

Cahier n° 21 du C.I.R.B.

E-Communes pour la Région de Bruxelles-Capitale

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

JUIN 2002

C.I.R.B.

Adresse : Avenue des Arts 20
Bte 10
1000 - Bruxelles

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

Directeur Général M. Hervé FEUILLIEN
Directeur d'Administration M. Robert HERZEELE

E-mail : hfeuillien@cirb.irisnet.be
E-mail : herzeele@cibg.irisnet.be

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

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

Aujourd'hui, plus de 135 informaticiens et programmeurs, hautement qualifiés, travaillent au Centre et délivrent des services et des applications prêts à l'emploi aux différentes administrations régionales et locales, notamment dans le cadre de projets de l'Union Européenne et des Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles.

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

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	5
INTRODUCTION	7
PREMIERE PARTIE : L'EVOLUTION DE L'E-GOUVERNANCE	8
Les années 80 – Les premiers pas	8
Les années 90 – La volonté d'uniformiser et de répandre les nouvelles technologies de l'Information et de Communication (TIC)	9
L'année 2000 et les suivantes – L'e-gouvernance, une réalité	10
Conclusion sur l'évolution de l'e-gouvernance	14
DEUXIEME PARTIE : COMMUNE ET E-GOUVERNANCE	15
Chapitre 1 : le back-office	15
Main d'œuvre et budgets	15
Formation du personnel	16
Parc informatique et logiciel	17
Réseau Interne / Intranet	19
Sécurité informatique	19
Accès à Internet	21
Téléphonie IP	23
Courrier électronique	23
Site Internet	25
Conclusion sur le back-office	26
Chapitre 2 : le middle-office	28
Les principaux acteurs de l'e-gouvernance	28
Les relations entre les acteurs	32
Gestion commune des documents	35
Conclusion sur le middle-office	36
Chapitre 3 : le front-office	37
Les points d'accès	37
Les services proposés	39
La position de la Région de Bruxelles-Capitale par rapport aux autres régions	43
La position de la Belgique par rapport aux autres pays de l'Union Européenne	44
Conclusion sur le front-office	45

TROISIEME PARTIE : CITOYEN ET E-GOUVERNANCE	46
Intérêt pour des utilisations générales d’Internet	47
Intérêt pour des utilisations d’Internet en rapport avec la vie communale	47
Un site communal, les services à proposer	47
Les problèmes linguistiques	52
Internet et les contacts humains	52
Suivi des informations	52
Avis concernant les bornes ou terminaux	53
Les services	53
Accessibilité du public	53
Accompagnement	54
Les endroits adaptés	54
Conclusion sur le citoyen et l’e-gouvernance	57
CONCLUSION GENERALE	58
BIBLIOGRAPHIE	60
ANNEXE 1 – ENQUETE SUR LES BESOINS DES CITOYENS EN MATIERE D’E-GOUVERNANCE	62
La démarche	62
Analyse de l’échantillon	63
Analyse des résultats	64
ANNEXE 2 – ENQUETE SUR LA COMPLEXITE DES SERVICES PUBLICS ELECTRONIQUES EN EUROPE	76

Avant-propos

Publier un mémoire de fin d'études dans un cahier du C.I.R.B. est une démarche inhabituelle. Plusieurs raisons expliquent cette publication. La Région de Bruxelles–Capitale est trop souvent ignorée par les étudiants de fin d'études qui vont chercher leur sujet au nord ou au sud du Royaume, voire à l'étranger.

La vision qu'un étudiant a de l'introduction des nouvelles technologies au cœur même de la démocratie, c'est-à-dire au niveau local, nous a semblé très intéressante pour les acteurs bruxellois que nous sommes. Le regard que ce jeune universitaire pose sur ce qui fait notre quotidien incite à la réflexion, et peut-être à de nouvelles perspectives.

Mais signalons toutefois que le mémoire ainsi publié est, pour ce qui concerne son contenu, de la seule responsabilité de son auteur.

A maintes reprises, le C.I.R.B. a attiré l'attention sur la nécessité absolue de soutenir l'action locale en matière de nouvelles technologies si l'on voulait réussir l'E-Government en Région de Bruxelles-Capitale. L'enjeu porte sur la satisfaction des besoins et des attentes des citoyens et des entreprises en matière de simplification et de modernisation des services locaux, en sachant que 60% des relations entre les citoyens et les entreprises se font à ce niveau de pouvoir. C'est dire l'importance de l'enjeu.

Ces dernières années, le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise, grâce aux moyens dégagés par le Gouvernement, est devenu un acteur du changement en dépassant son rôle de fournisseur de subsides informatiques aux Communes et aux CPAS. Le Centre participe à la réflexion au niveau stratégique, en proposant d'examiner systématiquement les questions de disponibilité, de performance, d'extension de solutions informatiques existantes et de télécommunication.

Le Centre d'Informatique explique les possibilités réelles du processus de changement, mais aussi les limites. Les risques éventuels sont clairement indiqués.

Rien ne s'explique tout seul et il n'y a pas de solution miracle. L'introduction des nouvelles technologies ne solutionnera pas les lourdeurs de gestion, ce n'est qu'un outil dans un processus d'évolution et de modernisation. Ces nouvelles technologies accompagneront les décideurs dans leur volonté de changer le mode de fonctionnement des rapports entre les citoyens, les entreprises et leurs administrations, en assurant la transparence de gestion.

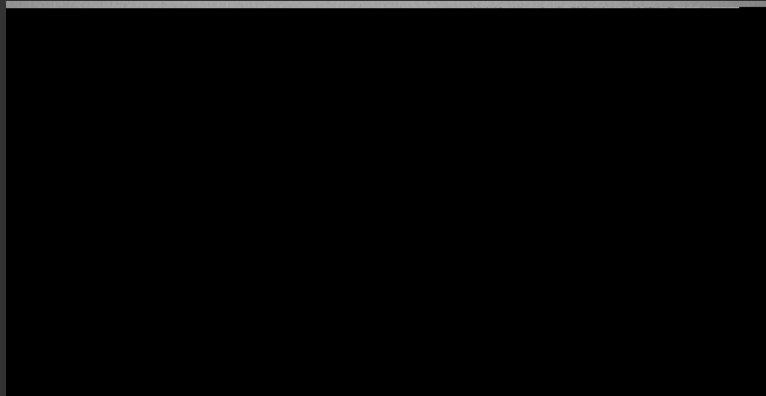
Enfin, la Région de Bruxelles–Capitale est trop petite, avec des ressources financières limitées, pour se permettre d'éparpiller les énergies et les deniers publics dans des solutions individuelles propres à chaque entité locale. Le Centre, par son action, tente d'assurer la cohérence des investissements et des développements.

Cela n'est possible qu'en faisant confiance au personnel des entités locales, à ces hommes et ces femmes qui rendent quotidiennement un service public. S'ils sont convaincus de la valeur ajoutée de l'introduction des nouvelles technologies dans leurs administrations, alors l'E-Government peut réussir dans notre Région. Mais cela nécessitera de l'argent et du temps.

Robert HERZEELE
Directeur Général adjoint

Hervé FEUILLIEN
Directeur Général

**« E-Communes pour la Région
de Bruxelles-Capitale »**



Travail de fin d'étude en vue de l'obtention du titre de Licencié en Sciences de Gestion

Directeur de mémoire
André de Béthune

Je remercie toutes les personnes qui m'ont permis de réaliser ce travail, que ce soit par leurs réponses à mes questions, par leurs commentaires et critiques ou simplement par leur soutien.

Philippe Hanuise - Juin 2002

Introduction

Face à l'accélération des progrès technologiques dans le domaine de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel, les administrations communales doivent et devront encore s'adapter. L'ouverture des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale à ces nouvelles technologies de l'information et de la communication engendre de nouvelles attentes envers les services administratifs communaux.

La question qui se pose aujourd'hui est de savoir si certaines communes ne sont pas en retard par rapport à ces différentes évolutions, mais également si une commune est capable d'assumer cette nouvelle forme de gouvernance, et de s'adapter aux besoins de l'homme moderne. A l'heure actuelle, est-il possible pour une administration communale de gérer, de développer et d'utiliser ces nouvelles technologies afin de fournir de nouveaux services à ses citoyens ? De même, est-il possible de réduire le nombre considérable de formalités administratives ou d'en améliorer le fonctionnement et la transparence ? Une commune doit-elle avoir sa place sur Internet et si oui, de quelle manière doit-elle être présente et quels services en ligne doit-elle offrir. C'est à ce genre de question que ce travail tentera de répondre.

La première partie de ce travail consistera en un bref historique qui permettra de retra

Première partie : L'évolution de l'e-gouvernance

L'intérêt pour l'e-gouvernance et les évolutions en la matière se remarquent à tous les niveaux de pouvoirs, que ce soit au niveau de l'Union Européenne ou au niveau fédéral, régional, communautaire et communal. La première partie de ce travail retracera les grandes étapes qui ont marqué la mise en place de cette nouvelle société de l'information. Le regroupement de ces événements en trois rubriques ne reflète pas une scission entre différentes parties mais donne une indication sur le courant d'idées relatif à l'évolution de l'e-gouvernance propre à cette période.

Les années 80 – Les premiers pas

A la fin des années 80, le gouvernement belge juge indispensable de promouvoir l'informatisation des pouvoirs publics. Chaque région se voit ainsi attribuer la tâche de répandre les nouvelles technologies de l'information et de communication au sein des administrations de son territoire et d'encourager les autorités locales à les utiliser. C'est ainsi qu'en 1987 un organisme d'intérêt public est créé pour la Région de Bruxelles-Capitale : le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB). Son rôle est d'organiser, de promouvoir et de disséminer l'usage des techniques informatiques et de communication aussi bien auprès des autorités locales que des différentes administrations de la région.

Dans le prolongement de cette modernisation, la Région de Bruxelles-Capitale décide de simplifier les rapports entre ses différentes administrations. Il est ainsi décidé de mettre progressivement en place un réseau rapide d'échange d'information et de télécommunication : le réseau IRISnet¹. D'autre part, la région ne perd pas de vue qu'il est essentiel de promouvoir le développement d'applications utilisant la télécommunication et de continuer à sensibiliser et à soutenir les administrations pour qu'elles utilisent ces nouveaux outils.

En 1988, le projet Admi-contact est lancé dans cinq communes de Belgique, dont Woluwe-Saint-Pierre. Il s'agit d'un système de bornes d'information et de délivrance de documents par vidéo-texte. Ce projet sera développé dans le chapitre relatif aux bornes et terminaux².

¹ Voir « Deuxième partie : Commune et e-gouvernance – Chapitre 2 : le middle-office »

² Voir «

Les années 90 – La volonté d’uniformiser et de répandre les nouvelles technologies de l’Information et de Communication (TIC)

En 1993, les Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles (SSCT) créent le réseau national belge de la recherche : BELNET qui offre un accès à large bande au réseau et à Internet pour tout organisme appartenant au secteur de la recherche ou de l’enseignement ainsi qu’à divers organismes publics.

Lors des élections de 1994, un pas de plus est franchi dans la mise en place de l’e-gouvernance : de nombreuses communes abandonnent le crayon rouge au profit du vote électronique.

En 1995, un acteur important fait son entrée dans le développement de l’e-gouvernance : le Crédit Communal, actuelle Banque Dexia, qui met sur pied le réseau PubliLink³, permettant de moderniser de façon évidente l’ensemble du secteur public.

Dans les années qui suivent, différents projets pilotes financés par des fonds européens et fédéraux se succèdent afin de rapprocher le citoyen de l’administration grâce à l’utilisation de ces nouvelles technologies. Ainsi, en 1996, lors du G7 de Florence, la Commission Européenne présente le projet MIRTO⁴, qui permettrait aux citoyens, aux entreprises et à d’autres organismes publics d’accéder à toute une série de services administratifs par le biais d’un ordinateur connecté à Internet ou par l’utilisation de bornes publiques accessibles à toute personne. Quatre villes européennes se sont impliquées dans ce projet avec certaines expérimentations propres à chacune d’elles : Madrid avec l’expérimentation sur le tourisme et la ville, Marseille avec l’expérimentation sur les nouveaux systèmes applicables en matière d’éducation, Rome avec l’expérimentation sur les services aux citoyens et la Région de Bruxelles-Capitale via le CIRB avec l’expérimentation sur l’organisation des administrations de la Région.

En 1998, la Commission Européenne met également l’accent sur la mise en place de cette société de l’information en éditant son « livre vert sur l’information émanant du secteur public dans la société de l’information », dans lequel il est écrit que les administrations doivent suivre l’exemple du secteur privé afin de devenir de véritables administrations électroniques. L’accent est mis sur l’utilisation des nouvelles technologies de l’information et de communication (TIC). L’objectif recherché n’est donc pas d’accroître la publication d’informations, mais d’améliorer l’interaction avec le monde extérieur et de renforcer l’efficacité interne afin que ces informations soient accessibles par un maximum d’utilisateurs potentiels, aussi bien des citoyens que des entreprises, et ce, de manière plus simple, plus homogène et plus transparente.

En octobre 1998, le projet CITIES⁵ est lancé par le CIRB. Il s’agit en quelque sorte de la suite du projet MIRTO, impliquant les mêmes villes que pour celui-ci. CITIES a pour objectif de mettre en place une plate-forme unique de distribution de télé-services aux citoyens qui propose également l’intégration et l’utilisation d’applications multimédias interactives. Différents champs d’applications sont abordés par ce projet, dont l’amélioration et la simplification des relations entre les citoyens et les administrations, les services de l’état, les élus, ...

³ Voir «

Les principaux acteurs de l’e-gouvernance : La banque Dexia »

⁴ MIRTO - Multimedia Interaction with Regional and Transnational Organisations

⁵ CITIES - Cities Telecommunications and IntEgrated Services

De novembre 1998 à juillet 99, le projet d'intérêt général « Belgacom I-Line » s'intéresse aux besoins des hôpitaux, des écoles et des bibliothèques en matière de nouvelles technologies, de multimédia et de connexion à Internet.

Dans un esprit d'uniformisation au sein de l'Union Européenne en matière de signature électronique, le Parlement et le Conseil Européens établissent en 1999 une directive sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques⁶.

En 1999, les vignettes de la mutuelle ont fait place à la carte SIS : une carte à puce qui contient toutes les données relatives à l'identification des assurés sociaux. La transmission électronique de ces données personnelles entre les différentes institutions de sécurité sociale est assurée par le réseau de la Banque Carrefour. Cette carte est obligatoire pour les interventions de mutualité en hôpital et en pharmacie.

La même année, le système DIMONA⁷ est mis en place et permet aux employeurs des secteurs de la construction, du transport et du travail intérimaire de déclarer immédiatement à l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS) chaque début ou fin d'une relation de travail à l'aide d'un formulaire devant être complété sur base des informations figurant sur la carte SIS. Ce système, dont la gestion des flux d'informations générés par l'ONSS est confiée à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, sera progressivement étendu à tous les autres secteurs et entraînera dès janvier 2003 la suppression de la déclaration ONSS papier au profit de la déclaration électronique.

L'année 2000 et les suivantes – L'e-gouvernance, une réalité

En 2000, un contrat est passé entre la Région et l'association momentanée Telindus /

En Belgique, l'article 1322 du Code Civil est modifié en ce sens en octobre 2000 par une loi⁹ introduisant l'utilisation de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire. Cette loi permet dorénavant d'admettre un ensemble de données électroniques comme signature valablement reconnue, pour peu que ces données puissent être imputées à une personne déterminée et que le maintien de l'intégrité du contenu de l'acte ait pu être établi.

Toujours en 2000, l'Union des Villes et Communes de Wallonie, publie un guide juridique et pratique sur la création et la gestion d'un site Internet communal. Différents points relatifs à ce thème sont ainsi abordés : la création et l'hébergement du site communal, les services pouvant être offerts par la commune, la protection de la vie privée, le respect de la propriété intellectuelle, la responsabilité et la sécurité technique. Ce guide a pour objectif de faciliter la gestion du site Internet en présentant les principales opportunités et menaces qui y sont liées.

La déclaration du gouvernement fédéral d'octobre 2000 introduit le concept d'une « nouvelle économie », par laquelle les autorités fédérales veulent développer la « société de l'information » en impliquant tous les niveaux de pouvoirs, permettant ainsi au citoyen et à toutes les entreprises d'accéder à des informations en respectant la confidentialité et la sécurité de celles-ci.

Une loi transposant les dispositions de la directive européenne de 1999 est adoptée en juillet 2001¹⁰. Elle définit un cadre juridique pour des sujets tels que la signature électronique, le certificat, les données relatives à la création et à la vérification de signatures, ainsi que les dispositifs sécurisés y afférant, le prestataire de service de certification, ...

Egalement en 2001¹¹, un accord de coopération est établi entre l'état fédéral, les communautés, les régions et les commissions communautaires par lequel les parties s'engagent à travailler conjointement à la construction, la coordination et l'exploitation d'une e-plate-forme commune et d'un site portail, devant permettre une communication rapide et directe aussi bien entre l'autorité et les citoyens, entreprises et autres organisations, qu'entre les parties elles-mêmes. Celles-ci se proposent d'offrir des services électroniques basés sur les attentes des utilisateurs et travailler avec les définitions et des structures identiques, tout en assurant l'infrastructure nécessaire en terme de site portail et de middlewares¹² et en tenant compte des accords, standards et normes nécessaires en la matière. Les parties s'engagent également à élaborer une l'infrastructure à clé publique (PKI¹³) pour les autorités publiques, ainsi qu'une clé d'identification unique pour les citoyens, les entreprises et les autres organisations.

⁹ « Loi introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire » - M.B. du 22 décembre 2000

¹⁰ « Loi fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification » – M.B. du 29 septembre 2001

¹¹ « Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés flamande, française et germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune concernant la construction et l'exploitation d'une e-plate-forme commune » - M.B. du 8 août 2001

¹² middleware - logiciel personnalisé

¹³ PKI - Public Key Infrastructure : infrastructure à clé publique

Dans le cadre de systèmes d'informations ou de services de communications électroniques, cette infrastructure PKI permet de créer, de gérer et de valider des paires de clés asymétriques ainsi que des certificats y afférant. Les principaux éléments d'une infrastructure à clé publique sont l'autorité de certification, l'autorité d'enregistrement et les certificats.

La même année, le CIRB en collaboration avec 4 communes de la Région de Bruxelles-Capitale lance le projet CCRL¹⁴, permettant aux chefs de service, aux conseillers communaux, aux journalistes et à la population d'avoir accès par Internet à l'ensemble des décisions du Conseil Communal.

En septembre 2001, la FedICT¹⁵, un nouvel organe fédéral, est créée afin de coordonner les initiatives en matière d'e-gouvernance et de mettre en place une stratégie commune en soutenant et en assistant les différents services publics fédéraux lors de la mise en œuvre de cette stratégie en collaborant avec ses homologues des autres niveaux de pouvoirs. Elle doit également développer des normes et des standards en veillant à l'homogénéité de l'architecture de base et développer des projets et des services regroupant l'ensemble des services publics fédéraux et qui soutiennent cette stratégie commune.

Au mois de novembre 2001, les directeurs des services publics des Etats membres de l'Union Européenne se sont réunis pour faire le point sur l'état d'avancement de l'identification électronique des citoyens et organisations de l'Union. L'importance de ce sujet réside dans le fait que pour valider une relation entre un citoyen ou une entreprise et les pouvoirs publics, l'utilisation unique d'un système de cryptage à clé publique ne suffit pas, il faut également être certain de l'identité des parties concernées et parvenir à valider la clé publique utilisée. Cette réunion a ainsi permis d'observer les évolutions en cette matière au sein des 15 pays de l'Union. La discussion était donc centrée sur trois sujets : un numéro d'identification pour tout et tous, la question de l'utilité d'une carte d'identité électronique, ainsi que tout ce qui concerne la signature et l'identification électroniques, ainsi que l'infrastructure à clé publique.

Dans cette optique, le gouvernement belge lance fin 2001 le projet FedPKI : un projet de sécurisation de la messagerie électronique basée sur une infrastructure à clé publique, indispensable pour la bonne mise en place de l'e-gouvernance. Pour les pouvoirs publics, tout l'intérêt du système PKI réside dans la protection des échanges électroniques de données au sein des différents services publics fédéraux l'utilisant, ainsi qu'entre ces services et les citoyens ou les entreprises. Cette protection est possible en authentifiant les parties, en cryptant les données et en validant celles-ci par l'utilisation d'une signature électronique.

Début 2002, Belgacom dévoile sa nouvelle offre directement destinée aux communes : les « Belgacom e-Cities Solutions ». Belgacom veut ainsi permettre aux communes d'offrir un service plus efficace et plus rapide au citoyen, en les aidant tout au long de la création du site Internet communal : gestion, construction et évolution, et assurer un hébergement fiable de celui-ci. Les solutions sont divisées en une série de modules qui permettent aux services communaux d'adapter eux-même le site, sans dépendre d'une entreprise extérieure, et sans requérir de connaissance spécifique en informatique.

