques et multimédia en vue de délivrer de l'information à valeur ajoutée et des services de transactions. Le projet MIRTO a vu son prolongement consacré dans le projet CITIES (Cities Telecommunications and Integrated Services), débuté en octobre 1998 pour une durée de 28 mois. Les investissements ont servi à créer, implémenter, tester et évaluer une plate-forme digitale globale permettant de distribuer tout une série de services répartis selon 3 pôles :

**1) Administration** : guichet électronique des administrations communales de Woluwé-St-Pierre et Watermael-Boitsfort (voir plus loin les projets Mirto pour ces deux communes).

**2) Transport**

- Connaître les horaires des véhicules de la STIB, théoriques et en temps réel.
- Rechercher un itinéraire, à partir d'une rue, d'un arrêt, d'un lieu quelconque, avec toutes les correspondances possibles et le temps exact que durera le trajet, partie à pied y compris.
- Communiquer avec la STIB : attestation de kilométrage, objets perdus, itinéraires, emploi, abonnements scolaire, transport pour personnes handicapées.
- BITC : Brussels Info Traffic Center, carte du trafic sur l'ensemble de la Région (normal, dense, embouteillage), carte des parkings (avec fiche signalétique) et information sur les travaux et perturbations divers.
- Ici, les Taxis Bruxellois Bonjour! Formulaires à télécharger concernant l'autorisation d'exploiter un service de taxi, les demandes de cession d'autorisation d'exploiter un service de taxi et la possibilité de remplir en ligne une plainte à l'encontre d'un chauffeur de taxi

[71] http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm

**3) Localisation**

- Afficher la carte URBIS de Bruxelles avec les numéros de police, trouver et localiser une adresse dans Bruxelles.
- Trouver et localiser un terrain ou un bureau à vendre/louer par la SDRB[72]
- Trouver et localiser un kot au Quartier Latin (version en néerlandais uniquement).
- Stationnement- taxi (localisation des emplacements de taxis par commune).

Dans le cadre du développement du plan triennal I et II pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau IRISnet auprès des organismes de la Région de Bruxelles-Capitale, le projet **Vea** (CIRB-STIB) a été sélectionné et subventionné. Il s'agit d'organiser la **V**ente **E**lectronique d'**A**bonnements de la STIB avec interrogations électroniques des écoles et des administrations communales, pour des documents tels que composition de ménage, copie de la carte d'identité, attestation de fréquentation (collecte unique d'information).

Dans le cadre de la promotion de services IRISnet utilisant la pleine mesure du réseau à large bande, le CIRB propose deux types de services à forte valeur ajoutée pour le citoyens.

**1) Streaming vidéo** (CIRB). Mise en place d'un service de retransmission en direct sur Internet de contenu vidéo. Convention avec un partenaire privé pour la captation des images. Retransmission d'événements pour alimenter les sites régionaux, retransmission de consultation publique (pour le PRD par exemple).

**2) TV sur IP** (CIRB). Mise en ligne des journaux télévisés de TéléBruxelles et TVBrussel dans l'heure qui suit leur diffusion sur le câble (avec indexation par sujet).

Deux projets d'importance sont en cours d'analyse :

**1) Fisc 2000** (CIRB-MRBC[73]). Création d'un guichet virtuel proposant une gestion centralisée et en ligne de l'ensemble des taxes imposées par la Région Bruxelloise. Demande de renseignements, correspondance avec le responsable de son dossier, dématérialisation des formulaires d'input et paiement de ces taxes via Internet.

**2) PostBox** (CIRB-La Poste). Mise en place d'une messagerie sécurisée avec une « registration » en face à face dans les communes et dans les bureaux de poste. Création de formulaires intelligents pour le service Population et Etat civil des communes, avec module de paiement. Projet-pilote avec Woluwé-St-Pierre et dissémination après évaluation aux autres communes bruxelloises.

Cinq projets intéressants n'ont pas été sélectionnés par le gouvernement dans le cadre du Plan Pluriannuel II. Il s'agit de :

**1) CivesNet** (CIRB-MRBC) Phase 1 : mise en ligne de tous les documents délivrés par le Ministère pour les citoyens, possibilité de les télécharger, de les compléter et de les renvoyer par courrier. Phase 2 : rendre le renvoi électronique du document possible et récupération des

[72] Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale

[73] Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale

données encodées par le citoyen sur le net directement dans le système informatique du Ministère.

**2) EcoNet** (CIRB, MRBC et SDRB[74]) : mise en ligne de tous les documents délivrés par le Ministère pour les entreprises (services de l'Expansion Economique, Recherche et Innovation, Commerce Extérieur).

**3) ExportForm** (CIRB-CCIB[75]) Traitement en ligne des carnets ATA et des certificats d'origine (documents pour les entreprises exportatrices). Le projet comporte également l'installation d'un ordinateur accessible aux entreprises dans les locaux de la CCIB.

**4) JobAttest** (CIRB-ORBEM[76]). Sur des bornes interactives et via Internet, délivrance de documents relatifs à l'emploi (plusieurs milliers), habituellement délivrés par à l'ORBEM (demande par l'utilisateur, recherche dans une base de données, délivrance de documents)

**5) BLBE** (CIRB-BLBE[77]) Accueil des ressortissants de l'UE en poste dans la Région de Bruxelles-Capitale, création d'une base de données signalétique des personnes qui requièrent un service du « Menu des services du BLBE ».

*Au niveau communal*

Voici la liste des initiatives lancées grâce au plan triennal I et II :

**1) Asic** (Saint-Josse) : Mise en place d'un système d'information public pour les habitants de la commune, construction d'une base de données reprenant un répertoire des contacts, info, agendas, procédures administratives, législation… le tout accessible en interne comme en externe.

**2) Accueil Client** (Ixelles) Mise en ligne et possibilité de téléchargement de documents pour les citoyens et les entreprises.

**3) Brocante** (Woluwé-St-lambert) Réservation et paiement des emplacements de brocante via Internet pour le marché mensuel organisé par la commune. Ce projet comporte également la mise en place d'une borne interactive dans les locaux de la commune, ainsi que des formations pour le personnel communal.

