

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

22 oktober 2001

**ONTWERP VAN ALGEMENE
UITGAVENBEGROTING**
voor het begrotingsjaar 2002

BELEIDSNOTA

Federale overheidssdienst informatie-en
communicatietechnologie

Voorgaande documenten :

Doc 50 **1448/ (2001/2002)** :
001 en 002 : Beleidsnota's.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

22 octobre 2001

**PROJET DE BUDGET GÉNÉRAL
DES DÉPENSES**
pour l'année budgétaire 2002

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE

Service public fédéral technologie de
l'information et de la communication

Documents précédents :

Doc 50 **1448/ (2001/2002)** :
001 et 002 : Notes de politique générale.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SPA	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 50 0000/000 :	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN :	Plenum (witte kaft)	PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)
COM :	Commissievergadering (beige kaft)	COM :	Réunion de commission (couverture beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers Bestellingen : Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : alg.zaken@deKamer.be		Publications officielles éditées par la Chambre des représentants Commandes : Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : aff.generales@laChambre.be	
--	--	---	--

FEDERALE OVERHEIDSDIENST INFORMATIE- EN COMMUNICATIETECHNOLOGIE

Algemene beleidsnota 2002

De informatiemaatschappij: een veranderingsproces dat zich zal doorzetten

De meerderheid van de actieve bevolking wordt werkzaam in nieuwe economische sectoren. Onderzoek toont aan dat we momenteel een dergelijk proces doormaken waarbij de elektronische economie de industriële economie verdringt.

Ook bij de overheid wordt dit proces merkbaar. Burgers en bedrijven ervaren «dé overheid» als één geheel niettegenstaande de opsplitsing van taken en verantwoordelijkheden over verschillende bestuurlijke niveaus en over tal van administraties en diensten heen. Het veralgemeend gebruik van de nieuwe technologieën biedt de mogelijkheid om dit te realiseren zonder dat aan de opsplitsing van bevoegdheden moet worden geraakt. Een essentiële voorwaarde hiervoor is dat alle overheden hun klanten bedienen via samenwerkingsverbanden.

Een dubbele uitdaging voor de overheid in de informatiemaatschappij

In deze economische revolutie naar een informatiemaatschappij heeft de overheid een dubbele taak. Enerzijds moet zij optreden als «**mogelijkmaker**» (enabler). Dit wil zeggen dat zij, om de informatiemaatschappij mogelijk te maken, de hinderpalen moet wegwerken (juridische en administratieve) en de voorwaarden moet scheppen (of mee scheppen) die nodig zijn voor de realisatie van de informatiemaatschappij. De overheid dient een context en klimaat te creëren, waarbinnen de verschillende spelers maximaal de kansen die de informatiemaatschappij aanreikt kunnen benutten. Daarnaast dient de overheid zelf een **voorbeeldfunctie** te vervullen door de manier waarop ze ICT aanwendt en door de manier waarop ze met haar klanten communiceert.

Deze uitdaging kreeg intussen de roepnaam «E-Government». Ze wordt echter meer betekenisvol samengevat als de nood naar een «Verbonden Overheid» («Connected Government»), i.e. de nood om zich als overheid in te schakelen in het nieuwe economische model.

SERVICE PUBLIC FEDERAL TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Note de politique générale 2002.

La société de l'information : un processus de changement qui va s'intensifier

La majorité de la population active est occupée dans de nouveaux secteurs économiques. Les recherches montrent que nous connaissons actuellement ce genre de processus par lequel l'économie électronique supprime l'économie industrielle.

Ce processus est également perceptible pour l'Administration. Citoyens et entreprises conçoivent l'administration «en général» comme un tout, et ce malgré la division des tâches et des responsabilités entre les différents niveaux administratifs et un grand nombre d'administrations et de services distincts. L'usage généralisé des nouvelles technologies nous donne la possibilité de réaliser cette conception sans devoir toucher à la division des compétences. Pour cela, une condition essentielle est que toutes les administrations satisfassent leurs clients par des accords de coopération.

Un double défi pour l'administration au sein de la société de l'information

Dans cette révolution économique vers une société de l'information, l'administration a une double tâche. D'une part, elle doit apparaître comme «**facilitante**» (enabler). Cela veut dire qu'elle doit, pour rendre possible la société de l'information, aplanir les obstacles (juridiques et administratifs) et créer les conditions (ou y collaborer) nécessaires à la réalisation de la société de l'information. L'administration doit créer un contexte et un climat à l'intérieur duquel les différents acteurs peuvent profiter au mieux des chances que donne la société de l'information. En outre, l'administration sert à remplir elle-même une **fonction d'exemple** à travers la manière dont elle se sert de l'ICT et à travers la manière avec laquelle elle communique avec ses clients.