¹⁴ CCRL - Conseil-Collège-Raad-on-Line

¹⁵ Voir «

En février 2002, le projet Intervat voit le jour et permet dorénavant aux entreprises individuelles qui n'introduisent qu'une déclaration à la TVA par mois ou par trimestre, et aux petits bureaux comptables n'introduisant que quelques déclarations périodiques à la TVA, de remplir cette déclaration directement par Internet. Ce projet fait suite au projet Edivat, très peu utilisé à cause du coût élevé de l'infrastructure requise, qui permettait depuis de nombreuses années de transférer électroniquement des déclarations à la TVA en utilisant le protocole Edifact.

Le même mois est née la boîte aux lettres sécurisée et identifiée à vie pour tous : la PostBox. Dès l'année 2000, afin de permettre l'échange d'informations et de documents à caractère confidentiel ou personnel entre citoyens, administrations et entreprises, La Poste, par le biais de sa filiale commerciale BPG eService, a décidé de développer une plate-forme de communication électronique offrant plusieurs garanties à ses utilisateurs. Les deux plus importantes sont la vérification préalable de l'identité avant l'octroi de l'adresse électronique et la sécurisation de la transmission des données entre les parties concernées, qu'il s'agisse d'une entreprise, de l'administration ou du citoyen. Les éléments importants de l'infrastructure à clé publique sont ainsi réunis : La Poste joue le rôle d'autorité d'enregistrement accréditée et BPG eService celui d'autorité de certification qui émet des certificats. Les tests de PostBox sont en cours dans trois communes pilotes : Woluwe-Saint-Pierre, Marche et Leuven. Ces trois communes sont donc d'ores et déjà équipées d'un véritable guichet électronique permettant aux habitants de celles-ci de commander plus d'une cinquantaine de formulaires administratifs et une dizaine de certificats officiels par le biais d'Internet. Si l'expérience est concluante, ce système pourrait être généralisé à l'ensemble de la Belgique. Le CIRB assure l'interface de PostBox pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Le dernier service mis en place en matière d'e-gouvernance est celui de la déclaration d'impôts en ligne, dont le premier formulaire intelligent a été présenté fin mai par le Ministre des Finances. Ce nouveau service permettant de renvoyer cette déclaration par Internet nécessite toutefois la possession d'une signature électronique.

Le projet de la carte d'identité électronique (BELPIC¹⁶) verra également le jour en 2002. Lorsqu'il la possédera, tout citoyen belge pourra entrer pleinement dans le monde de l'e-gouvernance, grâce à cette carte à puce qui permettra de fournir aux citoyens une signature électronique utilisable dans ses relations avec les pouvoirs publics. La carte d'identité électronique servira ainsi à porter le numéro d'identification unique du citoyen et à contenir la clé privée de la signature électronique. Onze communes ont été choisies pour participer à la phase pilote qui aura lieu de novembre 2002 à avril 2003, avec Woluwe-Saint-Pierre pour la Région de Bruxelles-Capitale, dont les quelque 330.000 citoyens essaieront ainsi les premières cartes d'identité électroniques avant la distribution généralisée de celles-ci, si le projet pilote s'avère positif. Ce projet assurera la sécurisation des communications entre la commune et le Registre National et permettra de gérer ces cartes d'identité électroniques dont le marché est en cours d'attribution.

D'autres acteurs privés ou publics se lancent également dans l'e-gouvernance en proposant de nouveaux services en ligne. C'est le cas de la Fédération Royale du Notariat Belge qui abandonne progressivement le support papier au profit de la voie électronique et qui a mis en place un journal et un guichet électroniques offrant différents services. Les notaires pourront ainsi à terme demander des informations ou des documents tels que des certificats d'état civil et de nationalité, des actes de naissance ou de décès, ... par le biais d'Internet.

¹⁶ BELPIC – BELgian Personal Identity Card

Un réseau sécurisé à grande vitesse devrait aussi bientôt permettre l'échange de données électroniques entre les services fédéraux : le FedMAN¹⁷. A Bruxelles, il devrait remplacer avant la fin de l'année 2002 le réseau fédéral actuel, le FedeNet dont les performances sont jugées insuffisantes pour une gestion optimale de l'e-gouvernance.

Conclusion sur l'évolution de l'e-gouvernance

Les récents projets permettent d'envisager de nouvelles opportunités pour le développement de l'e-gouvernance. Ainsi, des projets tels que celui de la PostBox, avec sa messagerie électronique sécurisée et sa vérification préalable de l'expéditeur, ou celui de la carte d'identité électronique devraient rendre possible l'échange de tout type de document ou d'information avec l'administration. De même, les dernières modifications de la loi vont également dans ce sens, puisqu'elles légifèrent désormais ces échanges de données électroniques en leur conférant une dimension légale semblable à celle de la signature traditionnelle ou des échanges postaux.

Dans le futur, si le projet PostBox se répand en dehors des communes pilotes, il faudra veiller à ce que la Poste n'exerce pas une position de monopole sur ce marché, car l'utilisation sécurisée de cette nouvelle boîte aux lettres requiert que les deux parties soient équipées d'une PostBox et donc que toute personne souhaitant par exemple commander des documents à son administration communale devrait en être pourvue.

Au cours de ces dernières décennies, l'attention a donc surtout été prêtée d'une part à la mise en place d'un cadre légal propre à l'utilisation de ces nouvelles technologies, et d'autre part à l'utilisation et à la dissémination de celles-ci au sein des administrations ou des autres entités publiques, ainsi que de veiller à ce que chaque citoyen puisse accéder à cette nouvelle « société de l'information », que ce soit en termes d'infrastructure ou de compréhension de l'information. Ces grandes étapes de la mise en place de l'e-gouvernance indiquent qu'il ne s'agit pas d'une matière statique mais évolutive, dans laquelle sont impliqués de nombreux acteurs issus aussi bien de tous les niveaux de pouvoirs publics que d'entreprises privées ou d'autres organisations, sans oublier le citoyen.

¹⁷ FedMAN – Federal Metropolitan Area Network

Deuxième partie : Commune et e-gouvernance

La seconde partie de ce travail se base sur une enquête effectuée au sein des 19 administrations communales de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle n'a pas pour objet d'établir un classement entre les différentes communes, mais plutôt d'effectuer un tour d'horizon de ce qui existe actuellement ou de ce qui est en train de se mettre en place dans chaque administration de la région.

Même si toutes les administrations communales de la Région de Bruxelles-Capitale disposent d'adresses de courrier électronique et sont déjà présentes sur Internet ou sont en train de préparer leur arrivée sur celui-ci, l'utilisation de ces nouveaux moyens d'information et de communication engendre généralement des modifications en terme de besoins matériels et de gestion des ressources humaines. Il s'agit entre autres d'adapter l'infrastructure communale, de modifier les habitudes de travail, de former le personnel, de redéfinir les relations internes à l'administration ou entre celle-ci et ses autres partenaires, ou encore de s'intéresser aux besoins des citoyens ou des entreprises.

Les 3 pôles de l'activité communale seront successivement passés en revue : le back office, le middle office et le front office. L'analyse de ces 3 axes, qui seront définis et commentés tout au long de cette partie du travail, revêt toute son importance dans le sens où de nouveaux services ne peuvent être proposés aux citoyens sans qu'une dynamique permettant d'en assurer la réalisation ne soit mise en place.

Chapitre 1 : le back-office

Le back-office regroupe tout ce qui concerne le fonctionnement interne des administrations. Plusieurs aspects seront abordés au cours de cette analyse : la main d'œuvre et les budgets alloués au parc informatique ainsi qu'à la création ou la gestion d'un site Internet communal, les formations du personnel, l'état du parc informatique et la manière dont celui-ci est géré. Des sujets tels que l'utilisation d'un système de courrier électronique ou d'un réseau interne, l'accès à Internet pour le personnel ou la présence de l'administration sur le net seront également abordés.

Main d'œuvre et budgets

Les services informatique et information sont deux services à part entière pour la plupart des administrations de la région. Alors que la gestion du parc informatique est presque toujours confiée au service informatique, il n'en est pas forcément de même pour la création et la gestion d'un site Internet. La création et la gestion du site peuvent ainsi être réalisées soit en interne conjointement par les deux services ou par l'un de ceux-ci, soit être sous-traitées par une entreprise privée ou par le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise.

La répartition du personnel au sein du service informatique et du service information, ainsi que l'effectif total pour l'ensemble de ces services varie fortement d'une commune à l'autre. Les différences peuvent parfois s'expliquer par la taille de la commune, mais également par des choix politiques en fonction des budgets disponibles.

Quelques exemples permettent de percevoir ces différences :

- Anderlecht dispose de 8 personnes : 5 pour le service informatique, 2 pour le service information et 1 attaché de presse lié à ce service
- Koekelberg dispose ainsi de trois personnes au total : 2 pour le service informatique et 1 pour le service information
- Saint-Josse-ten-Noode dispose de 4 personnes : 3 pour le service informatique et 1 pour le service information
- A Watermael-Boitsfort, 4 personnes s'occupent du service informatique et 1 du service information, soit 5 personnes pour l'ensemble des deux services.
- Woluwe-Saint-Lambert dispose de 17 personnes dont 7 pour le service informatique et 10 pour le service information.

Il est toutefois à noter que pour la dernière commune citée, le nombre élevé de personnes employées par ces deux services peut se justifier par la présence d'une équipe d'hôtesse d'accueil dont le rôle est d'informer les citoyens sur tout sujet touchant directement à l'administration communale, mais également sur tout autre sujet n'ayant pas forcément un rapport avec celle-ci.

La plupart des communes ne se plaignent pas des budgets qui sont alloués d'une part à la gestion du parc informatique et d'autre part à la création ou la gestion d'un site Internet. Par contre, elles déplorent presque toutes le manque de moyens humains pour réaliser ces tâches et principalement pour effectuer la collecte et la centralisation des informations au sein de chaque service. Cette demande de ressources humaines supplémentaires est rencontrée aussi bien dans les communes de grande taille telles qu'Anderlecht que dans les communes plus petites comme Koekelberg.

En termes de budgets à proprement parler, plusieurs communes, telles que Ganshoren, se disent satisfaites du soutien fourni par le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. L'aide est apportée en fonction des projets déposés par les communes. Si ceux-ci sont acceptés par le CIRB, ils seront subsidiés sur base d'un plan triennal à une hauteur maximale de 50%, le reste demeurant à la charge de la commune. Ce type de subside concerne généralement l'achat de matériel informatique.

Formation du personnel

Depuis 1988, le suivi des formations en matière informatique et télématique du personnel des administrations communales de la région est confié au Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise¹⁸. Il est à noter que certaines communes telles qu'Anderlecht et Forest ont mis en place un service formation et/ou une cellule de formation permettant une gestion continue et plus globale du suivi des formations de l'ensemble du personnel communal. Les demandes des pouvoirs régionaux et locaux pour ce type de formations sont donc adressées au CIRB qui essaie d'y répondre en mettant en place un large éventail de formations en la matière : bureautique, utilisation d'Internet, système d'exploitation et cartographie. Les formations en cartographie concernent l'utilisation de Brussels UrbIS¹⁹, un ensemble de logiciels simplifiant l'exploitation et le développement des bases de données géographiques et alphanumériques spécifiques au territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

¹⁸ « Loi modifiant la loi organisant les agglomérations et les fédérations de communes et portant des dispositions relatives à la Région bruxelloise » - M.B. du 21 août 1987, article 27 modifié par l'« ordonnance portant sur la réorganisation du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise » - M.B. du 20 mai 1999.

¹⁹ Brussels UrbIS ©© – Brussels Urban Information System

Diverses autres formations sont également organisées au sein des administrations communales de la région, avec entre autres celles relatives à l'utilisation de la messagerie électronique, des systèmes d'exploitation, ainsi que de toutes les applications propres aux services : état civil, gestion des achats, gestion du secrétariat, gestion de la comptabilité, ... Par contre, des formations pour des logiciels de conception ou de gestion de site Internet sont très peu proposées.

De nouveau, en terme de formations, il n'y a pas de règle générale applicable à toutes les administrations. Les formations en vue de l'utilisation de programmes de bureautique sont généralement proposées mais, dans la plupart des cas, leur suivi ne dépend que de la volonté du personnel. Certaines exceptions peuvent être observées comme la commune d'Ixelles où une grande partie du personnel a dû visiter les locaux du Centre d'Informatique de la Région pour l'une ou l'autre formation afin de revoir ou d'approfondir ses connaissances. Les trois formations auxquelles les membres du personnel sont le plus souvent conviés tournent autour de l'utilisation des programmes de traitement de texte, de feuille de calcul et de gestion de base de données.

Pour ce qui est de l'utilisation des nouvelles technologies, la plupart des communes n'envisagent pas de formation complémentaire, en justifiant souvent ceci par un manque de temps disponible pour réaliser celles-ci. Les formations complémentaires en la matière se font plus fréquemment de manière autodidacte. Le désavantage de ce choix réside dans le manque d'uniformité en termes d'utilisation et de mise en place des nouvelles technologies de l'information et de communication, sujet pourtant mis en avant à de maintes reprises par le gouvernement fédéral.

Parc informatique et logiciel

Toutes les communes de la Région de Bruxelles-Capitale sont équipées de matériel informatique. La gestion de ce parc est toujours confiée au service informatique, à l'exception de la ville de Bruxelles où cette gestion ainsi que celle du réseau télématique sont sous-traitées et confiées à GIAL²⁰. Dans certaines communes, le fournisseur de matériel influence les choix d'aménagement ou d'acquisitions supplémentaires pour le parc informatique, tel que c'est le cas à Evere avec son fournisseur LOGINS (anciennement ICL).

La fréquence de renouvellement du parc informatique est souvent proche des 5 ans, ce qui est la norme pour le secteur public. En outre, la moyenne d'âge du parc est souvent plus basse et tourne autour des 3 ans, ce qui peut s'expliquer par un plus grand nombre d'acquisitions de matériel au cours des 3 dernières années et surtout à la mise en place des nouvelles législatures, au lendemain des élections communales d'octobre 2000.

Pour certaines communes, une difficulté concernant l'acquisition de matériel informatique réside dans l'appel d'offre qui est à effectuer par un service public avant d'acquérir tout type de nouveau matériel. Pour un montant²¹ inférieur à 5.000 € par an et par fournisseur, un simple bon de commande peut être utilisé, ce qui ne nécessite pas de délibération du collège, ni de cahier spécial des charges, ... au-delà de ce montant, la dépense doit être présentée au conseil communal qui doit marquer son approbation et un mode de passation du marché doit être choisi.

²⁰ GIAL – Gestion Informatique de l'Administration Locale. A.S.B.L. créée en juillet 1993, chargée de la gestion du parc informatique et télématique de la ville de Bruxelles.

²¹ Montants exprimés hors TVA.

Pour les marchés²² dont le montant est inférieur à environ 62.000 €, il y a lieu d'entamer une procédure négociée sans règle de publicité et de consulter si possible un minimum de 3 firmes. Lorsque le marché est supérieur à environ 62.000 € (et inférieur à environ 203.000 €), celui-ci doit faire l'objet soit d'une procédure négociée avec publicité, soit d'une adjudication publique ou d'un appel d'offres général, soit d'une adjudication restreinte ou d'un appel d'offres restreint. Au-delà d'environ 203.000 €, il y a lieu d'entamer la même procédure, mais au niveau européen. Dans une adjudication, seul le prix entre généralement en compte comme critère, alors que pour un appel d'offre, d'autres critères de choix ou de sélection peuvent être pris en compte à condition qu'ils aient été écrits et signalés à l'avance.

La procédure avant de voir l'achat effectivement réalisé peut alors durer plusieurs mois : la demande doit être approuvée par le conseil communal qui se réunit toutes les 3 ou 4 semaines, puis être approuvée par la tutelle, dont le délai de réponse est généralement de 50 jours. Sans l'approbation de celle-ci, aucune décision ne peut être exécutée au niveau communal.

Lorsqu'il s'agit d'achat de matériel informatique, ceci peut entraîner des situations telles qu'entre le moment où la proposition d'achat est introduite et celui où l'achat est réalisé, quelques mois peuvent s'écouler et même parfois suffisamment pour que les machines proposées ou commandées n'existent plus sur le marché au moment de la réalisation de l'achat. Il existe toutefois une possibilité pour les administrations soit de revoir les critères du matériel en cours de procédure, soit de permettre aux fournisseurs certaines variantes définies dans le contrat garantissant le respect de critères de performance en rapport avec les machines sur le marché au moment de l'acquisition.

Pour la plupart des communes le parc informatique comprend également d'autres composants : numériseurs d'images, appareils photos numériques, graveurs de CD ou de DVD, ... Ces périphériques sont utilisés par certains services qui en ont un besoin spécifique. Les appareils photos numériques et numériseurs d'images servent ainsi à archiver ou à préparer certains travaux, à réaliser l'inventaire du matériel ou des infrastructures de la commune, à agrémenter la revue communale, ... Les graveurs de CD ou de DVD sont utilisés pour sauvegarder des fichiers d'ordinateurs isolés du réseau ou pour transporter ou archiver divers types de documents.

Alors que le parc informatique de certaines communes se porte plutôt bien, d'autres souffrent d'un manque d'uniformité. Ceci induit une non-homogénéité en terme de systèmes d'exploitation ou de suites de programmes de bureautique utilisés qui peut s'expliquer par des performances matérielles requises différentes en fonction des exigences propres à des logiciels plus ou moins récents, rendant le partage de certains documents plus difficile. Dans plusieurs communes, bien que cette situation tende à se clarifier, quelques difficultés sont également observables concernant le suivi de l'achat des licences pour les logiciels utilisés au sein de l'administration communale.

Le système d'exploitation principalement utilisé est Microsoft Windows, dont presque toutes les versions sont encore utilisées, et ce également au sein d'une même commune. A Watermael-Boitsfort par exemple, on retrouve les versions Windows 95, 98, NT, 2000 et Millenium. Ce manque d'uniformité peut s'expliquer par l'achat joint d'un nouvel ordinateur et de la licence pour une suite logicielle. Ainsi, actuellement, les nouveaux ordinateurs achetés seront généralement équipés du système d'exploitation Windows XP professionnel. Le second système d'exploitation le plus utilisé est UNIX, qui est surtout employé sur les serveurs.

²² Il s'agit ici de procédures relatives à des marchés de fournitures et services.

D'autre part les systèmes d'exploitation sous Linux, logiciel libre, sont très peu utilisés dans les administrations. La raison généralement mise en avant à ceci, est le manque de support fourni pour l'utilisation de ces produits.

Quant aux autres logiciels plus en rapport avec la gestion de l'administration communale, il s'agit principalement d'applications développées par Dexia, reprises dans sa gamme de logiciels Publisoft²³. Ces programmes sont conçus spécialement pour gérer des tâches administratives bien définies. D'autres programmes sont également développés par le Centre d'Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale soit sur l'initiative de ce centre, soit sur demande précise d'une commune.

Pour la majorité des communes, l'informatique est restée pendant de nombreuses années, et est encore parfois, le parent pauvre de la politique communale. Les bénéfices et les avantages souvent méconnus de ce que peut apporter l'utilisation d'un parc informatique performant pour une administration communale et le maintien d'habitudes de fonctionnement difficiles à modifier ont contribué en partie aux retards difficiles à rattraper actuellement dans de nombreuses communes. L'état du parc informatique de l'administration communale reflète généralement deux choses essentielles : l'intérêt qui est porté pour cette matière par les pouvoirs locaux actuels ou des législatures antérieures, mais également la motivation et les compétences du responsable informatique en fonction et de son équipe ou de leurs prédécesseurs. Dans certains cas encore, sans les citer, il faut également déplorer une influence négative de la part des fournisseurs communaux de matériel informatique en faveur de matériel trop cher et non adapté à l'usage final auquel il est destiné ou aux besoins réels des communes en la matière.

Réseau Interne / Intranet

Dans les administrations de la région, la notion de réseau interne varie d'une commune à l'autre. Il s'agit le plus souvent d'un serveur ou d'un espace disque central sur lequel les utilisateurs sauvegardent à leur guise fichiers et documents. De nombreuses communes

Antivirus et autres protections

La plupart des communes ont déjà été confrontées à des problèmes de virus, par contre aucune n'a dû faire face à des problèmes de piratage informatique. Les 19 communes de la Région sont équipées de programmes antivirus, mais la fréquence de mise à jour varie fortement d'une commune à l'autre. Certaines chargent de nouvelles définitions de virus tous les jours ou dès que leur programme annonce de nouvelles définitions, alors que d'autres attendent parfois jusqu'à plusieurs mois ou attendent les alertes de l'IBTP²⁴.