**4) Citizen** (Schaerbeek) Délivrance de documents administratifs aux citoyens et aux entreprises via Internet avec module de paiement, ainsi que la mise en place d'un module de prise de rendez-vous avec le personnel de l'administration.

[74] Société de Développement de la Région Bruxelloise

[75] Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles

[76] Office Régional Bruxellois de l'Emploi

[77] Bureau de Liaison Bruxelles-Europe

**5) Didoca** (CPAS d'Ixelles) : mise en ligne de documents propres au secteur social ainsi qu'à l'insertion professionnelle pour les chercheurs d'emploi et les entreprises partenaires en insertion professionnelle (mission de la cellule Cap Emploi).

**6) DocNet** (Berchem-St-Agathe) : mise en ligne de documents pour les citoyens et les entreprises

**7) Jette2** (Jette) Commande et possibilité de remplir des documents en ligne

**8) JJJYNET** (Woluwé-St-Lambert) Développement d'une application « web » pour le JJJY (Jeunesse–Jeugd–Jugend-Youth - Service Jeunesse de la commune de Woluwé-St-Lambert). Cette application doit permettre aux clients du JJJY de consulter le catalogue en ligne des activités et de s'inscrire en ligne à des stages (paiement compris).

**9) Mirto** (Watermael-Boitsfort) Commande de documents en ligne et possibilité d'envoyer des e-mails au départ d'une borne et placements d'une borne dans les locaux de l'administration communale.

**10) Mirto** (Woluwé-St-Pierre) Commande de documents en ligne et possibilité d'envoyer des e-mail au départ d'une borne.

**11) Sgii** (St-Gilles) : mise à disposition via Internet de documents officiels, du PCD, du PRAS, ainsi les enquêtes et formulaires qui y sont associées. Mise en ligne du catalogue de la bibliothèque et possibilités de réservation de livres. Création d'une mailing list.

**12) Site Police** (Woluwé-St-Lambert) Site interactif « police » destiné à améliorer les relations entre le citoyen et l'administration. Le paiement des amendes par carte Proton sera envisagé.

## 2. Administration to Administration (A⇒A)

*Au niveau régional*

**1) Brigis** : Mise en commun des données des administrations du MRBC et des pararégionaux en vue de leur utilisation dans le cadre d'application GIS Centralisation de l'ensemble des données régionales et locales liées à l'outil cartographique UrbIS

**2) IrisCom** : Integrated Regional Information services for Coordination and Mobility. Coordination et suivi des chantiers en Région Bruxelloise en accord avec la nouvelle ordonnance régionale portant sur la coordination et la mobilité.

**3) Novacom** (AATL[78]) Application télématique pour le permis d'urbanisme : permettre l'échange électronique de données entre les services communaux et le service de l'urbanisme, ainsi que la consultation de ces données par le public concerné.

[78] Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement

*Au niveau communal*

**1) ComTut** (CPAS de Bruxelles-Ville) : transfert des délibérations du conseil aux tutelles et suivi des réactions de celles-ci.

**2) IrisDoc** (Schaerbeek) :Transfert électronique d'information entre l'Administration Communale et la Région.

**3) Irisnet1** (Watermael-Boitsfort) Etablir un lien entre le logiciel de gestion des délibérations (développé en interne) et les procédures d'envoi des dossiers à la tutelle (avec signature électronique).

**4) Exchange CPAS-OCMW** (St-Gilles) Echange de données, statistiques, documents légaux structurés avec la tutelle, les CPAS, les Communes, le Ministère, l'INAMI. Ce projet se base sur des technologies acquises grâce au projet IRISnet (application pilote P2).

**5) Schaerbeek Net** (CPAS de Schaerbeek) : délivrance de document, échange d'information entre entités publiques (tutelle, Orbem, santé publique)

**6) Tedms** (CPAS de Bruxelles) : échange sécurisé de données médicales entre les médecins agréés, le service des soins médicaux du CPAS et les hôpitaux les plus sollicités.

**7) XL1** (Ixelles) Communication entre les bâtiments communaux fort disséminés et en corollaire, développement d'une structure permettant aisément d'établir les ordres du jour du Collège et des Conseils.

## 3. Intra-Administration (A⇓)

**1) Asic** (St-Josse) : mise en place d'une base de données d'information à usage interne (et externe)

**2) Application chancellerie** (Gouvernement Bruxellois) : gestion électronique des points inscrits à l'ordre du jour et échange électronique des procès-verbaux et notifications du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

**3) Conseil/Raad** (WSP + WBF + Forêt + Jette) : mise à disposition de l'ordre du jour, des PV et des projets de délibérations du Conseil communal pour les conseillers, avec comme modèle l'application chancellerie. Les infos confidentielles ne seront accessibles qu'aux membres du Collège (identification sécurisée) et l'ordre du jour sera disponible sur le site de la Commune pour le citoyen.

**4) Link** (CIRB) : mise en place au CIRB d'un logiciel de groupware en vue d'une dissémination en RBC

## IX. Informations supplémentaires

### An niveau Régional

Le site portail de la Région Bruxelloise
www.bruxelles.irisnet.be

Le site du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise
www.cirb.irisnet.be

Le site de l'Association des Villes et Communes de la Région Bruxelloise
www.avcb-vsgb.be

Le site de l'Agence Wallonne des Télécommunications
www.awt.be

### Au niveau Fédéral

Le site portail de la Belgique fédérale
www.fgov.be

La commission de la Vie Privée
www.privacy.fgov.be

La Banque Carrefour
www.ksz-bcss.fgov.be

Service Public fédéral des Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication
www.fedict.be

Le site que l'Administration fédérale belge édite dans le cadre de son plan Copernic
www.copernicus.be

Le site de l'Agence pour la simplification administrative
www.simplification.fgov.be

## Au niveau Européen

Le site « Information Society, une société de l'information pour tous », de l'Union Européenne
http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm

## Général

Le site du Sénat dont le moteur de recherche est particulièrement bien fait (voir les « dossiers législatifs » pour suivre l'avancement des projets de Loi)
www.senat.be

Le site de Qwentes sur l'E-Government en Belgique (initiative privée)
www.e-gouvernement.be/

Le site de GlobalSign sur la signature électronique (initiative privée)
www.signatureelectronique.be

Le site des élus Internautes
www.synec-doc.be/francite/elus/index.html

## X. Bibliographie

### Textes juridiques

Loi relative à la criminalité informatique promulguée au moniteur le 28/11/2000 (DOC 50 0213/013 sur le site du Sénat).