Entre-temps, ce défi a reçu le qualificatif «E-government». Il est cependant plus communément connu comme le besoin d'«Administration en Réseau» («Connected Government»), notamment pour le besoin de se rattacher en tant qu'administration au nouveau modèle économique.

Eén elektronische virtuele overheid, in samenwerking met het bedrijfsleven

België wil een land zijn én blijven waarin het aange-naam is voor mensen om te leven, te leren, te werken en te verblijven en waarin het aantrekkelijk is voor bedrijven om te ondernemen. Om dit op een optimale manier waar te maken is het nodig dat alle overheden (federale, gemeenschappen en gewesten, provincies en gemeenten) én het bedrijfsleven samenwerken.

De «nationale gemengde adviescommissie m.b.t. de hinderpalen voor de informatiemaatschappij» is het forum waarin de verschillende niveaus van de overheid, zowel onderling, als samen met het bedrijfsleven overleggen en gemeenschappelijke oplossingen uitwerken.

Het grootste deel van zinvolle elektronische overheidstoepassingen situeert zich op het gewestelijke en lokale niveau. De federale overheid moet zich dan ook vooral toeleggen op het stimulerend en coördinerend optreden om deze samenwerkingsverbanden vorm en inhoud te geven.

Portaalsite

Waar communicatie tussen burgers en ondernemingen enerzijds en de overheid anderzijds ondanks het rechtstreeks elektronisch gegevensverkeer tussen de overheidsdiensten nodig blijft, zal naast de klassieke communicatiemiddelen ook systematisch worden voorzien in het aanbieden van e-governmentdiensten. Deze diensten zullen worden aangeboden door de onderscheiden overheidsdiensten in interactie met hun interne informatiesystemen. Via een gebruiksvriendelijke toegangspoort, opgesteld volgens de logica van de gebruikers, zullen burgers en ondernemingen aan de hand van betekenisvolle trefwoorden elektronisch worden doorverwezen naar de relevante e-governmentdiensten. Deze toegangspoort zal niet alleen responsief worden opgevat, maar ook proactief. D.w.z. dat een burger of onderneming na identificatie en authenticatie op eigen initiatief van de overheidsdiensten informatie kan verkrijgen die op zijn specifieke situatie van toepassing is.

Beveiligde gegevensoverdracht : PKI en elektronische identiteitskaart

De overheid heeft een belangrijke taak in het voorzien van de beveiliging van haar dienstverlening naar de burger. Dit zal gebeuren door gebruik te maken van Public Key Infrastructure. Een elektronische identiteitskaart met een elektronische handtekening wordt inge-

Une administration électronique virtuelle unique, en collaboration avec le monde de l'entreprise

La Belgique veut être et rester un pays dans lequel il est agréable pour les gens de vivre, d'apprendre, de travailler et de séjourner, dans lequel il est attrayant pour les entreprises d'entreprendre. Pour faire de ceci une réalité de manière optimale, il est nécessaire que toutes les administrations (fédérale, communautaire, régionale, provinciale et communale) et le monde de l'entreprise s'accordent ensemble.

La «commission consultative nationale mixte concernant les obstacles à la société de l'information» est un forum où les différents niveaux de l'administration se concertent aussi bien entre eux qu'avec le milieu économique, et élaborent des solutions communes.

La partie la plus importante d'une application administrative électronique judicieuse se situe au niveau régional et local. L'administration fédérale doit donc surtout se consacrer aux actions de stimulation et de coordination pour donner une forme et un contenu à ces accords de coopération.

Site portail

Là où la communication reste nécessaire entre d'une part, citoyens et entreprises et d'autre part l'administration, et ce malgré la circulation électronique directe de données entre les services administratifs, des moyens de communication systématiques seront prévus, en plus des moyens de communication classiques, dans la perspective de l'offre de services de l'e-government. Ces services seront offerts par les multiples services administratifs en interaction avec leurs services d'information internes. Grâce à une porte d'entrée facile à utiliser, élaborée selon la logique des utilisateurs, citoyens et entreprises seront orientés vers les services adéquats de l'e-government au moyen de mots clefs électroniques sensés. Cette porte d'entrée ne sera pas uniquement conçue comme réactive, mais également comme pro-active. Ceci veut dire qu'un citoyen ou une entreprise peut, de sa propre initiative, recevoir de l'information d'application sur sa situation actuelle.