Le nombre d'ordinateurs équipés d'antivirus varie également d'une commune à l'autre, généralement en se focalisant surtout sur les ordinateurs reliés au réseau. La plupart du temps, les mises à jour sont effectuées par le service informatique pour les ordinateurs connectés au réseau alors que la mise à jour d'un poste isolé est à la charge de l'utilisateur. Quelques exemples montrent la variation de la fréquence de mise à jour et de la proportion du parc informatique qui est équipée d'antivirus :

- Anderlecht : 25 % du parc (ordinateurs en réseau) avec mise à jour hebdomadaire
- Berchem-Sainte-Agathe : 100 % dont 70 % systématiquement mis à jour
- Evere : les serveurs sont équipés d'antivirus et la mise à jour se fait mensuellement
- Forest : 100 % avec mise à jour tous les 8 ou 15 jours
- Ganshoren : 100 % avec mise à jour tous les 6 mois
- Jette : 100 % avec mise à jour annuelle
- Uccle : 100 % avec mise à jour hebdomadaire ou à la sortie de nouvelles définitions.

Ces variations entre communes peuvent s'expliquer entre autres par l'existence d'un accès à Internet ou non. Une commune comme Jette, dont le parc informatique n'est pas actuellement relié à Internet, est donc moins exposée à des attaques virales et nécessite donc moins d'attention, à condition que des fichiers informatiques externes à l'administration ne soient pas introduits via d'autres formes de supports.

En ce qui concerne la protection contre les intrusions externes, la plupart des communes sont équipées de firewall²⁵ permettant donc d'éviter ou de repousser un individu qui tenterait de s'introduire dans le parc informatique de la commune. Certaines communes, telles que Woluwe-Saint-Pierre, cumulent à la fois la protection apportée par le firewall du Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise et la protection du firewall du second fournisseur d'accès ou d'un firewall propre.

²⁴ IBPT – Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications

²⁵ Un firewall est un dispositif de protection qui constitue un filtre entre un réseau local et un autre réseau non sûr tel qu'Internet ou un autre réseau local. Il a pour objectif de contrôler et protéger les hôtes du réseau local et de protéger les serveurs Internet.

Sauvegarde des données

La manière dont la sauvegarde et l'archivage des données informatiques sont effectués varie également d'une commune à l'autre. Les communes disposant d'un réseau interne effectuent des sauvegardes quotidiennes des fichiers présents sur les serveurs. Les supports utilisés pour ces copies de sauvegarde des serveurs sont généralement des bandes magnétiques (DAT²⁶), entreposées ensuite dans un coffre fort ignifugé, à l'intérieur de la commune, voir même parfois dans une banque. Les avantages de ce type de support de sauvegarde sont sa grande capacité, ses bonnes performances et ses lecteurs relativement bon marché.

De nouveau, en ce qui concerne les ordinateurs isolés, la sauvegarde des données est souvent laissée aux soins de l'utilisateur. Si cette sauvegarde est réalisée, c'est le CD et la disquette qui sont le plus souvent utilisés comme supports.

Accès à Internet

De nombreuses communes sont déjà raccordées à Internet, mais la proportion d'ordinateurs connectés dépasse très rarement la barre des 50%. Celles qui ne possèdent pas encore d'accès étudient les possibilités et offres de raccordement du parc informatique à Internet des différents fournisseurs d'accès.

Même si de nombreux ordinateurs se connectent encore via un modem RTC²⁷ ou RNIS²⁸, aussi appelé ISDN, les connexions ADSL²⁹ ou câblées tendent à se généraliser. Le RTC est une ligne téléphonique classique fournissant un accès analogique à 56 kbps³⁰. Le RNIS, fournissant un accès entièrement numérique, transmet et reçoit à des vitesses de 64kbps et 128kbps en utilisant la technique du multiplexage de canaux. Quant à l'ADSL et au câble, ils permettent des vitesses nettement supérieures. L'ADSL exploite les fils de cuivres présents dans les lignes téléphoniques et utilise des fréquences non utilisées par les transmissions de voix pour transporter des données. Les modems pour câble opèrent sur du HFC³¹ ou sur le câble coaxial et fournissent des taux de 10 Mbps aux utilisateurs. Bien que le câble permette une vitesse plus élevée que l'ADSL, il est sensible au nombre d'utilisateurs connectés sur une même ligne, car la largeur de bande est divisée entre les utilisateurs reliés au nœud du quartier : les modems pour câble partagent la ligne et plus le nombre d'utilisateurs augmente, plus la capacité de la ligne se restreint.

Dans les communes disposant d'un parc informatique connecté à Internet, les deux premiers types de modems cités, le RTC et le RNIS, sont généralement utilisés lorsqu'il s'agit d'un poste de travail isolé ne permettant pas d'accéder au réseau communal.

Bien que les communes soient libres de choisir elles-mêmes leur fournisseur d'accès, une majorité d'entre elles se tournent vers le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise et

²⁶ Le format DAT, dérivé du format d'enregistrement du son DAT (Digital Audio Tape) de SONY, a été développé conjointement par HP et SONY. Il est rapidement devenu le support de sauvegarde sur bande le plus répandu.

²⁷ RTC – Réseau Téléphonique Commuté

²⁸ RNIS ou ISDN – Réseau Numérique à Intégration de Services / Integrated Services Digital Network

²⁹ ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line

³⁰ bps – bits par seconde. Vitesse de transfert des données (8 bits = 1 baud)

³¹ HFC – Hybrid Fiber/Coax

son réseau IRISnet³². Le premier critère mis en avant par les communes ayant opté pour celui-ci est d'ordre politique : le CIRB est choisi car il s'agit d'un organe régional. Le CIRB est aussi choisi pour son rapport qualité-prix et également parce que plusieurs communes avaient déjà des contacts avec celui-ci dans le cadre du projet Brussels UrbIS. Les communes n'optant pas pour le CIRB se tournent généralement vers les câblodistributeurs locaux tels que UPC/Chello ou Brutélé. Il est à noter que plusieurs communes, dans un souci de sécurité cumulent deux types d'accès, s'assurant ainsi de la continuité du service en cas de panne de l'un des fournisseurs. C'est le cas, entre autres, à Woluwe-Saint-Pierre qui est connecté à Internet à la fois via le CIRB et via Brutélé, gérant même ces deux connexions de manière à profiter de leurs forces et sécurités respectives.

La concurrence en terme de fourniture d'accès est importante et les communes ont ainsi le choix parmi plusieurs offres telles que celle du CIRB, celle de Dexia via PubliLink avec le réseau BILAN de Belgacom³³, et celle des câblodistributeurs dont UPC/Chello proposant 50% de réduction sur tous ses tarifs pour les administrations communales.

Les autres entités de la commune font également progressivement leur entrée sur Internet. Ainsi un plan récent du CIRB a permis à la plupart des écoles primaires et secondaires de la Région de Bruxelles-Capitale de recevoir un accès à Internet et des infrastructures informatiques afin de permettre aux élèves ou étudiants d'accéder à cette nouvelle technologie, de la découvrir ou d'en faire plus ample connaissance. Plusieurs CPAS de la région, dont ceux de la ville de Bruxelles et de Woluwe-Saint-Pierre, ont également fait appel au Centre d'Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale pour développer leur accès à Internet.

La rapidité du raccordement à Internet des administrations communales dépend souvent des infrastructures préexistantes ou de la présence d'un métro sur le territoire de la commune. Les fibres optiques du réseau à large bande du CIRB étant placées dans les tunnels du métro bruxellois, les communes qui ne possèdent pas de ligne sur leur territoire ont donc plus difficile à y accéder. C'est ainsi le cas à Berchem-Sainte-Agathe pourtant désireuse d'utiliser les services proposés par la Région. La difficulté vient du fait que la pose de ces fibres optiques nécessite une ouverture du trottoir. Or, depuis deux ans, une commission de coordination des travaux publics a été mise en place pour gérer entre autres, la coordination de ce type de chantiers. Dorénavant, lorsque l'un des nombreux opérateurs présents sur le marché de la Région veut placer un câble, il doit introduire un dossier de coordination auprès des autres opérateurs afin de savoir si ceux-ci n'envisagent pas également des travaux sur

D'autres problèmes peuvent également se poser lorsque la maison communale est un immeuble classé, comme à Saint-Josse-ten-Node ou à Schaerbeek, car le parcours avant de placer un câble est souvent long et coûteux : autorisations requises de la commission des monuments et sites, nécessité de faire appel à divers corps de métier afin de préserver l'état des boiseries et des moulures classées, ... Dans d'autres communes encore, tout peut dépendre de la motivation et des compétences du service informatique.

Une fois l'accès à Internet correctement installé et techniquement prêt à fonctionner, un autre choix se présente aux communes, savoir qui peut y accéder et dans quels cas il faut introduire un contrôle de son utilisation. L'exemple de Forest illustre bien ceci : bien que tous les ordinateurs puissent être connectés à Internet, seulement un tiers du parc dispose effectivement d'un accès, différent d'une personne à l'autre. Certaines personnes, généralement les chefs de service, peuvent accéder à tous les sites sauf exceptions, alors que d'autres n'ont accès à rien sauf exceptions. De même, pendant ses heures de pauses, le personnel est autorisé à utiliser la connexion Internet communale à des fins personnelles puisque ceci n'engendre pas de frais supplémentaires pour la commune. Dans le même esprit, la commune pousse le personnel à plutôt utiliser l'e-mail ou des sites d'envois gratuits de SMS pour communiquer avec leurs proches.

Téléphonie IP³⁴

La téléphonie IP consiste à transmettre de la voix sous forme numérique via Internet grâce à un protocole de communication IP. Un téléphone IP est relativement semblable à un téléphone traditionnel. Il peut être équipé d'un écran permettant d'utiliser des applications de type données. Bien que l'utilisation de ce type de téléphonie requière une infrastructure adaptée, il est toutefois possible d'intégrer une passerelle afin d'établir des liaisons entre un réseau de téléphonie IP et un réseau traditionnel de téléphonie.

Réunir voix et données sur un même réseau peut offrir plusieurs avantages pour l'administration tels que réaliser des économies sur la note de téléphone, facturée à l'heure et non sur base forfaitaire. L'utilisation d'un réseau unique permet également de mettre en place des applications exploitant à la fois la voix et les données, tel qu'un site Internet qui permettrait au citoyen d'entrer en contact avec un membre de l'administration grâce à la téléphonie IP.

Actuellement, certaines communes, telles que Forest, se préparent déjà à utiliser la téléphonie IP en remplaçant progressivement ses téléphones classiques par des téléphones adaptés à ce type de communication.

Courrier électronique

Même si de nombreuses communes, telle que Saint-Gilles prônent l'abandon progressif du papier au profit du courrier électronique, d'autres, telle que Schaerbeek, s'accrochent aux habitudes ou aux traditions et préfèrent encore « sonner l'huissier » pour qu'il aille livrer le courrier de main en main au destinataire de celui-ci.

Une distinction est ici à formuler entre courrier interne et courrier externe. Certaines communes, comme Berchem-Sainte-Agathe, ne disposent que d'un système de courrier électronique interne, non relié à Internet, qui est utilisé pour les communications entre certains services dont essentiellement le secrétariat, le service du personnel et le service

³⁴ IP – Internet Protocol : méthode d'acheminement par paquet des données sur le réseau

des travaux. Dans d'autres communes, un système de courrier externe, l'e-mail « courant », est utilisé conjointement avec le système de courrier interne, avec parfois certaines incompréhensions de la part du personnel qui ne sait pas quel système utiliser dans quel cas.

Le contrôle des courriers électroniques varie d'une commune à l'autre. La plupart du temps, il s'agit de contrôles antivirus, mais jamais de contrôle de contenu. En matière d'archivage du courrier, il n'y a pas de règle non plus. A Woluwe-Saint-Pierre, une copie de tout courrier sortant de l'administration est archivé sur un serveur central, et à Forest, un journal est tenu à jour contenant l'adresse des destinataire et destinataires, ainsi que l'objet du courrier. Toutefois, les communes n'effectuant aucun contrôle soit affirment ne pas être confrontées à des abus, soit partagent leur envie de mettre en place un contrôle minimal.

L'introduction du courrier électronique comme nouveau moyen de communiquer avec sa commune engendre certaines difficultés au sein des administrations. Il s'agit premièrement du temps requis pour répondre aux questions des citoyens : afin d'apporter une réponse à une question ou une solution à un problème, il est parfois nécessaire d'effectuer certaines études ou de consulter certains dossiers dépendant de personnes différentes, ce qui prend souvent plusieurs jours, alors que les utilisateurs du courrier électronique veulent généralement recevoir la réponse le plus rapidement possible. L'utilisation du courrier électronique pose également un second problème, car de nombreux citoyens envoient leurs courriers simultanément à plusieurs destinataires, ce qui fait que l'information, au lieu d'être traitée par une personne unique et transmise ensuite à la personne concernée, est lue simultanément par tous les destinataires, générant des pertes de temps inutiles.

Pour ce qui concerne les adresses utilisées, les communes ayant opté pour le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise disposent à leur demande d'adresses du type prénom.nom@commune.irisnet.be ou service.codepostal@commune.irisnet.be. Certaines communes ont toutefois pris l'habitude d'utiliser leur adresse de messagerie électronique comprise dans l'offre PubliLink de Dexia³⁵ : nom@publilink.be, ou encore l'adresse de leur second fournisseur d'accès.

L'attribution des adresses au sein d'une administration est quant à elle assez aléatoire. Dans certaines communes, telle qu'Etterbeek, Forest et Woluwe-Saint-Lambert, chaque employé possède sa propre adresse, alors que dans d'autres, une seule adresse est attribuée par service. Dans d'autres encore, une adresse unique pour le service est mise en avant, point de contact qui peut généralement être retrouvé sur les sites Internet de ces communes. L'avantage de ce système réside dans le fait que lorsqu'un membre du personnel est en congé ou ne travaille plus dans l'administration, il n'y a pas de risque de voir s'accumuler du courrier dans sa boîte aux lettres virtuelle qui ne serait traité par personne. Le courrier entrant peut ainsi être réparti sur le service en fonction de ses disponibilités.

La publicité pour ces adresses varie d'une commune à l'autre : certaines communes indiquent les adresses de courrier électronique sur tous les documents sortant du service, alors que d'autres ne l'indiquent que dans certains cas. Il est intéressant de noter que sur les 19 cabinets des bourgmestres de la région, seulement 6 d'entre eux indiquent une adresse de courrier électronique sur leur papier à lettres, et que dans la plupart des cas, le papier à lettres utilisé varie considérablement d'un service à l'autre.

³⁵ Voir «

Site Internet

La plupart des communes de la Région ont déjà créé ou sont en train de préparer leur site Internet communal. Sur les 19 communes de la région, 12 disposent actuellement d'un site Internet : Anderlecht, Bruxelles-Ville, Etterbeek, Ixelles, Jette, Koekelberg, Molenbeek-Saint-Jean, Saint-Gilles, Uccle, Watermael-Boitsfort, Woluwe-Saint-Lambert et Woluwe-Saint-Pierre. La commune de Forest devrait lancer son site, en phase de finalisation, avant la fin de l'année 2002.

L'avantage d'un site Internet est qu'il ne nécessite aucun déplacement pour le citoyen et qu'il est accessible aussi bien pendant les heures de service qu'en dehors de celles-ci. Ce site permet d'offrir une multitude d'informations aux citoyens de la commune, telles que des renseignements généraux concernant les heures d'ouverture de l'administration, l'agenda des activités de la commune, les ordres du jour et les décisions du conseil communal, les divers règlements en vigueur dans la commune, ainsi que bien d'autres renseignements pratiques relatifs à l'administration communale.

La création et la gestion du site peuvent ainsi être réalisées soit en interne conjointement par le service informatique et le service information ou par l'un de ceux-ci, soit en ayant recours à une personne extérieure ou au CIRB, soit être sous-traitées par une entreprise privée ou de nouveau par le CIRB. Des communes telles que Jette, Saint-Gilles et Woluwe-Saint-Pierre ont ainsi fait appel à la société privée Qwentes que se soit pour la réalisation complète du site de base ou pour la réalisation de certains éléments de graphisme ou d'esthétique.

Lorsque la réalisation et gestion de celui-ci sont effectuées en interne, la gestion technique est généralement confiée au service informatique tandis que la gestion du contenu est confiée au service information. C'est à ce stade que résident les principales difficultés pour la plupart des communes : coordination et communication entre services administratifs ne sont pas choses aisées et sont souvent ralenties ou perturbées par la lourdeur administrative et le cantonnement dans des habitudes de travail immuables.

La gestion de l'information disponible sur le site Internet est un aspect très important : si le site de l'administration communale n'est pas maintenu et que les informations que l'on y trouve ne sont pas mises à jour, il est voué à une mort certaine. Il est donc essentiel que les personnes ayant la gestion de ce site à leur charge aient la possibilité de maintenir ce site à jour : que ce soit pour la mise à jour technique, modifier le contenu des pages et les décharger vers le serveur dans des délais raisonnables, ou la mise à jour informationnelle, concernant la collecte rapide et efficace des informations au sein de chaque service. Il importe donc qu'une personne soit désignée comme responsable de la maintenance du site et s'occupe de la récolte des informations. Il faut également que ces démarches de mises à jour et de circulation de l'information soient clairement définies.

A part l'une ou l'autre exception telle que Saint-Gilles, toutes les communes préfèrent mettre en avant l'adresse « www.commune.be » à la place de « www.commune.irisnet.be », adresse que le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise souhaite mettre en avant dans un esprit d'uniformité. Dans tous les cas, les sites hébergés au CIRB seront accessibles via l'adresse comprenant « irisnet », les « nom.be » n'étant en générale que des adresses miroirs, redirigeant le visiteur vers le portail original. Il est à noter qu'en France, il est recommandé aux administrations d'utiliser l'extension gov.fr pour leur site officiel, afin de les identifier sans ambiguïté et d'assurer une certaine uniformité des adresses.

La question du contenu de ces sites Internet et des services proposés sera abordée plus en profondeur dans le troisième chapitre de cette partie, relative aux services proposés³⁶.

Conclusion sur le back-office

Le back office étant un élément essentiel pour la bonne mise en place de l'e-gouvernance, il est dommage de constater que certaines communes considèrent encore cette matière comme secondaire. Pourtant, il est utile de se rappeler que la manière dont ce back office est géré influencera fortement la qualité des services délivrés par l'administration communale. On peut toutefois féliciter les efforts consentis en la matière, qui ont donné un souffle nouveau aux parcs informatiques de plusieurs communes au lendemain des élections d'octobre 2000, lors de la mise en place des nouvelles législatures.

Il serait utile de promouvoir la formation du personnel en vue de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication au sein des administrations et de motiver le personnel à y participer. L'accent doit être mis sur des aspects tels que l'utilisation de la messagerie électronique, que le personnel doit être capable d'utiliser aisément. Il est également important qu'une partie du personnel soit formée à l'utilisation de programmes de conception et de gestion de sites Internet, ainsi qu'à l'utilisation d'un protocole de transfert des données en vue de la mise à jour du site. Ceci permettra aux membres du personnel d'être plus impliqués dans leur travail, car il pourra participer à un travail collectif, visible par le public. L'idéal serait de développer un site Internet doté d'une structure commune, gérée par le service informatique ou information, ou par un autre groupe de travail, en laissant une place à chaque service pour expliquer les projets en cours et à venir, ainsi que les autres tâches qui le concernent. Bien entendu, il y a lieu de respecter une certaine uniformité en termes de présentation, de polices utilisées, ... qui pourrait être définie soit au niveau communal, soit au niveau régional.

D'autre part, il est à déplorer que certaines communes, soient tributaires d'un manque d'infrastructures sur leur territoire, empêchant une connexion au réseau régional à large bande. A ce point de vue, un effort pourrait être envisagé de la part de la région afin de pousser l'association France Telecom / Telindus à avancer dans ces travaux ou de trouver un arrangement pour que les communes concernées puissent accéder à ce réseau via un prestataire de service déjà implanté, tel que UPC/Chello dans le Nord-Ouest de Bruxelles, car plus les délais seront longs avant l'accès au réseau à large bande de ces communes, plus grand sera le retard à récupérer vis-à-vis des autres communes qui auront déjà eu le temps de se familiariser avec ces nouvelles technologies.