Projet de loi fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification adopté en séance plénière à la chambre le 14/06/2001 et soumis à la Sanction Royale (Doc 50 0322/006).

Loi introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire promulguée au moniteur le 22/12/2000 (Doc 50 0038/10).

Propositions de loi du 20 décembre 2000 : proposition de loi relative à l'usage de standard de communication ouverts dans l'administration (déposée par Ivan Mayeur et consort)

Arrêté Royal du 13 février 2001 : arrêté royal portant exécution de la loi du 8 décembre 1992 relatif à la protection de la vie privée à l'égard de traitement de données à caractère personnel

### Etudes et rapports

Working Paper 4-01 « E-Gov naar elektronische overheid in België", H. Van Sebroeck, Federaal Planbureau, Juli 2001.

Le livre blanc du CIRB: "Développement des technologies de l'information en Région de Bruxelles-Capitale Perspectives 1999-2004, mai 1999.

"L'administration électronique au niveau du pouvoir fédéral, provinciales et locale", rapport fait au nom de la commission l'intérieur des affaires administratives par Madame Thijs et Van Riet, 16 janvier 2001

"Guichet unique, réalité plurielle. Résultats d'une enquête européenne" par le docteur Lobet-Maris, professeur à l'institut d'informatique des facultés universitaires Notre-Dame de la paix, janvier 2001

"European study: use of Open Source Software in the Public Sector", Patrice-Emmanuel Schmitz, Unisys-European Center of Excellence, mai 2001

Rapport du CIRB au Ministre-Président sur le compte-rendu des réunions entre le CIRB, les Bourgmestre et les Secrétaires communaux de la Région de Bruxelles-Capitale, 4 juillet 2001

«E-government strategy », étude, Gartner Group, 2001
eEurope 2002 : « Une société de l'information pour tous. Projet de plan d'action préparé par la Commission européenne en vue du conseil Européen de Feira », juin 2000.

Cahier n°2 du CIRB, « Les traitements de données à caractère personnel et la protection de la vie privée par la Loi du 8 décembre 1992 », mars 1997

« Création et gestion d'un site Internet communal », guide juridique réalisé par l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), 2000

**Périodiques, articles et présentations**

"Internet : la métamorphose d'entreprise : la nouvelle économie des réseaux" publication éditée par Fabrimétal en 1999

« 4 Instances », Periodical for public affairs, 20 juin 2001, mensuel édité à Gand

Présentation du JEP, le Joint E-Procurement, par le Colonel administrateur JP. Vannunen, président du Steering Group fédéral E-Procurment, le 7 mai 2001 lors d'une réunion de la Commission relative aux Entraves de la Société de l'Information.

« Les 10 facteurs-clés de succès du Knowledge management », Veille Magazine, mars 2001.

« Guide à destination des utilisateurs d'Internet », Ministère des Affaires économique, avril 2000

« E-Government : from hype to reality », Salvator Vella, e-adviseur au cabinet du Ministre des Télécommunications, 2001.

Interview d'Etienne Wéry, avocat spécialiste du droit des nouvelles technologies sur la loi belge sur la protection de la vie privée à l'égard de traitements de données à caractère personnel par Julie Krassovsky (Magazine Transfert, 20/03/2001)

Tous les sites repris dans la rubrique « Information supplémentaire »

**ANNEXE**

## 1. La Circulaire Ministérielle

**27 juin 2001 – Circulaire Ministérielle traitant de la mise en œuvre de la décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 janvier 2001 relative au programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que dans les services du Gouvernement.**

Messieurs,

L'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 25 septembre 1997 fixant l'étendue de la mission du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise et la tarification des services prestés dans le cadre de la diffusion d'INTERNET aux pouvoirs publics et son arrêté d'application ont permis au Gouvernement de se prononcer, en sa séance du 15 janvier 1998, sur un programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale et dans les services du Gouvernement.

**Le Gouvernement, en sa séance du 11 janvier 2001, a décidé :**

- d'approuver l'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés Germanophone, Française et Flamande, la Région de Bruxelles-Capitale, la Région Wallonne, la Région Flamande, la Commission Communautaire Française et la Commission Communautaire Commune concernant la construction et l'exploitation d'une e-plate-forme commune ;
- de mettre sur pied un groupe de travail chargé d'assurer le suivi et la mise en œuvre de l'accord de coopération susmentionné et des mesures «e-government » à prendre en Région de Bruxelles-Capitale ;
- d'actualiser la circulaire ministérielle du 22 janvier 1998 relative au programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que dans les services du Gouvernement.

**La présente circulaire annule et remplace celle du 22 janvier 1998 citée ci-dessus.**

# 1. Tous les services visés doivent disposer d'une adresse électronique

## 1.1. Généralités

Les services visés par la présente circulaire disposent déjà presque tous d'une adresse électronique sur le nom de domaine «*irisnet.be*». Ce service gratuit est délivré par le C.I.R.B. sur simple demande moyennant acceptation des conditions d'accès à l'Internet de l'arrêté du Gouvernement du 25 septembre 1997.

## 1.2. Mesures à prendre

Pour le 15 septembre 2001, tous les services visés doivent disposer d'une adresse électronique dans le domaine nommé «*irisnet.be*». Les adresses électroniques des services auront de préférence la forme suivante :
«Nom ou abréviation du service»**@**«Abréviation de l'organisme fr ou nl»**.irisnet.be**

Les adresses électroniques des membres du personnel auront de préférence la forme suivante : «Première lettre du prénom et nom de la personne»**@**«Abréviation de l'organisme fr ou nl»**.irisnet.be**

De plus, dès réception de la présente, les services visés par la présente circulaire veilleront à utiliser le courrier électronique dans leur rapport avec les Cabinets ministériels et avec l'Inspection des Finances, en recourant à la transmission papier lorsqu'il est impossible d'utiliser le format électronique.

