



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COLLOQUIUM

COLLOQUIUM

lundi

maandag

08-03-2004

08-03-2004

Matin

Voormiddag

SOMMAIRE		INHOUD	
SÉANCE DU MATIN	1	OCHTENDVERGADERING	1
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Introduction de la journée internet	1	Inleiding van de internetdag	1
<i>Orateurs: Herman De Croo</i>		<i>Sprekers: Herman De Croo</i>	
L'Observatoire des Droits de l'Internet: bilan et perspectives	3	Het Observatorium van de Rechten op het Internet: balans en perspectieven	3
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Protection des mineurs en ligne: l'avis de l'observatoire et les initiatives en cours	4	Bescherming van de minderjarigen op het internet: het advies van het Observatorium en lopende initiatieven	4
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Protection de la vie privée des mineurs sur l'internet: l'avis de la Commission de la protection de la vie privée	6	Bescherming van het privé-leven van de minderjarigen op het internet: het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	6
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Protection des mineurs sur l'internet: quelle action pour le gouvernement ?	9	Bescherming van de minderjarigen op het internet: rol van de regering?	9
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Questions et réponses	10	Vragen en antwoorden	10
<i>Orateurs: Roel Deseyn, Eric Massin, Magda De Meyer</i>		<i>Sprekers: Roel Deseyn, Eric Massin, Magda De Meyer</i>	
Commerce électronique: faut-il encore légiférer? (paiements électroniques, publicité en ligne etc.)	13	E-commerce: moet de wetgever tussenkomen? (elektronische betaalmiddelen en e-marketing enz.)	13
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI	17	NAMIDDAGVERGADERING	17
«E-government»: l'action du gouvernement	17	"E-government": rol van de regering	17
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
E-government et vie privée	20	E-government en privéleven	20
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Présentation de l'avis «Facteurs de succès de l'e-gouvernement»	23	Voorstelling van het advies "Succesfactoren van het e-government"	23
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	
Questions et réponses	27	Vragen en antwoorden	27
<i>Orateurs: , Roel Deseyn</i>		<i>Sprekers: , Roel Deseyn</i>	
Conclusions	32	Conclusies	32
<i>Orateurs:</i>		<i>Sprekers:</i>	

COLLOQUIUM

du

LUNDI 08 MARS 2004

Matin

COLLOQUIUM

van

MAANDAG 08 MAART 2004

Voormiddag

Séance du matin

La réunion est ouverte à 9h40 par Mme Simone Creyf, présidente du Comité d'avis pour les questions scientifiques et technologiques

Le président: (*en néerlandais*) Le troisième forum Internet débattira aujourd'hui de deux grands thèmes: la protection des mineurs sur Internet et l'informatisation de l'Etat, plus particulièrement en matière d'administration électronique et surtout de commerce électronique.

Je tiens à remercier préalablement toutes les personnes qui oeuvreront à la réussite de ce forum, et principalement l'Observatoire des Droits de l'Internet, la Commission de la protection de la vie privée et les ministres compétents. Je vous souhaite à tous une journée d'étude fructueuse et je cède la parole au président de la Chambre, M. Herman De Croo, pour le mot d'introduction.

01 Introduction de la journée internet

01.01 Herman De Croo, président de la Chambre des représentants (*en néerlandais*): Je vous souhaite à tous la bienvenue à ce troisième forum parlementaire consacré à Internet, organisé pour la deuxième fois en collaboration avec le Comité d'avis pour les questions scientifiques et technologiques, présidé par Mme Creyf, que je salue pour cette initiative.

(*En français*) Les technologies de l'information et de la communication représentent un défi pour les responsables politiques. Il y a des perspectives positives comme le télétravail ou l'administration électronique, mais également des aspects négatifs comme la criminalité informatique, notamment par

Ochtendvergadering

De vergadering wordt om 09.40 uur geopend door mevrouw Simone Creyf, voorzitter van het Adviescomité voor Wetenschappelijke en Technologische Vraagstukken.

De voorzitter (*Nederlands*): Dit derde internetforum zal zich vandaag met twee grote thema's bezighouden: de bescherming van de minderjarigen on line en de informatisering van de Staat, meer bepaald op het vlak van e-government en vooral e-commerce.

Vooraf wens ik iedereen te bedanken die wil bijdragen tot het slagen van dit forum, en vooral het Observatorium van de Rechten op het Internet, de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de bevoegde ministers. Ik wens eenieder een vruchtbare studiedag toe en geef het woord aan Kamervoorzitter Herman De Croo, die dit forum zal inleiden.

01 Inleiding van de internetdag

01.01 Herman De Croo, voorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers (*Nederlands*): Ik heet iedereen van harte welkom op dit derde Parlementair Internetforum, dat al voor de tweede keer plaatsheeft in samenwerking met het Adviescomité voor Wetenschappelijke en Technologische Vraagstukken, dat voorgezeten wordt door mevrouw Creyf. Ik wens ze dan ook te feliciteren met dit initiatief.

(*Frans*) De informatie- en communicatietechnologie vormt een uitdaging voor de politiek. ICT biedt zeker toekomstperspectieven, bijvoorbeeld op het stuk van telewerk of e-government, maar er zijn ook minpunten, zoals de cybercriminaliteit, en dan vooral de criminaliteit die gericht is op

rapport aux mineurs.

(*En néerlandais*) C'est à juste titre que l'informatisation de la société fait, ces dernières années, l'objet de l'attention particulière de la part des gouvernements. Le fait qu'un secrétaire d'Etat soit chargé de l'informatisation de l'Etat et un autre de la simplification administrative, démontre que notre pays entend jouer un rôle pionnier en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le premier grand thème que nous aborderons aujourd'hui est la protection des mineurs sur l'internet, un domaine où il n'existe aujourd'hui pratiquement aucun instrument législatif. Nous pouvons heureusement nous appuyer sur l'expertise et les avis de l'Observatoire des Droits de l'Internet, qui a notamment suggéré l'instauration d'un label pour les sites web respectueux des enfants.

(*En français*) Il faut protéger les enfants. C'est dans ce cadre que l'association des fournisseurs d'accès à l'internet (ISPA) étudie le développement d'une carte d'identité virtuelle pour identifier de manière certaine les possesseurs d'une adresse de courriel, et exclure les mineurs des «chats» qui pourraient leur être dommageables. L'internet est un média très florissant pour la pédopornographie. C'est pour cette raison que le 28 mai 1999 un accord de coopération pour réprimer ces usages sur l'internet a été signé par les ISP et les ministres des Télécommunications et de la Justice.

(*En néerlandais*) Les deux autres thèmes de cette journée, l'administration électronique et le commerce électronique, sont liés à l'informatisation de l'Etat.

La digitalisation du *Moniteur belge* a radicalement modifié la manière dont les pouvoirs publics assurent l'accessibilité des lois aux citoyens. Si je dois admettre que la Chambre manipule encore des versions papier du Moniteur électronique, il n'en demeure pas moins que la version électronique a considérablement accru l'accessibilité à cette importante publication.

L'informatisation de l'Etat implique toutefois bien davantage. Ainsi, à partir de 2007, chaque Belge possédera une carte d'identité électronique pourvue d'une signature électronique. En outre, un nombre toujours croissant de communes, dont ma commune de Brakel, favorisent les contacts interactifs avec le citoyen par l'entremise de l'Internet. L'année dernière, pas moins de 57.000

minderjarigen.

(*Nederlands*) De recente regeringen hebben terecht oog voor de informatisering van de maatschappij. Het feit dat een staatssecretaris zich bezighoudt met de informatisering van de Staat en een andere met de administratieve vereenvoudiging, toont aan dat ons land een voortrekkersrol wil spelen inzake de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Het eerste grote thema dat vandaag aan bod komt, is dat van de bescherming van de minderjarigen online. Op dit vlak zijn er zo goed als geen wetgevende instrumenten beschikbaar. Gelukkig beschikken we over de expertise en de adviezen van het Observatorium van de Rechten op het Internet. Ik vermeld hier de suggestie om te werken met een label voor kindvriendelijke websites.

(*Frans*) Kinderen moeten beschermd worden. In dat verband buigt ISPA (de Internet Service Providers Association, of vereniging van internetaanbieders) zich over de ontwikkeling van een virtuele identiteitskaart waarmee eigenaars van een e-mailadres met zekerheid geïdentificeerd en minderjarigen van verderfelijke "chats" geweerd kunnen worden. Het internet is een medium dat zich bij uitstek leent voor de verspreiding van kinderporno. Daarom sloten de internetaanbieders en de ministers van Telecommunicatie en Justitie op 28 mei 1999 een samenwerkingsakkoord om dergelijke praktijken op het internet tegen te gaan.

(*Nederlands*) De twee andere thema's van vandaag, e-government en e-commerce, hebben te maken met de informatisering van de Staat.

De digitalisering van het *Belgisch Staatsblad* betekende een radicale omschakeling in de manier waarop de overheid de wetten toegankelijk maakt voor de burgers. Ik geef toe dat de Kamer nog altijd een aantal uitprints van het digitale Staatsblad hanteert, maar dat neemt niet weg dat de digitale versie de toegankelijkheid van deze belangrijke publicatie aanzienlijk vergroot heeft.

De informatisering van de Staat houdt echter meer in. Zo zal vanaf 2007 iedere Belg over een digitale identiteitskaart beschikken, met digitale handtekening. Ook gaan steeds meer gemeenten, waaronder mijn gemeente Brakel, over tot interactieve contacten met de burger via het internet. En vorig jaar maakten reeds 57.000 Belgen gebruik van de mogelijkheid om een digitale

Belges ont déjà recouru à la possibilité d'introduire leur déclaration fiscale par la voie électronique. Toutes proportions gardées, ce chiffre est nettement plus élevé que chez notre voisin, la France.

(En français) Pour que l'administration électronique soit un succès, il faut réduire la fracture numérique. Souvent, la pénétration des TIC est tout à fait insuffisante. Il paraît essentiel que les décideurs politiques prennent cette réalité en compte dans le but de persuader les petites entreprises que cette stagnation pourrait se retourner contre elles.

Le commerce électronique constitue également un défi de taille. Si on prend l'exemple des médicaments, l'absence de contrôle peut être préjudiciable : l'identité du vendeur est inconnue et la qualité des produits n'est pas garantie. Mais les risques et abus ne doivent pas voiler les points positifs, comme le service e-poste qui permet l'envoi sécurisé de documents commerciaux.

(En néerlandais) Je souhaite à tous les participants une journée intéressante et fructueuse. Je remercie une fois encore la présidente, Mme Creyf, les membres du gouvernement et leurs collaborateurs, les députés et les sénateurs présents et, enfin, l'Observatoire des droits de l'Internet, un organe consultatif qui, par ses avis éclairés, fait autorité dans son domaine. *(Applaudissements)*

02 L'Observatoire des Droits de l'Internet: bilan et perspectives

02.01 Le président *(en néerlandais)*: M. Thibault Verbiest, président de l'Observatoire des Droits de l'Internet et avocat aux barreaux de Bruxelles et de Paris, spécialisé en droit des TIC, va à présent vous présenter brièvement cet Observatoire.

02.02 Thibault Verbiest, président de l'Observatoire des Droits de l'Internet *(en néerlandais)*: L'Observatoire des Droits de l'Internet est un organe de droit public créé en 2001 par le ministre Picqué. Il a pour mission de soumettre, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de l'Economie, des avis concernant les implications économiques des nouvelles technologies ICT. Il doit en outre organiser des concertations dans ce domaine et informer et sensibiliser le public

(En français) L'Observatoire se compose d'experts en nouvelles technologies, mais également de représentants des activités économiques et des

belastingaangifte te doen, wat relatief veel meer is dan in buurland Frankrijk.

(Frans) E-government kan maar een succes worden als de digitale kloof verkleint. De ICT-penetratiegraad is echter vaak nog lang niet hoog genoeg. Met die realiteit voor ogen moeten de politieke beleidsmakers de kleine ondernemingen ervan overtuigen dat ze geen pas op de plaats mogen maken, want dat die stagnatie zich tegen hen kan keren.

Ook e-commerce is een grote uitdaging. In het geval van geneesmiddelen bijvoorbeeld kan het gebrek aan controle kwalijke gevolgen hebben: de identiteit van de verkoper is onbekend, er zijn geen garanties voor de kwaliteit van de producten. De risico's en misbruiken mogen de pluspunten echter niet in de schaduw stellen, zoals bijvoorbeeld de e-postdienst voor de beveiligde verzending van handelsdocumenten.

(Nederlands) Ik wens alle aanwezigen een boeiende en nuttige dag toe. Ik dank nogmaals voorzitter Creyf, evenals de regeringsleden en hun medewerkers, de aanwezige Kamerleden en senatoren en tot slot het Observatorium van de Rechten op het Internet. Met zijn goed onderbouwde adviezen ontpopt dit Observatorium zich tot een invloedrijk adviesorgaan. *(Applaus)*

02 Het Observatorium van de Rechten op het Internet: balans en perspectieven

02.01 De voorzitter *(Nederlands)*: De heer Thibault Verbiest zal nu het Observatorium van de Rechten op het Internet bondig voorstellen. Hij is voorzitter van dat Observatorium, advocaat aan de balies van Brussel en Parijs en gespecialiseerd in ICT-recht.

02.02 Thibault Verbiest, voorzitter van het Observatorium van de Rechten op het Internet *(Nederlands)*: Het Observatorium van de Rechten op het Internet is een publiekrechtelijk orgaan, in 2001 opgericht door minister Picqué. Het heeft als opdracht om, op eigen initiatief of op vraag van de minister van Economie, adviezen voor te dragen betreffende de economische implicaties van de nieuwe IC-technologieën. Voorts moet het hierover overleg organiseren en het publiek informeren en sensibiliseren.

(Frans) Het Observatorium bestaat uit experts inzake nieuwe technologieën, maar ook uit vertegenwoordigers van de economische sectoren

utilisateurs. Les ministres de l'Économie et des Classes moyennes disposent chacun d'un observateur. Au cours de sa deuxième année d'existence, l'Observatoire a émis deux avis, l'un sur la protection des mineurs sur l'internet, l'autre sur l'administration électronique. Le contenu du site web s'est enrichi, et ambitionne de devenir un véritable portail d'informations. Un forum a été lancé, invitant le grand public à échanger des points de vue sur la protection des mineurs sur l'internet. Des contacts ont été noués et consolidés avec des organismes belges, étrangers et internationaux.

(En néerlandais) Lors du Sommet mondial sur la société de l'information qui s'est tenu en décembre 2003, il a été décidé de mettre en place un réseau européen en vue de la co-réglementation de l'internet. L'Observatoire y représentera la Belgique. L'objectif consiste à développer un réseau de ressources et d'expertises sur les questions juridiques liées à Internet et à organiser à ce sujet des débats publics avec l'ensemble des intéressés. Des propositions seront soumises aux institutions européennes et le suivi du Sommet mondial sera assuré.

(En français) Enfin, nous avons participé à la préparation du sommet mondial sur la société de l'information, dont la première phase a eu lieu à Genève. Nous y avons accompagné la délégation belge lors des négociations de la Déclaration des principes, et poursuivons notre appui pour la seconde phase, qui aura lieu à Tunis en février 2005, ainsi que pour la préparation du plan d'action national belge.

03 Protection des mineurs en ligne: l'avis de l'observatoire et les initiatives en cours

03.01 **Le président** *(en néerlandais)*: Trois orateurs vont maintenant aborder la question de la protection des mineurs sur l'internet sous différents angles d'approche: celui de l'Observatoire, celui de la Commission de la protection de la vie privée et celui des pouvoirs publics. Je propose de regrouper les questions à l'issue de ces trois interventions.

M. Marc Vandercammen, le premier orateur, est membre de l'Observatoire des Droits de l'Internet et directeur du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs.

en van de gebruikers. De ministers van Economie en Middenstand hebben elk een waarnemer afgevaardigd. Tijdens het tweede jaar van zijn bestaan heeft het Observatorium twee adviezen uitgebracht, het ene over de bescherming van minderjarigen op het internet, het andere over e-government. De website werd verder uitgebouwd, en de bedoeling is er een heuse informatieve portaalsite van te maken. Er werd gestart met een forum, waarop het grote publiek van gedachten kan wisselen over de bescherming van minderjarigen op het internet. Er werden contacten gelegd en geconsolideerd met Belgische, buitenlandse en internationale organen.

(Nederlands) Op de Wereldtop over de informatiemaatschappij, die plaats had in december 2003, werd beslist een Europees netwerk uit te bouwen voor co-reglementering van het internet. Het Observatorium zal België daar vertegenwoordigen. Het is de bedoeling dat er een Europees netwerk groeit van bronnen en expertises over juridische vragen in verband met het internet. Hierover wil men met alle belanghebbenden openbare debatten organiseren. Aan de Europese instellingen zullen voorstellen worden gedaan en men zal deelnemen aan de opvolging van de Wereldtop.

(Frans) We hebben meegewerkt aan de voorbereiding van de Wereldtop over de informatiemaatschappij, waarvan de eerste fase inmiddels afgewerkt werd in Genève. Wij hebben de Belgische delegatie vergezeld tijdens de besprekingen over de beginselverklaring, en verlenen ook verder onze steun aan de tweede fase, die in februari 2005 in Tunis haar beslag zal krijgen. Ten slotte zetten we ons mee in voor de voorbereiding van het Belgische nationale actieplan.

03 Bescherming van de minderjarigen op het internet: het advies van het Observatorium en lopende initiatieven

03.01 **De voorzitter** *(Nederlands)*: Drie sprekers zullen nu de problematiek van de bescherming van minderjarigen on line vanuit een verschillende invalshoek benaderen: die van het Observatorium, die van de privacycommissie en die van de overheid. Ik stel voor om de vragen te bundelen na deze drie interventies.

De heer Marc Vandercammen is de eerste spreker. Hij is lid van het Observatorium van de Rechten op het Internet en directeur van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de verbruikersorganisaties.

03.02 Marc Vandercammen, directeur du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC) (*en français*) : Je vais résumer l'avis de l'Observatoire des Droits de l'Internet sur la protection des mineurs, rendu en coordination avec la Commission de la protection de la vie privée. L'objectif était de mettre en œuvre les moyens utiles pour que les jeunes ne soient pas confrontés à des sites préjudiciables. Pour ce faire, il faut que l'Internet devienne un espace sécurisé et loyal. Cinq solutions ont été avancées : l'identification en ligne des mineurs, le filtrage, la labellisation des sites, la question des noms de domaine et les améliorations à apporter au cadre légal.