³⁶ Voir « Chapitre 3 : le front-office –

En ce qui concerne la sécurité informatique, vu l'augmentation des échanges électroniques de divers types de documents, il faut que les communes mettent l'accent sur leur protection. Tout poste de travail communiquant soit avec l'extérieur, soit avec le reste du réseau doit être équipé de programmes antivirus à mise à jour automatique et tout courrier électronique entrant doit être analysé par cet antivirus et spécialement s'il est accompagné de pièces jointes. De même, des copies de sauvegardes des informations doivent être prises le plus souvent possible, dans la limite de leur utilité, et être stockées dans un endroit différent de celui où se trouvent les informations originales, avec une protection contre le vol et le feu. Dans le même esprit, les administrations communales devraient encourager les autres entités locales à faire de même : écoles, CPAS, centre culturel, ... Car il arrive encore trop souvent que des fichiers de membres comportant de multiples informations se perdent, soient effacés ou soient détruits suite à un virus ou une simple panne matérielle toujours possible.

Pour ce qui est de l'accès à Internet et de l'utilisation du courrier électronique, hormis le fait du respect de la sécurité, dans la plupart des cas, la simple confiance au personnel ne suffit pas et entraînera des abus de la part de celui-ci. Il est donc indispensable que le conseil communal établisse, si ce n'est pas encore fait, un règlement d'ordre intérieur ou une charte à suivre sur l'utilisation d'Internet dans l'administration afin de définir les usages autorisés de ce nouvel outil et ceux qui sont considérés comme portant préjudice à l'administration, ainsi que les modalités du contrôle mis en place.

Malgré un manque d'uniformité du parc informatique et d'accès au réseau et une insuffisance de formation spécifique du personnel pour certaines administrations, la mise en place d'un back office efficace semble en bonne voie pour la plupart des communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Chapitre 2 : le middle-office

Le middle-office englobe les relations entre les administrations elles-mêmes, entre les administrations et la Région ou encore entre les administrations et l'Etat. Ceci nécessite une infrastructure permettant d'échanger informations et données entre les différents acteurs de l'e-gouvernance, mais également l'existence de plusieurs services indispensables pour la modernisation des services publics, tels que des programmes de gestion de la comptabilité communale, de la population, ...

Plusieurs acteurs sont impliqués dans ces relations : il y a d'une part les acteurs publics : l'administration communale, la Région et le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise, l'Etat et le Service Public Fédéral « Technologie de l'Information et de la Communication », et d'autre part quelques acteurs privés, dont le plus important est la Banque Dexia.

Les principaux acteurs de l'e-gouvernance

L'administration communale

La réelle dimension de l'e-gouvernance n'étant pas encore bien perçue au niveau communal, cette matière n'est pas attribuée de manière précise à l'un ou l'autre échevin, à l'instar d'échevinats de type « traditionnel », tels que l'échevinat des sports, de la culture, ... L'e-gouvernance faisant appel à plusieurs matières politiques réparties entre différents échevins, sa mise en place est souvent difficile à coordonner. Une manière de parer cette difficulté est de déléguer la gestion des matières relatives à l'e-gouvernance à des personnes ayant une vue plus large sur les affaires communales. C'est ainsi le cas à Koekelberg, où cette gestion est opérée par le secrétaire communal, ou à Saint-Gilles, où cette mission est confiée à une cellule communication dépendant directement du Bourgmestre.

Ce manque de coordination au niveau communal entraîne très fréquemment une confusion de ce que signifie cette e-gouvernance. Il ne s'agit pas uniquement de mettre en place un site Internet ou de distribuer quelques adresses e-mail aux membres du personnel, mais bien d'améliorer les services offerts aux citoyens par les administrations publiques en augmentant la transparence et en réduisant les formalités administratives. Il s'agit également de moderniser le secteur public par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication.

L'administration communale est le point le plus proche entre le citoyen et les services publics et ce, pour toute démarche administrative. Cette notion de proximité est essentielle à garder à l'esprit car en cas de difficulté de compréhension dans une démarche administrative quelconque en ligne, le citoyen se tournera en premier lieu vers sa commune. Ceci implique de la part de celle-ci une assimilation correcte des différentes actions communales, mais également régionales, communautaires ou fédérales.

La Région et le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise

Il importe ici de garder à l'esprit la répartition des différentes compétences pour chaque niveau de pouvoir. L'informatique, l'économie, l'emploi et l'urbanisme sont ainsi des matières régionales, tandis que la culture et l'enseignement sont des matières communautaires. Les communes quant à elles sont chargées de la gestion de l'état civil et de la tenue des registres de la population. La commune est également compétente pour des matières telles que l'enseignement communal, les travaux publics, le logement, ... D'autre part, une matière telle que les télécommunications, comprenant la téléphonie fixe et mobile, est du ressort du niveau fédéral et est donc gérée par un organe fédéral, l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT).

La Région de Bruxelles-Capitale a voté en mai 1999 une ordonnance modifiant les statuts du Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise afin de clarifier et d'élargir ses compétences. Le CIRB peut ainsi être chargé de toute mission de développement et d'assistance informatique, télématique et cartographique à l'égard des communes et Centres Publics d'Aide Sociale, des intercommunales composées uniquement de communes bruxelloises, des services dépendant du Gouvernement et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, des organismes d'intérêt public de la Région, des cabinets des Ministres et Secrétaires d'Etat du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et sous réserve de l'accord de leurs organes respectifs, des institutions bruxelloises et des services qui en dépendent, ainsi que de toute personne de droit privé subventionnée par les autorités précitées.

Le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise poursuit ainsi diverses missions³⁷ à l'égard des communes et des autres acteurs précités : établir des schémas directeurs, réaliser des audits, donner des conseils et fournir de l'aide dans les acquisitions, former le personnel en matière informatique et télématique, réaliser l'inventaire des moyens informatiques et télématiques utilisés par les pouvoirs locaux. Le CIRB a également une mission d'assistance en matière de services informatiques et télématiques, et doit réaliser et suivre des projets dans ces mêmes matières, ainsi qu'en cartographiques ou en télécommunication. Il doit aussi gérer, développer, promouvoir et distribuer les applications relatives à la cartographie et informer annuellement les membres du Conseil de la Région sur ses activités et sur l'évolution des technologies informatiques utiles au développement de la Région de Bruxelles-Capitale.

En plus de ces missions d'aide et de soutien, le Centre d'Informatique peut également participer ou gérer des programmes de recherche, de développement, de démonstration pour l'un des organismes précités, et peut promouvoir le potentiel scientifique et technologique de la Région de Bruxelles Capitale. C'est toujours à ce Centre que revient la tâche de coordonner les diverses actions régionales.

Les frais d'investissement, de personnel et de fonctionnement du CIRB sont couverts par des crédits inscrits au budget du Ministère de la Région. En outre, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut octroyer des subventions d'équipement aux pouvoirs locaux et aux organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale en matière informatique, télématique ou cartographique dont la gestion et le suivi peuvent être délégués au CIRB selon certaines conditions fixées par le Gouvernement.

³⁷ Ordonnance du 20 mai 1999 portant sur la réorganisation du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise

Le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise met en place depuis l'année 2000 le réseau IRISnet : un réseau régional, constitué d'une infrastructure propre, accompagné de services divers aux communes, intégrant à la fois la téléphonie classique ou IP et le transfert de données. Le réseau IRISnet ne doit toutefois pas être confondu avec le réseau BELNET : le réseau national belge de la recherche, un réseau fédéral exploitant des infrastructures préexistantes de divers fournisseurs locaux de télécommunications et qui est le fournisseur d'accès Internet à haute vitesse des universités, des écoles supérieures, des institutions de recherche et de certaines administrations publiques belges. Sa structure s'apparente à une étoile dont le centre est situé à Bruxelles, possédant des connexions directes vers les universités belges.

Pour qu'un réseau pour la Région de Bruxelles-Capitale puisse être mis en place, plusieurs entités régionales et communales (ministères, pararégionaux, hôpitaux, CPAS, administrations communales, ...) ont donné un mandat à la région pour constituer un Metropolitan Area Network. L'épine dorsale de ce réseau est constituée de fibres optiques posées préalablement par la Région dans les infrastructures bruxelloises existantes.

Ce réseau relie les points importants de la région en empruntant principalement les tunnels du métro de la capitale. La mise en place et la gestion de l'infrastructure a été confiée le 28 avril 2000 à l'association momentanée Telindus / France Telecom, prenant à sa charge les frais de gestion et d'installation physique du réseau pour une période de 10 ans, comprenant également la connexion de chaque entité administrative au réseau IRISnet. Cette association s'est groupée avec de nombreux partenaires, dont entre autres Mobistar, Coditel et Brutele. Au terme de cette période, l'ensemble du réseau deviendra la propriété de la Région de Bruxelles-Capitale. En contrepartie, cette association momentanée devient l'opérateur exclusif pour les matières de téléphonie fixe et mobile et de transport de données pour toutes les entités de la Région et tous les mandants. Une des clauses inscrites dans l'accord cadre entre la Région et cette association momentanée stipule un nivellement tarifaire lui imposant de renégocier semestriellement les tarifs qui doivent rester en moyenne 10% moins chers que les coûts moyens du marché.

La plupart des administrations communales ont signé la remise de mandat à la région et se sont donc engagées à participer à la mise en place de ce réseau, ce qui implique également l'acceptation d'utilisation des services proposés par l'association Telindus / France Telecom.

Pour la Région, cette formule est fort avantageuse, car dans 10 ans, elle deviendra propriétaire d'un réseau à large bande couvrant l'ensemble de son territoire. Un désavantage peut également être perçu, non pour la Région mais pour certaines communes, qui par manque d'infrastructures préexistantes sur leur territoire voient leur raccordement au réseau régional retardé. C'est ainsi le cas pour plusieurs communes du Nord-Ouest de la Région de Bruxelles Capitale. D'une part, ceci peut s'expliquer par des raisons économiques, poussant l'association Telindus / France Telecom à favoriser d'abord des communes proches des stations de métro où passent les fibres optiques régionales, leur permettant ainsi de pouvoir fournir le plus rapidement possible des services payants aux communes en retardant les investissements de connexion plus lourds. D'autre part, il s'agit également de raisons techniques dues à la mise en place de ce réseau physique dans les communes ne disposant pas des dites infrastructures.

Au niveau régional, chaque cabinet ministériel possède son propre LAN relié au réseau IRISnet. L'entièreté du matériel informatique et télématique des cabinets, ainsi que les accès à l'Internet à haut débit, sont la propriété du CIRB. Les membres du conseil et du gouvernement peuvent également se connecter gratuitement sur IRISnet, seule la communication étant à leur charge. Il existe quelques sites Internet ministériels personnels ainsi qu'un espace permettant d'échanger des notes entre les ministres et cabinets ministériels ainsi que les ordres du jour des conseils et les procès-verbaux sommaires.

L'état et la FedICT (Service public fédéral « Technologie de l'Information et de la Communication »)

La FedICT, le service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication a été créée en mai 2001, sous l'autorité du ministre ayant la fonction publique dans ses attributions. Les missions³⁸ de la FedICT sont ...

- développer une stratégie commune en matière d'e-gouvernance,
- promouvoir et veiller à l'homogénéité et à la cohérence de celle-ci,
- assister les services publics fédéraux lors de la mise en oeuvre celle-ci
- développer les normes, les standards et l'architecture de base nécessaires pour une mise en oeuvre efficace des TIC³⁹
- développer des projets et des services qui englobent potentiellement l'ensemble des services publics fédéraux soutenant cette stratégie commune
- gérer la collaboration avec les autres niveaux d'autorité en matière d'e-gouvernance et de technologies de l'information et de communication.

Des projets tels que la carte d'identité électronique sont donc portés par la FedICT.

Théoriquement, le rôle de FedICT se limite au niveau fédéral, mais vu la répartition des compétences entre le fédéral, les régions et les communautés, un accord de coopération dans le domaine des technologies de l'information et de communication a été signé entre ces différents pouvoirs publics.

Deux groupes de travail se réunissent ainsi régulièrement pour réfléchir sur une vision globale de l'architecture de communication pour la réalisation de l'e-gouvernance. Il s'agit également de réaliser une approche commune des portails des différentes autorités, basée sur le point de vue des utilisateurs des services publics : les citoyens, les entreprises ou toute tierce personne.

³⁸ Arrêté royal du 11 mai 2001 portant création du Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication

³⁹ TIC – Technologie de l'Information et de Communication

La banque Dexia

La banque Dexia, l'ex-Crédit Communal, est présente depuis de nombreuses années au sein des communes par son rôle de banquier historique des pouvoirs locaux. En 1995, Dexia pense à introduire un réseau de communication sécurisé à haute vitesse offrant des services informatisés : PubliLink. En 1996, les premiers pilotes sont installés et en 1997, PubliLink atteint déjà sa vitesse de croisière. Aujourd'hui, 98% des communes belges sont couvertes par PubliLink.

Le réseau PubliLink est composé de trois couches : le réseau physique, les services et les partenaires. Contrairement à la Région, Dexia a jugé plus intéressant de s'attacher uniquement à la fourniture de services plutôt qu'à la mise en place conjointe d'une infrastructure physique. Ce réseau se souciant donc peu des aspects techniques liés au matériel ou à la connectivité, Dexia s'est tournée vers un partenaire gérant déjà un réseau physique national : Belgacom et son réseau BILAN⁴⁰ qui permet d'interconnecter des réseaux intégrés voix/données à travers l'entièreté du territoire belge.

PubliLink offre donc une solution globale destinée aux communes, aux CPAS⁴¹ et aux autres organismes régionaux. Les services proposés sont variés et multiples : une messagerie sécurisée et des services bancaires tels que gestion informatique des comptes et des crédits, un service de messaging, un accès au Registre National, et encore d'autres services financiers.

Parmi les partenaires, il y a d'abord de nombreux fournisseurs de services informatiques aux pouvoirs locaux que Dexia a repris sous son aile : CIGER, WGH, LOGINS (anciennement ICL), ... qui peuvent de la sorte intervenir en ligne sur les sites communaux pour les diverses mises à jour des applications qu'ils ont implémentées. Ensuite, il y a d'autres grands partenaires tels que le Registre National et la Banque Carrefour, surtout importante pour les CPAS. Dexia fait aussi partie de l'Inforum : une banque de données juridiques avec abonnement mise sur pieds par l'Union des Villes et des Communes, qui touche déjà plus de 1000 mandataires, et également à la banque de donnée des entrepreneurs enregistrés et agréés. Toute entreprise peut proposer son partenariat pour autant que celui-ci procure une plus-value au réseau PubliLink, comme c'est le cas entre autres de Sodexho pour ses chèques ALE. Dexia joue également le rôle de fournisseur d'accès auprès des communes en proposant un accès gratuit à 300 sites et payant si accès complet. Tous ces services font donc partie de l'offre PubliLink de plus en plus fournie.

Les relations entre les acteurs

Les relations entre les acteurs peuvent être rassemblées en cinq groupes : les relations à l'intérieur d'une même administration, les relations entre les administrations, les relations entre les administrations et la région, les relations entre les administrations et l'état, et les relations entre une administration et ses partenaires privés.

⁴⁰ BILAN – Belgacom Interconnection of Local Area Networks

⁴¹ CPAS – Centre Public d'Aide Sociale

Les relations internes à l'administration

Ce type de relation concerne surtout le suivi d'un dossier au sein même d'une administration ainsi que le partage d'informations ou la communication entre services. L'e-gouvernance faisant appel à plusieurs matières qui requièrent la participation de différents services, il est indispensable que les informations transitent correctement entre les services. Plusieurs communes se sont dites satisfaites de la mise en place d'une messagerie électronique, car celle-ci simplifiait considérablement ces échanges d'informations entre services. C'est ainsi le cas à Uccle, où l'arrivée du courrier électronique a permis de réduire le nombre de déplacements entre les différents sites de l'administration, parfois distants de plusieurs kilomètres.

Ces relations internes sont gérées différemment de commune en commune, et la bonne communication inter-services dépend surtout de la personnalité des responsables et membres des services. Il s'agit avant tout de contacts humains, qui ne peuvent être transformés par la simple mise en place d'un intranet ou d'un système de messagerie électronique.

Les relations entre les administrations

Les relations entre les administrations se mettent généralement en place à fréquence déterminée ou à la demande de l'un ou l'autre acteur d'une commune. Un mercredi sur 2 se tient ainsi la Conférence des Bourgmestres au cours de laquelle diverses matières sont abordées. Chaque bourgmestre peut ajouter un point à l'ordre du jour relatif à un sujet qu'il souhaite débattre avec ses collègues. Un autre exemple est celui des responsables de l'informatique qui se réunissaient également de manière régulière, mais qui à présent, se réunissent lorsque l'un de ceux-ci en fait la demande ou lorsque des sujets importants touchant l'ensemble des communes sont à traiter.

Les relations entre les administrations et la région

Lorsqu'une décision doit être prise, la Région consulte ses différents partenaires pour les impliquer dans les projets qui sont susceptibles de les intéresser. Ce fut ainsi le cas avec le projet IRISnet pour lequel plusieurs réunions de présentation ont eu lieu au sein des instances régionales et communales, telles que la conférence des Bourgmestres de la Région. Certains intervenants régionaux sont parfois aussi invités aux réunions entre administrations afin de débattre sur un sujet pour lequel la présence de la région est requise.

Un problème essentiel à ce niveau est la nécessité de respecter l'autonomie des communes. La mise en avant de projets communs portés par la Région est parfois mal perçue et considérée comme de l'ingérence dans des matières de compétence communale et non régionale. Il peut alors s'en suivre des freins au niveau communal et des situations telles que finalement seulement certaines communes y participent. Ces situations font généralement suite à des problèmes de communication entre les acteurs en jeu et à une mauvaise assimilation de l'information.

Une suggestion peut ainsi être proposée aux deux parties en présence : la Région devrait jouer un rôle plus proactif dans la transmission des informations vers les communes, en privilégiant par exemple les contacts personnels avec les acteurs communaux directement concernés. Quant à la commune, elle devrait être plus ouverte aux appels à projet émanant de la Région en n'hésitant pas à poser des questions en cas d'incompréhension sur un quelconque sujet ou à demander des compléments d'informations.

Les relations entre les administrations et l'état

Les relations entre les administrations et l'état sont peu développées et se limitent généralement à la consultation des bases de données fédérales, telles que le registre national. Les informations relatives aux projets fédéraux sont donc transmises aux régions qui les redistribuent aux administrations communales.

La manière dont sont réparties les matières informatiques au sein des différents niveaux de pouvoirs ne facilite pas toujours la coordination parfaite des projets, ce qui entraîne souvent un manque d'information vis-à-vis des communes. Ainsi pour de nombreux projets fédéraux publics ou privés, tels que la carte d'identité électronique ou la PostBox, peu d'informations parviennent jusqu'aux communes n'ayant pas été choisies comme pilotes. Les élus locaux ou responsables de services au niveau communal sont souvent fort dépourvus lorsqu'ils doivent se fier aux informations fournies par la presse pour répondre aux questions de leurs citoyens.

Les relations entre une administration et ses autres partenaires privés

Le choix des partenaires privés doit se soumettre à une procédure stricte⁴². Les relations qui se mettent ensuite en place se limitent généralement à des relations commerciales traditionnelles.

Réseau d'échange électronique de données entre services publics

Afin de promouvoir l'échange électronique de données entre les différents services publics, un réseau d'échange électronique de données entre tous les services publics fédéraux a été mis en place, l'Universal Messaging Engine (UME).

Ce réseau, lorsqu'il sera totalement achevé, devrait permettre de partager les informations détenues par d'autres services publics grâce à un échange rapide de ces données entre ces différents services. Au fur et à mesure, les systèmes d'information des services publics seront interconnectés dans ce réseau de transmission électronique de données, en veillant toutefois à la sécurisation et au contrôle des échanges. Les informations détenues par les administrations publiques seront dispersées sur des plates-formes matérielles et logicielles hétérogènes gérées par un middleware permettant d'échanger de manière intelligente des messages structurés entre ces différents systèmes.

⁴² Voir « Chapitre 1 : le back-office –

Chaque catégorie de données sera ainsi gardée dans un service précis, chargé de tenir à jour ces données en fonction des besoins des autres services. Toute modification de celles-ci devra d'une part passer par le service ayant la charge de la base de données authentique, à laquelle tout service devra pouvoir accéder en fonction des nécessités de ses missions, et d'autre part être signalée à tous les services exploitant ces données pour l'exécution de leurs missions.

Un prototype d'UME est opérationnel depuis juillet 2001 et permet déjà plusieurs flux d'échanges de données auxquels six services publics fédéraux ont déjà été associés : le Ministère des Finances, le Ministère de la Justice, le Ministère des Communications et de l'Infrastructure, l'Office National de Sécurité Sociale, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et la Banque Nationale de Belgique. Concrètement, ces flux de données permettent déjà l'accès à différents types d'attestations : comptes annuels déposés à la Centrale des Bilans de la BNB, certificat d'agrément d'entrepreneur de travaux, attestation de paiement des cotisations à l'ONSS, attestation d'enregistrement comme assujetti à la TVA et attestation d'enregistrement comme entrepreneur.