## 1.3. Impact visé

Ces mesures permettront de présenter au citoyen une image ordonnée et cohérente dans la mise en œuvre au niveau régional de l'introduction des technologies de l'information. Elles devraient faciliter, accélérer et moderniser la communication électronique entre le citoyen et les entreprises et les institutions régionales, mais également entre les institutions régionales elles-mêmes.

## 1.4. Exécution

Les destinataires de la présente circulaire feront rapport au Ministre qui a l'informatique régionale dans ses attributions de la mise en œuvre de l'exécution des mesures à prendre dès réception de la présente.

## 2. Utilisation du Site Web officiel de la Région de Bruxelles-Capitale

### 2.1. Généralités

La Région de Bruxelles-Capitale dispose d'un site Web reprenant l'ensemble des informations relatives à la Région et assurant des liens vers les autres sites régionaux.

Le site régional «*http://www.bruxelles.irisnet.be*» assure le rôle de portail et d'entrée unique, aisée et panoramique sur Bruxelles.

Réalisé en français, néerlandais, anglais et en allemand, il est constamment enrichi et fera l'objet d'une refonte complète pour mi-octobre 2001.

Ce portail sera la «e-plate-forme » bruxelloise, c'est-à-dire la plate forme électronique garantissant au minimum la mise en œuvre des articles 1 à 9 de l'accord de coopération accessible sur le site Web du C.I.R.B. «http://www.irisnet.be/docs/Public/CIRB-CIBG/Publishing » : accord de coopération (documents FTP).

### 2.2. Mesures à prendre

Dès à présent, seront transmis au C.I.R.B. par les services des institutions visées par la présente circulaire, en format RTF (Rich Text Format), dans les deux langues, pour être disponibles sur le Web régional en format PDF (Portable Document Format) :

- toutes les publications,
- les communiqués de presse,
- la législation régissant les compétences régionales,
- les décisions du Conseil des Ministres,
- tous les documents soumis à publication au Moniteur Belge,
- toutes les publications relatives aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services,
- tous les documents budgétaires,

et ce au moment de leur publication ou leur diffusion.

Chaque institution visée par la présente circulaire établira également un relevé des documents administratifs qui pourraient faire l'objet d'une consultation ou d'un service en ligne.

Enfin, un catalogue des différentes bases de données sera constitué et envoyé au CI.R.B. afin de se conformer à l'accord de coopération.

### 2.3. Impact visé

Ces mesures doivent favoriser la transparence administrative et développer l'accessibilité des nouvelles technologies de l'information pour le citoyen. Le Portail de la Région de Bruxelles-Capitale sera le point de rencontre de toutes les informations régionales et permettra :

- une communication rapide et directe aussi bien entre l'autorité et les citoyens, entreprises et autres organisations, qu'entre les autorités elles-mêmes,
- une diminution de l'utilisation du papier au profit des échanges électroniques,
- une réduction du coût des publications des institutions régionales.

### 2.4. Exécution

Les destinataires de la présente circulaire feront rapport au Ministre qui a l'informatique régionale dans ses attributions sur les mesures qu'ils prennent en vue d'exécuter la présente décision et ce dans les dix jours de réception de la présente.

## 3. Services aux citoyens et aux entreprises

### 3.1. Généralités

Les nouvelles technologies de l'information doivent contribuer à améliorer les services rendus par les pouvoirs publics à la population et aux entreprises.

Cette amélioration doit porter tout autant sur la qualité des services rendus, que sur la simplification des relations des pouvoirs régionaux avec les citoyens et les entreprises.

Le Gouvernement, en lançant le plan triennal d'impulsion de l'utilisation du réseau IRISnet et en dématérialisant les documents administratifs, s'y est préparé.

### 3.2. Mesures à prendre

Pour le 15 septembre 2001, les fonctionnaires dirigeants, visés par la présente circulaire, établiront un planning de délivrance de services administratifs en ligne. En particulier, tous les formulaires que les citoyens ou les entreprises sont amenés à remplir pour l'obtention de primes régionales, de permis d'environnement et d'urbanisme seront mis en ligne progressivement pour être remplis et signés électroniquement au 1er juin 2003.

Pour ce faire, les services visés par la circulaire profiteront de l'expérience du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise dans la digitalisation des documents administratifs ; ils s'inscriront dans la mise en œuvre des solutions retenues par le Gouvernement pour les problèmes de sécurité ainsi que les problèmes d'identification et de certification de la signature électronique.

### 3.3. Impact visé

La généralisation des services administratifs en ligne est l'objectif à atteindre.

## 4. Promotion des échanges électroniques avec le citoyen et les entreprises

### 4.1. Généralités

L'utilisation effective des nouveaux services électroniques par les citoyens et les entreprises nécessitera un changement profond des habitudes. Le succès de ces services nécessitera donc un important effort de publicité.

### 4.2. Mesures à prendre

Les fonctionnaires dirigeants, visés par la présente circulaire, prendront les mesures nécessaires pour faire connaître aux citoyens et aux entreprises l'existence et le mode d'emploi des nouveaux services électroniques.

En particulier, l'adresse e-mail du service ou de l'agent lui-même devra figurer sur la carte de visite des membres du personnel. L'adresse e-mail du service devra figurer sur le papier à lettres des services ainsi que toutes les publications qui émanent de ces services. Enfin, devront dorénavant figurer sur les formulaires pré-imprimés, les adresses Internet (URL) des sites correspondants à ces formulaires ainsi que les adresses d'e-mail des services concernés par lesquelles des renseignements les concernant pourront être obtenus.

La mise en œuvre de ces mesures devra être opérationnelle pour le 31 décembre 2001.

### Impact visé

La généralisation des services administratifs en ligne est l'objectif à atteindre tout en visant la réduction des files aux guichets.

## 5. Favoriser les chantiers transversaux pour développer des services publics interactifs

Le Gouvernement recommande une approche transversale propre à assurer le bouleversement des segmentations et cloisonnements traditionnels d'une organisation administrative faite de compétences verticales. En s'appuyant sur l'introduction des nouvelles technologies, le Gouvernement vise à mieux satisfaire les attentes des citoyens et des entreprises en assurant la fourniture d'un service de qualité indépendamment des difficultés présentées par l'organisation administrative.