Le premier constat est que l'internet est un média spécifique: n'importe qui peut y faire n'importe quoi. Certains, comme les mineurs, s'y retrouvent en situation de faiblesse (sollicitations diverses) et sans avoir développé d'esprit critique (par exemple, accès facile aux sites «porno»). Il n'y a pas suffisamment de règles spécifiques relatives à la protection des mineurs, et les lignes directrices restent trop théoriques.

Dans l'avis de l'Observatoire, on observe tout d'abord ce qui s'est réalisé à l'étranger pour évaluer la possibilité d'une harmonisation à envisager en la matière, que ce soit en termes d'âge d'accès, de dispositions pénales ou d'obligations de contrôle d'accès des mineurs. L'Observatoire propose donc d'adapter le cadre légal belge et européen sur les modes de contrôle de l'accès par les mineurs et d'envisager le statut d'un tiers «de confiance», c'est-à-dire d'un organe fiable de vérification et de distinction des sites «adultes» de ceux admissibles aux mineurs.

En ce qui concerne le filtrage, on peut envisager l'installation de logiciels bloquant les sites aux contenus non appropriés. Des problèmes comme les prix différents de ces logiciels et leurs limites évidentes sont à prendre en compte. L'Observatoire encourage néanmoins l'utilisation de ces logiciels et suggère de sensibiliser la population à leur usage, d'équiper de ceux-ci les navigateurs de manière généralisée et automatique, de faire classer les sites par un «tiers

03.02 Marc Vandercammen, directeur van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO) (*Frans*) : Ik zal het advies van het Observatorium van de Rechten van het Internet over de bescherming van de minderjarigen, dat het in samenspraak met de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft uitgebracht, samenvatten. Het doel bestond erin in de nodige middelen te voorzien om ervoor te zorgen dat jongeren niet in aanraking komen met verderfelijke sites. Daartoe moet het internet een beveiligde en eerlijke ruimte worden. Vijf oplossingen werden aangereikt: de "on line" identificatie van de minderjarigen, de invoering van een filter, het toekennen van een keurmerk aan sites, de kwestie van de domeinnamen en de aan de regelgeving aan te brengen verbeteringen.

De eerste vaststelling is dat het internet een specifiek medium is: om het even wie kan er om het even wat op doen. Sommigen, zoals minderjarigen, bevinden er zich in een zwakke positie (ze worden op allerlei manieren "aangesproken") omdat zij nog geen kritische geest hebben ontwikkeld (laagdrempelige toegang tot "pornosites", bijvoorbeeld). Er zijn onvoldoende specifieke regels voor de bescherming van de minderjarigen en de krachtlijnen blijven te theoretisch.

In het advies van het Observatorium geeft men eerst een overzicht van wat er elders gebeurt teneinde na te gaan of er ter zake geen harmonisatie moet komen, hetzij inzake het vaststellen van een leeftijdsgrens voor de toegang, hetzij met betrekking tot strafrechtelijke bepalingen of de verplichting om de toegang voor minderjarigen te controleren. Het Observatorium stelt dus voor het Belgisch en Europees regelgevend kader over de controle van de toegang voor minderjarigen aan te passen en de invoering van een statuut van derde "vertrouwensinstantie" in te voeren, met name een betrouwbaar orgaan dat met de controle zou worden belast en een onderscheid zou kunnen maken tussen de sites "voor volwassenen" en die waartoe minderjarigen toegang mogen hebben.

Wat de invoering van een filter betreft, kan de installering worden overwogen van software die de toegang tot onaangepaste sites blokkeert. Er moet rekening worden gehouden met bepaalde problemen, zoals de uiteenlopende prijzen van die software en hun onmiskenbare beperkingen. Het Observatorium moedigt het gebruik van die software evenwel aan en suggereert dat de bevolking zou worden aangespoord om ze te gebruiken, dat de browsers daarmee op grote

de confiance» et d'imposer aux fournisseurs d'accès l'obligation de fournir un système de filtrage à leurs clients.

En matière de labellisation des noms de domaine, il faut l'accorder à des sites dignes de confiance. Nous avons une excellente loi de protection des consommateurs ; qu'on l'applique dans ce domaine ! Il faut viser au respect de la dignité des mineurs, de l'ordre public et de la vie privée. Pour cela, on pourrait formaliser une licence et mettre au point des sanctions. Les propositions de l'Observatoire sont d'impliquer les autorités dans l'attribution des noms de domaine, de leur accorder un droit d'intervention ainsi que la possibilité de faire cesser l'activité en cas d'infraction, et un label complémentaire pour les sites à destination des jeunes. La labellisation n'est envisageable qu'aux conditions que les sites soient certifiés par un organisme accrédité auprès des pouvoirs publics pour ce type de contrôle.

Au niveau législatif, tout est à faire. Il faudrait créer une norme générale, souple et efficace, qui, comme dans le secteur audiovisuel, permettrait une corégulation entre les différents partenaires.

Voici un exemple de directive efficace dans le secteur audiovisuel : la publicité ne peut pas inciter directement le mineur à l'achat d'un objet ou d'un service, ni indirectement en persuadant les adultes à acheter ; elle ne peut pas exploiter chez le mineur la confiance qu'il a dans les adultes, elle ne peut pas le mettre en situation dangereuse. Nos recommandations peuvent être trouvées dans l'avis rendu par l'Observatoire.

Il existe des propositions de loi visant à traiter des points particuliers. L'engagement avec les autres partenaires que sont le CRIOC, Child focus, le Centre pour l'égalité des chances, l'ISPA et le centre d'information et d'avis sur les organisations sectaires nuisibles poursuit l'objectif d'installer un point central en Belgique qui permette de traiter l'ensemble des questions.

04 Protection de la vie privée des mineurs sur l'internet: l'avis de la Commission de la protection de la vie privée

schaal en automatisch zouden worden uitgerust, dat de sites door een derde "vertrouwensinstantie" in categorieën zouden worden ingedeeld en dat de internetproviders zouden worden verplicht hun cliënten een filtersysteem aan te bieden.

Inzake het verlenen van een keurmerk aan domeinnamen, moeten betrouwbare sites zo'n label krijgen. Wij beschikken over een uitstekende wet ter bescherming van de consumenten : men moet die ook op dat gebied toepassen! Men moet de waardigheid van de minderjarigen respecteren en de openbare orde en de privacy eerbiedigen. Daartoe zou men een formeel systeem van vergunningen kunnen uitwerken en in sancties kunnen voorzien. Het Observatorium stelt voor de autoriteiten bij de toekenning van domeinnamen te betrekken, hen een interventierecht toe te kennen, hen de mogelijkheid te geven de activiteiten in geval van inbreuken te laten stopzetten en een aanvullend keurmerk uit te werken voor sites die voor jongeren zijn bestemd. Een label kan enkel worden toegekend als de site goedgekeurd werd door een instantie die door de overheid erkend werd om dergelijke controles uit te voeren.

Op wetgevend vlak staat men nog nergens. Er zou een algemene, soepele en doeltreffende norm moeten worden uitgewerkt die, net als in de audiovisuele sector, een coregulering met de diverse betrokken partners mogelijk zou maken. Ziehier een voorbeeld van een efficiënte richtlijn in de audiovisuele sector : de reclame mag de minderjarige niet rechtstreeks aanzetten tot de aankoop van een voorwerp of een dienst, en evenmin onrechtstreeks door de volwassenen te overtuigen om tot de aankoop over te gaan ; de reclame mag het vertrouwen van de jongeren in de volwassenen niet misbruiken en de jongeren niet in een gevaarlijke situatie doen verzeilen. Onze aanbevelingen staan te lezen in het advies dat door het Observatorium werd uitgebracht.

Er bestaan wetsvoorstellen die strekken tot regeling van bepaalde bijzondere aspecten. De samenwerking met de andere partners, namelijk het OIVO, Child Focus, het Centrum voor gelijkheid van kansen en het informatie- en adviescentrum inzake schadelijke sectorische organisaties heeft tot doel alle kwesties centraal te behandelen, vanuit een centraal meldpunt in België.

04 Bescherming van het privé-leven van de minderjarigen op het internet: het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

04.01 Le président (*en néerlandais*): L'orateur suivant est M. Eric Van Hove, professeur émérite de l'Université d'Anvers et membre de la Commission de la protection de la vie privée.

04.02 Professor **Eric Van Hove**, membre de la Commission de la protection de la vie privée (*en néerlandais*): L'avènement de l'internet a aussitôt amené son lot de problèmes en matière de protection des personnes et de leur vie privée. Il est évident que l'internet constitue un enrichissement en tant que moyen de communication entre personnes et entre instances. L'internet se situe dans le prolongement logique de l'imprimerie et des médias. Ces premières révolutions ont parfois suscité des réactions de crispation et des tentatives visant à prendre barre sur les nouveautés et à y mettre des restrictions. Songeons à l'Index ou au contrôle des films. Il ne faudrait pas que l'on assiste à une semblable mise sous tutelle en ce qui concerne l'internet; il convient au contraire de rechercher un équilibre entre ouverture et protection.

Les problèmes inhérents à l'internet n'ont en fait rien de nouveau. Je parlerais plutôt d'ancienne criminalité sous des dehors modernes. Le vol, la pédophilie et la fraude ont toujours existé mais ils revêtent aujourd'hui une forme électronique. Par ailleurs, l'internet nous expose tous, malgré nos innombrables mesures de précaution, à une publicité envahissante.

Il est indéniable que l'internet présente des avantages considérables, mais chacun de ces avantages est assorti d'inconvénients. L'émancipation que permet le réseau est contrebalancée par la vulnérabilité d'utilisateurs mal préparés; la grande accessibilité par le manque de protection. Comment pouvons-nous protéger efficacement les internautes ?

Si les parents se plaignent de ce à quoi les enfants peuvent être confrontés sur l'internet, de quel côté le problème se situe-t-il, de celui des parents ou des enfants ? Nous devrions peut-être oser faire le pari que la résistance morale des enfants est à la hauteur de leurs intérêts. Cette capacité de résistance, qui, espérons-le, ne se muera pas en un cynisme précoce, peut à mon sens neutraliser bien des dangers. Il importe dès lors de rendre les citoyens plus assertifs et d'augmenter leur résistance morale. Une telle démarche rendrait inutiles beaucoup de formes de protection paternalistes et quelque peu vieillottes.

04.01 De voorzitter (*Nederlands*): De heer Eric Van Hove, professor-emeritus aan de Universiteit Antwerpen en lid van de Commissie voor de bescherming voor de persoonlijke levenssfeer, is de volgende spreker.

04.02 Professor **Eric Van Hove**, lid van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (*Nederlands*): Met de opkomst van het internet rezen meteen ook problemen inzake de bescherming van het individu en zijn privacy. Het is duidelijk dat het internet een verrijking is als communicatiemiddel tussen personen en instanties. Na de boekdrukkunst en de media is het internet een logische volgende stap. Op die vorige revoluties werd nogal eens verkrampd gereageerd met pogingen om vat te krijgen op de vernieuwingen en ze in te perken. Denk aan de boekenindex of de filmkeuring. Met het internet mogen we niet dezelfde weg van betutteling opgaan, maar moeten we een evenwicht zoeken tussen openheid en bescherming.

De problemen die met het internet samenhangen, zijn in feite niet echt nieuw. Ik zou ze eerder omschrijven als oude criminaliteit in een nieuw kleedje. Diefstal, kindermisbruik en fraude hebben altijd bestaan, maar krijgen nu een elektronische verpakking. Voorts confronteert het internet ons allen, ondanks onze talloze voorzorgsmaatregelen, met veel opdringerige reclame.

Het internet heeft onmiskenbaar grote voordelen, maar die voordelen hebben elk hun nadelen. Tegenover de ontvoogding teweeggebracht door het net staat de kwetsbaarheid van onvoorbereide gebruikers. Tegenover de grote toegankelijkheid staat het gebrek aan bescherming. Hoe kunnen we de gebruikers passend beschermen?

Als ouders klagen over hetgeen waarmee hun kinderen via het internet in contact komen, wie heeft er dan een probleem, de ouders of het kind? Misschien moeten we er durven op vertrouwen dat de weerbaarheid van een kind gelijke tred houdt met zijn interesses. Die weerbaarheid, die hopelijk niet resulteert in vroegtijdig cynisme, kan mijns inziens veel gevaren neutraliseren. Het komt er dus op aan mensen mondiger en weerbaarder te maken. Dat kan veel paternalistische en wat oubollige bescherming overbodig maken.

A mon estime, la menace de l'internet réside surtout dans sa nature de réseau mondial et universel d'information qui, lentement mais sûrement, tisse autour du citoyen une toile d'informations spécifiques et présente de cette manière un risque de manipulation. La plupart des internautes ignorent que tout échange sur l'internet révèle des renseignements les concernant. Ces données peuvent alors être analysées et étudiées. Les informations ainsi récoltées forment les pièces d'un grand puzzle, qui englobe en fin de compte tous les aspects de la vie de l'internaute. Les dangers de cette évolution pour la protection de la vie privée sont évidents.

Dans ce contexte, l'évolution du rôle de la Commission de la protection de la vie privée est lui aussi inévitable: d'un instrument permettant d'évaluer les nouvelles lois au regard de la législation existante en matière de protection de la vie privée, la Commission devient un organe d'avis qui, par l'intermédiaire de comités sectoriels mixtes et sur la base d'un monitoring direct des sources d'information, trace une frontière entre ce qui est licite et ce qui ne l'est pas. Cette évolution du fonctionnement de la Commission s'accompagne d'une adaptation de son statut et d'une augmentation des moyens dont elle dispose. Ce nouveau rôle de la Commission apparaîtra pleinement au cours de cette année.

Comment le citoyen doit-il réagir face à l'évolution fulgurante de l'internet et à l'échange d'informations qu'il permet? L'internaute est aux prises avec deux paradoxes. Le premier est la contradiction entre la grande accessibilité et le caractère informel d'une part et la durabilité d'autre part: un courriel est souvent envoyé dans un contexte de rapidité, de spontanéité et d'absence d'étiquette formelle, tout en étant aussi durable qu'un envoi recommandé. Il laisse une trace à quatre endroits au moins. L'internaute est souvent trop peu conscient des traces que laisse l'utilisation de l'internet: si les avantages sont évidents sur le plan de la lutte contre la criminalité, il peut être question d'atteinte à la vie privée.

Le deuxième paradoxe réside dans la contradiction entre l'intimité de la proximité et le gigantisme du traitement des données. Considérons un exemple en guise de boutade: par le simple fait d'acheter une barre chocolatée en utilisant une carte de client dans un supermarché, je reçois à vie des publicités pour des fabricants de chocolat. Mais aussi, cet

Ik zie het bedreigende karakter van internet vooral in zijn hoedanigheid van wereldomspannend en alomvattend netwerk van informatieverstrekking dat langzaam maar zeker een web van specifieke informatie rond en over de burger weeft en op die manier een gevaar van manipulatie inhoudt. Weinigen beseffen dat elke communicatie via internet gegevens over de gebruiker oplevert. Die gegevens kunnen dan worden geanalyseerd en bestudeerd. De alzo vergaarde gegevens worden stukjes van één grote puzzel, die uiteindelijk alle aspecten van de levenswandel van de internetgebruiker omvat. De gevaren die deze evolutie inhoudt voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, zijn vanzelfsprekend.

In deze context is het evident dat ook de rol van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer evolueert: van instrument om nieuwe wetten aan de bestaande wetgeving inzake de privacy te toetsen wordt de Commissie tot een adviesorgaan dat via gemengde sectorale comités en op basis van een rechtstreekse monitoring van de informatiestromen bepaalt wat kan en wat niet kan. Deze evolutie in haar werking gaat voor de Commissie gepaard met een aangepast statuut en een toename van de middelen. Deze gewijzigde rol zal in de loop van dit jaar ten volle blijken.

Hoe moet de burger reageren ten overstaan van de razendsnelle evolutie inzake internet en de hierbij horende informatie-uitwisseling? De internetgebruiker wordt met twee paradoxen geconfronteerd. Op de eerste plaats is er de paradox tussen grote toegankelijkheid en informaliteit enerzijds en duurzaamheid anderzijds: het sturen van een e-mail gebeurt veelal in een context van vlothed, spontaneïteit en afwezigheid van formele etiquette, maar heeft wél de duurzaamheid van een aangetekend schrijven. Een verstuurd e-mail laat op minstens vier plaatsen sporen na. De internaut beseft vaak nog te weinig hoezeer elk gebruik van het internet sporen nalaat: dit is natuurlijk positief voor de criminaliteitsbestrijding, maar het kan een inbreuk zijn op de privacy.

De tweede paradox is de tegenstelling tussen de intimiteit van de kleinschaligheid enerzijds en de grootschaligheid van de gegevensverwerking anderzijds. Om het met een boutade te zeggen: de met een klantenkaart betaalde aankoop van een reep chocolade in een warenhuis levert me levenslang publiciteit op vanwege

achat peut éventuellement apparaître dans l'état de santé personnel renseigné dans mon dossier médical.

Il est donc évident que l'évolution ultra-rapide de l'internet et du traitement de données sur support électronique pose de nombreux défis aux citoyens et que nous n'avons pas encore une vision claire de la manière de gérer tout cela et de concilier les paradoxes.

05 Protection des mineurs sur l'internet: quelle action pour le gouvernement ?

05.01 Le président: Je cède la parole à Mme Marie-Claude Maertens, membre de la cellule Informatique du cabinet de la ministre de la Justice, Mme Onkelinx.

05.02 Marie-Claude Maertens (en néerlandais): La ministre Onkelinx ne pourra assister au colloque et vous prie d'excuser son absence. Elle m'a demandé de vous dire combien elle apprécie l'excellence et l'utilité de cette initiative.

(En français) L'internet est un réseau mondial de communication d'un usage facile. Mais lors de sa création, on n'imaginait pas la portée qu'il prendrait ni certains des problèmes qu'il poserait, notamment celui de la pédopornographie.

Le caractère international de ce réseau pose la question de la territorialité, et exige des initiatives législatives nationales et européennes.

Une surveillance proactive du réseau est-elle possible? Sinon, les infractions doivent être immédiatement dénoncées.