Gestion commune des documents

Bien que de nombreuses procédures soient identiques d'une commune à l'autre, très peu de documents sont actuellement gérés en commun par les 19 administrations de la région et les autres communes de Belgique. Une gestion commune des documents identiques aux administrations permettrait une standardisation du contenu, de la structure et de la présentation des formulaires ou des documents et permettrait de concentrer les efforts à fournir pour mettre ceux-ci en place, puisque leur rédaction et leur mise en ligne ne serait à effectuer qu'une seule fois correctement et pas de multiples fois.

Pour la plupart des communes, cette gestion en commun des documents identiques peut être envisageable, mais en veillant au maintien de l'autonomie de celles-ci dans une compétence qui leur est propre. D'après de nombreuses administrations, il est important pour la Région de Bruxelles Capitale que les 19 communes se concertent et soient associées à ce projet afin de disposer de documents identiques pour toutes les démarches administratives, d'une part en simplifiant le déroulement de ces démarches et d'autre part en les rendant plus transparentes.

Divers projets en la matière ont été menés tels que celui de l'Agence pour la Simplification Administrative qui regroupe plus de deux cents formulaires administratifs fédéraux sur son site Internet⁴³. L'objectif de ce projet est de regrouper au même endroit tous les formulaires communs et de permettre à toute personne de faire connaissance avec l'un de ceux qu'elle devrait remplir et également de connaître les différentes pièces d'identité et autres documents à présenter pour telle ou telle démarche administrative. Ceci sera développé dans le chapitre consacré au front-office⁴⁴.

⁴³ Agence pour la Simplification Administrative – www.sav.fgov.be

⁴⁴ Voir « Chapitre 3 : le front-office – Les documents »

Conclusion sur le middle-office

Avec l'avancée du réseau IRISnet de la Région de Bruxelles Capital, il peut être envisagé à terme que toutes les communes de la région exploitent les infrastructures et services proposés par celui-ci. Quelle sera l'évolution de la position dominante qu'occupe actuellement Dexia, présent dans pratiquement toutes les communes de Belgique, avec sa large gamme de services aux administrations ? Une prise en main ou un développement de nouvelles applications en la matière pourrait entraîner plus de libertés de la part des administrations qui ne seraient plus forcément attachées à leur banquier historique qu'était l'ancien Crédit Communal. Mais la Région de Bruxelles Capitale pourra-t-elle assumer le développement et la gestion d'applications propres qui remplaceraient les produits de la Banque Dexia ?

L'aspect relationnel du middle office est évidemment ce qui pose le plus de problèmes pour la mise en place de l'e-gouvernance pour tous les niveaux de pouvoirs. Il est indispensable d'accroître la communication entre ces différents acteurs ainsi qu'au sein d'une même administration. Trop de rétentions d'informations et un manque de clarté peuvent encore être observés : chaque acteur doit pouvoir être au fait de projets qui le concernent, qu'ils soient introduits au niveau local, régional ou fédéral. Il y a donc lieu de privilégier le dialogue et de renforcer celui-ci dans les relations, quelqu'en soient les acteurs.

Les connexions des sociétés

Au 31 mars 2002, près de 36% des 550.000 sociétés ou indépendants en Belgique sont connectés à Internet, ce qui représente une augmentation de 7,29% par rapport au trimestre précédent. Comme pour les particuliers, on note une nette progression des connexions à large bande, qui représentent actuellement une part de 64% sur le marché des connexions des sociétés

Si l'infrastructure et les connexions en place dans les entreprises sont utilisées pour accomplir les missions de celles-ci, elles peuvent également être mises à disposition du personnel pour ses besoins propres. La politique en la matière varie d'une entreprise à l'autre et peut aller de l'utilisation totalement libre à l'utilisation strictement réglementée, voir totale interdiction de l'utiliser pour des besoins propres. La possibilité pour les employés d'utiliser ces infrastructures pour leurs démarches administratives variera donc en fonction du règlement ou code de conduite en vigueur dans chaque entreprise.

Les bornes et les terminaux

La consultation d'un site Internet requiert bien évidemment d'être en possession ou d'avoir accès à une certaine infrastructure. L'objectif des bornes et des terminaux est de fournir un accès pour toute personne, permettant ainsi à chacun d'avoir accès aux informations reprises sur les différents sites Internet communaux, régionaux ou fédéraux. Cette volonté d'ouverture s'intègre dans plusieurs démarches européennes encourageant les pouvoirs publics à ouvrir les portes de la société de l'information à tout individu en évitant à tout prix une quelconque discrimination.

Les initiatives en la matière sont généralement coordonnées soit à un niveau local réduit, soit au niveau d'une Région. En 1988, le projet Admi-contact est ainsi lancé dans cinq communes de Belgique, dont Woluwe-Saint-Pierre. Il s'agit d'un système de bornes d'information et de délivrance de documents par vidéo-texte. La première borne fut construite dans la station de métro Stockel et permettait de consulter les informations de la commune ou de commander des documents administratifs. Les premières années, ces bornes étaient consultées une centaine de fois par jour, dont très peu de demandes de documents. Malgré l'abandon du projet par les 4 autres communes pilotes, Woluwe-Saint-Pierre a continué son développement dans la commune. De nouvelles bornes ont ainsi été placées.

La force de ce projet réside dans l'alimentation quotidienne du contenu informationnel de celles-ci. A l'époque, une personne travaillant à temps plein s'occupait de récolter les informations auprès de la commune, des ASBL, associations communales et privées, ... Après quelques années, face à l'évolution des techniques et au manque de rapidité du système, une volonté d'accéder directement au domicile des gens est apparue. Woluwe-Saint-Pierre a ainsi successivement créé son télétexte communal, via le Canal 1150, et son premier site Internet. Parallèlement à ceci, le projet MIRTO⁴⁸ avec le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise a abouti à l'installation d'une nouvelle borne, permettant à présent de dispenser des informations, d'envoyer des messages aux élus locaux, de commander des documents administratifs, de les payer avec la carte proton et de recevoir un reçu imprimé sur place.

48 Voir «

Actuellement, la mise en place de bornes dans la région, coordonnée par le Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise, n'est toujours qu'à l'état de projet car de nombreux points sont à analyser avant la construction définitive de ces bornes. L'étude relative aux coûts pour la dissémination des bornes a déjà été réalisée, par contre, une étude sur le contenu relatif aux besoins et attentes en la matière du citoyen n'a pas encore eu lieu. Les résultats d'une enquête réalisée personnellement à ce sujet sont analysés dans la troisième partie de ce travail.

Une distinction est à effectuer entre la notion de borne et celle de terminal : un terminal peut être un simple ordinateur placé dans un endroit clos et non-hostile de type bureau, tel qu'une bibliothèque, et ne nécessite pas d'infrastructure très complexe, alors qu'une borne est destinée à être exposée dans des endroits plus hostiles, tels qu'une station de métro ou une gare par exemple. Pour des raisons techniques, les bornes choisies par le CIRB doivent toutefois être placées dans un endroit isolé du vent et de la pluie, et de préférence également protégé contre la poussière.

La borne type actuellement envisagée, dont le prix devrait approcher les vingt mille euros, serait composée d'un écran, d'un clavier, d'une imprimante et d'un terminal de paiement de type Proton ou Bancontact/Mister Cash. Les boîtiers choisis pour abriter les composants matériels comprendraient des emplacements libres qui permettraient d'ajouter d'autres composants dans le futur, tels que la téléphonie IP, un lecteur de carte d'identité électronique, ... Les endroits actuellement envisagés pour l'installation de ces bornes sont les stations de métro à trafic intense et les gares importantes de la Région. Ces bornes devraient permettre aux citoyens d'accéder à l'ensemble des sites publics, ainsi qu'à certains sites d'intérêt général.

Les services proposés

Le contenu et la présentation des 13 sites Internet des administrations communales de la Région varient d'une administration à l'autre. A part l'un ou l'autre site assez basique, la plupart des communes ont voulu mettre l'accent sur l'ouverture aux citoyens et faciliter la navigation de celui-ci. Les services proposés peuvent être regroupés autour de 4 thèmes dont le développement est nécessaire pour la bonne mise en place de l'e-gouvernance : l'information, la communication, les documents et le paiement en ligne des actes administratifs.

L'information

Le premier service proposé au citoyen relève de l'information. Un des rôles de l'administration est de mettre en place une politique claire en la matière, permettant au public d'être au courant des actions qu'elle entreprend. Qu'il s'agisse d'informations relatives aux heures d'ouverture des différents services de l'administration, à la manière de bénéficier des services d'un membre de l'Agence Locale pour l'Emploi ou à l'actualité locale, il s'agit principalement de regrouper un ensemble de données parfois difficiles à rassembler si elles devaient être recherchées d'une autre manière ou en parcourant simplement les revues communales, et en plus, disponibles dans la langue choisie par le citoyen, le plus souvent le français ou le néerlandais.

La manière de classer le contenu du site Internet varie d'une commune à l'autre. Certaines communes telles que Forest et Woluwe-Saint-Pierre désirent que le visiteur puisse parvenir à l'information qu'il recherche en un maximum de 3 clics de souris. D'autres ont opté pour un classement par service, énumérant les attributions de chacun de ceux-ci et offrant généralement au citoyen la possibilité d'entrer en contact avec son administration.

Grâce à son site Internet, la commune de Jette permet ainsi à n'importe qui de s'informer sur la composition de son Collège des Bourgmestres et Echevins et de son conseil communal. Le citoyen peut trouver la liste et les coordonnées des différents élus communaux, ainsi qu'un petit mot ou un curriculum vitae de ces mandataires et de prendre connaissance des ordres du jour des derniers conseils communaux. Diverses autres rubriques sont également proposées relativement proche des compétences des principaux services de l'administration communale :

- la sécurité et les services d'urgence,
- L'éducation et l'enfance,
- La culture, le sport, les loisirs et l'animation urbaine,
- les affaires sociales,
- l'habitat et l'urbanisme,
- les travaux publics, l'environnement et la propreté,
- la vie économique et l'emploi

Des outils tels que la recherche d'informations par mots-clés sont également proposés pour permettre au visiteur une navigation aisée sur le site Internet. On retrouve pratiquement le même type de classement et de contenu dans d'autres communes, telles que Koekelberg, Molenbeek-Saint-Jean, Uccle, Watermael-Boitsfort et Woluwe-Saint-Lambert.

Les sites Internet des communes d'Anderlecht, d'Ixelles, de Forest⁴⁹, de Saint-Gilles et de Woluwe-Saint-Pierre contiennent un index alphabétique reprenant toute une série de mots-clés utilisés par les citoyens dans leurs démarches, leur permettant ainsi d'accéder plus aisément à l'information recherchée.

Une commune telle que Woluwe-Saint-Pierre propose également de parcourir en ligne le répertoire de la bibliothèque communale et de voir quels ouvrages sont disponibles ou en cours de prêt.

La majorité des sites des communes de la région sont à la fois riches en informations et soignés d'un point de vue du design, ce qui indique que ces deux optiques sont tout à fait conciliables. Même s'il est clair que le contenu informationnel d'un site et sa mise à jour régulière influenceront la revisite de celui-ci, le design permet quand-même un certain confort pour le visiteur.

La communication

Le nombre croissant d'adresses électroniques attribuées aux membres du personnel des administrations communales permet au citoyen de poser ses questions de manière plus aisée en lui permettant de s'adresser par écrit à une personne ou à un service déterminé, d'une manière plus souple que via la poste traditionnelle ou que via une communication téléphonique, tributaire de la rigidité des heures d'ouverture des guichets communaux.

Il est à déplorer pour de nombreuses communes que ces adresses ne soient pas reprises plus systématiquement sur les documents sortant de la commune ou n'apparaissent pas plus clairement sur les sites Internet des administrations communales. Pourtant, une circulaire ministérielle⁵⁰ de juin 2001 insistait sur la promotion des échanges électroniques

⁴⁹ Le site de la commune de Forest sera accessible avant la fin de l'année 2002.

⁵⁰ Circulaire Ministérielle du 27 juin 2001 traitant de la mise en œuvre de la décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 janvier 2001 relative au programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la Région de Bruxelles-

avec le citoyen et les entreprises. Les mesures reprises dans cette circulaire destinée aux organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale et aux services du Gouvernement devaient être opérationnelles avant le passage à l'an 2002. Il était demandé à tous les fonctionnaires dirigeants de faire connaître l'existence des nouveaux services électroniques aux citoyens et aux entreprises. Il était également demandé d'indiquer l'adresse de messagerie électronique du service ou de l'agent sur tout document émanant du service : cartes de visite, papier à lettres, publications, formulaires pré-imprimés, ... Une nouvelle circulaire devrait être publiée à destination des administrations communales afin qu'il y ait un peu plus d'uniformité en la matière au sein de la région.

En se référant à la Région Wallonne⁵¹, au cours de l'année 2000 et 2001, une commune qui souhaitait se voir octroyer une subvention pour la réalisation de son site Internet, devait fournir pour chaque service certaines données sur son site Internet : adresse postale et implantation réelle si celle-ci est différente, nom du responsable, adresse de messagerie électronique, numéro de téléphone et de télécopieur, heures d'ouverture, principales missions, documents délivrés et explication de la procédure de délivrance, hyperliens vers des informations officielles. D'autres renseignements peuvent encore être ajoutés à ceux-ci, tel qu'un plan d'accès, les noms des membres des services ou toute autre information par rapport au service.

Les documents

Très peu de documents sont actuellement disponibles en ligne sur les sites Internet des administrations communales. A Saint-Gilles par exemple, le seul document disponible était un formulaire non-officiel d'inscription à l'action « Parcours d'artistes ». La difficulté qui se pose évidemment pour les communes est un problème de certification et de validation du demandeur de tel ou tel acte officiel. Afin de pouvoir délivrer valablement des certificats, il faudrait qu'une infrastructure à clé publique⁵² soit mise en place au niveau fédéral.

L'Agence pour la Simplification Administrative propose déjà plus de deux cents formulaires administratifs fédéraux sur son site Internet⁵³. Les documents disponibles sur ce site peuvent être parcourus soit par niveau d'autorité, soit par sujet, soit par niveau d'interactivité. L'interactivité est une répartition des documents en 6 catégories, selon certaines caractéristiques propres au formalisme des documents.

Les formulaires de type 1 sont des copies des formulaires qui seront proposés par l'administration. Ils peuvent donc être téléchargés pour en prendre connaissance mais n'ont pas de validité car ils nécessitent une forme spéciale : papier spécial, cachet, ... Parmi les formulaires de ce type, on trouve par exemple le formulaire de demande d'immatriculation ou une demande d'attestation de l'OBCE⁵⁴ relative au recrutement ou à l'affectation d'un chef de service des exportations.

Le type 2 comprend les formulaires qui ne nécessitent pas de papier spécial et peuvent donc être imprimés à domicile et complétés à la main pour ensuite être envoyés par courrier postal à l'administration communale. Des documents tels qu'une demande d'agrément pour

Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que dans les services du Gouvernement.

⁵¹ « Création et gestion d'un site Internet communal » – Guide juridique – Union des Villes et Communes de Wallonie

⁵² Voir « L'année 2000 et les suivantes – L'e-gouvernance, une réalité »

⁵³ Agence pour la Simplification Administrative - www.sav.fgov.be

⁵⁴ OBCE – Office Belge du Commerce Extérieur

un laboratoire, une demande de procuration pour retirer un certificat ou une plaque d'immatriculation d'un véhicule, une demande de dérogation à l'interdiction de travail des enfants ou une déclaration de prestations dans le cadre d'un travail à temps partiel font partie des documents repris dans ce niveau d'autorité.

Le type 3 regroupe les formulaires qui peuvent être envoyés à l'administration par la poste après avoir été complétés sur ordinateur et imprimés. Il s'agit par exemple d'une demande d'autorisation pour réaliser une acrobatie aérienne, d'une déclaration du chiffre d'affaires total ou du personnel occupé au cours des derniers semestres, d'une convention de premier emploi ou d'une demande de plaque d'immatriculation des bateaux de plaisance.

Les formulaires de type 4 sont déjà partiellement complétés avant de parvenir et requièrent donc une identification du demandeur, dont l'expéditeur doit posséder certaines données. Ces documents peuvent ensuite être complétés et imprimés à domicile puis être renvoyés à l'administration par la poste. Aucun formulaire n'est actuellement disponible pour ce niveau d'autorité.

Les formulaires de type 5 peuvent être complétés à domicile et être renvoyés à l'administration par courrier électronique. Il n'y a également pas de formulaire de ce type disponible pour l'instant.

Le type 6 rassemble tous les formulaires qui peuvent être remplis directement sur Internet plus orientés vers la recherche directe dans une banque de données ou catalogue tel que c'est le cas pour la version en ligne du moniteur belge, donnant un accès direct à tous les textes législatifs publiés dans celui-ci et qui permet des recherches sur base de mots clés, ... Ce dernier niveau d'autorité comprend également des formulaires tels qu'une déclaration initiale de travaux ou d'ajout de sous-traitants supplémentaires pour des travaux ou d'une déclaration immédiate d'emploi, qui s'intègre dans le projet⁵⁵.

Tous ces documents sont également accompagnés de notes afin d'aider le demandeur dans sa démarche. Pour pratiquement chaque formulaire, celui-ci pourra trouver la liste des documents à présenter ou à joindre en annexe pour compléter au mieux son dossier administratif.

En France, il est également possible de compléter des formulaires administratifs en ligne ou des documents tels qu'un extrait de casier judiciaire peuvent être demandés et reçus en à peine quelques jours ouvrables sur le portail officiel de l'administration française : www.service-public.fr, qui devrait être totalement opérationnel en 2005. Il y est également possible de remplir sa déclaration d'impôts, de consulter divers thèmes ou des fiches relatives aux droits des citoyens, ainsi que de parcourir un ensemble de questions-réponses sur des sujets en relation avec l'administration ou une démarche administrative. Le site comprend deux parties : l'une destinée aux particuliers et l'autre destinée aux professionnels et aux entreprises. Ce site connaît un véritable succès puisque depuis février 2002, il dépasse le million de visites par mois, de même, la messagerie du site dépasse les 5000 courriers traités par mois. Au cours de la troisième partie, les rubriques d'information les plus fréquentées et les formulaires les plus complétés de ce site français seront passés en revue.

L'avantage de ce site est qu'il est doté d'une adresse simple à retenir explicite sur ce qu'on est susceptible d'y trouver. Il est dommage qu'en Belgique l'adresse www.service-public.be serve uniquement aux services publics de l'administration de la Communauté française et non de toutes les services publics de Belgique.

Le paiement en ligne

Très peu de communes, proposent actuellement le paiement en ligne au citoyen. Aujourd'hui, lorsqu'un paiement est requis, c'est la solution du traditionnel bulletin de versement qui est utilisée. A terme, les fonctions de paiement en ligne, indispensables pour l'acquisition de documents administratifs, devront être améliorées. Dans un premier temps, c'est l'utilisation de la carte à puce Proton qui avait été choisie, mais après quelques problèmes d'ordre pratique ou technique et surtout à cause de la nécessité pour l'utilisateur de posséder un lecteur adapté, très peu utilisé sur le net, cette solution a été abandonnée.

Actuellement, ce sont les services d'Ogone, partenaire de La Poste, qui sont étudiés pour les paiements effectués par des particuliers. Ogone est une jeune entreprise belge, spécialisée dans les transactions en ligne, comptant plus de 1600 clients en Europe, qui devrait ainsi permettre aux administrations d'utiliser sur base d'un coût fixe par transaction les services de paiement sécurisé de banques telles que Dexia, la BBL et la KBC ou de la carte Visa. Il convient également de citer Isabel : ce logiciel, créé en 1996 afin de simplifier et d'uniformiser la gestion bancaire électronique en mettant en place une plate-forme de télécommunication, est utilisé essentiellement par des entreprises privées, mais également par quelques administrations du service public. Ce logiciel proposant des solutions multibancaires intégrées regroupe les principales banques belges : la Banque Fortis, la BBL, la Banque Dexia (et la banque BACOB) et la KBC.

Il est évident que le développement et la propagation des programmes de gestion bancaire par Internet auprès de plus en plus de citoyens devrait faciliter ce développement du paiement en ligne. La perception des paiements en ligne devra également évoluer car bon nombre de gens hésitent encore à communiquer en ligne le numéro de leur Eurocard ou de leur carte VISA sur un site Internet.

La

La position de la Belgique par rapport aux autres pays de l'Union Européenne

Dans le courant du mois d'octobre 2001, une étude⁵⁶ a été réalisée par la Commission Européenne en collaboration avec Cap Gemini Ernst & Young relative aux services publics proposés sur Internet par les 15 membres de l'Union Européenne, l'Islande et la Norvège. L'objectif de cette enquête était d'encourager les initiatives en repérant les meilleures utilisations au sein de chaque pays sur base de la comparaison d'une vingtaine de services publics ordinaires accessibles en ligne, dont 12 étaient orientés vers le citoyen et 8 vers les entreprises.