Le décloisonnement administratif doit s'opérer aussi vers l'extérieur. Les réseaux intranet des différents services concernés par la présente circulaire devront être accessibles à toutes les institutions visées par la présente. L'évolution vers l'ouverture des réseaux doit devenir une réalité. C'est ainsi qu'au 30 juin 2001 sera opérationnel l'accès de l'intranet du MRBC à toutes les institutions visées par la présente et connectées via le réseau IRISnet.

Cette mesure sera étendue aux autres institutions pour être opérationnelle au 31/12/2001 et permettra l'interopérabilité de certaines applications.

Il conviendra de prendre en compte les enjeux et la nature de l'interconnexion avec le réseau européen IDA[79] et ce dans un stade ultérieur lors de l'approbation par le Gouvernement des mesures nécessaires pour assurer le suivi et la mise en œuvre de l'e-government.

## 6. Mise en place d'équipe spécifique

Dans chaque institution visée par la présente circulaire et endéans le mois de la réception de la présente, les fonctionnaires dirigeants veilleront à mettre en place une équipe chargée de veiller à la mise en œuvre de la présente circulaire. Cette équipe sera directement placée sous l'autorité du fonctionnaire dirigeant qui assumera la direction et la responsabilité de la mise en œuvre de la présente circulaire vis-à-vis du Ministre compétent pour l'informatique régionale et du Ministre – Président compétent pour l'informatique communale.

Cette équipe spécifique veillera à une homogénéité des simplifications dans tous les services de l'institution concernée.

[79] IDA : Interchange of Data between Administration

## 7. Suivi

Dans le cadre de la décision du 11 janvier 2001 de créer un Groupe de travail e-government, pour assurer le suivi des mesures e-government à prendre en Région de Bruxelles – Capitale, le Directeur de Cabinet du Ministre qui a l'informatique régionale dans ses attributions présidera un sous-groupe de travail afin de suivre la mise en œuvre des mesures arrêtées réunissant :

- le Secrétaire Général et le Secrétaire Général adjoint du MRBC,
- les fonctionnaires dirigeants des organismes visés par la présente circulaire,
- un représentant du Ministre-Président et un représentant du Secrétaire d'Etat à la Fonction publique.

Le secrétariat sera assuré par le C.I.R.B.

Les personnes visées ne peuvent se faire remplacer que par leur adjoint direct.

Le Directeur de Cabinet du Ministre qui a l'informatique régionale dans ses attributions informera le groupe de travail relatif à l'e-government du suivi de la mise en œuvre de la présente circulaire.

## 8. Conclusions

Les services des institutions régionales doivent s'engager résolument dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Ils peuvent aujourd'hui le faire grâce aux efforts consentis par le Gouvernement à travers la mise à disposition d'outils utilisant la technologie INTERNET.

L'avenir dans ce secteur est le développement des services «en ligne» accessibles aux citoyens et aux entreprises. Cette affirmation est confirmée par les initiatives prises à l'étranger, dans le cadre des programmes de l'Union Européenne, et par le développement d'INTERNET et de l'administration en réseaux (IRISnet).

Ce programme veillera à ce que globalement il ne nécessite aucun moyen budgétaire supplémentaire. Les investissements sont déjà réalisés au niveau régional et les moyens affectés aux projets informatiques suffisent pour assurer la mise en œuvre de ce plan d'action. Il convient de mettre en œuvre une politique volontariste. Les adaptations nécessaires en termes d'organisation administrative et de formation des agents sont de la responsabilité des fonctionnaires dirigeants des institutions concernées.

Pour toute information supplémentaire : info.vanhengel@vanhengel.irisnet.be

Bruxelles, le 27 juin 2001

Guy VANHENGEL

**Annexe : organisation des prochaines réunions du sous-groupe de travail**

Le sous-groupe de travail se réunira à partir de septembre tous les premiers mercredi du mois à 10h au Cabinet du Ministre Vanhengel, Avenue des Arts 9, 1210 Bruxelles. Voici donc les dates des prochaines réunions de cette année :

- 5 septembre 2001 à 10h00
- 3 octobre 2001 à 10h00
- 7 novembre 2001 à 10h00
- 5 décembre 2001 à 10h00

L'ordre du jour de ces réunions comprendra au moins les points suivants :

- composition de l'équipe chargée de la mise en œuvre de la présence circulaire dans chaque institution
- compte-rendu des mesures prises pour l'attribution d'une adresse électronique aux services de l'institution
- compte-rendu des mesures prises pour l'attribution d'une adresse électronique aux membres du personnel de l'institution
- compte-rendu des mesures prises pour assurer la publication sur Internet des publications, des documents budgétaires, des communiqués de presse, de la législation régissant les compétences régionales, des décisions du Conseil des Ministres, des documents soumis à publication au Moniteur Belge, des publications relatives aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services
- inventaire des autres documents publiables sur Internet et mesures prises pour assurer leur publication
- inventaire des bases de données
- inventaire des services en ligne potentiels et planning de délivrance
- inventaire des formulaires utilisés dans les échanges entre l'institution et les citoyens ou les entreprises et planning de délivrance de services administratifs en ligne correspondants
- compte-rendu des mesures prises pour promouvoir l'utilisation des nouveaux services en ligne auprès des entreprises et des citoyens
- compte-rendu des mesures prises pour l'ouverture du réseau interne de l'institution vers les autres institutions

Participeront à ces réunions :

- Agence Régionale pour la Propreté: Monsieur Michel JURISSE, Directeur Général
- Bruxelles Technopole A.S.B.L.: Monsieur Bruno WATTENBERGH, Directeur Opérationnel
- Cabinet du Minister Chabert: Monsieur Steve DUBOIS, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Ministre Gosuin: Monsieur Jean-Michel MARY, Directeur de Cabinet