Le Journal Officiel européen vient de publier la directive-cadre du 22 décembre 2003 relative à l'exploitation sexuelle des enfants et à la pédophilie. Ce texte, qui sera le droit européen en la matière, définit ce qu'est un mineur (toute personne de moins de 18 ans), les actes incriminés (la détention de matériel pédopornographique est incluse) et la pédopornographie. L'incitation, la tentative et la complicité sont également réprimées.

Sur beaucoup de points la législation belge,

chocoladeproducenten, maar kan eventueel ook in mijn persoonlijk gezondheidsprofiel in mijn medisch dossier terecht komen.

Het is bijgevolg duidelijk dat de razendsnelle evolutie van het internet en van de elektronische gegevensverwerking de burgers voor heel wat uitdagingen plaatst en dat wij nog altijd geen duidelijk zicht hebben op de beheersbaarheid ervan en op het verzoenen van de paradoxen.

05 Bescherming van de minderjarigen op het internet: rol van de regering?

05.01 De voorzitter: Ik geef het woord aan mevrouw Marie-Claude Maertens, die lid is van de Informaticacel van het kabinet van Justitieminister Onkelinx.

05.02 Marie-Claude Maertens (Nederlands): Minister Onkelinx laat zich verontschuldigen. Ze kan niet aanwezig kan zijn bij dit colloquium. Ze heeft me gevraagd expliciet te benadrukken hoezeer ze deze organisatie als een uitstekend en nuttig initiatief beschouwt.

(Frans) Het internet is een wereldwijd, laagdrempelig communicatienetwerk. Toen het werd ontworpen, kon men echter niet voorspellen hoe ingrijpend het zou worden en welke problemen, met name op het vlak van kinderpornografie, het met zich zou brengen.

In het licht van het internationale karakter van dat netwerk rijst de vraag of het territorialiteitsbeginsel al dan niet van toepassing is. Ter zake dienen zowel op nationaal als op Europees vlak wetgevende initiatieven te worden genomen.

Is het mogelijk een proactief toezicht over het netwerk uit te oefenen? Indien dat niet het geval is, moeten strafbare feiten onverwijld worden gemeld.

In het Officieel Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen werd recentelijk het kaderbesluit van 22 december 2003 ter bestrijding van seksuele uitbuiting van kinderen en kinderpornografie gepubliceerd. Die tekst vormt de grondslag van het Europees recht in dat verband. De tekst omschrijft de begrippen 'kind' (als een persoon die jonger is dan achttien jaar) en 'kinderpornografie' en geeft een overzicht van de strafbare feiten (het in bezit hebben van kinderpornografie wordt eveneens strafbaar gesteld). Uitlokking, medeplichtigheid en poging worden eveneens bestraft.

Op heel wat punten is de Belgische wetgeving,

notamment par la loi du 13 avril 1985, est déjà en accord avec ce texte. Par exemple, la possession de matériel pédopornographique, quelque en soit le support, est punissable.

La lutte contre ce fléau doit être internationale et multidisciplinaire.

Nous pouvons nous féliciter des succès remportés par la *Federal Computer Crime Unit*. La FCCU signale que 75% des plaintes initiales concernent des faits de pédophilie ou de pédopornographie. En 2002, elle a ouvert 43 dossiers ; en 2003, 38. Cette diminution est la résultante de la crainte du contrôle exercé par cette unité. A l'étranger, par contre, les chiffres sont en hausse.

Nous pouvons encore nous féliciter des résultats de la collaboration avec *Child Focus*.

Il existe, par ailleurs, un fichier européen, géré par le secrétaire général d'Interpol, qui est un outil performant.

Le 28 mai 1999, un accord a été conclu entre l'ISPA, association belge des *providers*, le vice-premier ministre et ministre des Communications et le ministre de la Justice, qui constitue à l'heure actuelle un modèle pour les autres pays européens.

Il est également important de sensibiliser les parents à la problématique et de soutenir l'apprentissage de l'utilisation critique de l'internet.

Il faut favoriser le développement de bases de données internationales. La dimension internationale des réseaux rend en effet indispensable une collaboration internationale en vue de les combattre.

Interpol exécute des missions de grande envergure pour démanteler les réseaux internationaux.

Certaines utilisations litigieuses ne doivent pas occulter les fantastiques possibilités offertes par le réseau. Par ailleurs, le problème principal demeure l'exploitation sexuelle proprement dite des enfants, qui est souvent imputable à l'entourage direct de ceux-ci. On est encore loin, dans certains pays, d'une société "enfants admis". Réjouissons-nous donc que, dans notre pays, cette problématique soit primordiale. Nous ne devons pas ménager nos efforts, en particulier pour faire face aux difficultés qui surgiront du fait de l'apparition de nouvelles technologies (*Applaudissements*).

meer bepaald de wet van 13 april 1995, al in overeenstemming met de Europese tekst. Zo is het bezit van kinderpornografisch materiaal, ongeacht de beeldrager, strafbaar.

Deze plaag moet op het internationale vlak en via een multidisciplinaire aanpak worden bestreden.

We kunnen prat gaan op de successen die de *Federal Computer Crime Unit* behaalde. Volgens die Unit heeft 75 % van de aanvankelijke klachten betrekking op pedofilie of kinderpornografie. In 2002 en in 2003 werden respectievelijk 43 dossiers en 38 dossiers geopend. Die daling vloeit voort uit het ontradend effect van het toezicht dat die eenheid uitoefent. In het buitenland gaan de cijfers nog steeds in stijgende lijn.

Ook de samenwerking met *Child Focus* werpt vrucht af.

Ook de Europese databank, die door de secretaris-generaal van Interpol wordt beheerd, is een nuttig werkinstrument.

Op 28 mei 1999 werd tussen ISPA, de Belgische vereniging van internetproviders, de vice-eerste minister en minister van Telecommunicatie en de minister van Justitie een samenwerkingsakkoord gesloten, dat nog steeds model staat voor de andere Europese landen.

Het is echter net zo belangrijk de ouders voor deze problematiek te sensibiliseren en initiatieven die ertoe strekken kritisch te leren omgaan met het internet, aan te moedigen.

De ontwikkeling van internationale databanken moet in de hand worden gewerkt. De internationale netwerken kunnen immers enkel via internationale samenwerking worden aangepakt.

Interpol voert grootscheepse acties om de internationale netwerken te ontmantelen.

De bestaande misbruiken mogen echter de onvoorstelbare mogelijkheden die het internet biedt niet doen vergeten. Overigens blijkt het kernprobleem de eigenlijke seksuele uitbuiting van de kinderen, waarvoor de naaste omgeving doorgaans verantwoordelijk is. Sommige landen staan nog ver van een samenleving waarin 'kinderen echt toegelaten zijn'. Het kan ons dus enkel vreugdevol stemmen dat ons land zoveel aandacht schenkt aan dit probleem. We moeten op die weg voortgaan, onder meer om de moeilijkheden die zullen voortvloeien uit het

opduiken van nieuwe technologieën het hoofd te bieden. (*Applaus*).

06 Questions et réponses

06.01 Roel Deseyn (CD&V) (*en néerlandais*): Il me semble pouvoir déduire de l'intervention du professeur Van Hove que celui-ci plaide plutôt pour une autorégulation par le citoyen que pour un cadre juridique et légal bien défini. Cette impression est-elle correcte ?

06.02 Eric Massin (PS) (*en français*): Ma question s'adresse à MM. Verbiest et Vandercammen. En ce qui concerne les propositions de loi qui pourraient être déposées, ne serait-il pas utile de se diriger vers une co-régulation quant à l'accréditation des sites, en tout cas en Belgique, de manière à pouvoir ainsi contrôler leur contenu ?

06.03 Magda De Meyer (sp.a-spirit) (*en néerlandais*): Un cadre juridique a été instauré en Allemagne il y a à peu près cinq ans de cela. Ce système fonctionne-t-il et est-il efficace ?

06.04 Eric Van Hove (*en néerlandais*) : Rien n'est plus inutile qu'une législation dont le respect ne peut être contrôlé, une législation symbolique en somme. Seuls les fournisseurs d'accès peuvent exercer un certain contrôle sur le trafic internet. Conformément toutefois à l'un des principes de base de la législation en matière de télécommunications, le transporteur de l'information ne peut être rendu responsable de son contenu. Il en va par exemple de même en matière de téléphonie. On ne peut obliger un fournisseur d'accès à surveiller et filtrer toutes les données. Je suis partisan d'une éducation du citoyen en ce qui concerne l'utilisation d'internet. Il convient de lui apprendre, le cas échéant à l'aide d'une série de programmes, à maîtriser efficacement ces gigantesques flux de données. Quoi qu'il en soit, le risque qu'un utilisateur soit trompé ou abusé demeurera toujours.

06.05 Marc Vandercammen (*en français*): Le premier problème est la régulation du point de vue économique. Aujourd'hui, les noms de domaine sont attribués sur la base d'une réglementation. Mais le contenu préjudiciable aux mineurs, quant à lui, relève d'une appréciation plus difficile à effectuer. Je ne crois pas que la législation soit suffisante en la matière mais elle peut servir à donner un cadre et organiser un contrôle. Actuellement, les intentions de contrôle exprimées par les *providers* sont surtout déclaratoires. Un système hybride doit être envisagé, pour couvrir

06 Vragen en antwoorden

06.01 Roel Deseyn (CD&V) (*Nederlands*): Ik meen uit de tussenkomst van professor Van Hove begrepen te hebben dat hij eerder pleit voor een zelfregulering door de burgers zelf dan voor een welomlijnd juridisch-wettelijk kader. Klopt die indruk?

06.02 Eric Massin (PS) (*Frans*): Ik heb een vraag voor de heren Verbiest en Vandercammen. Zou men in de wetsvoorstellen die mogelijk zouden worden ingediend, niet beter opteren voor coregulering wat de accreditatie van de sites betreft, in ieder geval in België, teneinde zo de webinhoud te kunnen controleren?

06.03 Magda De Meyer (sp.a-spirit) (*Nederlands*): In Duitsland werd een vijftal jaren geleden een juridisch kader ingevoerd. Is dat werkzaam en efficiënt?

06.04 Eric Van Hove (*Nederlands*): Niets is zinlozer dan een wetgeving waarop geen controle mogelijk is, een symbolische wetgeving bij wijze van spreken. De enige mogelijke greep op het internetgebruik loopt via de providers. Er bestaat echter een basisprincipe in de wetgeving inzake telecommunicatie dat de vervoerder van de informatiestromen niet verantwoordelijk mag worden gesteld voor de inhoud ervan. Dit is bijvoorbeeld ook zo in de telefonie. Men kan de provider niet verplichten alle gegevens aan een filtering en monitoring te onderwerpen. Ik ben een voorstander van het opvoeden van de burger inzake internetgebruik. Men moet hem, eventueel via allerlei programma's, leren die massale gegevensstromen efficiënt te hanteren. Dit zal vanzelfsprekend nooit uitsluiten dat er altijd gebruikers bedrogen of om de tuin geleid zullen worden.

06.05 Marc Vandercammen (*Frans*): Het eerste probleem betreft de regulering uit economisch oogpunt. Vandaag worden de domeinnamen toegekend op grond van een regelgeving. Maar of de inhoud al dan niet schadelijk is voor minderjarigen valt dan weer moeilijker uit te maken. Ik geloof niet dat de wetgeving terzake toereikend is, maar zij kan nuttig zijn om een kader aan te reiken en een controle in te stellen. Momenteel houden de *providers* het op het stuk van de controle vooral bij intentieverklaringen. Er moet werk worden gemaakt van een gemengd systeem,

notamment le phénomène des GSM, de plus en plus lié à celui de l'Internet.

06.06 Thibault Verbiest (*en français*): On appelle cela la labellisation, mais c'est la même idée. L'Observatoire vise à atteindre les mêmes objectifs, mais par des moyens différents. Le cryptage existe déjà. Il reste à définir les hypothèses d'accréditation.

Nous recommandons d'autres moyens que les labels. Ceux-ci sont déjà trop nombreux. Nous optons plutôt pour un nom de domaine réservé pour les mineurs. Ce qui est très important, c'est la classification de contenu, qui permet un filtrage efficace.

L'Allemagne nous a inspirés. Les Allemands ont réglé les problèmes des compétences, de l'accès des mineurs, et de la définition du contenu préjudiciable. Nous recommandons la co-régulation sur le modèle de ce que font les Allemands. Il faut par ailleurs traiter les aspects liés à l'interdiction d'exposer les mineurs. Il faut pour cela définir les mesures raisonnables et la notion de contenu préjudiciable. Or cela ne fait pas l'unanimité. Tout le monde est d'accord sur la définition de la pornographie, mais c'est plus problématique pour la violence ou le racisme. L'évaluation du système allemand n'est pas encore possible car ce système n'est en vigueur que depuis avril 2003.

06.07 Le président (*en néerlandais*): Mme Mia De Schamphelaere, membre du CD&V, a déposé une proposition de loi visant à renforcer la sécurité des sites internet pour éviter que les enfants puissent accéder à des informations qui leur soient néfastes. La proposition de loi vise à réguler cette matière. Ce colloque me semble pour elle l'occasion d'exposer brièvement sa proposition de loi.

06.08 Mia De Schamphelaere (CD&V) (*en néerlandais*): Nous avons évoqué le thème des enfants avec *Test-Achats* et le *Gezinsbond*. Nul ne conteste que l'internet soit un instrument utile pour collecter des informations mais chacun s'accorde pour dire qu'il comporte aussi des dangers. Il faudrait empêcher l'accès à des contenus illicites tels que les sites pornographiques et racistes ainsi que les informations nuisibles pour certaines catégories d'âge.

Ma proposition de loi privilégie l'autorégulation par le biais des fournisseurs d'accès qui doivent eux-

dat ook de GSM-toestellen omvat. Zij worden immers almaar vaker in verbinding met het internet gebruikt.

06.06 Thibaut Verbiest: (*Frans*): Men noemt dat het keurmerk, maar de idee is dezelfde. Het Observatorium streeft dezelfde doelstellingen na, maar wil die met andere middelen bereiken. De codering bestaat al. Nu moeten nog de accreditatiehypothese worden gedefinieerd.

Wij bevelen andere methoden aan dan het instellen van een keurmerk. Er zijn nu al te veel keurmerken. Wij opteren veeleer voor een domeinnaam die voor jongeren wordt voorbehouden. Wat zeer belangrijk is, is de classificatie van de inhoud, die een doeltreffende filtrering mogelijk maakt.

Wij hebben ons door het Duitse model laten leiden. In Duitsland werden de bevoegdheidsproblemen, de toegang voor minderjarigen en de definitie van de schadelijke inhoud geregeld. Wij bevelen een coregulering naar Duits model aan. Tevens moeten de aspecten worden behandeld die verband houden met het verbod om minderjarigen te vertonen. Daartoe moeten redelijke maatregelen worden uitgewerkt en moet het begrip "schadelijke inhoud" nauwkeurig worden omschreven. De meningen daarover lopen echter uiteen. Er heerst een grote eensgezindheid over de definitie van pornografie, maar voor geweld en racisme ligt dat moeilijker. Het Duitse systeem kan nog niet worden geëvalueerd want het is nog maar sinds april 2003 van kracht.

06.07 De voorzitter (*Nederlands*): Mevrouw Mia De Schamphelaere van CD&V heeft een wetsvoorstel ingediend ter beveiliging van kinderen tegen de schadelijke inhoud van sommige internetsites. Het wetsvoorstel heeft tot doel regulerend op te treden. Dit colloquium lijkt mij een geschikt moment om haar het wetsvoorstel kort te laten toelichten.

06.08 Mia De Schamphelaere (CD&V) (*Nederlands*): Met Test-Aankoop en de Gezinsbond spraken wij over kinderen en het internet. Het internet wordt algemeen aanvaard als zijnde een nuttig instrument om informatie te verzamelen, maar iedereen erkent dat er gevaren aan verbonden zijn. Verboden inhoud, zoals pornografische en racistische sites, en informatie die schadelijk kan zijn voor bepaalde leeftijden, moet kunnen worden afgeblokt.

Mijn wetsvoorstel opteert voor zelfregulering via de

mêmes fournir gratuitement les filtres nécessaires. Il existe des filtres américains et européens, dont les seconds correspondent davantage à l'échelle des valeurs européenne. Ces filtres doivent être agréés par le ministre et codés par les personnes compétentes.

Une autre possibilité consiste peut-être à créer un site faïtier pour tous les contenus "enfants admis", auquel sera attribué le label "child.be" ou "enfant.be". D'aucuns estiment toutefois qu'une telle mesure serait précisément de nature à attirer des personnes malintentionnées.

06.09 **Le président** (*en néerlandais*): Je propose de suspendre notre réunion pendant une vingtaine de minutes, le temps d'une pause-café.

(*En français*): L'expertise dont disposent les spécialistes est très grande. Malheureusement, nous devons respecter le temps qui nous est imparti. J'espère en conséquence qu'on profitera de la pause «informelle» pour échanger des informations.

07 **Commerce électronique: faut-il encore légiférer? (paiements électroniques, publicité en ligne etc.)**

07.01 **Etienne Montero**, membre de l'Observatoire des Droits de l'Internet, professeur aux Facultés Notre-Dame de la Paix à Namur, membre du centre de recherches informatiques et Droit (CRID) (*en français*): Le commerce électronique ne connaît pas le développement promis à ses débuts. Les obstacles sont d'abord d'ordre psychologique. Toute vente à distance suppose l'absence de contact tangible avec le produit et de rapport direct avec le vendeur. Les commerçants en ligne ne bénéficient pas encore de renommée; au contraire c'est plutôt une réputation d'insécurité qui caractérise l'internet.

Ces difficultés se mêlent souvent à des obstacles d'ordre juridique et c'est dans cette mesure qu'elles sont susceptibles d'être traitées au niveau politique et juridique.

Parmi les obstacles juridiques, on épingle l'incertitude sur le cadre légal applicable. Un effort a pourtant déjà été accompli. Parmi les textes applicables, outre le Code civil, il faut mentionner les articles 77 à 83 de la loi sur les pratiques du commerce, relatifs aux contrats à distance, la loi du 20 octobre 2000 définissant la signature électronique, la loi du 9 juillet 2001 relative aux

providers, die zelf en gratis de nodige filters moeten leveren. Er bestaan Amerikaans en Europese filters. De laatste zijn het best afgestemd op ons Europese waardesysteem. Die filters moeten worden erkend door de minister en door bevoegden worden gecodeerd.

