

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 oktober 2002

**ONTWERP VAN ALGEMENE
UITGAVENBEGROTING**
voor het begrotingsjaar 2003

BELEIDSNOTA
Federale overheidsdienst
informatie- en communicatie-
technologie

Voorgaande documenten :

Doc 50 **2081/ (2002/2003)** :
001 en 002 : Beleidsnota's.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

18 octobre 2002

**PROJET DE BUDGET GÉNÉRAL
DES DÉPENSES**
pour l'année budgétaire 2003

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE
Service public fédéral technologie
de l'information et
de la communication

Documents précédents :

Doc 50 **2081/ (2002/2003)** :
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
MR	:	Mouvement Réformateur
PS	:	Parti socialiste
cdH	:	Centre démocrate Humaniste
SPA	:	Socialistische Partij Anders
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
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)

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

FEDERALE OVERHEIDSDIENST INFORMATIE- EN COMMUNICATIETECHNOLOGIE

Algemene beleidsnota 2003

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 niveau's 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 de 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 2003

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 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 cela sans devoir toucher à la division des compétences. Pour ce faire, 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 «**facilitatrice**» (enabler). Cela veut dire qu'elle doit, pour rendre possible la société de l'information, supprimer 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 desquels les différents acteurs peuvent profiter au maximum des chances qu'offre la société de l'information. En outre, l'Administration doit remplir elle-même une **fonction d'exemple** à travers la manière dont elle se sert des TIC et à travers la manière avec laquelle elle communique avec ses clients.

Entre-temps, ce défi a reçu le qualificatif d'«E-government». Il prend cependant plus de sens si l'on parle du besoin d'«Administration Connectée» («*Connected Government*»), à savoir 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.

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

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

Met het bedrijfsleven wordt verder via verschillende kanalen overlegd. Dit gebeurt enerzijds in de Stuurgroep Administratieve vereenvoudiging en anderzijds via bilaterale contacten met beroepsverenigingen. In de beleidsraad van de FOD's zijn eveneens personen uit het bedrijfsleven en uit de academische wereld vertegenwoordigd.

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. In maart 2001 werd een samenwerkingsakkoord afgesloten tussen de federale overheid en de gemeenschappen en gewesten m.b.t. het realiseren van een elektronische overheid. Ook de provincies en de gemeenten worden hierbij betrokken, via de gewesten. Gemengde werkgroepen werken sedertdien aan het ontwikkelen van enerzijds een gemeenschappelijke taxonomie en anderzijds aan het definiëren van de noodzakelijke technische normen en standaarden.

Une administration électronique virtuelle unique, en collaboration avec le monde des entreprises

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, et dans lequel il est attrayant pour les sociétés d'entreprendre. Pour réaliser cela de manière optimale, il est nécessaire que toutes les autorités (fédérales, communautaires et régionales, provinciales et communales) et le monde des entreprises collaborent.

La collaboration entre tous les niveaux publics et le Partenariat sont ici des concepts clés, car c'est seulement quand les autorités et le monde des entreprises s'accorderont que la Belgique pourra occuper la place à laquelle elle a droit dans la société de l'information.

La tâche de la «commission consultative nationale mixte concernant les obstacles à la société de l'information» en tant que forum où les différents niveaux publics se concertent aussi bien entre eux qu'avec le monde des entreprises et élaborent des solutions communes, est achevée après deux ans.

Des concertations ont encore lieu avec le monde des entreprises via différents canaux : d'une part, dans le Groupe de pilotage Simplification administrative et d'autre part via des contacts bilatéraux avec des unions professionnelles. Dans le Conseil stratégique des SPF sont aussi représentées des personnes du monde des entreprises et du monde académique.

La majeure partie d'applications publiques électroniques judicieuses 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. En mars 2001, un accord de coopération a été conclu entre l'Administration fédérale et les Communautés et Régions concernant la réalisation d'une administration électronique. Les provinces et les communes y ont aussi été impliquées, via les Régions. Des groupes de travail mixtes travaillent depuis au développement, d'une part, d'une taxonomie commune, et d'autre part, à la définition des normes et standards techniques nécessaires.

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 wordt zo gebouwd dat ze toegankelijk is met elke browser, d.w.z. onafhankelijk van het platform dat door de burger wordt gebruikt. 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 ingevoerd 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. Elke burger zal vrij kunnen beslissen of hij de elektronische handtekening al of niet wil activeren. 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

Site portail

Là où la communication reste nécessaire entre d'une part, citoyens et entreprises, et d'autre part l'Administration, et ce, malgré le trafic électronique direct de données entre les services publics, des services d'e-government seront systématiquement offerts en plus des moyens de communication classiques. Ces services seront offerts par les différents services publics en interaction avec leurs services informatiques internes. Grâce à un port d'accès convivial, élaboré selon la logique des utilisateurs, citoyens et entreprises seront orientés électroniquement vers les services adéquats de l'e-government au moyen de mots clés sensés. Ce port d'accès sera construit de manière à ce qu'il soit accessible avec chaque logiciel de navigation, c.-à-d. indépendamment de la plate-forme utilisée par l'utilisateur. Ce port d'accès ne sera pas uniquement conçu pour être réactif, mais également pour être pro-actif. Ceci veut dire qu'un citoyen ou une entreprise peut, après identification ou authentification, recevoir de la propre initiative des services publics, des informations qui s'appliquent à sa situation spécifique.