- Cabinet du Ministre Tomas: Monsieur Laurent DELVAUX, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Ministre Vanhengel: Monsieur Stefan ECTOR, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Ministre-Président de Donnea: Monsieur M. VAN DER STICHELE, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Secrétaire d'Etat Delathouwer: Monsieur Jacques VAN GRIMBERGEN, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Secrétaire d'Etat Draps: Monsieur Marc TAYMANS, Directeur de Cabinet
- Cabinet du Secrétaire d'Etat Hutchinson: Monsieur Stefan VERSCHUERE, Directeur de Cabinet
- Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise: Monsieur Hervé FEUILLIEN, Directeur Général
- Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement: Monsieur J-P. HANNEQUART, Directeur Général
- Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale: Monsieur Francis RESIMONT, Secrétaire Général
- Office Régional Bruxellois de l'Emploi: Monsieur Eddy COURTHEOUX, Directeur Général
- Service d'Incendie et d'Aide Médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale: Monsieur Jean-Philippe HAYEZ, Officier Chef de Service
- Société de Développement Régional pour la Région de Bruxelles-Capitale: Monsieur Pierre LAURENT, Administrateur Général
- Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles: Monsieur Alain FLAUSCH, Administrateur-Directeur général
- Société du Logement de la Région Bruxelloise: Monsieur J. DE WITTE, Directeur Général f.f.
- Société Régionale d'Investissement de Bruxelles: Monsieur Serge VILAIN, Président
- Société Régionale du Port de Bruxelles: Monsieur Charles HUYGENS, Directeur Général f.f.

En cas de besoin, les personnes mentionnées ci-dessus se feront remplacer uniquement par leur adjoint direct.

## 2. L'Accord de coopération E-Gov

**Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés flamande, française et germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune concernant la construction et l'exploitation d'une e-plate-forme commune,**

Ci-après dénommées les parties,

Vu la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, modifiée par les lois spéciales du 8 août 1988 et du 16 juillet 1993, notamment les articles 9 et 92 bis;

Vu la loi spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, notamment les articles 42 et 63;

Vu de la loi de réformes institutionnelles pour la Communauté germanophone du 31 décembre 1983, notamment l'article 55 bis;

Vu l'article 3, §2, du décret spécial du Conseil de la Communauté Française du 5 juillet 1993 relatif au transfert de l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française, et vu l'article 4, 1°, du décret spécial du Conseil de la Communauté Française de 19 juillet 1993 attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française;

Vu l'article 3, §2, du décret du Conseil régional wallon du 7 juillet 1993 relatif au transfert de l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne, et vu l'article 4, 1°, du décret régional wallon du 22 juillet 1993 attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française;

Vu l'article 3, §2, du décret de l'Assemblée de la Commission communautaire française du 8 juillet 1993 relatif au transfert de l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Commission communautaire française et vu l'article 4, 1°, du décret de l'Assemblée la Commission communautaire française du 22 juillet 1993 attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française;

Considérant que les parties à l'accord de coopération se fixent comme objectif d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour atteindre tous les citoyens, toutes les entreprises et les autres organisations et gouvernements d'une manière conviviale et pour leur offrir la possibilité d'effectuer des transactions électroniques avec les autorités, dans un environnement confidentiel et sûr. A cet effet, toutes les données et tous les services des parties doivent être accessibles d'une manière commune, et distribués par différents canaux de communication aux citoyens, aux entreprises, aux autres organisations et aux parties;

Considérant que les parties à l'accord de coopération veulent créer un cadre harmonisé pour garantir un accès au service électronique par le biais de différents canaux aux citoyens, entreprises, et autres organisations et aux parties;

Considérant que les parties à l'accord de coopération désirent déterminer des objectifs communs, ainsi qu'un plan pour assurer un service intégré;

Considérant que les parties au présent accord souhaitent faire collaborer les provinces et les communes dans leur coopération;

Considérant que les parties souhaitent dans le cadre du présent accord de coopération empêcher la diffusion de toute information de nature à porter atteinte au respect de la dignité humaine ou contenant des incitations à la haine ou à la discrimination pour des raisons de race, de sexe, de religion ou de nationalité;

L'Etat fédéral, représenté par le Gouvernement fédéral, en la personne de M. G. Verhofstadt, Premier Ministre;

La Communauté flamande, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. P. Dewael, Ministre-Président du Gouvernement flamand;

La Communauté française, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. H. Hasquin, Ministre-Président du Gouvernement de la Communauté française;

La Communauté germanophone, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. K.-H. Lambertz, Ministre-Président du Gouvernement de la Communauté germanophone;

La Région flamande, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. P. Dewael, Ministre-Président du Gouvernement flamand;

La Région wallonne, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. J.-C. Van Cauwenberghe, Ministre-Président du Gouvernement wallon;

La Région de Bruxelles-Capitale, représentée par son Gouvernement, en la personne de M. F.-X. De Donnea, Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale;

La Commission communautaire flamande, représentée par son Collège, en la personne de M. R. Delathouwer, Président du Collège de la Commission communautaire flamande;

La Commission communautaire française, représentée par son Collège, en la personne de M. E. Tomas, Président du Collège de la Commission Communautaire française;

La Commission communautaire commune, représentée par son Collège réuni, en la personne de M. F.-X. De Donnea, Président du Collège réuni de la Commission communautaire commune;

ont convenu ce qui suit:

**CHAPITRE PREMIER**
**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Article 1

Les parties s'engagent à travailler conjointement à la construction, la coordination et l'exploitation d'une e-plate-forme commune aux parties au présent accord.

Pour l'application du présent accord de coopération, on entend par e-plate-forme, une plate forme électronique permettant une communication rapide et directe aussi bien entre l'autorité et les citoyens, entreprises et autres organisations, qu'entre les parties elles-mêmes.