Quatre étapes de développement ont été évaluées pour chaque service proposé sur les 7400 sites étudiés. La première étape concerne les informations consultables en ligne sans interaction possible, la seconde regroupe les documents pouvant être téléchargés en ligne, la troisième touche aux documents qui permettent une interaction entre le citoyen et les services publics, et la dernière permet de prendre des décisions en ligne, d'effectuer un paiement ou d'enregistrer des données. Chacune de ces étapes a été dotée d'un indice d'efficacité permettant d'analyser la complexité des services proposés.

Il ressort ainsi de cette enquête que pour l'ensemble des 20 services dans les 17 pays, l'efficacité moyenne des services proposés d'e-gouvernance est de 45%, qui représentent la satisfaction moyenne pour l'ensemble des services proposés. En s'intéressant au cas par cas aux services proposés, les résultats de satisfaction suivants peuvent être observés :

Services destinés aux citoyens

- Recherche d'emploi : 81% (98% pour la Belgique)
- Déclaration d'impôt : 74% (25% pour la Belgique)
- Avantages sociaux (chômage, allocations familiales, mutuelle, bourses d'études,...) : 43% (21% pour la Belgique)
- Annonce de déménagement : 40% (18% pour la Belgique)
- Documents personnels (passeport et permis de conduire) : 40% (35% pour la Belgique)
- Bibliothèques publiques : 38% (16% pour la Belgique)
- Inscription dans une école supérieure ou universitaire : 37% (15% pour la Belgique)
- Immatriculation d'une voiture : 33% (25% pour la Belgique)
- Certificats de mariage ou de naissance : 31% (18% pour la Belgique)
- Déclaration à la police : 29% (1% pour la Belgique)
- Permis de bâtir : 27% (32% pour la Belgique)
- Services relatifs à la santé : 7% (2% pour la Belgique)

⁵⁶ Voir « Annexe 2 – Enquête sur la complexité des services publics électroniques en Europe »

•

Services destinés aux entreprises

- Déclaration TVA : 68 % (25% pour la Belgique)
- Impôt des sociétés : 62% (25% pour la Belgique)
- Enregistrement d'une nouvelle société : 58% (25% pour la Belgique)
- Déclarations de douanes : 57% (25% pour la Belgique)
- Envoi de données aux bureaux de statistiques : 56% (0% pour la Belgique)
- Charges sociales pour les employés : 50% (0% pour la Belgique)
- Acquisitions publiques : 44% (25% pour la Belgique)
- Permis d'environnement : 29% (27% pour la Belgique)

L'indice de satisfaction pour la plupart des services proposés en Belgique est inférieur à l'indice moyen pour l'ensemble des pays analysés. Les scores obtenus indiquent que la majorité des services proposés se limitent à un simple site Internet proposant de l'information. La Belgique occupe néanmoins une bonne place pour ce qui concerne les services de recherche d'un emploi. Par contre elle se situe dans le bas du classement en ce qui concerne les services en ligne relatifs à la déclaration d'impôt pour les particuliers, aux avantages sociaux, aux déclarations à la police, à l'inscription dans l'enseignement supérieur ou universitaire, aux soins de santé, aux charges sociales pour les employés, aux impôts des sociétés et à la déclaration de TVA. Ceci signifie que pour ces services, soit rien n'est mis en place, tel que c'est le cas pour les charges sociales des employés, soit il s'agit uniquement de sites d'information. La Belgique se situe en milieu de classement pour les autres services.

Conclusion sur le front-office

Le front-office, matière la plus visible par le citoyen, est en perpétuelle évolution. La comparaison de l'avancée de l'e-gouvernance entre des régions ou des pays n'est pas chose aisée car elle est difficilement quantifiable, chaque acteur ne poursuivant pas forcément les mêmes objectifs.

Il faut néanmoins souligner que les initiatives locales, régionales ou fédérales permettent de faire progresser l'e-gouvernance. La seule remarque à apporter à ceci est le manque de coordination entre les différents acteurs, qui entraîne une multiplication d'expériences locales parfois peu homogènes, sources de pertes d'énergie, de temps et d'argent. Les efforts menés par le Centre d'Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale vont pourtant dans ce sens. Une amélioration en la matière pourrait être possible en négligeant certains préjugés politiques ou des intérêts locaux trop prononcés au profit d'intérêts régionaux bénéfiques pour l'ensemble des communes et des citoyens de la région.

Troisième partie : Citoyen et e-gouvernance

La troisième partie de ce travail se tournera vers le citoyen, destinataire principal de l'e-gouvernance. A ce jour, l'avis des citoyens et leurs attentes vis-à-vis des communes en cette matière n'avaient jamais été demandés... Voulant combler ce manque, j'ai réalisé une enquête dont l'objectif devait permettre de déterminer précisément les attentes et les besoins du citoyen en la matière.

Une première enquête bilingue, en français et en néerlandais, réalisée sous forme d'interviews individuels a été menée auprès d'une cinquantaine de personnes. Il s'est avéré dès la première lecture des résultats que la majorité des personnes interrogées n'ayant pas accès à Internet et n'en ayant aucune connaissance, ne se sentaient pas concernées par le

Intérêt pour des utilisations générales d'Internet⁵⁸

Internet est utilisé actuellement pour réaliser diverses activités. Parmi celles-ci, Internet peut ainsi servir à s'informer de l'actualité générale, telles que des informations nationales ou internationales, s'informer de l'actualité politique, s'informer de l'actualité communale ou locale, trouver de la documentation sur divers sujets, entrer en contact avec d'autres personnes ou même gérer ses opérations bancaires.

Sur Internet, de nombreux répondants préfèrent s'intéresser à l'actualité générale plutôt qu'à l'actualité politique ou communale. L'attrait pour ce type d'activité se limite généralement aux personnes impliquées dans le tissu associatif ou politique, et sont dès lors plus demandeurs d'informations touchants à ces matières. Il est intéressant d'observer que très peu de jeunes répondants de moins de 18 ans marquent de l'intérêt pour l'une de ces deux matières et que la plupart d'entre eux marquent même un total désintérêt.

Des utilisations telles que s'intéresser à l'actualité ou trouver de la documentation, relèvent plus d'une utilisation générale, et concernent de ce fait une plus grande partie de la population. De même Internet comme source de rencontre semble intéresser beaucoup de répondants et ce, quel que soit leur âge.

L'intérêt pour une utilisation d'Internet comme outil de gestion des opérations bancaires paraît plus mitigé, avec toutefois un plus grand désintérêt de la part des répondants de moins de 18 ans.

Les données recueillies à ce sujet ne permettent pas d'analyser plus en profondeur les besoins et attentes personnelles des différentes tranches d'âges en termes d'intérêt pour d'autres utilisations générales d'Internet ou d'expliquer plus précisément les raisons de leur choix.

Intérêt pour des utilisations d'Internet en rapport avec la vie communale⁵⁹

Un site communal, les services à proposer

Les sites Internet déjà en place des communes de la Région de Bruxelles-Capitale, proposent certains services aux citoyens. Cela va de la simple page d'information à la recherche dynamique d'un ouvrage dans le répertoire de la bibliothèque communale. Ces services sont mis à la disposition du citoyen en fonction des motivations et idées du service informatique ou d'autres intervenants communaux ou régionaux. Même si l'intérêt pour certains services paraît évident, il n'en est pas de même pour tous. De même il est parfois difficile d'imaginer de nouveaux services en ligne qui seraient utiles et utilisés par les citoyens.

⁵⁸ Voir « Annexe 1 – Enquête sur les besoins des citoyens en matière d'e-gouvernance – Question 1 : Intérêt général pour Internet »

⁵⁹ Voir « Annexe 1 – Enquête sur les besoins des citoyens en matière d'e-gouvernance – Question 2 : Intérêt, la commune et le citoyen »

La question proposée dans l'enquête destinée à ceux-ci leur permettait ainsi de donner leur avis sur divers services actuellement mis en place dans certaines communes et de faire appel à leur imagination pour trouver d'autres services auxquels ils souhaiteraient avoir accès.

Renseignements généraux concernant l'administration communale

Il s'agit de pouvoir consulter toute une série de renseignements généraux relatifs à l'administration communale tels que les horaires d'ouverture, les adresses des différents sites et services communaux, la liste du personnel de contact et des responsables de service comportant ainsi le numéro de téléphone, l'e-mail et la liste des attributions en charge de ces services.

La majorité des répondants marquent leur intérêt pour ce type de service en notant toutefois que l'intérêt des plus jeunes est beaucoup plus faible pour ce service comme pour de nombreux autres, ce qui s'explique par un manque d'intérêt général pour cette partie de la population pour la vie politique ou communale, car ces jeunes ne sont pas encore confrontés à la vie active.

Consulter l'agenda des activités communales

Consulter l'agenda comprend à la fois les activités organisées par la commune elle-même, mais également les activités organisées par les associations de son territoire, son centre culturel et sa bibliothèque, ainsi que toute autre activité susceptible d'intéresser le public de la commune.

Pour ce service, on peut noter un intérêt croissant avec l'âge, en indiquant que la majorité des répondants ont plutôt un avis négatif sur la question en marquant peu d'intérêt voir un total désintérêt pour le sujet.

Lire l'ordre du jour et les résumés des conseils communaux

Il s'agit ici de pouvoir accéder en ligne à l'ordre du jour du conseil communal et de pouvoir lire les compte-rendus ou résumés des délibérations. Ceci comprend également de préciser sur Internet des renseignements tels que le lieu et l'heure auxquels celui-ci se tient.

A nouveau, bien que l'intérêt des répondants pour ce service augmente avec l'âge, la majorité des répondants marquent peu d'intérêt pour celui-ci.

Informations concernant les pouvoirs locaux

Les informations concernant les pouvoirs locaux sont essentiellement des informations concernant la vie politique de la commune : savoir qui est le Bourgmestre et qui sont les Echevins et les Conseillers communaux. Celles-ci regroupent également des informations relatives aux attributions respectives, à leur programme politique, leurs idées, leurs projets pour la commune, ... Diverses informations pratiques pourraient également être proposées pour chaque membre du collège telles que nom, parti, adresses de contact (postale et de courrier électronique), téléphone, photo, compétences communales, permanences, ... Il est évident que les renseignements donnés pour les membres du collèges doivent être plus fournis que ceux relatifs aux membres du conseil.

La plupart des répondants sont de nouveau peu ou pas du tout intéressés par ce service.

Interroger les pouvoirs locaux par le biais de l'e-mail

Il s'agit ici de donner la possibilité aux citoyens d'interroger directement le conseil communal ou l'un des élus locaux par le biais du courrier électronique et ainsi de pouvoir exprimer directement ses idées, ses problèmes, ... En d'autres mots, permettre au citoyen de s'impliquer ou du moins de participer à la vie politique de sa commune d'une nouvelle manière en mettant sur pieds ce que certains appellent l'« e-démocratie ».

Les répondants sont assez mitigés sur cette question et il est donc difficile de se prononcer concernant l'intérêt général vis-à-vis de ce service.

Interroger les pouvoirs locaux par le biais d'une discussion en ligne

La discussion en ligne ou « chat-room » est fort en vogue à cette époque. Certaines personnes, telles que le Ministre Président de la Région, se sont déjà prêtées au jeu et ont ainsi répondu aux questions des citoyens, des entreprises ou d'étudiants, sur base de certains thèmes proposés. La discussion peut se faire soit de manière directe, en laissant toute personne parler quand elle le souhaite, ou par le biais d'un modérateur qui réceptionne les questions et cède la « parole » à ceux qu'il choisit. Les dialogues sont envoyés en temps réel sur un site Internet permettant à n'importe qui d'assister et de prendre part au débat.

La majorité des répondants ne voient pas l'intérêt de ce service et le trouvent même sans aucun intérêt.

Informations concernant la manière de compléter les documents administratifs

Ce service permet au citoyen de disposer sur Internet de diverses informations lui indiquant comment compléter les documents administratifs.

La majorité des répondants de plus de 18 ans sont intéressés, voir très intéressés par ce service. Plusieurs jeunes répondants expliquent le désintérêt actuel de leur part car ils n'ont généralement pas de démarche administrative à effectuer ou que celles-ci sont réalisées par leurs parents et qu'ils se sentent donc peu concernés par le sujet.

Informations concernant l'acquisition des documents administratifs

Il s'agit de permettre au citoyen d'accéder à des informations concernant des explications relatives à l'acquisition de documents administratifs. Le citoyen pourrait par exemple savoir à quel service il doit s'adresser, de quels documents il doit disposer pour obtenir un certificat de naissance ou un permis de conduire, de connaître à l'avance le coût et les délais de ces démarches administratives ou toute autre information qui pourrait lui être utile dans sa démarche.

Ce service paraît intéressant pour la majorité des répondants, dont une grande partie marque même beaucoup d'intérêt pour celui-ci.

Commander / recevoir des documents administratifs en ligne

Ces services permettent aux citoyens de commander et de recevoir des documents

que le citoyen puis commander en ligne ses documents administratifs et les recevoir également en ligne, ceci afin de d'éviter au maximum les déplacements vers l'administration et les files d'attentes aux guichets de celle-ci.

Informations concernant les structures communales

Il s'agit d'obtenir des informations concernant certaines structures communales (écoles, crèches, ALE⁶⁰, CPAS⁶¹, bibliothèques, ...). La demande la plus fréquente à ce sujet concerne la possibilité de consulter les heures d'ouvertures de toutes les infrastructures communales.

Ce service semble intéressant pour la majorité des répondants, et même très intéressant. De nombreux répondants, surtout issus du milieu associatif de la commune, ajoutent qu'ils voudraient connaître les disponibilités de réservation pour l'occupation des salles et locaux appartenant à la commune et pouvoir proposer une réservation par le biais d'Internet.

Une autre demande concerne les écoles, les crèches, les garderies encadrées, les gardes d'enfants malades, ... pour lesquelles plusieurs répondants souhaiteraient pouvoir consulter en ligne des informations telles que les horaires, les avantages proposés, les prix d'inscription et de participation aux frais, le prix des cantines, les horaires des garderies, les menus de la cantine, ...

Informations relatives à l'environnement

Consulter des informations concernant la collecte des ordures ménagères, le ramassage des déchets et encombrants, les bulles à verre, la mise à disposition périodique de conteneurs, ainsi que la récolte des déchets chimiques, des médicaments périmés, ...

Ce service est jugé d'un intérêt positif. Certains répondants aimeraient à ce sujet avoir accès à une carte de la commune où seraient indiqués les dates de ramassage des déchets par quartier et où seraient repris les différents points verts de la commune, tels que les bulles à verre et dépôts pour produits chimiques ou médicaments.

Répertoire de la bibliothèque

Ce service, tel qu'il est en place pour les bibliothèques de la commune de Woluwe-Saint-Pierre permet de consulter en ligne le répertoire des livres disponibles dans les différentes bibliothèques communales et de voir en ligne dans laquelle de celles-ci se trouve l'ouvrage recherché.

La majorité des répondants sont soit intéressés, soit très intéressés par ce service.

Informations pratiques

Consulter des informations pratiques telles que la liste des médecins et pharmaciens de garde, les adresses des vétérinaires au sein de la commune, ... Il est à noter qu'en ce qui concerne les pharmaciens de gardes, ce service est déjà disponible que le site www.pharmacie.be qui permet en introduisant une date et un code postal de trouver la pharmacie de garde la plus proche.

⁶⁰ ALE – Agence Locale pour l'Emploi

⁶¹ CPAS – Centre Public d'Aide Sociale

Ce service, qui touche à des informations utiles pour tous, est celui pour lequel les répondants ont le plus d'intérêt. Plusieurs répondants souhaitent également avoir accès à d'autres informations relatives à la santé, aux affaires sociales, à l'éducation, à la culture, au tissu associatif, ...

Les autres idées

Voici les idées citées par les citoyens concernant d'autres services d'intérêt général accessibles en ligne qu'ils souhaiteraient que leur commune mette en place...

- Un système d'info kiosque ou forum communal par lequel un citoyen pourrait poser une question d'ordre pratique ou politique à laquelle répondrait une personne de l'administration concernée par le sujet, suite à quoi les questions et réponses des intervenants pourraient être lues par tous les autres citoyens. De même ce forum pourrait servir à consulter les habitants sur tout sujet dont on souhaite recueillir l'avis du public.
- Consulter les règlements communaux et diverses ordonnances communales, ce qui comprend également la liste des taxes perçues dans la commune et éventuelles primes disponibles.
- Consulter les bans communaux.
- Consulter les comptes et budgets de l'administration.
- Connaître en temps réel les demandes de permis d'urbanisme, d'exploitation, ... et l'état d'avancement de tous ces dossiers.
- Consulter la liste des travaux communaux de rénovation de voirie et autres ou d'impétrants planifiés ou en cours, également mise à jour en temps réel.
- Consulter la liste des réunions d'informations communales ou de quartier prévues sur le territoire de la commune.
- Consulter les différents plans communaux d'urbanisme : plan de secteur, Plan Particulier d'Affectation du Sol, Plan Régional d'Affectation du Sol et autres initiatives communales
- Consulter la liste des agents de quartier et de secteur, connaître leur nom, leur numéro de téléphone fixe ou mobile.
- Mise à disposition d'une adresse de messagerie communale comme c'est le cas pour les adresses postales qui sont fournies à tous les citoyens et qui montrent où habite physiquement le destinataire du courrier.
- Offrir des renseignements concernant les animations culturelles ou les activités sportives pour les enfants, les jeunes et les adultes.
- Consulter la liste des associations ou mouvements de jeunesse de la communes avec noms, téléphone et e-mail des personnes de contact, ainsi qu'une description de l'activité, les horaires et le prix de l'inscription ou des frais de participation aux activités.
- Pouvoir signaler rapidement par Internet un vol ou une perte de documents d'identité, tels que carte d'identité, permis de conduire ou passeport, afin d'éviter d'avoir à se déplacer parfois en plein milieu de la nuit au commissariat de police pour effectuer la déclaration.

Les problèmes linguistiques

Une remarque revenant assez fréquemment concerne le bilinguisme des sites Internet et des adresses e-mail. Les répondants francophones et néerlandophones ayant soulevé ce point souhaitent que les adresses de contact des communes soient traduites de manière correcte dans les deux langues et que la personne ou le service recevant l'e-mail y réponde dans la langue du demandeur, du moins pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans la même optique, les courriers électroniques qui proviennent de l'administration, tels qu'une lettre d'information, une annonce pour une activité quelconque, ... devraient parvenir au citoyen soit en bilingue, soit dans la langue de son choix, et ceci traduit de manière valable et pas de manière littérale comme c'est encore parfois le cas.

Internet et les contacts humains

Plusieurs répondants voient d'un mauvais œil le développement de la communication et de l'information par le biais d'Internet ou du courrier électronique car ceci va tendre à réduire encore plus les contacts humains. Bon nombre de personnes se déplacent de moins en moins et préfèrent envoyer un mail plutôt que de rencontrer une personne face à face ou de lui téléphoner.

Contradictoirement, Internet paraît également être un bon moyen pour toucher une part de la population qui préfère rester chez elle ou hésite à contacter directement l'administration pour obtenir certains renseignements. De même, Internet paraît être un bon moyen pour permettre aux citoyens de donner plus facilement un avis concernant telle ou telle politique communale. Le tout est de concilier correctement l'usage des nouvelles technologies qui permettrait de favoriser les échanges de ce type tout en veillant au maintien des contacts humains.

Suivi des informations

Certains répondants se plaignent du manque de suivi des courriers envoyés par voie électronique à leur administration. Il faut donc veiller à ce que les adresses de messagerie électroniques mentionnées sur les courriers émanant de l'administration et sur son site Internet soit correctes et relevées régulièrement par un membre du personnel. Il est également important que les courriers électroniques soient traités de la même manière que les courriers postaux.

Une autre demande intéressante concerne la possibilité de recevoir par courrier électronique des informations personnalisées concernant les activités ou actualités communales en fonction des centres d'intérêts personnels. Plusieurs répondants aimeraient ainsi recevoir les délibérations des conseils communaux.

Toujours dans le même esprit, bon nombre de répondants souhaitent que le site soit tenu à jour et qu'il offre ainsi des informations actuelles et non des informations dépassées depuis des semaines voir des mois. La tenue à jour du site est un critère qui influencera le choix de revisite ultérieure du site.