Een andere mogelijkheid bestaat er misschien in dat een soort overkoepelende site wordt gecreëerd voor alles wat kindvriendelijk is en die het label "child.be" of "kind.be" krijgt, maar dat zou naar verluidt juist personen met dubieuze bedoelingen kunnen aantrekken.

06.09 **De voorzitter** (*Nederlands*): Ik stel voor onze vergadering een twintigtal minuten te onderbreken voor een koffiepauze.

(*Frans*): De aanwezige deskundigen beschikken over veel expertise. Het is jammer dat de tijd beperkt is. Ik hoop dat ook de informele pauzemomenten worden gebruikt om informatie uit te wisselen.

07 **E-commerce: moet de wetgever tussenkomen? (elektronische betaalmiddelen en e-marketing enz.)**

07.01 **Etienne Montero**, lid van het Observatorium van de Rechten op het Internet, professor aan de Facultés Notre-Dame de la Paix in Namen, lid van het Centre de Recherches Informatiques et Droit (CRID) (*Frans*): De elektronische handel werd niet het verwachte succesverhaal. Vooreerst is er een aantal psychologische drempels. Bij de verkoop op afstand kan het product niet worden aangeraakt en is er geen rechtstreeks contact met de verkoper. De on-linehandelaars kunnen nog niet op hun reputatie bogen, aangezien internet vooral met onveiligheid in verband wordt gebracht.

Daarnaast zijn er echter ook vaak juridische hinderpalen. Dat aspect behoort tot het werktein van politici en juristen. Een van de juridische struikelstenen is zeker de onzekerheid omtrent het wettelijk kader.

Toch werd al een deel van de weg afgelegd. Zo kan, naast het burgerlijk wetboek, worden verwezen naar de artikelen 77 tot 83 van de wet op de handelspraktijken, betreffende de op afstand gesloten overeenkomsten, de wet van 20 oktober 2000 tot omschrijving van de elektronische handtekening, de wet van 9 juli 2001 betreffende elektronische handtekeningen en

signatures électroniques et aux services de certification, l'arrêté royal du 6 décembre 2002 relatif au contrôle des prestataires délivrant des certificats qualifiés, la loi du 17 juillet 2002 relative aux instruments de transfert électronique de fonds, l'article 144^{octies} de la loi du 21 mars 1991, libéralisant le recommandé électronique, les lois du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, l'arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique, et la loi du 28 janvier 2004 relative à la facturation électronique. Ces textes sont relativement ignorés parce que nouveaux et complexes. Le remède tient dans une meilleure information. L'Observatoire formule une série de suggestions à cet égard.

Une autre difficulté est la crainte des consommateurs d'effectuer des paiements sur le net vu l'absence réelle ou supposée de sécurité et l'exigence fréquente de paiement anticipé. L'article 80, §3, al.1^{er} de la loi du 12 juin 1991 mentionne pourtant que parmi les modes de paiement, au moins un doit permettre au consommateur de ne payer qu'après la fin du délai de renonciation, soit au minimum sept jours après le lendemain de la livraison du bien.

En pratique, peu de sites respectent le prescrit légal. Le consommateur doit en général régler par carte de crédit ou virement bancaire et le vendeur attend que son compte soit crédité pour envoyer le produit, par crainte des fausses identités ou du non-paiement des produits livrés. Mais le consommateur peut à l'inverse craindre que le produit payé ne soit pas livré.

Cependant, si le vendeur apporte la preuve qu'il peut rembourser le consommateur, il peut exiger le paiement anticipé. L'adoption de l'arrêté royal concrétisant cette volonté du législateur permettrait d'éviter des pratiques contraires à la loi et qui ne servent l'intérêt d'aucune des parties.

En effet, les commerçants qui respectent la loi courent le risque de ne plus être concurrentiels sur un marché tant national qu'international. Rappelons que l'interdiction du paiement anticipé est une spécificité belge. Ceux qui privilégient une gestion rigoureuse du risque se livrent quant à eux à une pratique illégale. Les consommateurs n'ont aucune

certificatiediensten, het koninklijk besluit van 6 december 2002 betreffende het toezicht op de dienstverleners die gekwalificeerde certificaten afleveren, de wet van 17 juli 2002 betreffende de instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, artikel 144^{octies} van de wet van 21 maart 1991 betreffende de liberalisering van de aangetekende elektronische post, de wetten van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, het koninklijk besluit van 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post en de wet van 28 januari 2004 betreffende de elektronische facturering. Die – nieuwe en ingewikkelde – teksten zijn nog niet zo goed ingeburgerd. Om dat euvel te verhelpen dient de informatieverstrekking te worden verbeterd. Het Observatorium formuleert in dat verband een reeks suggesties.

Anderzijds staat de consument huiverachtig tegenover betalingen via internet, omdat die onveilig zijn of als dusdanig worden beschouwd. Vaak wordt ook gevraagd vooraf te betalen. Overeenkomstig artikel 80, §3, 1^{ste} lid van de wet van 12 juni 1991 moet de consument nochtans over minstens één betaalwijze beschikken die hem de mogelijkheid biedt pas na de verzakingstermijn, dit is minstens zeven dagen na de dag volgend op die waarop het goed werd geleverd, te betalen.

In de praktijk leven echter slechts weinig sites die wetbepaling na. Doorgaans dient de consument met een kredietkaart of een overschrijving te betalen en wacht de verkoper tot het geld op zijn rekening staat om het product te versturen. Die handelwijze vloeit voort uit de angst dat de koper een valse identiteit zou kunnen opgeven of dat de geleverde goederen niet zouden worden betaald. De consument van zijn kant kan vrezen dat een betaald product niet wordt geleverd.

Indien de verkoper echter het bewijs levert dat hij de consument kan terugbetalen, mag hij eisen dat vooraf wordt betaald. Het zou goed zijn indien het koninklijk besluit dat aan die bedoeling van de wetgever vorm moet geven, zou worden uitgevaardigd. Dat zou onwettelijke praktijken, waar geen van beide partijen baat bij heeft, kunnen voorkomen.

Handelaars die de wet naleven dreigen immers hun concurrentievermogen op een zowel nationale als internationale markt te verliezen. Het verbod op de voorafgaande betaling is immers eigen aan België. Wie kiest voor een strikt risicobeheer, maakt zich dan weer schuldig aan onwettelijke praktijken. Indien de consument gebruik maakt van zijn recht

garantie de remboursement s'ils exercent leur droit de renonciation vu que, dans la réalité, le principe de l'interdiction est rarement respecté, les autorités sanctionnent le non respect de la règle mais elles ne peuvent naturellement contrôler l'ensemble des sites. Enfin, cette situation ne sert pas l'intérêt général, étant un frein au développement du commerce électronique.

Cet arrêté royal permettrait de rééquilibrer les risques que prennent respectivement les vendeurs et les consommateurs. Idéalement il devrait satisfaire à plusieurs critères : le remboursement devrait être rapide et facile; la charge financière doit rester raisonnable et ne peut être entièrement supportée par les vendeurs ; l'initiative doit s'inscrire dans un cadre au moins européen, voire international ; la procédure doit être transparente ; dans le respect du principe de neutralité, aucun mode paiement ne peut être avantagé et, pour finir, le mécanisme devra être possible par voie électronique.

Le groupe de travail au sein de l'Observatoire a envisagé plusieurs pistes dans ce sens.

Dans la première - le système du blocage transitoire - un tiers de confiance bloque les sommes versées par le consommateur jusqu'à la fin du délai de renonciation. Le coût est faible, mais des problèmes pratiques peuvent subsister, comme l'absence d'homogénéité dans les délais de renonciation. Ce système doit donc être régleménté pour assurer sa crédibilité.

La deuxième piste est calquée sur le modèle de l'assurance-caution, à laquelle souscrit le vendeur. Si le consommateur n'est pas remboursé dans les délais, il s'adresse à l'assureur. Celui-ci peut cependant lui opposer les exceptions tirées du contrat, comme le non-paiement des primes. Pour éviter ce genre de situation, un label pourrait être octroyé aux sites de confiance.

Une application particulière pourrait aussi être envisagée dans l'hypothèse des paiements par carte de crédit, soit via les émetteurs internationaux de cartes de crédits, soit via un tiers de confiance.

Le rôle du tiers de confiance est donc capital dans le commerce électronique. En conséquence, cette nouvelle activité demande à être juridiquement

om van de aankoop af te zien, beschikt hij over geen enkele garantie dat het geld ook zal worden terugbetaald. Het verbod wordt in de praktijk immers zelden nageleefd. Overtredingen worden door de overheid bestraft, maar die is natuurlijk niet in staat op alle sites toezicht uit te oefenen. Tot slot dient de bestaande toestand het algemeen belang niet, aangezien hij een rem zet op de uitbreiding van de elektronische handel.

Het koninklijk besluit zou het risico van de verkoper enerzijds en van de consument anderzijds in balans moeten brengen. Het zou, idealiter, met verschillende criteria rekening moeten houden. De terugbetaling zou snel en vlot moeten gebeuren. De financiële last moet binnen de perken blijven en mag niet enkel op de schouders van de verkopers terecht komen. Het initiatief moet kaderen in een ten minste Europees of zelfs internationaal kader. De procedure moet transparant zijn. Gelet op het neutraliteitsbeginsel mag geen enkele betaalwijze worden bevoordeeld. Tot slot moet de betaalwijze langs elektronische weg mogelijk zijn.

De werkgroep binnen het Observatorium onderzocht daartoe verschillende mogelijkheden.

Het stelsel van de voorlopige blokkering – waarbij een derde vertrouwenspersoon de door de consument gestorte sommen blokkeert tot na de verzakingsperiode – is een eerste denkpiste. De kostprijs daarvan is gering, maar er doet zich een aantal praktische problemen voor. Zo is de duur van de verzakingsperiode niet steeds dezelfde. Om dit systeem geloofwaardig te maken, dient dan ook regelgevend te worden opgetreden.

Voor het tweede stelsel stond de borgstellingsverzekering model. De verzekeringsovereenkomst wordt gesloten door de verkoper. Wanneer de consument niet binnen de vooropgestelde termijn terugbetaald is, kan hij zich tot de verzekeraar wenden. Deze kan op grond van de overeenkomst echter uitzonderingsbetalingen opwerpen, bijvoorbeeld wanneer de premies niet werden gestort. Om zo'n problemen te vermijden, zou aan betrouwbare sites een label kunnen worden toegekend.

Wanneer de aankoop met een kredietkaart wordt betaald, zou een bijzonder mechanisme kunnen worden toegepast, via de internationale uitgevers van kredietkaarten, of via een derde vertrouwenspersoon.

De derde vertrouwenspersoon heeft dus een spilfunctie in de elektronische handel. Er moet dan ook voor een juridisch kader worden gezorgd. Een

encadrée. Un prestataire de service pourrait en effet perdre des données par défaut de mesures de sécurité ou ne plus être en mesure d'assurer ses services. Actuellement, un tel cadre n'existe que dans le domaine des services de certification de clefs cryptographiques utilisées à des fins de signature. Encore une fois, le système des labels encouragerait les opérateurs à s'y soumettre volontairement, vu l'interdiction de subordonner l'accès à l'activité d'un prestataire de service de la société de l'information à un régime d'autorisation préalable ou à toute autre exigence équivalente.

Sur le plan méthodologique, la loi du 9 juillet 2001 sur les prestataires de services de certification peut servir de modèle. Les tiers de confiance devraient répondre à certains exigences et fournir des garanties spécifiques. Le tronc commun de ces exigences pourrait comprendre l'information de l'utilisateur, l'indépendance et l'intégrité, la solidité financière, la continuité des activités, la qualification du personnel et un niveau de sécurité et de fiabilité des technologies utilisées.

Parmi les garanties spécifiques, le prestataire devrait offrir en matière de recommandé électronique des garanties sur la délivrance des certificats de temps et la fiabilité des accusés de réception, ainsi que sur la délivrance de preuves de dépôt et de réception. En matière d'archivage, ces garanties porteraient sur la conservation des documents électroniques et la qualification de son personnel. En matière de service de blocage transitoire, il s'agirait de garanties sur les technologies visant à assurer la sécurisation des paiements.

Enfin, la loi doit définir les effets juridiques attachés au respect de ces garanties par le prestataire, les responsabilités des tiers de confiance et les modalités de contrôle de leurs activités.

Un autre obstacle que rencontre le commerce électronique est l'absence de recours commode, rapide et peu coûteux en cas de non-livraison, de non-conformité du produit ou de défaillance dans les services d'après-vente. Il est donc urgent de mettre en place un système alternatif de règlement des litiges, idéalement en ligne : Online Dispute Resolution. Les pouvoirs publics pourraient jouer un rôle important dans le développement de ce

dienstverlener zou immers, bij gebrek aan veiligheidsmaatregelen, gegevens kunnen verliezen. Ook bestaat de mogelijkheid dat hij niet langer in staat is de dienst te leveren. Op dit ogenblik bestaat alleen een juridisch kader voor de certificatediensten van cryptografische sleutels in het kader van de digitale handtekening. Het toekennen van labels zou de operatoren over de streep kunnen trekken om vrijwillig in het systeem te stappen. Het is immers verboden de toegang tot de activiteit van een dienstverlener van de informatiemaatschappij afhankelijk te maken van een voorafgaande vergunning of een vergelijkbare verplichting.

Wat de methode betreft, kan de wet van 9 juli 2001 betreffende de certificatedienstverleners als model worden genomen. De derde vertrouwenspersonen zouden aan bepaalde eisen moeten voldoen en specifieke waarborgen moeten geven. Tot de gemeenschappelijke sokkel kunnen het informeren van de gebruiker, de onafhankelijkheid en de integriteit, de financiële draagkracht, de continuïteit van de activiteiten, de kwalificatie van het personeel en een voldoende veilige en betrouwbare technologie worden gerekend.

Daarnaast moet de dienstverlener een aantal specifieke waarborgen bieden. Wat de aangetekende elektronische post betreft, gaat het om waarborgen in verband met de uitreiking van een bewijs met betrekking tot het tijdstip, in verband met de betrouwbaarheid van het ontvangstbewijs en in verband met de uitreiking van een bewijs van afgifte en van ontvangst. Op het vlak van de archivering, moeten waarborgen inzake de bewaring van de elektronische documenten en de opleiding van het personeel worden gegeven. Wat de voorlopige blokkering betreft, gaat het om waarborgen met betrekking tot de technologieën met het oog op de beveiliging van de betalingen.

Tot slot moet de wet verduidelijken welke juridische gevolgen voortvloeien uit de naleving van die waarborgen door de dienstverlener, moet ze de verantwoordelijkheden van de derde vertrouwenspersonen omschrijven en moet ze het toezicht op die activiteiten regelen.

Ook het feit dat het niet mogelijk is op een eenvoudige, snelle en goedkope manier klacht in te dienen wanneer een product niet wordt geleverd, niet voldoet, of wanneer de dienst na verkoop te wensen over laat, zet een rem op de elektronische handel. Daarom moet dringend werk worden gemaakt van een alternatieve dienst voor het beslechten van geschillen. bij voorkeur on line: Online Dispute Resolution. Daarbij is voor de

système en contribuant éventuellement à leur mise en place en collaboration avec des partenaires privés, ou à l'aide d'incitants, et en informant les différents acteurs du commerce électronique.

Pour finir, vu le caractère transfrontalier de ce type de litige, il est capital de tenir compte des décisions prises au niveau européen et dans les autres États membres.

La réunion est levée à 12.02 heures.

Séance de l'après-midi

La réunion est ouverte à 14.00 heures par Mme Simonne Creyf, présidente du Comité d'avis pour les questions scientifiques et technologiques.

08 «E-government»: l'action du gouvernement

08.01 Le président (*en néerlandais*): Le secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat, M. Vanvelthoven, devrait normalement prendre à présent la parole. Nous avons cependant appris aujourd'hui par l'entremise de la presse qu'il sera représenté par un collaborateur lors de cette journée consacrée à l'internet. Selon la presse, ce collaborateur aurait un message désagréable à délivrer au partenaire de gouvernement libéral. Je remercie le secrétaire d'Etat d'avoir fait autant de publicité autour de notre initiative mais je regrette qu'il préfère la confrontation à la communication. Je suis néanmoins curieuse d'entendre le message que M. Karel Uyttendaele, directeur de la cellule stratégique du secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat, est chargé de nous transmettre.

08.02 Karel Uyttendaele, directeur de la cellule stratégique du secrétaire d'Etat à l'Informatisation de l'Etat (*en néerlandais*): L'article de presse mentionné par la présidente ne résulte pas d'une initiative prise par le secrétaire d'Etat mais par la presse elle-même.

La note de politique générale de M. Vanvelthoven, secrétaire d'Etat, a été adoptée par la commission de l'Intérieur le 25 novembre 2003.

Le secrétaire d'Etat et sa cellule stratégique ont été déçus par l'avis n° 2 de l'Observatoire des droits de l'Internet. Ils faisaient pourtant confiance à ce qui leur semblait être une organisation objective qui bénéficiait, en outre, du soutien de la ministre

overheid een belangrijke rol weggelegd. De overheid zou, samen met partners uit de particuliere sector, een grote rol kunnen spelen bij de oprichting van zo'n dienst. Ze zou ook kunnen zorgen voor de nodige stimuli. Tot slot heeft ze een informatieve rol ten aanzien van de verschillende actoren van de elektronische handel.

In het licht van het grensoverschrijdende karakter van dat soort geschillen, moet zeker rekening worden gehouden met de beslissingen die zowel op het Europese niveau als in de andere lidstaten worden genomen.

De vergadering wordt gesloten om 12.02 uur.

Namiddagvergadering

De vergadering wordt om 14.00 uur geopend door mevrouw Simonne Creyf, voorzitter van het Adviescomité voor Wetenschappelijke en Technologische Vraagstukken.

08 "E-government": rol van de regering

08.01 De voorzitter (*Nederlands*): Staatssecretaris Vanvelthoven voor de Informatisering van de Staat zou nu normaal het woord voeren. We hebben vandaag uit de pers echter vernomen dat de staatssecretaris zich op deze internetdag zal laten vertegenwoordigen door een medewerker. Volgens de krant zal die een onaangename boodschap hebben voor de liberale regeringspartner. Met dank voor de reclame voor ons initiatief, maar anderzijds betreur ik het dat de staatssecretaris de confrontatie verkiest boven de communicatie. Desalniettemin ben ik benieuwd naar de boodschap die de heer Karel Uyttendaele, directeur van de beleidscel bij de staatssecretaris voor de Informatisering van de Staat, ons zal brengen.