Article 2

En vue de la réalisation des objectifs communs contenus dans l'article 1er, les parties s'engagent à :

- offrir des services électroniques basés sur les attentes des utilisateurs (*intention based services - client centric services*);
- pour tous les services basés sur des attentes par rapport auxquelles les différentes parties sont impliquées ou qui se présentent chez différentes autorités, travailler avec les mêmes définitions et structures qui sont à convenir;
- assurer elles-mêmes l'infrastructure nécessaire (site portail et *middleware*) ou faire appel à d'éventuelles initiatives communes;
- tenir compte de tous les accords, standards et normes nécessaires, entre autres en ce qui concerne l'utilisation de solutions ouvertes et mesurables, ainsi que définir les formats XML;
- élaborer leurs propres portails d'accès et leur *middleware* de façon à ce que ceux-ci puissent être incorporés de manière transparente dans l'ensemble de l'e-government;
- s'inscrire dans les initiatives visant à élaborer une PKI (*public key infrastructure*) pour les autorités publiques ainsi qu'une clé d'identification unique pour les citoyens, les entreprises et les autres organisations.

Article 3

§1er. La plate-forme commune a pour objet la construction et la gestion d'un site portail. Elle comprend au minimum les fonctionnalités suivantes :

- un moteur de recherche, c'est-à-dire une application qui permet de rechercher des informations sur le site portail et sur les sites Internet auxquels l'utilisateur peut accéder à partir du portail ;
- un *content management tool*, c'est-à-dire une application qui permet de gérer dynamiquement le contenu du site portail et les liens avec les sites Internet auxquels l'utilisateur peut accéder à partir du portail ;
- une interface pour des canaux d'accès multiples, tels que Internet, le téléphone, le GSM, la télévision digitale,au libre choix de l'utilisateur.

§2. Sur base de cette plate-forme commune, un site portail basé sur les attentes de l'utilisateur pourra être développé, permettant d'accéder à des informations et d'effectuer des transactions à tous les niveaux des parties.

Article 4

§1er. Un *transaction engine* commun est développé, le *middleware*, qui permet l'organisation et le suivi de l'échange de messages électroniques structurés entre trois composants :

- les sites portail ;
- les sites Internet ;
- les systèmes d'information *back end*.

§2. Les trois composants de tous les services publics des parties peuvent recevoir et envoyer des messages électroniques au départ du *transaction engine* commun, soit directement, soit indirectement via un *transaction engine* géré à leur propre niveau.

§3. Les parties peuvent décider librement de faire usage du *transaction engine* commun, contre paiement des frais à réaliser en la matière, pour l'échange de messages électroniques entre les composants à leur propre niveau, ou d'utiliser pour ce faire un *transaction engine* géré en propre.

§4. Le transaction engine commun est basé sur les protocoles IP pour la télécommunication et XML pour la structure des données. La structure interne pour chaque message électronique est déterminée en concertation avec les différentes parties.

Article 5

Dans les relations entre les services administratifs d'un même niveau de pouvoir, entre les services administratifs de différents niveaux de pouvoir et entre les services administratifs, d'une part, et les citoyens et les entreprises, d'autre part, il faut progressivement utiliser les numéros suivants comme clé d'identification unique :

- Pour les personnes physiques, le numéro du registre national pour autant qu'elles disposent d'un tel numéro et pour autant que les services publics soient autorisés à l'utiliser conformément à la législation applicable ;
- Pour les entreprises, le numéro d'entreprise accordé par le registre d'entreprises établi par les Services fédéraux des Affaires économiques, des PME, des Classes moyennes et de l'Energie ;
- Un numéro qui doit être décidé en commun pour les autres entités ;
- Pour l'authentification des personnes physiques la signature électronique, conformément aux spécifications établies par l'autorité fédérale et approuvées au sein de la Commission nationale mixte relative aux entraves à la société de l'information.

Article 6

La définition des processus de traitement internes au sein d'un niveau de pouvoir est de la responsabilité de celui-ci. Ces processus de traitement doivent être coordonnés lorsque cela s'avère utile pour des raisons d'efficacité globale, de gestion des coûts ou afin de garantir un service intégré aux citoyens ou aux entreprises. Cette coordination doit s'effectuer en concertation entres les autres niveaux de pouvoir concernés.

Article 7

§1er. En concertation avec les parties, les tâches seront progressivement réparties en tenant compte de la répartition des compétences, en vue d'offrir un accès aux données stockées

sous forme authentique. Chaque catégorie de données se verra attribuer un service administratif dépositaire chargé d'en assurer le stockage et la mise à jour en tenant compte autant que possible des besoins de tous les autres services administratifs. Les services administratifs non dépositaires qui ont besoin de ces données savent donc où ils peuvent les trouver, ils ne doivent les conserver que le temps nécessaire à l'exécution de leurs missions. Ceux-ci n'ont aucune obligation d'en conserver l'historique.

§2. Si un service administratif non dépositaire de la source authentique prend connaissance d'une erreur ou d'une modification d'une donnée spécifique, il doit immédiatement la signaler à l'autorité concernée qui, le cas échéant, entreprend les actions nécessaires. Si cela est possible, les services administratifs faisant office de source authentique pour les modifications ou les corrections des données transmettront automatiquement celles-ci aux autres services administratifs afin qu'ils puissent exercer leur mission adéquatement.

§3. Au fur et à mesure de cette répartition des tâches, celles-ci seront traduites en un modèle de données convenu en commun. Ce modèle de données ne concerne que les données communes aux parties.

Article 8

§1er. En concertation avec les parties au présent accord de coopération, des politiques communes seront fixées dans les domaines suivants : l'authenticité, la confidentialité, la vie privée, la sécurité, les *service level agreements*. Les lignes de politique en matière de vie privée relatives à l'application de l'article 5 seront fixées préalablement à l'exécution du présent article.

§2. Les parties s'accorderont pour déterminer dans quelle mesure elles souhaitent élaborer des directives en matière de *look and feel*, d'interfaces d'utilisateur communes pour les sites Internet et de centres de contacts qui relèvent de leur compétence.

Article 9

Pour ce qui est de l'accès (*user media*) et de la distribution, l'e-plate-forme commune adoptera une attitude de neutralité technologique lors de toute collaboration avec les types de fournisseurs d'accès Internet actuels et futurs, tels que le téléphone, la télévision, l'ordinateur, les kiosques ou d'autres moyens d'accès. Cette neutralité technologique vauten première instance pour la communication entre l'e-plate-forme commune et les parties.