Transfert protégé de données : PKI et carte d'identité électronique

L'administration a une tâche importante dans la garantie de la sécurité de sa fourniture de services au citoyen. Celle-ci sera assurée par l'utilisation de la Public Key Infrastructure. Une carte d'identité électronique avec une signature électronique sera introduite pour

voerd voor elke burger. Het Rijksregister verzorgt de gegevensuitwisseling tussen de gemeenten en de Certificatie-Autoriteit. Buiten de relaties met de overheid moet de markt vrij kunnen spelen inzake elektronische handtekeningen. Het principe wordt bovendien vooropgezet dat in relatie met de overheid de burger gratis gebruik kan maken van deze elektronische handtekening, net zoals in de fysieke wereld. De parallel in zowel kost als dienstverlening tussen de virtuele en de reële wereld wordt expliciet vooropgesteld.

Backoffice

De backoffice zal worden aangepast aan die functionele eisen en standaarden (o.m. m.b.t. netwerken, hard- en software, beveiliging) die essentieel zijn om te kunnen functioneren als E-government. De nieuwe Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie coördineert dit voortaan. De huidige informatica-infrastructuur van de federale overheid zal in functie van dit plan worden vernieuwd.

Vanuit deze gereorganiseerde en gemoderniseerde administratie zal inhoud gegeven worden aan de federale portaalsite.

Burgers en ondernemingen moeten de waarborg krijgen dat overheidsdiensten hen geen informatie meer opvragen waarover een andere overheidsdienst reeds beschikt. Daarom zullen de informatiesystemen van de overheidsdiensten geleidelijk onderling worden verbonden in een netwerk voor elektronische gegevensverkeer, waarover informatie op een goed gecontroleerde en beveiligde wijze kan worden uitgewisseld, met respect van het proportionaliteitsbeginsel.

Binnen de sociale zekerheid is deze situatie al voor een groot deel bereikt via het netwerk beheerd door de Kruispuntbank. Door de invoering van de multifunctionele aangifte van loon- en arbeidstijdgegevens bij de inrichtingen van sociale bijdrage en door de harmonisering van een aantal basisbegrippen doorheen de hele sociale zekerheidsreglementering zullen opnieuw 20 gegevensinzamelingsprocessen bij de burgers en ondernemingen kunnen worden afgeschaft en 30 anderen kunnen worden herleid tot gemiddeld 1/3 van het aantal opgevraagde rubrieken.

Om de elektronische gegevensuitwisseling ook tussen de andere overheidsdiensten te veralgemenen, wordt een messaging engine ontwikkeld die instaat voor het organiseren van het gegevensverkeer tussen deze

chaque citoyen. Le Registre National prend en charge l'échange de données entre les régions et l'autorité de certification. En dehors des relations avec l'administration, le marché doit pouvoir jouer librement en ce qui concerne les signatures électroniques. De plus, le principe est posé selon lequel le citoyen peut user gratuitement de cette signature électronique dans ses rapports avec l'administration, tout comme dans le monde physique. Le parallèle entre monde réel et virtuel est donc explicitement posé, tant en ce qui concerne le coût que la fourniture du service.

Back-office

Le back-office sera adapté à ces exigences et standards fonctionnels (entre autres en rapport avec les réseaux, le logiciel et le matériel, sécurisation) qui sont essentiels pour pouvoir fonctionner comme E-government. Le nouveau Service Public Fédéral des Technologies de l'Information et de Communication coordonnera ceci à l'avenir. Les infrastructures informatiques internes actuelles de l'administration fédérale seront renouvelées en fonction de ce plan.

Depuis cette administration réorganisée et modernisée, un contenu sera donné au site portail fédéral.

Citoyens et entreprises doivent recevoir la garantie que les services administratifs ne leur demanderont plus les informations dont un autre service dispose déjà. C'est pourquoi les systèmes d'information internes des services administratifs seront progressivement reliés en un réseau réservé à la circulation des données, sur lequel l'information pourra être échangée de manière contrôlée et protégée, dans le respect du principe de proportionnalité.