Avis concernant les bornes ou terminaux⁶²

Une grande partie des répondants marquent leur intérêt pour que les services proposés par ces bornes et terminaux soient également disponible à domicile. Evidemment, certains services requièrent une infrastructure particulière afin de pouvoir y accéder, telle que la téléphonie IP lorsqu'elle sera en place. Certaines personnes ne disposant d'Internet que sur leur lieu de travail se demandent si elles pourront accéder à ces services à partir de leur bureau.

Les services

Les services accessibles via ces bornes sont identiques à ceux disponibles sur les sites Internet des administrations communales. Il est important que les sites Internet de toutes les communes soient accessibles, indépendamment de l'endroit où se situe la borne. Une borne ainsi située à Jette devrait permettre d'accéder au site de cette même commune, mais également à celui des 18 autres communes de la Région.

Il serait également utile que d'autres sites soient accessibles pour que l'information disponible pour le public soit la plus large possible. L'accès à des sites tels que ceux du gouvernement fédéral, des Régions, des Communautés, des organismes régionaux et para-régionaux et autres institutions bruxelloise, des CPAS, des écoles, des centres culturels, des associations reconnues par les communes, ... devraient ainsi être également possible.

Une formule d'accès gratuit aux sites d'intérêt général et payant aux autres sites Internet devrait être envisagée, avec un tarif toutefois supérieur à ceux appliqués dans les cybercafés afin d'éviter que ces bornes ne soient squattées par des personnes en quête de divertissement et que ces bornes soient surtout disponibles pour les citoyens désireux d'effectuer des démarches administratives ou de s'informer sur la vie de sa communauté locale.

Accessibilité du public

Une grande attention est portée sur l'accessibilité de ces services pour l'ensemble de la population. Ce système suppose la maîtrise de plusieurs compétences : utiliser Internet, savoir lire et comprendre les instructions, savoir écrire pour compléter les documents, ... toutes des difficultés qui peuvent laisser les personnes âgées ou issues de milieux défavorisés en marge. Sans oublier les gens qui ont peur d'utiliser les nouvelles technologies car ils n'en comprennent pas ou peu l'usage. Ici, il y aura peut-être un effort à faire de la part des Centres Publics d'Aide Sociale pour accompagner ces personnes en difficulté vers une découverte ou une meilleure compréhension de ces nouveaux outils. Plusieurs répondants proposent ainsi que des soirées d'initiation pour les plus de 40 ans soient organisées ou pour d'autres publics cibles.

Il est à noter que de telles initiatives en la matière ont déjà eu lieu. A Woluwe-Saint-Pierre, des conférences destinées à un large public, également accessibles aux habitants des autres communes, ont eu lieu dans le courant du mois de mai 2002, portant sur des sujets tels que « Chercher efficacement de l'information sur Internet » et « Tous les secrets de la messagerie électronique ». Afin de toucher le plus de personnes possible, les informations relatives à ces conférences ont été diffusées par différents canaux, dont entre autres, toutes les agences locales pour l'emploi de la Région. Ce genre d'initiative ne peut qu'être

⁶² Voir « Annexe 1 – Enquête sur les besoins des citoyens en matière d'e-gouvernance – Question 3 : Bornes et terminaux »

encouragé, car il donne les moyens de participer à la nouvelle société de l'information et de communication à tous les citoyens.

Les personnes aveugles et malvoyantes sont également un public pour le quel il faut veiller à l'accessibilité de ces bornes, comme à celui des sites Internet en général. Il est clair que les sites Internet communaux doivent également tenir compte de ces citoyens et donc adapter leurs sites à cet effet.

Accompagnement

Plusieurs répondants indiquent que la mise en place de bornes n'a de sens qu'avec la présence d'une personne pouvant aider l'éventuel « client » surfeur. Une autre idée souvent citée est de mettre en place des accompagnateurs ou des formateurs qui aideraient les citoyens dans leurs démarches. Cette mission pourrait par exemple être confiée à la personne en charge de la gestion du parc informatique d'un lieu public, tel qu'une bibliothèque.

Certains répondants souhaiteraient pouvoir compter sur un support téléphonique de la part de la commune en cas de problème ou du moins de permettre ceci pour les démarches effectuées en ligne pendant les heures d'ouverture de la commune.

Les endroits adaptés

Pour ce point, il est nécessaire d'insister une nouvelle fois sur la distinction entre borne et terminal. Ces deux outils permettraient d'accéder à Internet d'un endroit public, avec la différence que le terminal est destiné à un endroit « sûr » de type bureau, alors que la borne est destinée à un endroit plus « hostile », tel qu'une gare ou une station de métro. De manière générale, les répondants trouvent l'idée des bornes pour les personnes ne disposant pas d'Internet intéressante si celles-ci sont disponibles en dehors des heures d'ouverture de l'administration.

L'enquête effectuée auprès des citoyens proposait aux répondants de se prononcer quant à l'utilité de mettre en place des bornes ou terminaux dans une série de lieux. Les réponses devaient être fournies sous forme de cote sur une échelle de 4 points en laissant la possibilité au répondant de commenter sa réponse.

Voici les préférences observées en fonction de l'endroit cité, agrémentées des commentaires de certains répondants.

Cabines téléphoniques

Placées il y a plusieurs années afin de permettre à tous les citoyens d'avoir accès à la téléphonie fixe, les cabines téléphoniques sont toujours en place et permettent entre autres d'avoir gratuitement accès à un service de numéro vert 0800. Ces cabines sont équipées de toutes les infrastructures nécessaire à la mise en place des bornes : endroit clos, connexion au réseau possible et déjà installée, ...

L'avis concernant l'utilité de placer des bornes à cet endroit est assez mitigée pour les répondants avec une majorité d'avis défavorables. 61% des répondants jugent cet endroit comme peu utile voir totalement inutile.

Place communale ou grands axes de la commune

Ce sont les questions relatives à la protection des bornes qui sont le plus souvent mises en avant. La plupart des répondants indiquent ainsi leurs inquiétudes quant au maintien de l'intégrité de ces bornes si elles sont placées dans des stations de métro ou dans la rue. Plusieurs souhaitent que ces bornes soient sécurisées pour éviter de les voir détruites par divers vandales en un rien de temps. Plusieurs répondants souhaitent d'autre part que quel que soit le lieux choisi, il soit un minimum sécurisé pour permettre aux gens de consulter les informations ou de remplir les documents repris sur les bornes en toute tranquillité et afin d'éviter que celles-ci ne soient squattées en permanence par des individus hostiles.

Ce second endroit proposé intéresse plus les répondants de l'enquête dont plus de 60% le trouvent utile ou indispensable.

Stations de métro

A nouveau, cet endroit soulève la question de la sécurité et de la dégradation possible, telle qu'elle a été abordée au point précédent.

L'avis des répondants concernant ces bornes est assez mitigé, avec 52,4% trouvant l'implantation de borne dans cet endroit peu ou totalement inutile, pour 48,6% de personnes jugeant cela comme utile ou indispensable. D'autre part, un sondage spécifique des utilisateurs du métro permettrait de connaître leur avis sur la question et de savoir si ceux-ci sont disposés à utiliser les bornes si elles y étaient placées. De même, il convient de choisir les stations de métro les plus fréquentées et les lieux de passage les plus empruntés.

Gares

En observant les mêmes remarques que pour les précédents endroits cités, les gares recueillent un plus grand intérêt de la part des répondants, dont près de 60% y jugent positivement l'implantation de bornes. De nouveau, il pourrait être intéressant de demander l'avis des utilisateurs de ces gares.

Commissariat de police

Le commissariat est un endroit bien adapté du point de vue de la surveillance et de la sécurité des utilisateurs, peut-être trop surveillé, et possède généralement des heures d'ouvertures plus larges que celles de l'administration. Certaines personnes trouveraient intéressant de consacrer un bureau ou une petite salle du commissariat à cet effet.

A nouveau, près de 60% des répondants se sont prononcés favorablement quant à l'installation de bornes dans les commissariats de police, ce qui reste toutefois un résultat mitigé.

Hall d'accueil des écoles

Ce lieu est fréquenté par de nombreux parents d'élèves, sans oublier que de nombreuses écoles accueillent également des cours du soir pour adultes ou partagent leurs locaux avec l'académie de musique communale ou d'autres activités culturelles. L'intérêt pour celui-ci est jugé positivement par 63,5% des répondants.

Bibliothèque communale

La bibliothèque communale est un lieu fréquenté par le public de la commune, mais également par le public de communes voisines, disposant dans la plupart des cas d'horaires plus flexibles que ceux de l'administration communale. Ainsi, les heures d'ouverture s'étendant généralement en soirée ou le samedi, permettant une meilleure accessibilité du public. L'infrastructure en place dans celles-ci permet d'utiliser de simples terminaux, moins coûteux que les bornes.

Les répondants paraissent vivement intéressés par cet endroit, vu que seulement 10% de ceux-ci le trouvent inutile ou totalement inutile. 40% des répondants jugent l'installation de bornes dans cet endroit comme utile et près de 50% comme indispensable. Ces résultats permettent à la bibliothèque de se placer en tête des endroits préférés pour l'implantation de bornes ou de terminaux d'accès aux services administratifs communaux en ligne.

Centre Public d'Aide Sociale

Le CPAS est le relais des activités d'aide sociale de la commune. En jouant ce rôle pivot entre la commune et une tranche de la population nécessitant un accompagnement de la part de celle-ci, le CPAS semble être un endroit idéal pour toucher des personnes n'ayant pas toujours les moyens de s'offrir un ordinateur ou une connexion à Internet. De même, le Centre Public d'Aide Sociale est apte à traiter les problèmes de personnes en marge ou défavorisées, tels que les analphabètes, afin de les réinsérer socialement et de les aider dans leur démarches administratives.

L'implantation de bornes ou de terminaux au sein de ceux-ci est jugée très positive par les répondants dont près de 80% ont un avis favorable sur la question et jugent la mise en place de celle-ci dans les CPAS comme utile (44,1%), voir indispensable (33,5%).

Centre culturel

Le centre culturel est également un endroit ouvert au public et disposant généralement de nombreux locaux. Ses horaires plus flexibles que ceux de l'administrations permettent également de l'envisager comme un endroit potentiel pour accueillir des bornes ou des terminaux d'accès. De même, les centres culturels pourraient servir de relais pour des formations ou des approches des nouvelles technologies destinées à la population.

De nouveau, la mise en place de bornes au sein de cet endroit est jugée positivement par les répondants. 85% de ceux-ci jugent cette possibilité comme utile (42,3%) ou indispensable (42,7%). Avec ces résultats, le centre culturel se place donc en seconde place des endroits préférés, juste après la bibliothèque communale.

Les autres lieux

De nombreux autres lieux ont été cités par les répondants. L'**administration communale** est ainsi citée assez fréquemment car selon les répondants, cela permettrait de désengorger quelque peu les services communaux en permettant de réaliser les tâches simples et rapides directement sur des terminaux mis à disposition du public. Malheureusement, le problème qui se pose ici est l'accessibilité limitée aux heures d'ouvertures de la commune.

Les **grandes surfaces commerciales ou centres commerciaux** sont également souvent cités, car ceux-ci allient à la fois les avantages d'heures d'ouvertures plus adaptés aux personnes qui travaillent, offrant souvent la possibilité de visite jusqu'à 21 voir 22 heures du lundi au samedi, ainsi que la possibilité de grouper les courses avec l'accomplissement des tâches administratives. De plus, les centres commerciaux ont toutes les caractéristiques requises pour accueillir ces bornes : lieux à l'abri de la pluie ou de la poussière et surveillés en permanence par des gardes et caméras de sécurité. Ils sont généralement adaptés aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un accès aisé permettant aux gens d'y venir en voiture ou en transport en commun.

Bien d'**autres endroits** sont encore cités par les répondants dont entre autres : les hôpitaux, les maisons de repos, les centres d'accueil, les salles de sport, ...

Conclusion sur le citoyen et l'e-gouvernance

Le regroupement de toutes les idées proposées par les répondants concernant les utilisations d'Internet en rapport avec la vie communale revient à citer l'ensemble des services proposés actuellement de manière traditionnelle par l'administration communale. Ceci indique que tout service administratif en place au sein de l'administration peut donc avoir sa place sur le net.

Les réticences les plus importantes en la matière sont émises vis-à-vis de l'aspect politique du site. Ceci n'est pas spécifiquement dû à Internet, mais plus à un recul de l'intérêt pour la politique de manière générale : ce qui intéresse donc le plus les répondants concerne surtout des aspects pratiques de la vie communale touchant à la vie quotidienne, ce qui est paradoxal puisque la politique au niveau communal concerne surtout des sujets y afférant. Ceci ne veut pas pour autant dire que tout ce qui concerne la politique ne doit plus avoir sa place sur le site Internet de la commune, mais qu'il faut donner la possibilité au citoyen de s'intéresser à cette vie politique, peut-être en lui permettant de participer aux décisions de la commune en lui demandant plus souvent son avis par le biais de référendums ou de consultations en ligne, en lui permettant de correspondre plus facilement avec ses élus locaux, en lui donnant la possibilité de participer à des forums en ligne ou de s'inscrire à des listes de diffusion traitant de sujets en rapport avec la commune, ...

Pour ce qui concerne les bornes, bien que leur mise en place proposant un accès aux différents sites administratifs rende cette nouvelle société de l'information ouverte à tous les citoyens, il ne faut pas perdre de vue qu'une large partie de la population est réticente à l'utilisation d'Internet car elle n'en comprend pas le fonctionnement et que toute innovation technologique requiert un temps d'adaptation. Il est donc indispensable que cette mise en place et cette ouverture des portes de la société de l'information soient accompagnées de formations destinées au public. Puisque le lieu d'implication le plus proche du citoyen est généralement l'une ou l'autre association de la commune dont il fait partie, il pourrait être intéressant de laisser une place au tissu associatif sur le site Internet de l'administration, également afin d'intéresser le citoyen à la vie de sa commune et de même encourager les associations à faire la publicité de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de communication auprès de leur membres.

Conclusion générale

L'e-gouvernance au niveau communal est une matière en pleine évolution. La mise en place des e-communes, accompagnée de multiples projets qui permettent de tester et de développer de nouvelles idées, n'a pas été accomplie en un jour et n'est pas encore achevée. Mettre en place l'e-gouvernance au sein d'une commune ne veut pas simplement dire créer un site Internet : il s'agit à la fois d'améliorer la prestation des services aux citoyens, aux entreprises et aux autres clients des administrations, mais également de moderniser le service public en lui permettant d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de communication. Il s'agit également de rendre les services plus efficaces et de créer un environnement de travail plus dynamique pour le personnel.

Afin d'y parvenir, il faut que les administrations parviennent à rompre avec les traditions et les anciennes habitudes de travail pour parvenir à une meilleure coordination et communication entre services. Les différents acteurs de la mise en place de l'e-gouvernance doivent se rencontrer et communiquer entre eux, afin que tous ces partenaires soient au courant des projets en la matière, et ce à tous les niveaux de pouvoirs. Il n'est pas normal que des projets tels que ceux de la carte d'identité électronique ou de la PostBox soient totalement inconnus de plus de 75% des responsables ou élus locaux, que les seules informations reçues provenaient de la presse, et que seules les communes porteuses du projet soient à même d'en parler. Il est donc important de redéfinir la manière dont la communication et le partage de l'information doivent avoir lieu entre l'état, la région et les communes, ainsi qu'au sein d'un même niveau de pouvoir, que ce soit pour des sujets touchant à l'e-gouvernance, à l'informatique ou à toute autre matière.

Ces acteurs doivent également poursuivre conjointement la dissémination des nouvelles technologies de l'information, d'une part au sein du personnel des administrations tout en l'encourageant à les utiliser, et d'autre part vis-à-vis des « clients finaux » des administrations communales : les citoyens et les entreprises, qui sont les partenaires indispensables de l'e-gouvernance. Bien que la plupart des entreprises soient généralement bien équipées en terme de matériel informatique, et même souvent mieux que les administrations elles-mêmes, et bien que le nombre de connexions Internet au sein des ménages belges tende à s'accroître de mois en mois, il est indispensable de veiller à ce que tous les citoyens puissent avoir accès à ces nouvelles technologies et puissent avoir la possibilité de les utiliser.

Cependant, il peut paraître risible de parler de mise en place de nouvelles sources informationnelles et de nouveaux moyens de communication essentiellement basés sur l'écriture quand on sait qu'aujourd'hui, dans la Région de Bruxelles Capitale, plus de 60.000 personnes sont analphabètes. Il y a donc lieu de mettre en place des formations destinées à tout type de public pour parvenir à répandre le plus largement possible ces nouvelles méthodes de communication et d'information, afin que celles-ci soient accessibles pour n'importe qui, de n'importe où, et n'importe quand.

Dans la même optique, l'accent doit être mis sur la simplification des démarches administratives et sur l'augmentation de la transparence du déroulement de celles-ci, ce qui permettra à la fois de rendre plus aisées la tâche du citoyen et la mission de l'administration et soient capables de répondre aux questions de la population en la matière. La commune étant le niveau de pouvoir le plus proche du citoyen elle se doit de remplir la fonction d'information, d'aide et d'accompagnement de tout individu dans la découverte de l'e-gouvernance. Ceci implique pour les administration et la Région de renforcer les formations afin que tous les membres du personnel et tous les élus locaux soient aptes à utiliser ces nouveaux moyens de communication et d'information. En ce qui concerne les élus locaux, il est évident que des formations pourraient également être proposées par les partis politiques dont dépendent ces élus afin que ceux-ci soient également à même de les utiliser pour communiquer ou informer les citoyens.

Bien que perçue comme réductrice des contacts humains, l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de communication rend néanmoins possible de nouveaux types d'échanges, et permet de toucher rapidement un nombre considérable de personnes, ce qui représente de formidables opportunités pour renforcer l'esprit citoyen. Ceci permettra peut-être de renforcer le dialogue citoyen et de accroître l'implication de celui-ci dans la vie de sa commune en lui permettant de contacter plus facilement les élus locaux et de donner son avis sur divers sujets, ce qui revient à mettre en place une réelle e-démocratie.

Grâce à l'utilisation et à la dissémination des nouvelles technologies de l'information et de communication, l'e-gouvernance devrait un jour permettre aux administrations communales d'alléger les démarches administratives, d'améliorer la communication et l'échange d'informations entre services et de rendre plus accessible la participation du citoyen à la vie et au développement de sa commune.

Bibliographie

- [1] Cahiers du Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise
 - [a] « E-Government » – n°20 – Octobre 2001
 - [b] « Un réseau pour la région de Bruxelles-Capitale » – n°19 – Octobre 2001
 - [c] « Formations » - n°18 – Septembre 2001
 - [d] « Cities » – n°17 – Novembre 2000
 - [e] « Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du Réseau IRISnet auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles-Capitale » – n°15 – Mai 2000

- [2] Carte d'identité électronique – Etat d'avancement – Juin 2001
Service Public Fédéral ICT (FedICT)

- [3] Universal Messaging Engine – Septembre 2001
Service Public Fédéral ICT (FedICT)

- [4] PubliContact – Octobre 2001 et Janvier 2002
Banque Dexia

- [5] Systèmes de conduite des ordinateurs
Chapitre 5 : Infrastructure à clé publique (PKI)
Professeur Banh Tri An
Université de Liège

- [6] Téléinformatique et réseaux
Professeur Ph. van Bastelaer
Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix - Namur

- [7] Etude de marchés
Internet Service Providers Association de Belgique (ISPA)

- [8] Enquête sur la complexité des services publics électroniques – Octobre 2001
Cap Gemini Ernst & Young / Commission Européenne

- [9] Plan d'actions « e-communes » – Juin 2001
Commune de Saint-Gilles

- [10] L'information émanant du secteur public : une ressource clef pour l'Europe – 1998
Livre vert sur l'information émanant du secteur public dans la société de l'information
Commission européenne – COM(1998)585

- [11] The electronic identification of citizens and organisations in the European Union :
State of affair – 37th Meeting of the Directors-General of the Public Service of the
Members of the European Union - November 2001
Ministère Fédéral (belge) de la Fonction Publique – Document B2001 DG.3.1.

- [12] Enquête sur les usages des TIC des citoyens, PME et communes en Wallonie
Agence Wallonne des Télécommunications
- [13] Création et gestion d'un site internet communal - Guide juridique - 2000
Pascale Blondiau, Conseiller à l'Union des Villes et Communes de Wallonie
Vincent Tilman, Chercheur au Centre de Recherches Informatique et Droit
Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur
- [14] Loi introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature
électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire - 20 octobre 2000
- [15] Circulaire Ministérielle traitant de la mise en oeuvre de la décision du Gouvernement
de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 janvier 2001 relative au programme d'action
pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information au Ministère de la
Région de Bruxelles-Capitale, dans les organismes d'intérêt public de la Région de
Bruxelles-Capitale, ainsi que dans les services du Gouvernement - 27 juin 2001
- [16] Loi fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures
électroniques et les services de certification - 9 juillet 2001
- [17] Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés flamande, française et
germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-
Capitale, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire
française et la Commission communautaire commune concernant la construction et
l'exploitation d'une e-plate-forme commune – 8 août 2001

Site consacré à ce travail – www.egov.be.tf

Annexe 1 – Enquête sur les besoins des citoyens en matière d'e-gouvernance

La démarche

Dans un premier temps, une rencontre des différents acteurs communaux et régionaux en charge de cette matière pour les différents niveaux de pouvoirs a été effectuée afin d'avoir une meilleure vue sur ce que signifie l'e-gouvernance.