08.02 Karel Uyttendaele, directeur van de beleidscel bij de staatssecretaris voor de Informatisering van de Staat (*Nederlands*): Het persbericht waarover de voorzitter het had, ging niet uit van de staatssecretaris. Het gaat om een initiatief van de pers zelf.

De beleidsnota van staatssecretaris Vanvelthoven werd door de commissie voor Binnenlandse Zaken goedgekeurd op 25 november 2003.

Het Advies nummer 2 van het Observatorium van de Rechten op het Internet stelt de staatssecretaris en zijn beleidscel teleur. Zij hadden nochtans vertrouwen in wat een objectieve organisatie leek, die bovendien door de federale minister van

fédérale de l'Economie, Mme Moerman. Il y a cinq ans, ce document aurait constitué un excellent document de travail mais il est aujourd'hui totalement dépassé. L'avis a été approuvé le 3 décembre 2003 mais, aussi surprenant que cela puisse paraître, il ne fait nullement mention du secrétaire d'Etat, M. Vanvelthoven, ni de sa politique. Il n'a été aucunement tenu compte des observations que nous avons transmises le 14 octobre 2003. Cela nous prendrait bien trop de temps de commenter toutes les erreurs déplaisantes contenues dans cet avis.

L'Observatoire devrait se limiter à la mission purement économique qui lui a été confiée au lieu d'évaluer la politique d'un autre membre du gouvernement. L'Observatoire est chargé d'étudier comment l'ICT peut stimuler la productivité et la force d'innovation de notre économie.

(En français) Qu'est-ce que l'e-government ? Le but consiste à rendre la vie plus agréable à tout le monde, en communiquant plus vite, et de façon moins coûteuse. Cela peut se faire par exemple en offrant gratuitement un e-mail à tous les Belges pour leurs contacts avec l'administration. Cela peut également se faire via le traitement électronique des actes de naissance.

Ceci ne peut être réalisé sans fondements. Ont déjà été réalisés ou sont en voie de développement : un réseau à grande vitesse pour les institutions fédérales ; un site portail fédéral ; une carte d'identité électronique ; un "Universal Messaging Engine" ; la création de sources authentiques (Banque Carrefour).

La Belgique met l'accent sur les échanges d'informations davantage que sur le transfert vers l'électronique de formalités existantes. Les pays où une telle démarche a été privilégiée sans adaptation du processus reviennent en arrière.

Pour concrétiser ces projets, une consultation permanente est mise en place avec le Secrétaire d'Etat à la simplification administrative. Par ailleurs une concertation fixe est ouverte avec les Communautés et les Régions, qui elles aussi auront accès aux fondements. Il faut éviter que quiconque soit exclu, et plusieurs initiatives ont déjà été réalisées dans ce sens.

(En néerlandais) L'informatisation de l'Etat est un processus complexe: j'en veux pour preuve la désignation d'un secrétaire d'Etat à cet effet. Le lancement de la Banque-Carrefour des entreprises a échoué mais nous en avons tiré les leçons. Le

Economie, mevrouw Moerman wordt ondersteund. Dit document zou vijf jaar geleden een sterk werkstuk geweest zijn, maar het is nu volledig achterhaald. Het advies werd goedgekeurd op 3 december 2003, maar bevat verrassend genoeg geen enkele verwijzing naar staatssecretaris Vanvelthoven of zijn beleid. Met onze op 14 oktober 2003 overgemaakte opmerkingen werd geen enkele rekening gehouden. Het zou ons echt te ver leiden om alle storende fouten in het advies te becommentariëren.

Het Observatorium zou zich moeten beperken tot zijn puur economische opdracht, in plaats van het beleid van een ander regeringslid te evalueren. Het Observatorium moet bestuderen hoe ICT de productiviteit en innovatiekracht van onze economie kan aanwakkeren.

(Frans) Wat is e-government precies? Het heeft tot doel eenieders leven te vergemakkelijken door sneller en goedkoper te communiceren. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren door alle Belgen een gratis e-mailadres voor hun contacten met de administratie ter beschikking te stellen. Dat kan ook gebeuren via de elektronische verwerking van de geboorteakten.

Dit alles kan echter enkel worden gerealiseerd als eerst de nodige grondslagen worden gelegd. Werden al gerealiseerd of worden momenteel ontwikkeld: een netwerk voor snelle communicatie voor de federale instellingen; een federale portaalsite; een elektronische identiteitskaart; een "Universal Messaging Engine"; de oprichting van authentieke bronnen (Kruispuntbank).

België legt de nadruk op gegevensuitwisseling, veeleer dan op de elektronische verwerking van bestaande formaliteiten. De landen waar voor een dergelijke aanpak werd gekozen zonder dat het proces werd aangepast, draaien de klok terug.

Teneinde die projecten concreet gestalte te geven, wordt permanent overleg gevoerd met de Staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging. Voorts werd een vast overleg met de Gemeenschappen en Gewesten in het leven geroepen, die ook toegang tot de basisinformatie zullen hebben. Niemand mag worden uitgesloten en er werden al verscheidene initiatieven in die zin uitgewerkt.

(Nederlands) Het informatiseren van de staat is niet eenvoudig: het aanstellen van een staatssecretaris die hiervoor bevoegd is, is daarvan het bewijs. De start van de Kruispuntbank voor Ondernemingen is mislukt, maar we hebben er onze lessen uit

Fedict, service fédéral Technologie de l'Information et de la Communication, est plus rapidement impliqué dans les grands projets. Rien n'est lancé si toutes les applications ne fonctionnent pas parfaitement et tous les intervenants sont informés préalablement de façon intensive.

Les "fondations" doivent être construites sur la base la plus large possible. Au mois de janvier, le Conseil des ministres a ainsi confirmé que le site portail fédéral www.belgium.be - doit devenir la porte d'entrée numérique pour toutes les informations dispensées par les pouvoirs publics. Entre-temps, tous les ministres et secrétaires d'Etat ont eu la possibilité de publier, de façon harmonisée, les informations relatives à leur politique sur le site portail. La dynamique de renouvellement du site s'est sensiblement accrue.

Lors des élections du 13 juin, le nombre de visiteurs atteindra sans nul doute une nouvelle fois des sommets. Cette année encore, Tax-on-Web, la déclaration fiscale électronique, pourra également être accessible via ce site. Les possibilités de déclaration seront étendues à la partie II, les comptables pourront être mandatés et les fonctionnaires pourront également traiter électroniquement la déclaration dans les bureaux locaux.

La carte d'identité électronique constitue un instrument important dans ce cadre. La Belgique fait office de pionnier sur le plan mondial. Les possibilités d'utilisation sont illimitées : ouverture de guichets communaux électroniques, travail plus efficace de nombreux groupes de population, diminution sensible du nombre de cartes d'identification à porter sur soi. Même le Canada nous jette un regard envieux et loue le travail des autorités belges.

Dans l'intervalle, la Banque-Carrefour des entreprises est opérationnelle pour ce qui concerne les consultations en ligne et l'actualisation des données de base des entreprises par les pouvoirs publics et les guichets d'entreprise. La Banque peut assurer dix transactions par seconde. Quant aux nouvelles interactions, une extension tant de l'infrastructure que de l'organisation s'impose. La ministre de l'Economie présentera prochainement un projet en ce sens au Conseil des ministres.

Depuis un an, toutes les institutions publiques peuvent publier leurs demandes d'offre par la voie électronique, c'est-à-dire par l'intermédiaire du projet JEPP II. Les entreprises peuvent s'y inscrire et y communiquer leur profil. Au mois de décembre, les secrétaires d'Etat à la Simplification

getrokken. De federale overheidsdienst voor ICT Fedict wordt sneller betrokken bij grote projecten, er wordt niets gelanceerd als nog niet alle toepassingen zonder fouten werken en alle betrokkenen worden vooraf intensief geïnformeerd.

De zogenaamde bouwstenen moeten zo ruim mogelijk worden ingezet. Zo bevestigde de Ministerraad in januari dat de federale portaalsite – www.belgium.be – de digitale ingangspoort moet zijn voor alle overheidsinformatie. Alle ministers en staatssecretarissen kregen intussen de kans hun beleidsinformatie eenvormig op de portaalsite te publiceren. De dynamiek waarmee de inhoud van de site vernieuwt, is aanzienlijk verhoogd.

Het bezoekersaantal van de site zal bij de verkiezingen van 13 juni ongetwijfeld een nieuw hoogtepunt kennen. Ook Tax-on-Web, de elektronische belastingaangifte, zal dit jaar weer via de site toegankelijk zijn. De aangiftemogelijkheden worden uitgebreid tot deel II, boekhouders kunnen worden gemandateerd en ook in lokale kantoren zullen ambtenaren de aangifte elektronisch verwerken.

De elektronische identiteitskaart is bij dit alles een belangrijk instrument. België is hier koploper op wereldvlak. De toepassingsmogelijkheden zijn onbeperkt: gemeentelijke e-loketten worden ontsloten, heel wat bevolkingsgroepen zullen efficiënter kunnen werken, het aantal pasjes dat we op zak hebben, zal slinken. Zelfs Canada bekijkt ons met jaloeise blik en looft de Belgische overheid.

De Kruispuntbank voor Ondernemingen is intussen operationeel voor on-lineconsultatie en voor het bijwerken van basisgegevens van ondernemingen door overheid en ondernemingsloketten. De bank kan tien transacties per seconde aan. Voor nieuwe interacties is een uitbreiding van zowel de infrastructuur als de organisatie nodig. De minister van Economische Zaken legt eerstdaags een plan in die zin ter goedkeuring voor aan de Ministerraad.

Alle openbare instellingen kunnen hun offertevragen sinds een jaar via elektronische weg publiceren, het zogenaamde project JEPP II. Ondernemingen kunnen hierop intekenen en hun profiel achterlaten. De staatssecretarissen voor Administratieve Vereenvoudiging en Informatisering

administrative et à l'Informatisation de l'Etat ont créé un groupe de travail chargé de veiller à ce que tous les services publics utilisent cette plate-forme et à ce qu'une demande soit publiée au Moniteur belge en vue d'étendre le système. Si la législation nous offre déjà la possibilité d'envoyer des offres par la voie électronique, l'infrastructure électronique ne le permet toutefois pas encore.

En ce qui concerne la facture électronique, les deux secrétaires d'Etat s'attèlent à ramener le délai de stockage de dix à cinq ans. Voilà qui devrait encourager les entreprises à recourir effectivement à cette procédure.

La mondialisation de l'économie se poursuit à un rythme effréné. Les délocalisations vers des pays à bas salaires se multiplient. Les économies occidentales doivent sans cesse concevoir des produits innovants pour le marché mondial. C'est la raison pour laquelle le niveau de connaissance et de compétence de la société doit être rehaussé et il convient de stimuler l'entreprise internationale et moderne.

La mission des pouvoirs publics au sein de cette société de l'information est triple. Premièrement, ils doivent créer les conditions permettant la mise sur pied de la société de la connaissance en offrant une formation permanente et en gommant les obstacles administratifs et juridiques. Deuxièmement, ils doivent faire office d'exemple en ce qui concerne l'utilisation de l'ICT. Troisièmement, les autorités doivent, en collaboration avec les entreprises et les médias, veiller à transmettre des informations et des explications objectives tout en sensibilisant la population.

Le service Informatisation de l'Etat est un observateur privilégié de l'évolution au sein de la société internationale de la connaissance. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons formuler des propositions afin d'accélérer l'entrée de la Belgique dans l'économie de la connaissance. A cet effet, il convient d'instaurer une collaboration intense entre tous les ministres fédéraux et communautaires.

08.03 Le président (*En néerlandais*) Je propose, comme ce matin, de regrouper les questions après les trois exposés. La parole est à présent à M. Yves Poulet, membre de la Commission de la protection de la vie privée et professeur à Namur.

09 E-government et vie privée

van de Staat hebben in december een werkgroep opgericht die ervoor moet zorgen dat alle federale overheidsdiensten van dit platform gebruikmaken en dat een aanvraag wordt gepubliceerd in het Staatsblad voor verdere uitbreiding van het systeem. De wetgeving biedt al de mogelijkheid om offertes elektronisch in te sturen, de elektronische infrastructuur nog niet.

Wat de elektronische factuur betreft, zetten de beide staatssecretarissen zich in om de verplichte opslagtermijn terug te brengen van tien tot vijf jaar. Dit zou bedrijven moeten stimuleren om er daadwerkelijk gebruik van te maken.

De globalisering van de economie zet zich versneld door. Steeds meer werk verschuift naar de lagelonenlanden. Westerse economieën moeten steeds sneller nieuwe innoverende producten ontwikkelen voor de wereldmarkt. Het kennis- en competentieniveau van de samenleving moet daarom worden opgetrokken en een internationaal en vernieuwd ondernemerschap moet worden gestimuleerd.

De overheid heeft een driedubbele taak in deze informatiemaatschappij. Ten eerste moet zij de voorwaarden creëren om de kennismaatschappij te realiseren door het aanbieden van een permanente vorming en door administratieve en juridische hinderpalen weg te werken. Ten tweede moet zij een voorbeeldfunctie vervullen in haar ICT-gebruik. Ten derde moet zij – samen met de ondernemingen en de media - zorgen voor objectieve informatie, duiding en sensibilisatie.

Informatisering van de Staat is een bevoorrechte observator van wat zich afspeelt in de internationale kennismaatschappij. Wij willen daarom voorstellen formuleren voor een versnelde intrede van België in de kenniseconomie. Daarvoor is een intensieve samenwerking nodig tussen alle federale en gemeenschapsministers.

08.03 De voorzitter (*Nederlands*) Ik stel voor om de vragen, net zoals vanmorgen, te bundelen na de drie uiteenzettingen. Dan is nu het woord aan de heer Yves Poulet, lid van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en professor te Namen.

09 E-government en privéleven

09.01 **Le président** (*en français*): Je remercie M. Uyttendale pour son exposé, en espérant toutefois qu'il voudra bien faire part à M. Vanvelthoven de la déception que nous a inspirée son absence.

09.02 Professeur **Yves Poulet**, membre de la Commission pour la protection de la vie privée (*en français*): Depuis l'an dernier, on a multiplié les initiatives législatives sur l'e-gouvernement. Il est intéressant de faire le point sur le sujet, notamment en matière de protection de la vie privée.

Traditionnellement, la fonction administrative était constituée de gros "silos" cloisonnés. Afin de protéger la vie privée notamment, il n'y avait pas d'échanges d'information entre administrations, ni de surveillance globale.

Aujourd'hui, l'on assiste à la multiplication de bases de données et d'interconnexion de réseaux, comme par exemple dans les secteurs judiciaire, fiscal, de la sécurité sociale.

Lorsqu'on lit les textes sur les bases de données cependant, on constate que la finalité y est souvent mal définie : est-ce une finalité administrative, de contrôle... ? L'idée générale n'est en tout cas plus celle d'une administration cloisonnée, mais d'un travail en interconnexion. Avec une interface unique entre le citoyen et l'administration, on amène celui-ci à être servi ou aidé de cette manière.

Depuis l'accord de coopération du 21 mars 2001 sur la plate-forme électronique commune, les administrations vont devoir collaborer.

L'article 8, paragraphe 2 de l'accord prévoit que des règles de protection de la vie privée devront être élaborées. Or, cela n'a pas été fait, et il aurait sans doute fallu y réfléchir.

L'e-gouvernement travaille avec des outils d'identification et des outils d'authentification.

Comme outil d'identification, il y a d'abord d'identification unique du citoyen, qui se fait par son numéro de registre national. Fallait-il un numéro unique, permettant d'avoir accès à des données où qu'elles se trouvent grâce à une seule clef d'identification? Les interconnexions, dans le

09.01 **De voorzitter** (Frans): Ik dank de heer Uyttendale voor zijn exposé, maar hoop dat hij onze teleurstelling over de afwezigheid van de staatssecretaris zal willen verwoorden tegenover de heer Vanvelthoven.

09.02 Professor **Yves Poulet**, lid van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (*Frans*): Sinds vorig jaar werden tal van wetgevende initiatieven inzake e-gouvernement genomen. Het zou interessant zijn om een stand van zaken dienaangaande op te maken, met name wat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer betreft.

De administratie bestond traditioneel uit grote los van elkaar functionerende "eilanden". Onder meer precies om de privacy te beschermen, wisselden de administraties geen gegevens uit en werd er geen algeheel toezicht uitgeoefend.

Vandaag worden wij geconfronteerd met een ongebreidelde toename van het aantal databanken en onderling verbonden netwerken, zoals bijvoorbeeld op gerechtelijk en fiscaal vlak en inzake sociale zekerheid.

Wanneer men echter de teksten over de databanken leest, stelt men vast dat het oogmerk ervan vaak slecht is omschreven : worden de gegevens opgeslagen voor administratieve of controledoeleinden...? De algemene opzet is niet langer een verkokerde administratie, maar wel interconnectie. Met een enkele interface tussen burger en administratie, brengt men de burger ertoe voor zijn contacten met de administratie voor die oplossing te kiezen.

Sinds het samenwerkingsakkoord van 21 maart 2001 over een gemeenschappelijk e-platform, moeten de administraties samenwerken.

Artikel 8, § 2 van het akkoord bepaalt dat er regels moeten worden uitgewerkt met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dat is evenwel niet gebeurd, en daar had men wellicht over moeten nadenken.

E-gouvernement werkt met instrumenten voor identificatie en instrumenten voor authenticering.

Op het vlak van de identificatie-instrumenten is er in de eerste plaats het rijksregisternummer, een uniek nummer waaronder elke burger geregistreerd staat. Was het nodig te werken met één nummer, dat toegang verleent tot bepaalde gegevens, ongeacht waar die opgeslagen zijn, via één enkele

secteur de la santé ou de la justice devraient peut-être être rendues plus difficiles. Fallait-il de plus rendre ce numéro unique lisible? D'autant plus que la carte d'identité pourrait être utilisée dans un nombre croissant de secteurs.

Il y a aussi l'identification des entreprises, y compris des professions libérales. Ici aussi, fallait-il rendre les interconnexions aussi faciles et donner une clef d'accès unique aux données, où qu'elles soient stockées?