A l'intérieur des services en charge de la sécurité sociale, cette situation est déjà en grande partie atteinte grâce au réseau géré par la Banque Carrefour. Grâce à l'introduction de la déclaration multifonctionnelle du revenu et des données concernant le temps de travail auprès des institutions de recettes des affaires sociales, et grâce à l'harmonisation d'un certain nombre de concepts de base à travers toute la réglementation de la sécurité sociale, 20 procédures de collecte de données auprès des citoyens et des entreprises pourront être supprimées et 30 autres pourront être en moyenne réduites à un tiers du nombre de rubriques demandées.

Afin de généraliser aussi l'échange de données entre les autres organismes publics, un messaging engine sera développé qui se chargera de l'organisation du trafic de données entre ces services moyennant des

diensten aan de hand van gestructureerde berichten. Via een systematische aanpak zullen de nuttige gegevensstromen worden geanalyseerd en geïmplementeerd. Een eerste versie van deze messaging engine is reeds operationeel en 10 veel behoeft informatie-stromen, zoals attesten inzake inschrijving in bepaalde registers, inzake bepaalde erkenningen of inzake naleving van sociale zekerheids- of fiscale verplichtingen, zijn operationeel tegen einde 2002.

Nationale gemengde commissie

De nationale gemengde commissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij (KB. 12 maart 2000) bestaat uit vertegenwoordigers van de diverse overheden en vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven. Daarenboven wordt ook de academische wereld betrokken via de opname van enkele universitaire experts.

Deze commissie is geen klassiek adviesorgaan. Ze is wel tegelijkertijd een forum en een kapstok. Een forum dat moet toelaten aan alle betrokkenen om samen te overleggen over ieders rol, over gezamenlijke initiatieven en over de taak die de overheid hierin moet vervullen. Het is binnen dit forum dat samenwerkingsverbanden en partnerships kunnen groeien en dat voor de vele ICT-uitdagingen afspraken kunnen worden gemaakt en beslissingen kunnen worden voorbereid rond gelijklopende of op zijn minst compatibele oplossingen. Deze commissie vormt tevens de kapstok waaraan alle overkoepelende initiatieven kunnen worden opgehangen.

Sleutelwoorden bij deze aanpak zijn: samenwerking en partnership.

Samenwerking tussen alle niveaus van de overheid en Partnership want alleen wanneer overheden en bedrijfsleven de handen in elkaar slaan zal België de plaats kunnen innemen waarop het recht heeft in de informatiemaatschappij.

Administratieve vereenvoudiging

De vereenvoudiging van de procedures voor burgers en bedrijven is een opdracht van alle overheden samen. Technologie kan hier, samen met de vereenvoudiging van de procedures en de reorganisatie van diensten, oplossingen aanreiken. De communicatiemiddelen tussen de diensten worden hiertoe verbeterd. De administraties moeten toegang hebben tot de voor hen noodzakelijke gegevens daar waar ze bewaard worden.

De principes van de vereenvoudiging kunnen toegepast worden in talrijke omstandigheden. Zo kan bijvoorbeeld een verklaring op eer in de plaats komen van het voorleggen van vele documenten. Dit is een kwestie

messages structurés. Par une approche systématique, les flux de données utiles seront analysés et implémentés. Une première version de cet engin de messagerie est déjà opérationnelle et 10 flux d'information fréquemment utilisés, comme des certificats en matière d'inscription dans des registres donnés, certaines agrégations ou l'observance du respect de certaines obligations en sécurité sociale ou en fiscalité seront opérationnels pour la fin 2002.

Commission nationale mixte

La commission nationale mixte concernant les obstacles à la société de l'information (AR du 12 mars 2000) est composée de représentants des diverses autorités et de représentants du monde de l'entreprise. En outre le monde académique est-il également concerné par les quelques experts universitaires en son sein.

Cette commission n'est pas un organe d'avis classique. Elle est bien réellement un forum. Un forum devant permettre à toutes les personnes concernées de se concerter sur le rôle de chacun, au sujet des initiatives communes et de la tâche de l'administration en la matière. C'est au sein de ce forum que des accords de coopération et des partenariats pourront croître et que l'on pourra faire des accords et préparer des décisions pour la quantité de défis ICT et ce, en ce qui concerne des solutions parallèles ou au moins compatibles. Cette commission constituera également le point d'acroche de toute autre initiative globale.

Les mots clefs lors de cette approche sont : coopération et partenariat.