## CHAPITRE II
## DIRECTION ET FONCTIONNEMENT

Article 10

Il est procédé à la création d'un groupe de travail technique composé de dix membres:

L'État fédéral compte un représentant;

La Communauté flamande compte un représentant;

La Communauté française compte un représentant;

La Communauté germanophone compte un représentant;

La Région flamande compte un représentant;

La Région wallonne compte un représentant;

La Région de Bruxelles-Capitale compte un représentant;

La Commission communautaire flamande compte un représentant;

La Commission communautaire française compte un représentant;

La Commission communautaire commune compte un représentant;

Les membres des collèges ou gouvernements peuvent se faire représenter;

La présidence du groupe de travail technique est assurée par l'une des parties par rotation tous les six mois. Le secrétariat est assuré par des représentants de l'Etat fédéral.

Article 11

Le groupe de travail technique décide des actions concrètes à entreprendre en vue d'atteindre les objectifs fixés aux articles 1 à 9.

Article 12

§1er. Le fonctionnement du groupe de travail technique est régi par un règlement d'ordre intérieur, qui doit être approuvé par toutes les parties au présent accord de coopération. Le règlement d'ordre intérieur contient notamment des dispositions relatives à la représentation en cas d'absence, le vote par écrit et le vote par procuration.

§2. Le groupe de travail technique ne siège valablement que lorsque tous ses membres ou leurs suppléants sont présents ou représentés.

§3. Le groupe de travail technique statue à l'unanimité des voix.

Article 13

Le groupe de travail technique décide de la manière de répartir les frais et recettes liés aux initiatives prises en vue d'atteindre les buts déterminés dans les articles 1 à 9.

Article 14

Afin de réaliser les objectifs déterminés dans les articles 1 à 9, les parties peuvent convenir de créer une personne morale intergouvernementale de droit public.

**CHAPITRE III**
**DISPOSITIONS FINALES**

Article 15

Cet accord est conclu sous condition suspensive de l'approbation par les gouvernements du plan financier élaboré afin de réaliser les objectifs déterminés dans les articles 1 à 9.

Article 16

§1er. Afin de trancher les contestations concernant l'interprétation et l'exécution du présent accord de coopération, il est institué par voie de loi, conformément à l'article 146 de la Constitution, une juridiction de coopération, composée de représentants de chaque partie au présent accord de coopération. Les parties respectives désignent chacune un représentant.

§2. Les dispositions de l'article 92 bis, §5 de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 concernant le règlement des conflits sont rendues applicables au présent accord de coopération.

§3. Les frais de fonctionnement de la juridiction de coopération sont supportés de manière égale par les parties concernées par la contestation.

Article 17

Le présent accord est intégralement publié au Moniteur belge dans les trois langues nationales.
Il entre en vigueur, à l'égard des parties, après ratification par les Gouvernements des parties.

Article 18

Le présent accord de coopération est conclu pour une durée de quatre ans à dater de la signature de toutes les parties. En cas d'appréciation positive par le groupe de travail technique, l'accord de coopération peut être renouvelé pour une même durée.

Fait à Bruxelles, le …… en dix originaux, en langues française, néerlandaise et allemande.

Pour l'Etat fédéral :
Le Premier Ministre,

G. VERHOFSTADT

Pour la Communauté flamande :
Le Ministre -Président du Gouvernement flamand,

P. DEWAEL

Pour la Communauté française :
Le Ministre -Président du Gouvernement de la Communauté française,

H. HASQUIN

Pour la Communauté germanophone :
Le Ministre -Président du Gouvernement de la Communauté germanophone,

K.-H. LAMBERTZ

Pour la Région Flamande :
Le Ministre -Président du Gouvernement flamand,

P. DEWAEL

Pour la Région wallonne :
Le Ministre -Président du Gouvernement wallon,

J.-C. VAN CAUWENBERGHE

Pour la Région de Bruxelles-Capitale :
Le Ministre -Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,

F.-X. DE DONNEA

Pour la Commission communautaire flamande :
Le Président du Collège de la Commission communautaire flamande,

R. DELATHOUWER

Pour la Commission communautaire française :
Le Président du Collège de la Commission communautaire française,

E. TOMAS

Pour la Commission communautaire commune :
Le Président du Collège réuni de la Commission communautaire commune,

F.-X. DE DONNEA

# *Liste des cahiers précédemment parus*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cahier | N° | 1 | Note d'information sur l'utilisation du BULLETIN BOARD SYSTEM du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. |
| Cahier | N° | 2 | Les traitements de données à caractère personnel et la protection de la vie privée par la loi du 8 décembre 1992. |
| Cahier | N° | 3 | Activités Télématiques et Multimédia. |
| Cahier | N° | 4 | Cartographie digitale - Brussels UrbIS®©. |
| Cahier | N° | 5 | Note d'information sur la dissémination d'Internet par le C.I.R.B. dans les administrations publiques régionales et locales. |
| Cahier | N° | 6 | Catalogue des utilisateurs de Brussels UrbIS®©. |
| Cahier | N° | 7 | Administrative Telematic Services for citizens in the Brussels-Capital Region. |
| Cahier | N° | 8 | Mise en œuvre du Plan Informatique Pluriannuel. |
| Cahier | N° | 9 | Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau à large bande auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles - Capitale. |
| Cahier | N° | 10 | Plan Multimédia pour les établissements secondaires de la Région de Bruxelles - Capitale |
| Cahier | N° | 11 | Les Services disponibles du Centre de Services Télématiques du C.I.R.B. pour l'Internet ou réseaux dédicacés. |
| Cahier | N° | 12 | Catalogue des produits Brussels UrbIS |
| Cahier | N° | 13 | Plan multimédia pour les établissements primaires de la Région de Bruxelles – Capitale |
| Cahier | N° | 14 | Le guide pratique de Linux destiné aux décideurs |
| Cahier | N° | 15 | Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau IRISnet auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles-Capitale |
| Cahier | N° | 16 | Un réseau pour la Région de Bruxelles - Capitale |
| Cahier | N° | 17 | CITIES |
| Cahier | N° | 18 | Formations |
| Cahier | N° | 19 | Un réseau pour la Région de Bruxelles – Capitale (Deuxième Edtion) |

Ces cahiers sont également disponibles sur le site du C.I.R.B.

http://www.cirb.irisnet.be