Pour ce qui est des outils d'authentification, il y a la carte d'identité électronique et la signature électronique.

Il a été décidé que la carte d'identité électronique ne contiendrait que des données relatives à l'identité et aucune autre donnée de type médical ou fiscal par exemple, afin d'éviter la dépendance vis-à-vis de cette carte d'identité et un accès trop facile à toutes ces données par les administrations.

Il était question aussi de l'utiliser en dehors de finalités administratives, comme carte bancaire ou de shopping, par exemple, mais le risque était trop grand que la généralisation de l'utilisation de la carte ne donne un accès trop facile aux données et ne permette de tracer l'utilisateur.

Pour la signature électronique, il a été décidé de laisser son utilisation libre, mais les avantages qui peuvent être donnés à celui qui choisit de l'utiliser plutôt que la signature traditionnelle (en matière de déclaration fiscale, par exemple) pourrait rendre cette liberté illusoire.

Des garanties sont également prévues. La loi du 26 février 2003 prévoit que les interconnexions entre administrations feront l'objet d'une autorisation d'un comité sectoriel vérifiant le bien-fondé de la demande et sa proportionnalité.

Ces comités, paritaires (Commission pour le respect de la vie privée, qui en exerce aussi la présidence et gens du secteur), offrent les avantages d'avoir une connaissance du terrain, d'intervenir a priori et de prendre des décisions soumises au contrôle juridictionnel. Ils présentent

identificatiesleutel? Misschien moet interconnectie op het stuk van gezondheidszorg of justitie moeilijker gemaakt worden. Was het bovendien nodig dat ene nummer leesbaar te maken? Temeer daar de identiteitskaart in een toenemend aantal sectoren gebruikt zou kunnen worden.

Naast de identificatie van de burger is er de identificatie van de bedrijven en beoefenaars van vrije beroepen. Was het ook hier nodig interconnectie zo gemakkelijk te maken en de gegevens, ongeacht de databank waarin ze opgeslagen zijn, toegankelijk te maken via één sleutel?

Wat de instrumenten voor authenticering betreft, is er de elektronische identiteitskaart en de elektronische handtekening.

Beslist werd dat de elektronische identiteitskaart enkel gegevens zou bevatten met betrekking tot de identiteit van de betrokkene, en geen medische of fiscale informatie bijvoorbeeld, om te vermijden dat men voor informatie al te afhankelijk zou worden van de identiteitskaart en dat de besturen die informatie al te gemakkelijk zouden kunnen inkijken.

Er is ook even geopperd de kaart te gebruiken voor andere dan zuiver administratieve doeleinden, als bankkaart of creditcard bijvoorbeeld, maar het risico was te groot dat het veralgemeend gebruik van de identiteitskaart tot gevolg zou hebben dat de gebruiker getraceerd zou kunnen worden en dat onbevoegden de gegevens op de kaart te gemakkelijk onder ogen zouden kunnen krijgen.

Het gebruik van de elektronische handtekening wordt niet verplicht gesteld, maar aangezien de voordelen die eraan verbonden kunnen worden en die iemand die de traditionele handtekening preferereert dan onthouden zouden worden (bijvoorbeeld voor de belastingaangifte), zou die keuzevrijheid wel eens een illusie kunnen blijken te zijn.

Er werden waarborgen ingebouwd. De wet van 26 februari 2003 bepaalt dat voor interconnectie tussen besturen toestemming moet worden verleend door een sectoraal comité, dat nagaat of de aanvraag gegrond en niet buitenproportioneel is.

Deze paritair samengestelde comités (waarin de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, waarvan de voorzitter of een ander lid het comité voorziet, vertegenwoordigd is en waarin ook mensen uit de sector zitting hebben) kunnen bogen op een grote terreinkennis,

les défis d'être peut-être trop proches des administrations et donc trop sensibles à leurs arguments, et de se multiplier de façon excessive, ce qui poserait des problèmes d'unification de la jurisprudence. D'autre part, le principe de sécurité impose un traçage des accès aux informations et la nomination d'un consultant de sécurité.

Pour suivre, je ferai quelques suggestions, comme tout d'abord une exigence de transparence. Si l'administration gagne en efficacité, il faut une réciprocité des avantages et que le citoyen puisse lui aussi connaître les flux des informations, la logique d'utilisation des données ainsi que leur traitement.

Ensuite, une décision ne peut être prise sur une base automatisée, il faut une intervention humaine.

Il faut prendre le temps de mesurer l'impact de ces nouveautés, et ne pas limiter l'évaluation aux seuls aspects technique et sécuritaire, pour prendre également en compte la qualité du service et la façon dont les citoyens acceptent.

Il faut également veiller au respect du droit à ne pas participer à la société de l'information. On ne peut forcer les gens à utiliser ces technologies.

En conclusion, la Commission pour le respect de la vie privée s'est donné pour but que ce nouvelles technologies soient mieux acceptées et que la vie privée soit mieux protégée. La loi pour la vie privée n'est pas un obstacle, mais un adjuvant à l'efficacité: on a remarqué à l'étranger que des administrations supprimaient des doubles emplois ou des accès inutiles aux fichiers. Ces lois sont la meilleure garantie contre *Big Brother*, qui, si on n'y prend garde, n'est pas loin.

09.03 **Le président** (*en français*): Nous interrompons à présent nos travaux jusqu'à 15h15 pour une pause-café.

proactief ingrijpen en beslissingen nemen die onderworpen zijn aan rechterlijke controle. Daartegenover staat dat ze misschien wat te dicht bij de administraties staan en derhalve al te zeer geneigd kunnen zijn het oor te lenen aan de argumenten van de administratie, en dat ze zich ongebreideld dreigen te vermeerderen, met alle problemen van dien wat de eenvormigheid van de jurisprudentie betreft. Ter wille van de veiligheid moet er nagegaan kunnen worden wie toegang tot de informatie heeft, en moet er een veiligheidsconsulent aangesteld worden.

Ik zal in dat verband een aantal suggesties doen. In de eerste plaats is transparantie een must. Als de administratie efficiënter kan werken, is dat niet alleen een pluspunt voor de administratie zelf, maar moet dat ook in het voordeel spelen van de burger, die evenzeer zicht moet hebben op de informatiestroom, de logica achter het gebruik van de gegevens en de manier waarop die gegevens verwerkt worden.

Een geautomatiseerde besluitvorming is uit den boze; uiteindelijk zal de mens altijd de knoop moeten doorhakken.

We moeten de tijd nemen om de implicaties van die nieuwigheden te beoordelen, en we mogen ons bij de evaluatie niet beperken tot het technische en het veiligheidsaspect, maar we moeten ook kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening en de acceptatie ervan bij de burger.

Daarnaast heeft iedereen het recht niet deel te nemen aan de informatiemaatschappij. Je kan niemand verplichten van die technologie gebruik te maken.

Tot besluit: de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft zich ten doel gesteld de acceptatiegraad van de nieuwe technologie te verhogen en toe te zien op een betere bescherming van de privacy. De wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer is geen impediment, maar een stimulans voor efficiency: in het buitenland werd al vastgesteld dat administraties overbodige overlappings wegsnijden of bestanden gaan afschermen voor mensen die daar eigenlijk geen toegang toe hoeven te hebben. Deze wetten bieden de beste garantie tegen een maatschappij waarin *Big Brother* iedereen in de gaten houdt. Dat gevaar is immers niet denkbeeldig, en onze waakzaamheid mag dan ook niet verslappen.

09.03 **De voorzitter** (*Frans*): Dan is het nu tijd voor een informeel moment: koffiepauze tot kwart over drie.

Les travaux reprennent à 15h35.

10 Présentation de l'avis «Facteurs de succès de l'e-gouvernement»

10.01 Le président (*en néerlandais*): Madame Caroline Ven, notre prochain orateur, est co-présidente de l'Observatoire et chef du département administratif de la FEB. Elle présentera l'avis de l'Observatoire qui s'intitule: «Clés du succès du e-gouvernement».

10.02 Caroline Ven, vice-présidente de l'Observatoire des Droits de l'Internet (*en néerlandais*): Madame la présidente, l'avis numéro 2 s'inscrit bien dans les activités de l'Observatoire. J'ai lu dans un communiqué de presse que l'Observatoire devrait se limiter à l'importance économique des TIC. Toutefois, dans le circuit économique, les pouvoirs publics représentent la moitié de l'économie belge. En outre, selon le Bureau fédéral du Plan, les charges administratives que l'administration électronique entraîne pour les entreprises représentent 6,31 milliards d'euros, soit 2,4 % du PIB. Ce qui devrait vous convaincre d'emblée de l'importance économique de l'administration électronique.

Pour la formulation de son avis, l'Observatoire a recouru à une méthode ouverte et recueilli l'avis d'experts issus à la fois d'entreprises privées et du secteur public. Il est parvenu à la conclusion qu'il serait déraisonnable de se focaliser sur des projets actuels parce que l'avis qu'il rendrait dans ce sens deviendrait très vite obsolète. Voilà pourquoi l'Observatoire a choisi de définir les conditions-cadre de l'administration électronique de façon à disposer d'une pierre de touche permettant d'évaluer les projets actuels et futurs.

L'administration électronique vise à développer la fourniture de services par l'autorité publique en exploitant au maximum les possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ce qui est en jeu, c'est non seulement l'interaction la plus évidente entre l'autorité publique d'une part et les entreprises et les citoyens d'autre part mais aussi l'interaction entre les autorités elles-mêmes. Le résultat à atteindre est triple: simplification administrative, efficacité accrue et accessibilité améliorée des services publics, même pour celles et ceux qui n'utilisent pas les nouvelles technologies. Autrement dit, l'Etat doit travailler mieux.

L'Observatoire s'est attaché à formuler les

De werkzaamheden worden hervat om 15.35 uur.

10 Voorstelling van het advies "Succesfactoren van het e-government"

10.01 De voorzitter (*Nederlands*): Mevrouw Caroline Ven, onze volgende spreker, is co-voorzitter van het Observatorium en hoofd van het administratief departement van het VBO. Zij zal het advies van het Observatorium voorstellen: 'Succesfactoren van het e-government.'

10.02 Caroline Ven, ondervoorzitter van het Observatorium van de Rechten op het Internet (*Nederlands*): Advies nummer 2 past wel degelijk in de werkzaamheden van het Observatorium. In een persbericht las ik dat het Observatorium zich zou moeten beperken tot het economische belang van ICT. In de economische kringloop is de overheid echter goed voor de helft van de Belgische economie. Bovendien zijn volgens het federale Planbureau de administratieve lasten die e-government voor bedrijven met zich brengt, goed voor 6,31 miljard euro of 2,4 procent van het BBP. Hiermee het economische belang van e-government ineens is bewezen.

Het Observatorium heeft bij het formuleren van zijn advies een open methode gebruikt en de mening gevraagd van experts uit zowel privé-bedrijven als de overheid. De conclusie luidde dat het onverstandig zou zijn zich toe te spitsen op actuele projecten, omdat het advies dan onmiddellijk verouderd zou zijn. Het Observatorium heeft er daarom voor gekozen de kadervoorwaarden voor e-government te definiëren en zo een toetssteen te bieden voor huidige en toekomstige projecten.

E-government beoogt het ontwikkelen van de levering van diensten door de overheid door maximaal gebruik te maken van de mogelijkheden van de nieuwe informatie- en communicatietechnologie. Het gaat daarbij niet alleen om de meest in het oog springende interactie tussen overheid enerzijds en bedrijven en burgers anderzijds, maar ook om de interactie tussen overheden onderling. Het resultaat moet zijn een administratieve vereenvoudiging, een grotere efficiëntie van de overheidsdiensten en een betere toegankelijkheid, en dit zelfs voor degenen die geen gebruik maken van de nieuwe technologieën. De overheid moet met andere woorden beter gaan werken.

Het Observatorium heeft getracht de

conditions-cadres qu'il faudra remplir pour faire réussir l'administration électronique. Ces conditions correspondent en grande partie aux conditions formulées récemment par la Commission européenne.

Tout d'abord, les services offerts doivent être accessibles. Il importe en effet qu'ils atteignent un nombre suffisant de personnes, ce que l'on pourra notamment réaliser en prévoyant des possibilités matérielles d'accès dans les lieux publics et en stimulant les e-aptitudes de la population. De plus, il faut veiller à ce que la technologie nécessaire à l'utilisation des services soit neutre afin que l'infrastructure existante soit suffisante.

Deuxièmement, l'administration électronique doit répondre aux attentes des citoyens et des entreprises. Elle doit tenir compte de leurs priorités et demandes.

Troisièmement, les citoyens et les entreprises doivent faire suffisamment confiance à l'administration électronique. Il est possible de renforcer cette confiance en garantissant des processus techniques sûrs et en élaborant et testant des procédures de contrôle. Il faut notamment faire en sorte que la sécurisation soit adaptée à l'objet à sécuriser. La signature électronique peut être un outil très pratique lorsqu'une identification est requise dans les relations entre l'autorité publique d'une part et les citoyens et les entreprises d'autre part. La généralisation de la carte d'identité électronique pourrait y contribuer dans une large mesure.

D'autre part, les citoyens n'auront confiance dans l'administration électronique que si leur vie privée reste protégée. Cependant, il faut éviter que les mesures prises pour préserver la vie privée ne compliquent pas inutilement les procédures. Il s'agit donc de réaliser un équilibre entre la protection de la vie privée et la simplification administrative. C'est la raison pour laquelle il importe d'établir une distinction entre les données qui peuvent être consultées librement et les données plus délicates.

Pour la gestion et le suivi des messages électroniques, les autorités peuvent s'inspirer des « bonnes pratiques » des autres secteurs ou Etats car le fait que les messages soient l'objet d'un traitement adéquat et fiable contribue lui aussi à la confiance.

Quatrièmement, il y a la partie transaction des services de l'administration électronique. Celui-ci ne doit pas seulement concerner la communication

kadervoorwaarden te formuleren die vervuld moeten zijn om e-government te doen slagen. Deze voorwaarden blijken grotendeels overeen te komen met de recent door de Europese Commissie geformuleerde voorwaarden.

Ten eerste moeten de aangeboden diensten toegankelijk zijn. Het is belangrijk dat genoeg mensen worden bereikt, wat onder meer kan worden gerealiseerd door te voorzien in voldoende materiële toegangsmogelijkheden op openbare plaatsen en door de e-vaardigheden van de bevolking te stimuleren. Daarnaast moet de technologie die nodig is om van de diensten gebruik te maken, neutraal zijn, zodat de bestaande infrastructuur kan volstaan.

Ten tweede moet e-government tegemoet komen aan de verwachtingen van burgers en ondernemingen. E-government moet rekening houden met hun prioriteiten en vragen.

Ten derde moeten burgers en ondernemingen e-government voldoende vertrouwen. Dit vertrouwen kan worden versterkt door te zorgen voor veilige technische processen en het uitwerken en testen van controleprocedures. De beveiliging moet ook in verhouding staan tot het te beveiligen object. De elektronische handtekening kan een handig hulpmiddel zijn als in het verkeer tussen overheid enerzijds en burgers en ondernemingen anderzijds een identificatie noodzakelijk is. De veralgemening van de elektronische identiteitskaart kan hier een belangrijke bijdrage leveren.

Het vertrouwen in e-government komt er ook maar als de persoonlijke levenssfeer van de burger beschermd blijft. Maatregelen tot bescherming van deze levenssfeer mogen de procedures echter niet nodeloos ingewikkeld maken. Het is zoeken naar een evenwicht tussen de bescherming van de privacy en de administratieve vereenvoudiging. Een onderscheid tussen gegevens die vrij kunnen worden geraadpleegd en gevoeligere gegevens is daarom vereist.

Voor het beheer en het opvolgen van mails kunnen de overheden zich ten slotte inspireren op de 'best practices' van andere sectoren of staten: een goede en betrouwbare afhandeling draagt op zijn beurt weer bij tot een groter vertrouwen.

Ten vierde is er het transactiegedeelte van de diensten van e-government. E-government hoeft zich niet alleen bezig te houden met het

d'informations, il peut également fournir des services complets par la Toile. C'est ainsi qu'actuellement, il est possible de commander de nombreux documents par la Toile, même si le paiement s'effectue presque exclusivement par un virement bancaire. Les paiements en ligne pourraient être généralisés. Dans ce domaine, des mesures s'imposent.

Je vais maintenant énumérer quelques résultats d'une étude réalisée récemment par Cap Gemini Ernst&Young à la demande de l'Union européenne. Cette étude porte sur un échantillon de vingt e-services publics dont douze sont axés sur les ménages et huit ont pour clients des entreprises. J'observe que cette étude s'intéresse spécifiquement au *front office* alors que le *back office* est aussi important, voire beaucoup plus.

Pour ce qui est de la *on line sophistication*, la Belgique a atteint en 2003 un score moyen de 58 % (contre 23 en 2001), ce qui la classe parmi les pays où la croissance est la plus forte. Le score moyen général s'est élevé en 2003 à 67 % (contre 45 en 2001). Le score moyen pour le traitement en ligne complet de services publics s'est élevé en 2003 à 45 % (contre 20 % en 2001). Dans ce secteur, la Belgique a atteint un score de 35 % (contre 0 en 2001). Par conséquent, notre pays a fait un grand bond en avant mais il accuse toujours un retard sur les autres pays européens. Toutefois, si nous tenons compte des préparatifs dans le domaine du *back office*, notre pays fera rapidement partie du peloton de tête.

Mes conclusions concernant l'approche belge sortent du cadre de l'avis de l'Observatoire et je les assume pleinement. En ce qui concerne l'accessibilité des e-services fournis, une série de problèmes ponctuels ont été résolus. Je songe notamment à la déclaration Dimona. Cela dit, il manque un forum de consultation pour une saisie structurée des problèmes et la même observation s'applique aux attentes des citoyens et des entreprises par rapport à l'administration électronique. Je juge très positive l'initiative Kafka qui a été prise dans ce domaine.

En matière de sécurité, la carte d'identité électronique ouvre de nouveaux horizons. S'agissant de la protection de la vie privée, il y a le Comité sectoriel au sein de la Commission pour la protection de la vie privée. Dans le domaine des « bonnes pratiques », des mesures s'imposent sur le plan du suivi et de la gestion des messages électroniques. Quant à la partie transactionnelle des e-services publics, il suscitent de grands attentes compte tenu de la priorité qui a été

verstrekken van informatie, maar kan ook volledige diensten via het net leveren. Zo is het momenteel wel mogelijk om talrijke documenten te bestellen via het net, maar de betaling gebeurt bijna uitsluitend via een bankoverschrijving. De betalingen on line zouden kunnen worden veralgemeend. Actie is hier nodig.