Coopération entre tous les niveaux de l'administration et Partenariat, car ce n'est que lorsque l'administration et le monde de l'entreprise s'unissent que la Belgique pourra prendre la place à laquelle elle a droit dans la société de l'information.

Simplification administrative

La simplification des procédures pour les citoyens et les entreprises est une tâche de toutes les administrations agissant ensemble. Ici, la technologie peut, outre la simplification des procédures et la réorganisation des services, offrir des solutions. Les moyens de communication entre les services seront ainsi améliorés à cet effet. Les administrations doivent avoir accès aux données, si nécessaires pour elles, à l'endroit où celles-ci sont conservées.

Les principes de la simplification peuvent être appliqués dans bon nombre de circonstances. Ainsi, par exemple, une déclaration sur l'honneur pourra-t-elle remplacer la présentation de documents. C'est une

van vertrouwen tussen administratie en de burgers die haar nut bewezen heeft in andere landen, in het bijzonder in de procedures voor openbare aanbestedingen of bij bepaalde aanwervingen. Samenwerking en partnership zijn hierbij sleutels tot succesvolle realisaties.

FEDICT

Binnen de federale overheid is een nieuwe Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie opgericht. Waar de organisatie van ICT binnen de federale overheid voordien op een «gedistribueerd» model was gestoeld, wordt thans geopteerd voor een «federaal» model. FEDICT stuurt en coördineert, tekent de ICT-architectuur uit en bewaakt het algemene kader. Beslissingen worden genomen door de Permanente ICT-stuurgroep. De werkingsbasis is gestoeld op inspraak en overleg, het streefdoel is consensus. Dit orgaan beslist wat moet gecoördineerd, gestandaardiseerd en/of gecentraliseerd worden.

Garanderen van veiligheid

De risico's naar betrouwbaarheid en veiligheid in een elektronische omgeving zijn algemeen bekend: privacy en confidentialiteit; integriteit van de doorgestuurde data (onmogelijkheid (ongewenst) te wijzigen) identiteit bewijzen; bewijs dat een transactie plaatshad; binnendringen in back-office systemen, eens ze zijn aangesloten op internet (autorisatie); blootstelling aan virussen.

Naast het facet veiligheid dient tevens de nodige aandacht besteed aan het element beschikbaarheid dat tevens één van de fundamentele voordelen betreft van een dergelijke manier van opereren.

Vermijden van de «digitale kloof» (inclusiviteit)

De keerzijde van een geïntegreerde dienstverlening met meer toegevoegde waarde, is de dreiging van het ontstaan van een nieuwe maatschappelijke kloof tussen de klanten, die gebruik kunnen maken van het nieuwe model enerzijds en de «achterblijvers» anderzijds. Eenieder moet verantwoordelijkheid opnemen om een aangepaste «leeromgeving» te ontwikkelen zo dat één en ander maatschappelijk «draagbaar» blijft.

De evolutie naar een informatiemaatschappij bevat vele mogelijkheden. Zo kan o.m. bijzondere aandacht uitgaan naar klantengroepen die tot nu toe minder goed werden bediend: social pull via een technology push. Dit betekent onder meer het verlagen van de toegangs-drempel, in het bijzonder voor specifieke en/of zwakkere klantengroepen zoals gehandicapten en bejaarden...

question de confiance entre l'administration et les citoyens qui a fait ses preuves dans d'autres pays, en particulier dans des procédures d'adjudications publiques ou lors de recrutements. La coopération et le partenariat sont en l'occurrence les clefs des réalisations à succès.

FEDICT

Au sein de l'autorité fédérale, se crée un nouveau service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication. Tandis qu'auparavant l'organisation de l'ICT au sein de l'administration était tablée sur un modèle « distribué », l'option actuelle est celle d'un modèle « fédéral ». FEDICT pilote et coordonne, ébauche l'architecture ICT et surveille son cadre général. Les décisions sont prises par le groupe de pilotage ICT permanent. La base de fonctionnement se base sur la voie à la parole et la concertation, l'objectif étant le consensus. Cet organe décide ce qui doit être coordonné, standardisé et/ou centralisé.