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

L'Administration a une tâche importante dans la garantie de la sécurité de sa prestation 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 chaque citoyen. Le Registre national prend en charge l'échange de données entre les communes 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. Chaque citoyen pourra décider librement s'il veut activer ou non la signature électronique. De plus, le principe est posé selon lequel le citoyen peut utiliser gratuitement 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 prestation de services.

Back office

Le back office sera adapté aux exigences et standards fonctionnels (entre autres en rapport avec les réseaux, le logiciel et le matériel, la sécurisation) qui sont essentiels pour pouvoir fonctionner comme E-

Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatie-technologie 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 finaliteits- en het proportionaliteitsbeginsel. De elektronische identiteitskaart is hierbij de sleutel die garandeert dat vertrouwelijke gegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor diegenen die er recht op hebben.

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 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 thans operationeel.

Administratieve vereenvoudiging

De vereenvoudiging van de procedures voor burgers en bedrijven is een opdracht van de 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 van vertrouwen tussen administratie en de burgers die

government. Le nouveau Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication coordonnera ceci dorénavant. L'infrastructure informatique actuelle de l'Administration fédérale sera renouvelée 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 publics ne leur demanderont plus les informations dont un autre service public dispose déjà. C'est pourquoi, les systèmes informatiques des services publics seront progressivement reliés entre eux dans un réseau réservé à l'échange électronique des données, sur lequel l'information pourra être échangée de manière bien contrôlée et sécurisée, en respectant le principe de finalité et de proportionnalité. La carte d'identité électronique est ici la clé qui garantit que des données confidentielles ne seront accessibles que pour ceux qui en ont le droit.

Afin de généraliser aussi l'échange électronique de données entre les autres services publics, sera développé un messaging engine qui se chargera de l'organisation du trafic de données entre ces services au moyen de messages structurés. Par une approche systématique, les flux de données utiles seront analysés et implémentés. Une première version de ce messaging engine est déjà opérationnelle et 10 flux d'information fréquemment utilisés, comme des certificats en matière d'inscription dans certains registres, certaines agrégations ou l'observance du respect de certaines obligations en matière de sécurité sociale ou de fiscalité, sont actuellement opérationnels.

Simplification administrative

La simplification des procédures pour les citoyens et les entreprises est une tâche de toutes les administrations. Ici, la technologie peut, avec la simplification des procédures et la réorganisation des services, offrir des solutions. Les moyens de communication entre les services seront améliorés à cet effet. Les administrations doivent avoir accès aux données qui leur sont nécessaires 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 nombreux documents. C'est une question de confiance entre l'Administration

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

et les citoyens qui a fait ses preuves dans d'autres pays, en particulier dans des procédures d'adjudications publiques ou lors de certains recrutements. La collaboration et le partenariat sont en l'occurrence des éléments clés pour des réalisations réussies.

FEDICT

Au sein de l'Administration fédérale, a été créé 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 fédérale reposait sur un modèle « distribué », l'option actuelle est celle d'un modèle « fédéral ». FEDICT pilote et coordonne, ébauche l'architecture ICT et surveille le cadre général. Les décisions sont prises par le Groupe de pilotage ICT permanent. La base de fonctionnement repose sur la participation 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 qu'une transaction a bien eu lieu ; intrusion dans des systèmes back office une fois qu'ils sont raccordés à internet (autorisation) ; exposition à des virus.

Outre l'aspect de sécurité, il faudra aussi consacrer suffisamment d'attention à l'élément de disponibilité qui concerne l'un des avantages fondamentaux de ce genre d'approche.

Éviter le 'gouffre digital' (inclusion)

Le revers d'un service intégré avec plus de valeur ajoutée est la menace de l'apparition d'un nouveau gouffre social entre les clients pouvant utiliser le nouveau modèle d'une part et les « retardataires » d'autre part. Chacun doit prendre ses responsabilités afin de développer un « environnement d'apprentissage » adapté de façon à ce que les tenants et les aboutissants demeurent socialement « gérables ».

L'évolution vers une société de l'information comporte beaucoup de possibilités. Ainsi pourra-t-on entre autres consacrer une attention particulière à des grou-

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...

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.

pes de clients qui, jusqu'à présent, ont été 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 spécifiques et/ou plus faibles tels les handicapés et les personnes âgées...

Provisoirement cependant, force est de constater que seule une minorité de la population est prête à la communication électronique. Mais on peut prévoir 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 crée un gouffre 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 d'accéder à l'autoroute de l'information.

Entre-temps, notre attention devra aussi 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 annoncent 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. On risque peut-être de ralentir 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.