Ik geef enkele resultaten van een recente studie van Cap Gemini Ernst&Young in opdracht van de Europese Unie, die betrekking heeft op een staal van twintig e-overheidsdiensten, waarvan twaalf aan gezinnen en acht aan bedrijven. Ik merk op dat deze studie focust op de *front office*, terwijl de *back office* even belangrijk, zo niet heel wat belangrijker is.

Qua *on line sophistication* behaalde België in 2003 een gemiddelde score van 58 procent (23 in 2001), waarmee België tot de snelste groeiers behoort. De algemene gemiddelde score bedroeg in 2003 67 procent (45 in 2001). De gemiddelde score voor het volledig on line afhandelen van overheidsdiensten bedroeg in 2003 45 procent (20 in 2001), België scoorde hier 35 procent (0 in 2001). Ons land maakte dus een geweldige sprong voorwaarts, maar heeft toch nog een achterstand ten opzichte van andere Europese landen. Als we rekening houden met de voorbereidingen op het vlak van *back office*, zal ons land echter snel deel uitmaken van het koppeloton.

Mijn conclusies inzake de Belgische aanpak vallen buiten het bestek van het advies van het Observatorium en neem ik volledig voor mijn rekening. Wat de toegankelijkheid van de geleverde e-diensten betreft, werd een aantal punctuele problemen opgelost. Ik denk onder meer aan de Dimona-aangifte. Wel ontbreekt er een raadplegingsforum voor de gestructureerde input van problemen, een opmerking die ook gemaakt kan worden voor de verwachtingen die burgers en ondernemingen hebben van e-government. Het Kafka-initiatief vind ik op dit vlak zeer positief.

Qua veiligheid creëert de elektronische identiteitskaart belangrijke kansen. Inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is er het Sectorale Comité binnen de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Qua *best practices* is er actie nodig op het vlak van het opvolgen van en beheren van e-mails. En wat het transactiedeel van de e-overheidsdiensten betreft, zijn de verwachtingen hooggespannen door de

conférée aux services de *back office*.

10.03 Rudy Aernoudt, directeur de la cellule stratégique de la ministre de l'Economie, de l'Energie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique (*en néerlandais*): Il y a dix ans, Jacques Delors demandait, dans un Livre blanc européen, que 5 milliards d'euros soient dégagés pour le développement des autoroutes de l'information. A l'époque, cette demande avait été ignorée, la matière n'étant pas considérée comme suffisamment importante. Depuis lors, l'e-commerce et l'e-government sont devenus des instruments incontournables de notre société. De nombreuses lois et arrêtés royaux ont déjà été pris pour organiser ces différents aspects : paiements électroniques, signature électronique, etc. On pourrait penser que la législation est désormais suffisante et que nous pouvons enfin entreprendre la simplification administrative. Ce serait prendre ses désirs pour des réalités : de nombreux problèmes subsistent. Je voudrais à cette occasion évoquer plus avant l'un d'entre eux : le spam.

(*En français*) Le courrier électronique connaît une croissance spectaculaire. Le nombre de messages et de spam est en augmentation constante.

(*En néerlandais*) Près de 57 pour cent des expéditeurs de spam opèrent depuis les Etats-Unis et dans 20 pour cent des cas, il est impossible d'identifier l'expéditeur. Aujourd'hui, de nombreuses entreprises ont toutefois entrepris de lutter contre le spam.

(*En français*) Tous les jours, les administrations perdent du temps avec ces messages et par conséquent de l'efficacité. De leur côté, les expéditeurs de spam font des bénéfices. Ils ont beaucoup de méthodes comme celle de dissimuler leur identité. La confiance des utilisateurs de l'internet est également mise à mal par cette progression d'autant plus que le spam est souvent lié à des activités commerciales frauduleuses ou pornographiques.

Il existe désormais un principe qui régleme la lutte contre ce courrier non sollicité. Cette lutte doit non seulement être réglementaire, mais aussi agir sur quatre points qui sont : sensibiliser, éduquer, proposer des solutions techniques et des mécanismes de plaintes, et renforcer la coopération internationale même si l'application de différentes législations crée des difficultés. Il est important d'adopter une approche pluridisciplinaire et d'y impliquer les différents acteurs.

voorrang die werd gegeven aan de back-officediensten.

10.03 Rudy Aernoudt, directeur van de beleidscel van de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid (*Nederlands*): Tien jaar geleden vroeg Jacques Delors in een Europees Witboek om 5 miljard euro uit te trekken voor de ontwikkeling van de informatiesnelwegen. Men heeft dit toen geweigerd omdat men deze materie niet belangrijk genoeg vond. Intussen zijn e-commerce en e-government niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Er zijn al heel wat wetten en koninklijke besluiten ingevoerd om een en ander in goede banen te leiden: elektronisch betaalverkeer, elektronische handtekening, ... Men zou kunnen denken dat er inmiddels voldoende wetgeving is en dat we nu eindelijk kunnen beginnen met de administratieve vereenvoudiging, maar dat is wishful thinking: er blijven nog heel wat problemen bestaan. Ik zou bij deze gelegenheid een van die problemen wat verder willen uitdiepen: de spamming.

(*Frans*) De elektronische post neemt gigantische proporties aan. Het aantal berichten, maar ook spamming, neemt almaar toe.

(*Nederlands*) Zowat 57 procent van de spammers opereert vanuit de Verenigde Staten en bij 20 procent van de spams is het onmogelijk de identiteit van de afzender te achterhalen. Er zijn inmiddels wel heel wat bedrijven die zich bezighouden met de bestrijding van spam.

(*Frans*) Spam kost de overheidsdiensten dagelijks heel wat tijd, waardoor ook de efficiëntie daalt. De verzenders van spam daarentegen doen goede zaakjes. Ze nemen hun toevlucht tot allerlei methodes, zoals het verbergen van hun identiteit. Bovendien schaadt de toename van ongewenste berichten ook het vertrouwen van de internetgebruikers te meer omdat spam vaak gekoppeld is aan frauduleuze commerciële of pornografische praktijken.

Een principe beheerst voortaan de strijd tegen die ongewenste berichten. Deze moet niet alleen volgens het boekje verlopen, maar moet ook op de volgende vlakken worden gevoerd: sensibiliseren, opvoeden, technische oplossingen en klachtensystemen voorstellen evenals de internationale samenwerking versterken, zelfs als de toepassing van verschillende wetgevingen moeilijkheden veroorzaakt. Het is belangrijk een multidisciplinaire houding aan te nemen en de verschillende actoren erbij te betrekken.

(*En néerlandais*) L'e-commerce et l'e-government sont cruciaux pour la compétitivité de nos entreprises et, partant, pour la croissance économique et l'emploi. Ils peuvent également contribuer au bien-être des ménages à deux revenus ou des moins-valides, par exemple. Chacun doit donc se mobiliser pour lutter contre les problèmes qui subsistent.

11 Questions et réponses

11.01 Le président (*en néerlandais*): Nous pouvons à présent passer au panel, qui donnera à chacun l'occasion d'apporter sa contribution au débat ou de poser des questions aux différents orateurs.

11.02 Rudi Roth (BiBA) (*en néerlandais*): La plupart des fournisseurs d'accès à l'internet permettent déjà à leurs clients d'opter pour un filtrage du courrier électronique non sollicité. Je présume que ce qui est possible pour les particuliers l'est certainement aussi pour les entreprises.

Il semblerait que tous les pays de l'Union européenne aient choisi le système d'*opt-in*. Je pense pour ma part que certains Etats continuent de préférer le système d'*opt out*. Notre choix de l'*opt-in* ne constitue-t-il pas un handicap économique? L'*opt-out* donne d'ailleurs de très bons résultats pour les entreprises américaines sérieuses. Pourquoi réglementer cette matière si le marché s'autorégule?

11.03 Patrick Installé (*en français*): Une des caractéristiques de l'e-government est la difficulté pour le citoyen de juger de la qualité du produit. Il est difficile pour lui de savoir ce qui se trouve derrière l'interface.

Dans le fonctionnement du marché, des entreprises jouent de cette fragilité du client pour mal remplir leur contrat. A long terme, celles-ci font des bénéfices plus importants, ce qui pourrait avoir comme conséquence un e-government de faible qualité par rapport à l'investissement. Le législateur doit donc gérer le marché de manière à obtenir la plus grande qualité possible.

11.04 Le président: (*en néerlandais*): J'ai moi-même été frappée par l'introduction du professeur Montero en ce qui concerne les obstacles importants qui subsistent dans le domaine du commerce électronique. Le paiement doit par exemple obligatoirement être effectué avant la

(*Nederlands*) E-commerce en e-government zijn cruciaal voor het concurrentievermogen van onze bedrijven, en dus voor de economische groei en de werkgelegenheid. Ze kunnen ook bijdragen tot het welzijn van bijvoorbeeld tweeverdieners of mindervaliden. Het is dus alle hens aan dek om de overblijvende problemen te bestrijden.

11 Vragen en antwoorden

11.01 De voorzitter (*Nederlands*): Dan kunnen we nu overgaan tot de paneldiscussie, zodat eenieder zijn inbreng in het debat kan doen of vragen kan stellen aan de diverse sprekers.

11.02 Rudi Roth (BiBA) (*Nederlands*): De meeste Belgische internet service providers (ISP's) maken het hun klanten al mogelijk om ongewenste e-mail weg te filteren. Ik neem aan dat wat voor particulieren mogelijk is, zeker ook kan voor bedrijven.

Alle EU-landen zouden naar verluidt voor het opt-in-systeem gekozen hebben. Me dunkt dat dit niet zo is, maar dat bepaalde landen aan het opt-out-systeem vasthouden. Is onze keuze voor opt-in geen economische handicap? Met de serieuze Amerikaanse bedrijven werkt de opt-out trouwens zeer goed. Waarom moet dit wettelijk geregeld worden als de markt zichzelf reguleert?

11.03 Patrick Installé (*Frans*): De moeilijkheid voor de burger om de kwaliteit van het product te beoordelen is een van de kenmerken van e-government. Het is moeilijk om te weten wat zich achter de interface bevindt.

Sommige ondernemingen wenden het marktmechanisme aan en spelen in op kwetsbaarheid van de klant om hun verbintenis slecht na te komen. Op lange termijn maken die ondernemingen grotere winsten, wat een zwakke prijs-kwaliteitverhouding van e-government tot gevolg zou kunnen hebben. De wetgever moet de markt dus beheren met de hoogst mogelijke kwaliteit voor ogen.

11.04 De voorzitter (*Nederlands*): Ik was zelf getroffen door de inleiding van professor Montero in verband met de substantiële obstakels die blijven bestaan inzake de elektronische handel. Men eist bijvoorbeeld betaling vóór de levering van de goederen. Dat is eigenlijk in strijd met de wet op de

livraison des marchandises. Cette façon de procéder va à l'encontre de la loi relative aux pratiques du commerce. Pouvons-nous espérer dans ce domaine une initiative de la ministre? Un arrêté royal est-il en préparation et quand sera-t-il publié?

Les questions s'articulent autour de quatre thèmes: la lutte contre le spam, la Commission européenne et le système d'*opt out*, la facture unique et l'article 80 de la loi relative aux pratiques du commerce. Peut-être pourrions-nous commencer par le spam?

11.05 Rudy Aernoudt (en néerlandais): La quantité de spam est effrayante. D'après une étude réalisée par le bureau de consultance SOFOS, cinquante pour cent du courrier électronique est constitué de pur *junk mail*, ce qui compromet la confiance du citoyen en ce mode de communication. Comme je l'ai souligné, 57 pour cent du spam est originaire des Etats-Unis et 20 pour cent n'est pas identifié. Dans une société qui se mondialise, la législation nationale ne suffit plus. Des accords internationaux doivent être conclus au niveau de l'OCDE. Même si quelques accords ont déjà été conclus et qu'il existe des logiciels anti-spam, nous sommes toujours insuffisamment armés.

11.06 Yves Poulet (en français): En ce qui concerne la capacité du marché à trouver des solutions en matière de spamming, le système *opt-out* fonctionne aux Etats-Unis en raison des réglementations qui y sont prises et appliquées. On peut admettre les solutions de marché, mais dans un cadre réglementaire qui les suscitera, c'est la co-régulation.

Par rapport aux États-Unis, il faudra trouver des solutions. L'*opt-out* en vigueur là-bas offre-t-il une garantie suffisante au regard du système européen de protection adéquate?

11.07 Thibault Verbiest, président de l'Observatoire des Droits de l'Internet, avocat aux barreaux de Bruxelles et de Paris (*en français*): Au sujet des spams, un espace existe pour un dialogue entre le Parlement, l'Observatoire et le ministère de l'Economie.

La loi pose des problèmes d'application: comment obtenir un consentement préalable? Un e-mail suffit dans certains pays, mais dans d'autres, il faut donner un coup de téléphone, ce qui peut être vu comme plus intrusif qu'un e-mail.

handelspraktijken. Mogen wij op dat punt een initiatief verwachten van de minister? Komt er een KB en wanneer?

Voor wat de vragenronde betreft zijn er vier thema's: het vermijden van spam, de Europese Commissie en het opt-out-systeem, de enige factuur en artikel 80 van de wet op de handelspraktijken. Eerst iets over spam misschien?

11.05 Rudy Aernoudt (Nederlands): Er bestaat ontzettend veel spam. Vijftig procent van de e-mails is pure junk volgens een studie van SOFOS. Dat legt een hypotheek op het vertrouwen dat men heeft in deze communicatievorm. Zoals ik al zei komt 57 procent van de spam uit de VS en is 20 procent niet geïdentificeerd. In onze geglobaliseerde wereld volstaat de nationale wetgeving niet. Er moeten internationale akkoorden afgesloten worden op het niveau van de OESO. Er bestaat al een aantal akkoorden en er is software om spam tegen te gaan, maar we zijn nog onvoldoende bewapend.

11.06 Yves Poulet (Frans): Wat de capaciteit van de markt betreft voor het vinden van oplossingen tegen spamming, werkt het opt-out systeem in de Verenigde Staten dankzij de regelgeving die daar is tot stand gekomen en wordt toegepast. We kunnen de marktoplossingen toelaten, maar binnen een regelgevend kader, ontstaat co-regulering.

We moeten oplossingen vinden ten overstaan van de Verenigde Staten. Biedt het *opt-out* systeem dat daar van kracht is voldoende garanties gelet op het Europees systeem van aangepaste bescherming?

11.07 Thibault Verbiest, voorzitter van het Observatorium van de Rechten op het Internet, advocaat bij de balies van Brussel en van Parijs (*Frans*): Er is ruimte voor een dialoog over spam tussen het Parlement, het Observatorium en de FOD Economie.

De toepassing van de wet is nog steeds problematisch: hoe kan voorafgaande toestemming worden verkregen? In sommige landen volstaat een e-mail, maar in andere landen moet er worden getelefoneerd, wat als een grotere inmenging kan worden beschouwd dan een e-mail.

Autre problème: l'application ou non, et ici je ne me prononcerai pas, de l'*opt-in* à d'autres formes de communication non-solicitée comme le *pop-up*. La définition même du courrier électronique qui pose problème : aux termes des travaux préparatoires de la loi du 11 mars, il est défini comme n'importe quel type de message reçu par un terminal, auquel cas un message sur un répondeur téléphonique entre dans la définition. Le problème réside donc dans le fait qu'une définition juridique est interprétée par un ingénieur.

11.08 Patrick Steinfort, Interactive Advertising Bureau (*en français*): Les acteurs du marché subissent une avalanche de réglementations. Mais pourquoi légiférer sur quelque chose qui est de l'ordre de l'autorégulation? Car les sites où les visiteurs sont harcelés de *pop-up* finissent par lasser, si bien que deux des plus importants sites belges ont récemment décidé d'eux-mêmes de s'autoréguler.

Il ne faut pas sur-réglementer, et la réglementation doit reposer sur une concertation préalable et ne pas viser des points spécifiques.

11.09 Wim Roggeman (ISPA) (*en néerlandais*): L'association belge des fournisseurs d'accès à Internet, l'ISPA, a été agréablement surprise par ce colloque. L'ISPA collabore d'ores et déjà avec les pouvoirs publics afin d'élaborer un cadre juridique coordonné et elle poursuivra cette collaboration. Nous observons aujourd'hui déjà un code de conduite qui évolue avec le temps. Actuellement, une grande attention est accordée à la lutte contre le spam. La convergence des solutions possibles permettra peut-être de réduire les abus au minimum.

En outre, l'anonymat qui entoure les communications Internet demeure un problème, également dans le cadre de l'e-commerce. Si l'internet est accessible au plus grand nombre, les abus sont à la mesure de cette universalité. Nous étudions différentes options en vue de permettre une communication sécurisée. Le professeur Montero a posé plusieurs questions au sujet d'éléments qui peuvent en fait déjà être résolus à l'heure actuelle.

11.10 Patrick Installé (*en français*): Il y a une modification du protocole du courrier électronique en discussion afin de s'assurer encore mieux de l'identité des émetteurs.

11.11 Caroline Ven (*en français*): Dans notre avis

Ander probleem: het al dan niet toepassen van *opt-in* voor andere vormen van ongevraagde communicatie zoals *pop-up*, maar hierover zal ik mij niet uitspreken. De eigenlijke omschrijving van elektronische post zorgt al voor problemen: krachtens de voorbereidende werkzaamheden van de wet van 11 maart wordt elektronische post gedefinieerd als gelijk welk type van bericht dat door een terminal wordt ontvangen, waardoor een bericht op een antwoordapparaat ook onder die definitie valt. De interpretatie van een juridische definitie door een ingenieur geeft dus problemen.

11.08 Patrick Steinfort, Interactive Advertising Bureau (*Frans*): De markspelers worden overspoeld met regels. Maar waarom wetten uitvaardigen over iets dat zichzelf regelt? De sites waar de bezoekers met *pop-up* worden geteisterd worden het immers zelf beu, zodat twee van de grootste Belgische sites onlangs hebben besloten er zelf paal en perk aan te stellen.

We mogen niet overreguleren en de regelgeving moet berusten op voorafgaand overleg en mag niet op specifieke aspecten zijn gericht.