Garantie de la sécurité

Les risques en matière de fiabilité et de sécurité dans un environnement électronique sont généralement connus : vie privée et confidentialité ; intégrité des données transmises (impossibilité de les modifier (de façon non souhaitée) preuve d'identité ; preuve de ce qu'une transaction a bien eu lieu ; intrusion dans des systèmes de back-office lorsqu'ils sont raccordés à internet (autorisation) ; vulnérabilité au virus. Outre l'aspect de sécurité, il faudra aussi consacrer suffisamment d'attention à l'élément de disponibilité qui devra s'avérer un des avantages fondamentaux de ce genre d'approche.

Eviter la « faille digitale »

Le revers d'un service intégré à valeur ajoutée est la menace de la création d'une nouvelle faille sociale entre les clients pouvant faire usage du nouveau modèle d'une part et d'autre part les « retardataires ». Chacun doit prendre ses responsabilités afin de développer un environnement d'apprentissage adapté de façon à ce que cette évolution demeure socialement gérable.

L'évolution vers une société de l'information contient bon nombre d'opportunités. Ainsi pourra-t-on entre autres consacrer une attention particulière à des groupes de clients à ce jour moins bien servis : effort social par une incitation technologique. Ceci signifie entre autres l'abaissement du seuil d'accès, en particulier pour des groupes de clients faibles et/ou spécifiques tels les handicapés et les personnes âgées...

Voorlopig echter moet worden vastgesteld dat slechts een minderheid van de bevolking klaar is voor de elektronische communicatie. Maar het is met zekerheid voorspelbaar dat de evolutie bliksemsnel zal gaan. Met beide elementen dient terdege rekening te worden gehouden. De kans is immers reëel dat ICT een bijkomende kloof creëert in de duale maatschappij. Een nieuw soort analfabetisme zal ontstaan. Het onderwijs, maar vooral de notie levenslang leren zullen via diverse kanalen het antwoord moeten formuleren op deze uitdaging. Iedereen heeft immers recht op toegang tot de informatiesnelweg.

Ondertussen moet onze aandacht ook uitgaan naar alle andere communicatiekanalen, zoals publieke kiosken, gebruiksvriendelijke terminals enz. (bv. in gemeenten en in de postgebouwen of waarom niet in grootwarenhuizen) zodat een zo groot mogelijk publiek kan worden bereikt.

De meeste overheden kondigen dan ook acties aan om de deelname aan het nieuwe dienstenmodel te verhogen. Een moeilijker aspect van inclusiviteit is echter het risico van «ongelijke» behandeling, dat intussen – zolang niet iedereen «op het net» zit- moet vermeden of verminderd worden. De «eenvoudigste» oplossing lijkt hier de elektronische overheid te zien als een supplementaire toegang tot de overheid. Risico hierbij kan zijn dat men de evolutie zou kunnen vertragen om gelijkheid te blijven garanderen: men geeft de dienstverlening via verschillende kanalen, maar op het niveau van het minst performante kanaal. Een ander, duidelijker risico is dat van de kostprijs. Deze vraag of we dienen te streven naar een gelijke of gelijkwaardige behandeling dient gesteld.

Provisoirement cependant, force est de constater que seule une minorité de la population est prête à la communication électronique. Mais il est prévisible avec certitude que l'évolution se produira à la vitesse de l'éclair. Il y a lieu de tenir compte des deux éléments. La chance est en effet réelle que l'ICT génère une faille supplémentaire dans la société duale. Un nouveau type d'analphabétisme verra le jour. L'enseignement, mais surtout la notion d'apprentissage à vie devront donner par le biais de différents canaux la réponse à ce défi. Chacun a en effet droit à l'accès à l'autoroute de l'information.

Entre-temps, notre attention devra se porter sur tous les autres canaux de communication, comme les kiosques publics, les terminaux conviviaux, etc. (p. ex. dans les communes et dans les bureaux de poste et pourquoi pas dans les supermarchés) de sorte que le public le plus grand puisse être atteint.

La plupart des administrations annonce dès lors des actions afin d'augmenter la participation au nouveau modèle de services. Un aspect plus difficile de l'inclusion est cependant le risque de traitement « inégal », qui doit être évité ou diminué aussi longtemps que tout le monde n'a pas accès au net. La solution la plus simple semble de voir l'administration électronique comme un accès supplémentaire à l'administration. Le risque peut être que l'on ralentisse l'évolution afin de continuer à garantir l'égalité : on fournit le service par différents canaux, mais au niveau du canal le moins performant. Un autre risque, plus clair, est celui du coût. La question de savoir si nous devons tendre à un traitement égal ou équivalent mérite aussi d'être posée.