11.09 Wim Roggeman (ISPA) (*Nederlands*): De Belgische vereniging van de Internet Service Providers, ISPA, was aangenaam verrast door dit colloquium. ISPA werkt nu al samen met de overheid en zal dat blijven doen. Wij werken samen om een juridisch kader te coördineren. Wij leven nu al een gedragscode na die mee evolueert met de tijd. Momenteel wordt er veel gewerkt aan anti-spam. Misschien moet de convergentie van mogelijke oplossingen ervoor zorgen dat het misbruik zo klein mogelijk wordt.

Daarnaast blijft de grote anonimiteit van internetcommunicatie een probleem, ook bij e-commerce. Het internetverkeer is goedkoop, maar de misbruiken ervan ook. Wij werken aan verschillende opties om beveiligde communicatie mogelijk te maken. Professor Montero stelde verschillende vragen nopens elementen die vandaag eigenlijk al kunnen worden opgelost.

11.10 Patrick Installé (*Frans*): Er wordt een wijziging van het e-mail-protocol besproken om de identiteit van de verzenders beter te kunnen achterhalen

11.11 Caroline Ven (*Frans*): In ons advies over e-

sur l'e-government, nous avons tenté de donner quelques éléments clés comme principes de base à respecter en vue d'éviter les problèmes et d'avoir le meilleur service possible.

11.12 Thibault Verbiest (*en français*): Il ne peut y avoir de gouvernement électronique sans réduction de la fracture numérique. Le but du gouvernement électronique est de faciliter la vie des gens et il ne serait pas normal que seulement une fraction de la population y ait accès, et qu'en soient exclus les à savoir les "info-pauvres".

Mais cela demande une coopération entre de nombreux secteurs: éducation, fiscalité,... nous devons travailler à tous les niveaux de pouvoir.

11.13 Patrick Installé (*en français*): Au regard des services actuellement disponibles, je conseille de faire preuve d'une extrême circonspection et d'agir au cas par cas en examinant l'avantage offert. Il y a de plus en plus de maladresses automatiques.

11.14 Karel Uyttendaele (*en néerlandais*): Je tiens à rappeler que de nombreuses démarches ont déjà été entreprises pour permettre aux fonctionnaires communaux qui ne sont pas équipés d'un PC de disposer néanmoins des informations nécessaires dans les administrations communales. Des projets existent également afin d'apprendre aux plus âgés à se familiariser avec le surf sur Internet. Les entreprises sont encouragées à faire don aux écoles des ordinateurs mis au rebut, et ce au profit des enfants défavorisés. Les bibliothèques offrent également un accès gratuit à l'e-government. Nous avons donc déjà réalisé des progrès considérables. La carte d'identité électronique permettra d'accélérer encore l'accès aux informations numériques.

11.15 Roel Deseyn (CD&V) (*en néerlandais*): Dans quelle mesure existe-t-il une collaboration au niveau du gouvernement afin de faire démarrer des projets tels que l'e-care, l'e-health et l'e-security? Ces projets ont également été proposés par BIBA. Le cadre légal existe, mais fait-on une promotion suffisante de l'accès à large bande? A mon sens, une telle promotion fait principalement défaut dans les secteurs des soins de santé et de la sécurité.

11.16 Rudy Aernoudt (*en néerlandais*): De nombreuses initiatives ont en effet déjà été prises. Les cabinets en charge de la simplification administrative et de l'e-government collaborent actuellement à un document traitant de la large

government hebben wij geprobeerd enkele sleutelementen aan te reiken die kunnen worden gebruikt als te respecteren basisprincipes om de problemen te voorkomen en de best mogelijke service te bieden.

11.12 Thibault Verbiest (*Frans*): Zolang de digitale kloof niet is overbrugd, bestaat e-government niet. E-government is bedoeld om het leven van de mensen te vereenvoudigen en het zou niet normaal zijn als maar een deel van de bevolking er gebruik van zou kunnen maken en de zogenaamde info-armen uit de boot zouden vallen.

Dit vereist samenwerking tussen vele sectoren: onderwijs, fiscaliteit,... er moet dus op alle beleidsniveaus werk van worden gemaakt.

11.13 Patrick Installé (*Frans*): Met het oog op de diensten die momenteel beschikbaar zijn, raad ik aan uiterst behoedzaam te werk te gaan en geval per geval de geboden voordelen te onderzoeken. Er worden meer en meer automatische flaters begaan.

11.14 Karel Uyttendaele (*Nederlands*): Ik wil herhalen dat er al veel gebeurd is opdat de gemeenteambtenaren die niet over een PC beschikken, toch over de nodige informatie zouden kunnen beschikken in de gemeentehuizen. Daarnaast zijn er projecten om ouderen te leren surfen op het internet. Bedrijven worden gestimuleerd om hun afgedankte computers aan scholen te schenken voor kansarme kinderen en in de bibliotheken is er gratis toegang tot het e-government. Wij staan dus al ver. Met de elektronische identiteitskaart zal de toegang tot de digitale informatie nog versnellen.

11.15 Roel Deseyn (CD&V) (*Nederlands*): In hoeverre is er op regeringsniveau samenwerking om projecten als e-care, e-health en e-security uit de startblokken te krijgen? Die projecten werden ook door BIBA voorgesteld. Het wettelijk kader is voorhanden, maar wordt breedband wel voldoende gepromoot? Ik mis die promotie vooral in de gezondheids- en veiligheidssector.

11.16 Rudy Aernoudt (*Nederlands*): Er werden inderdaad al vele initiatieven genomen. Momenteel werken het kabinet administratieve vereenvoudiging en het kabinet e-government samen aan een document over breedband dat

bande et qui pourra être publié prochainement.

11.17 Karel Uyttendaele (*en néerlandais*): Je le confirme. Des contacts ont lieu entre les différents cabinets, mais les Régions sont également consultées. En matière de soins de santé, une collaboration existe entre les cabinets des ministres Dewael et Demotte.

Enfin, je souhaiterais encore revenir sur l'introduction faite par Mme Ven. Si l'avis n° 2 de l'Observatoire avait consisté en une proposition neutre, nous n'aurions émis aucune critique. Cet avis est toutefois tendancieux dans la mesure où il sous-entend que la Belgique n'aurait encore rien accompli. La Belgique se positionne pourtant relativement bien dans ce domaine. L'on nous reproche de surcroît un manque de communication. Etant donné que la Banque-Carrefour des Entreprises et la carte d'identité électronique n'étaient pas encore finalisées, il n'y avait guère lieu de communiquer.

11.18 Rudi Roth (*en néerlandais*): J'ai une question à poser au sujet de la communication : le cabinet du secrétaire d'Etat a annoncé que chaque Belge devrait disposer d'une adresse e-mail gratuite. Quel est l'état d'avancement de ce projet ?

11.19 Karel Uyttendaele (*en néerlandais*): Ce projet est actuellement à l'étude, en concertation avec l'ISPA notamment. Chacun pourra conserver sa propre adresse électronique, mais aura la possibilité d'entretenir une communication certifiée avec les pouvoirs publics.

12 Conclusions

12.01 Le président (*en néerlandais*): M. Aernoudt pourrait-il répondre à mes questions concernant les pratiques du commerce ?

12.02 Rudy Aernoudt (*en néerlandais*) : Nous devons veiller à ce que l'e-commerce repose sur une relation de confiance. Il convient certainement de continuer à réfléchir aux «nouveaux métiers de la confiance» qui assurent l'élaboration des labels et des certifications. Un achat effectué sur Internet est effectivement subordonné à son paiement préalable. La vente à distance offre par ailleurs la possibilité d'annuler un achat. Peut-être devrions-nous permettre un blocage temporaire du paiement dans le cadre des ventes réalisées via internet. Le problème de l'archivage doit être résolu de manière à ce qu'on puisse déterminer à quel moment la réception est intervenue. Et qu'en est-il du recommandé électronique? Il reste donc encore

binnenkort zal kunnen worden gepubliceerd.

11.17 Karel Uyttendaele (*Nederlands*): Ik moet dat beamen. Er lopen gesprekken tussen de verschillende kabinetten, maar er wordt ook overlegd met de Gewesten. Inzake gezondheidszorg is er samenwerking tussen het kabinet van minister Dewael en minister Demotte.

Ik wil ten slotte nog terugkomen op de introductie door mevrouw Ven. Indien het advies nr. 2 van het Observatorium een neutraal voorstel was geweest, zouden wij het niet hebben bekritiseerd. Het is echter tendentiekus opgesteld, alsof België nog nergens staat. België scoort nochtans vrij goed. Men verwijt ons bovendien een gebrek aan communicatie. Aangezien de Kruispuntbank voor Ondernemingen en de elektronische identiteitskaart nog niet klaar waren, viel er weinig te communiceren.

11.18 Rudi Roth (*Nederlands*): Een vraagje over die communicatie: het kabinet van de staatssecretaris lanceerde het bericht dat iedere Belg een gratis e-mailadres moet krijgen. Hoe ver staat het daarmee?

11.19 Karel Uyttendaele (*Nederlands*): Dat wordt momenteel besproken, onder andere met ISPA. Iedereen zal zijn eigen elektronische adres kunnen behouden, maar er zal op een gecertificeerde wijze kunnen worden gecommuniceerd met de overheid.

12 Conclusies

12.01 De voorzitter (*Nederlands*): Kan de heer Aernoudt antwoorden op mijn vragen in verband met de handelspraktijken?

12.02 Rudy Aernoudt (*Nederlands*): Wij moeten ervoor zorgen dat e-commerce een kwestie van vertrouwen is. We moeten zeker blijven nadenken over 'les nouveaux métiers de la confiance' die zorgen voor labels en certificaties. Wanneer iemand koopt via het internet, vraagt men inderdaad betaling vooraf. Bij de verkoop op afstand bestaat anderzijds de mogelijkheid om een aankoop te annuleren. Misschien moeten we bij internetverkoop een tijdelijke blokkering van de betaling mogelijk maken. Het probleem van de archivering moet worden opgelost, zodat kan worden genoteerd wanneer iets werd ontvangen. En wat met de elektronische aangetekende zending? Er is dus nog veel werk aan de winkel.

beaucoup à faire.

12.03 **Le président** (*en néerlandais*): Pour conclure, je voudrais encore émettre quelques considérations à propos des différents exposés qui ont été présentés. Le président de la Chambre espère que l'Observatoire trouvera sa place parmi les importants organes consultatifs fédéraux. L'Observatoire a en tout état de cause démontré qu'il dispose du savoir-faire nécessaire pour se muer en un instrument bien utile.

Dans notre société de l'information, la protection de la vie privée revêt une importance capitale. C'est pourquoi plusieurs membres de la Commission de la protection de la vie privée ont également participé à ce colloque. Ladite commission dépend de la Chambre et elle doit lui prêter assistance dans le cadre de sa mission de contrôle. Il me semble opportun que la Commission de la protection de la vie privée et l'Observatoire tirent mutuellement profit de leur expertise.

(*En français*) Je remercie M. Vandercammen pour son exposé sur la protection des mineurs en ligne. De la même manière que l'Observatoire des Droits de l'Internet nous avait l'année passée éclairés sur diverses problématiques, son avis sera encore très utile pour le législateur.

(*En néerlandais*) Les enfants ont aisément accès au média qu'est l'internet. Des mesures de protection s'imposent dès lors. On établit généralement une distinction entre contenu illégal ou illicite et contenu préjudiciable. Il s'agit d'une distinction pertinente. Or, en ce qui concerne le « contenu préjudiciable », on a estimé jusqu'à présent qu'il n'y avait pas lieu d'intervenir. C'est la raison pour laquelle Mme De Schamphelaere a déposé une proposition de loi relative à la protection des mineurs contre les contenus préjudiciables dans la société de l'information. Je suis convaincue que le débat parlementaire portant sur cette proposition ainsi que sur d'autres propositions s'avérera riche en enseignements et j'espère qu'il nous indiquera la voie législative à suivre. Je remercie la représentante de la ministre de la Justice, Mme Onkelinx, de nous avoir exposé la vision de la ministre sur la question.

L'informatisation de l'Etat et le commerce électronique figurent également parmi les thèmes abordés lors de cette journée d'étude. Le président de la Chambre a fait observer que l'informatisation de l'Etat constituait une priorité de l'accord de gouvernement. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le gouvernement compte en ses rangs un secrétaire d'Etat à l'informatisation de l'Etat ainsi

12.03 **De voorzitter** (*Nederlands*): Ik wil tot besluit enkele beschouwingen maken bij de bijdragen van de sprekers. De voorzitter van de Kamer hoopt dat het Observatorium een plaats veroverd tussen de invloedrijke federale adviesinstanties. De bijdragen van het Observatorium bewijzen alvast dat het over de knowhow beschikt om een nuttig instrument te worden.

Het respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is heel belangrijk in onze informatiemaatschappij. Daarom namen ook leden van de privacycommissie deel aan dit colloquium. Deze commissie hangt af van de Kamer en moet haar bijstaan in haar controlefunctie. Het lijkt mij aangewezen dat de privacycommissie en het Observatorium hun expertise op complementaire wijze benutten.

(*Frans*) Ik dank de heer Vandercammen voor zijn uiteenzetting over de bescherming van de minderjarigen op het internet. Vorig jaar schiep het Observatorium van de Rechten op het Internet reeds duidelijkheid over diverse problemen. Ook nu zal zijn advies nog erg nuttig zijn voor de wetgever.

(*Nederlands*) Media zoals het internet zijn vlot toegankelijk voor kinderen. Dit vergt beschermingsmaatregelen. Meestal maakt men een onderscheid tussen illegale of verboden inhoud en schadelijke inhoud. Dit onderscheid is relevant. Inzake schadelijke inhoud heeft men tot op heden echter gemeend niet te moeten ingrijpen. Mevrouw De Schamphelaere heeft daarom een wetsvoorstel ingediend ter bescherming van minderjarigen tegen schadelijke inhoud. Ik ben ervan overtuigd dat het parlementair debat over dit en andere voorstellen zeer leerrijk zal zijn en ons hopelijk zal aanwijzen hoe wij wetgevend moeten optreden. Ik dank de vertegenwoordiger van Justitieminister Onkelinx voor de toelichting van haar visie op deze problematiek.

Informatisering van de Staat en elektronische handel waren twee andere thema's van deze studiedag. De voorzitter van de Kamer wees erop dat het eerste een prioriteit in het regeerakkoord is. Daarom werd overigens een staatssecretaris belast met de informatisering van de Staat en een staatssecretaris met de administratieve vereenvoudiging. Het Observatorium heeft een

qu'un secrétaire d'Etat à la simplification administrative. L'Observatoire a rendu un avis sur l'e-gouvernement. Cet avis a été présenté aujourd'hui et l'Observatoire a formulé quelques observations critiques à cet égard.

(En français) Dans son exposé, Mme Ven a indiqué que le gouvernement électronique doit aller de pair avec une simplification administrative. Il convient d'optimiser la procédure de *back office* et d'échanges de données entre les différents services publics dans le respect de la législation sur les données à caractère personnel.

Par ailleurs, les citoyens ne sont pas suffisamment informés. Il paraît indispensable que les pouvoirs publics consacrent suffisamment de moyens à cette information. Trois domaines doivent être ciblés : l'accessibilité, la connaissance des attentes, le renforcement de la confiance du citoyen dans l'e-gouvernement.

(En néerlandais) Dans son exposé, le représentant de M. Vanvelthoven, secrétaire d'Etat, a dressé un inventaire des nombreuses initiatives à venir. Nous espérons que leur mise en œuvre se fera sans anicroches, le moindre incident risquant de miner la confiance des citoyens.

Je remercie par ailleurs le représentant de Mme Moerman qui a commenté les initiatives prises par le gouvernement en matière de commerce électronique. Mettre sur pied une législation sans faille, promouvoir le commerce électronique et dissiper la méfiance du consommateur sont autant d'initiatives qui relèvent d'un processus d'apprentissage par la pratique.

(En français) Dans son exposé, M. Montero a montré que le commerce électronique demeure loin du développement espéré. Quatre pistes ont été esquissées : une meilleure information du cadre juridique ; l'autorisation des paiements anticipés ; l'élaboration d'un cadre juridique pour des tiers de confiance ; la définition de modes alternatifs de règlements des litiges. Il est important de fournir une protection optimale au consommateur.

Je vous remercie tous pour votre participation. Un compte rendu sera distribué et évidemment diffusé sur Internet.

La réunion est levée à 16h50.

advies uitgebracht over e-government. Het heeft dit advies vandaag voorgesteld en enkele kritische kanttekeningen gemaakt.

(Frans) In haar uiteenzetting stelde mevrouw Ven dat het e-government met een administratieve vereenvoudiging gepaard dient te gaan. De procedures voor de *back office* en de gegevensuitwisseling tussen de verschillende overheidsdiensten dienen te worden geoptimaliseerd met inachtneming van de wetgeving inzake de persoonsgegevens.

Bovendien is de burger onvoldoende geïnformeerd. Het is onontbeerlijk dat de overheid hiertoe voldoende middelen uittrekt. Zij dient haar aandacht op drie domeinen toe te spitsen: het verbeteren van de toegankelijkheid, het achterhalen van de verwachtingen en het versterken van het vertrouwen van de burger in het e-government.

(Nederlands) In zijn exposé gaf de vertegenwoordiger van staatssecretaris Vanvelthoven een overzicht van de talrijke initiatieven die op komst zijn. Wij hopen dat de implementatie ervan vlot zal verlopen. Elk incident kan immers het vertrouwen schaden.

Ik dank ook de vertegenwoordiger van minister Moerman die commentaar gaf bij de regeringsinitiatieven inzake de elektronische handel. Het opzetten van een sluitende wetgeving, het aanmoedigen van de elektronische handel en het overwinnen van het wantrouwen van de consument is een proces van *learning by doing*.

(Frans) In zijn uiteenzetting toonde de heer Montero aan dat e-commerce lang niet de verhoopte ontwikkeling kent. Er werden vier denkpistes geschetst: betere informatie over het juridisch kader; de toelating voor voorafbetalingen; een juridisch kader voor derde vertrouwensinstanties; een alternatieve geschillenregeling. Het is van belang dat de consument optimaal wordt beschermd.

Ik dank u allen voor uw deelname. U zal een verslag ontvangen dat vanzelfsprekend ook op het internet raadpleegbaar zal zijn.

De vergadering wordt gesloten om 16.50 uur.