Suite à cela, un questionnaire bilingue (français – néerlandais) destiné au citoyen a été préparé et soumis à une dizaine de personnes en vue de voir le niveau de compréhension et de recueillir les éventuelles remarques concernant celui-ci. Ceci a permis de modifier et de clarifier certaines questions trop vagues ou trop confuses.

Ensuite, une enquête a été réalisée auprès d'une cinquantaine de personnes sous forme d'entretiens individuels avec une méthode d'échantillonnage par quotas sur l'âge. Une analyse sommaire des résultats a montré un total désintérêt de la part des répondants n'utilisant pas Internet. L'utilisation de l'âge comme unique critère de sélection est donc apparue comme inappropriée.

Finalement, une nouvelle enquête bilingue a été effectuée en ligne par le biais d'un formulaire composé de champs à choix multiple et de champs libres, permettant aux répondants de commenter leurs réponses.

La méthode de l'échantillonnage

L'échantillon a été composé sur base d'une méthode d'échantillonnage en boule de neige : un e-mail a été envoyé à trois listes de personnes disposant d'une adresse de courrier électronique, les invitant à répondre au questionnaire en ligne et à transférer cette invitation à leurs contacts.

- une liste de contacts personnels de tous âges, issus de milieux différents, habitant uniquement la Région de Bruxelles-Capitale : soit environ 500 personnes.
- une liste composée d'adresses reprises en copie conforme d'e-mails reçus personnellement au cours de cette dernière année : soit environ 2000 personnes
- une liste composées d'adresses du domaine IRISnet : soit environ 4000 personnes

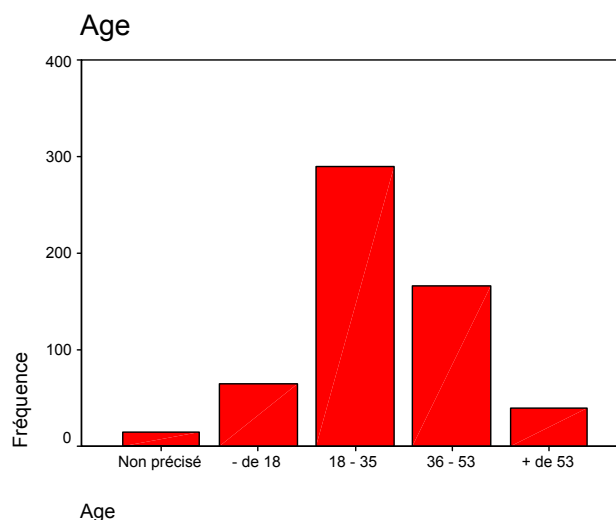
Il est donc important de préciser que ne disposant pas de répertoire regroupant l'ensemble des utilisateurs d'Internet, il n'est pas possible d'obtenir un échantillon formé de manière totalement aléatoire et que l'échantillon étudié s'apparente donc plus à un échantillon de convenance. Les résultats obtenus dans cette analyse sont toutefois intéressants à observer car ils reflètent l'avis de plusieurs centaines de citoyens directement concernés par le sujet. La seule caractéristique commune à l'ensemble des répondants est qu'il s'agit d'utilisateurs d'Internet, un critère important en vue de l'objet de l'analyse.

Analyse de l'échantillon

L'échantillon est composé de 575 répondants, utilisateurs d'Internet disposant d'une adresse e-mail, répartis en 4 classes d'âge : les moins de 18 ans, les 18/35, les 36/53 et les plus de 53 ans. La répartition de l'échantillon selon ces 4 groupes est la suivante :

Tableau 1.1. : Répartition des répondants en fonction de l'âge

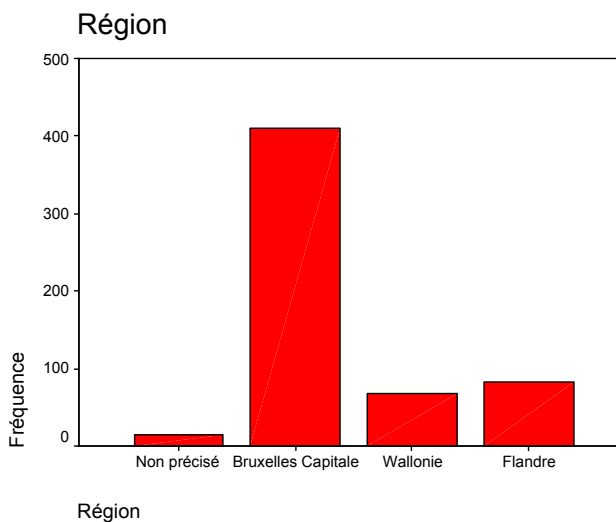
	Fréquence	%
Non précisé	15	2,6
- de 18	65	11,3
18 - 35	289	50,3
36 - 53	166	28,9
+ de 53	40	7,0
Total	575	100,0



Bien que destinée principalement aux habitants de la région de Bruxelles-Capitale, plusieurs répondants ayant participé à cette enquête proviennent d'une autre région de Belgique. En voici la répartition :

Tableau 1.2. : Répartition des répondants en fonction de la région

	Fréquence	%
Non précisé	15	2,6
Bruxelles Capitale	410	71,3
Wallonie	68	11,8
Flandre	82	14,3
Total	575	100,0



Les répondants issus de la Région des Bruxelles-Capitale proviennent des 19 communes de la Région selon la répartition suivante :

La part importante de répondants issus de Berchem-Sainte-Agathe peut s'expliquer par la sur-représentativité des habitants de cette commune dans la première liste de contacts destinée aux contacts personnels. Il est toutefois à noter que la répartition des répondants en fonction de leur âge est relativement identique de commune en commune.

Il faut également préciser que la catégorie Bruxelles reprend à la fois les habitants de la commune de Bruxelles-Ville et les habitants ayant uniquement indiqué Région des Bruxelles-Capitale ou Bruxelles.

Tableau 1.3. : Répartition des répondants au sein des 19 communes de la Région

	Fréquence	%
Anderlecht	20	4,9
Auderghem	7	1,7
Berchem-Ste-Agathe	94	22,9
Bruxelles	74	18,0
Etterbeek	11	2,7
Evere	15	3,7
Forest	16	3,9
Ganshoren	5	1,2
Ixelles	27	6,6
Jette	26	6,3
Koekelberg	13	3,2
Molenbeek	11	2,7
Saint-Gilles	9	2,2
Saint-Josse	6	1,5
Schaerbeek	30	7,3
Uccle	13	3,2
watermael-Boitsfort	4	1,0
Woluwe-Saint-Lambert	13	3,2
Woluwe-Saint-Pierre	16	3,9
Total	410	100,0



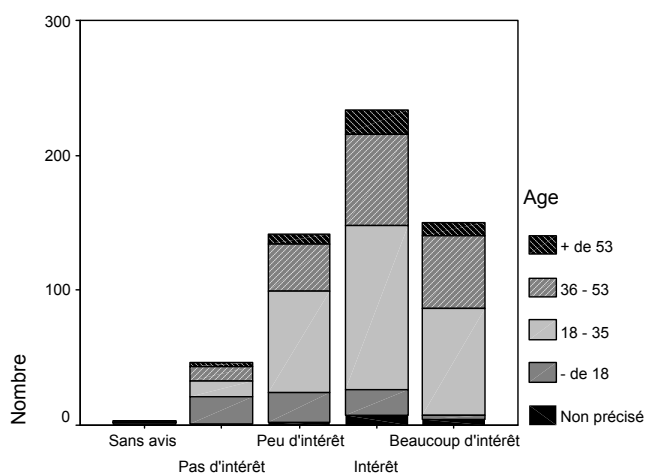
&&({})-+)

Analyse des résultats

Question 1 : Intérêt général pour Internet

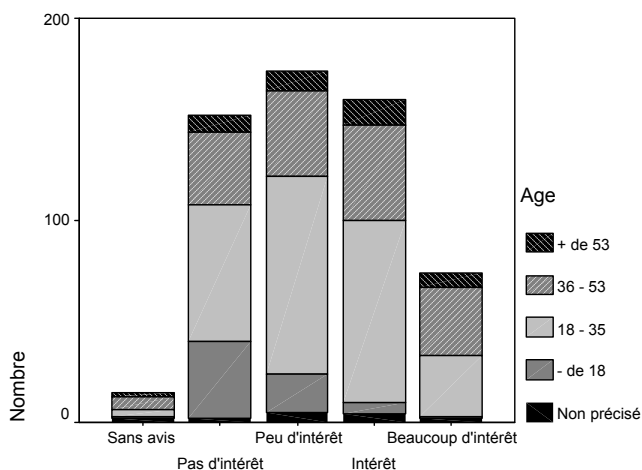
La question posée aux répondants était : « Quel est votre intérêt pour les utilisations suivantes d'Internet ? ». Plusieurs types d'utilisations générales étaient proposés aux répondants qui devaient se prononcer en donnant une réponse en fonction d'une échelle d'intérêt en 4 points : « cela ne m'intéresse pas du tout », « cela m'intéresse un peu », « cela m'intéresse » ou « cela m'intéresse beaucoup ». Le fait de ne pas répondre à la question a été considéré comme sans avis.

Table 2.1. - S'informer de l'actualité générale (informations nationales, internationales, ...)



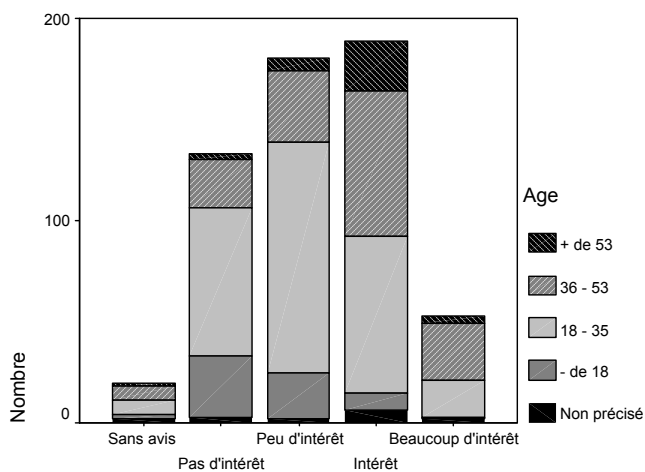
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	47	8,2	8,2	8,2
Peu d'intérêt	142	24,7	24,8	33,0
Intérêt	233	40,5	40,7	73,8
Beaucoup d'intérêt	150	26,1	26,2	100,0
Total	572	99,5	100,0	
Sans avis	3	,5		
	575	100,0		

Table 2.2. - S'informer de l'actualité politique



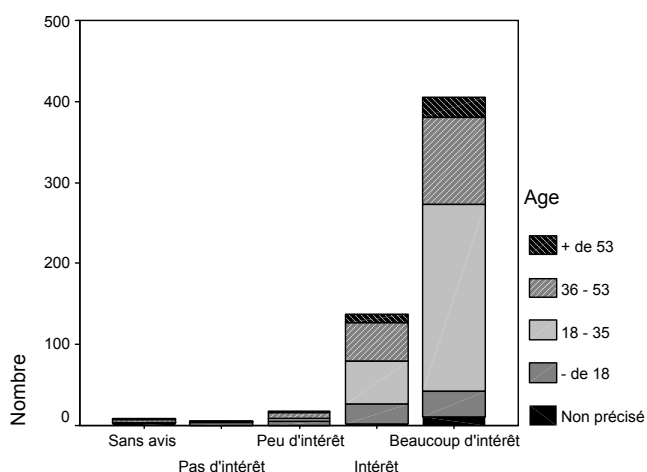
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	152	26,4	27,1	27,1
Peu d'intérêt	174	30,3	31,1	58,2
Intérêt	160	27,8	28,6	86,8
Beaucoup d'intérêt	74	12,9	13,2	100,0
Total	560	97,4	100,0	
Sans avis	15	2,6		
	575	100,0		

Table 2.3. - S'informer de l'actualité communale



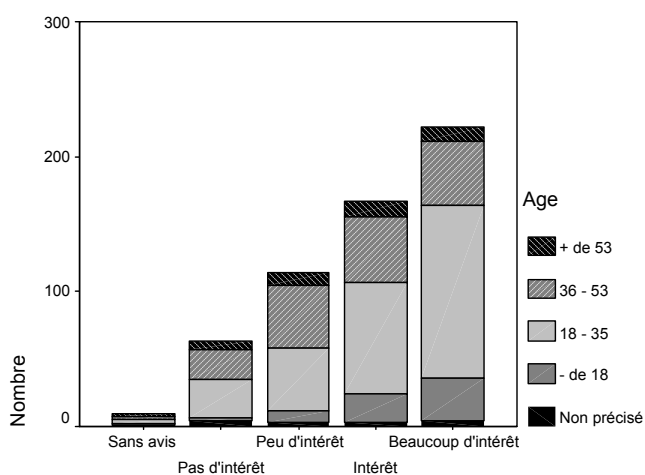
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	133	23,1	24,0	24,0
Peu d'intérêt	180	31,3	32,4	56,4
Intérêt	189	32,9	34,1	90,5
Beaucoup d'intérêt	53	9,2	9,5	100,0
Total	555	96,5	100,0	
Sans avis	20	3,5		
	575	100,0		

Table 2.4. - Trouver de la documentation sur divers sujets



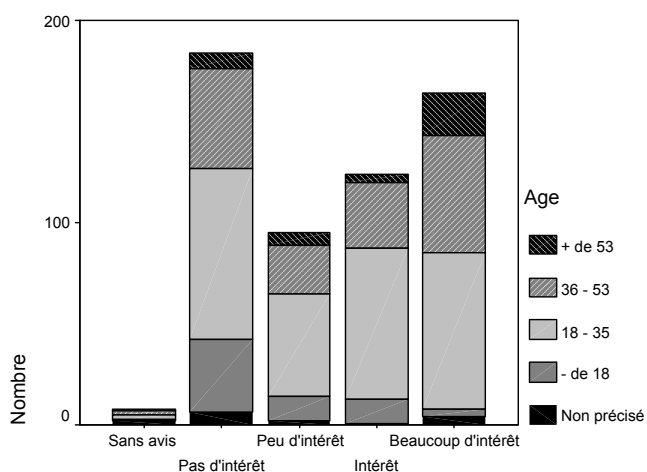
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	6	1,0	1,1	1,1
Peu d'intérêt	17	3,0	3,0	4,1
Intérêt	138	24,0	24,4	28,4
Beaucoup d'intérêt	405	70,4	71,6	100,0
Total	566	98,4	100,0	
Sans avis	9	1,6		
	575	100,0		

Table 2.5. - Entrer en contact avec d'autres personnes



	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	63	11,0	11,1	11,1
Peu d'intérêt	114	19,8	20,1	31,3
Intérêt	167	29,0	29,5	60,8
Beaucoup d'intérêt	222	38,6	39,2	100,0
Total	566	98,4	100,0	
Sans avis	9	1,6		
	575	100,0		

Table 2.6. - Gérer les opérations bancaires

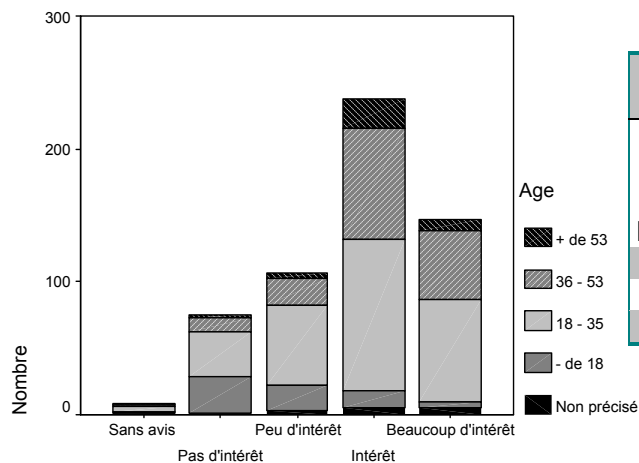


	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	184	32,0	32,5	32,5
Peu d'intérêt	95	16,5	16,8	49,2
Intérêt	124	21,6	21,9	71,1
Beaucoup d'intérêt	164	28,5	28,9	100,0
Total	567	98,6	100,0	
Sans avis	8	1,4		
	575	100,0		

Question 2 : Intérêt, la commune et le citoyen

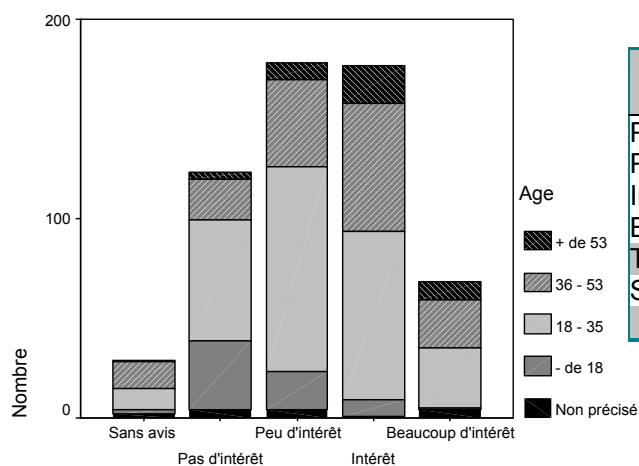
La question posée aux répondants était : « Quel est votre intérêt pour les utilisations suivantes d'Internet ? ». Plusieurs types d'utilisations d'Internet en rapport avec la vie communale étaient proposés aux répondants qui devaient se prononcer selon la même échelle d'intérêt en 4 points que celle décrite pour la première question.

Table 3.1. - Consulter des renseignements généraux concernant l'administration communale (horaires d'ouverture, adresses, personnes de contact, ...)



	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	75	13,0	13,2	13,2
Peu d'intérêt	107	18,6	18,9	32,1
Intérêt	238	41,4	42,0	74,1
Beaucoup d'intérêt	147	25,6	25,9	100,0
Total	567	98,6	100,0	
Sans avis	8	1,4		
	575	100,0		

Table 3.2. - Consulter l'agenda des activités communales



	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	123	21,4	22,5	22,5
Peu d'intérêt	178	31,0	32,6	55,1
Intérêt	177	30,8	32,4	87,5
Beaucoup d'intérêt	68	11,8	12,5	100,0
Total	546	95,0	100,0	
Sans avis	29	5,0		
	575	100,0		

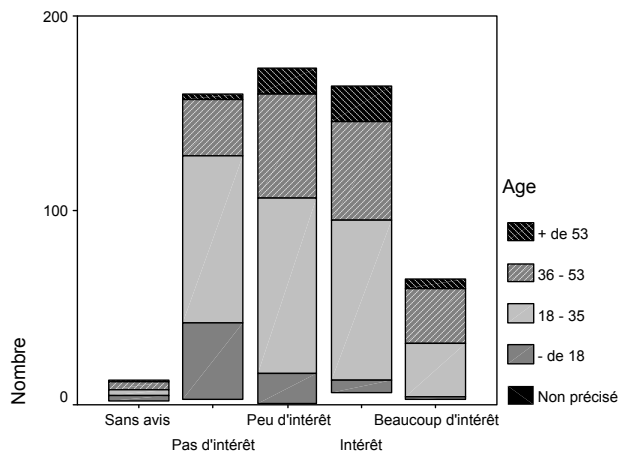
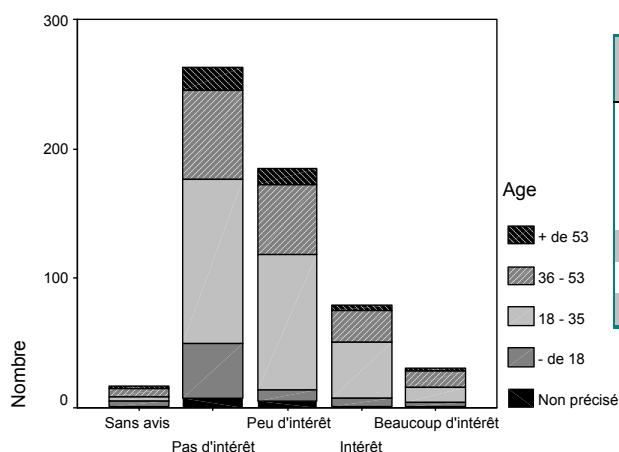
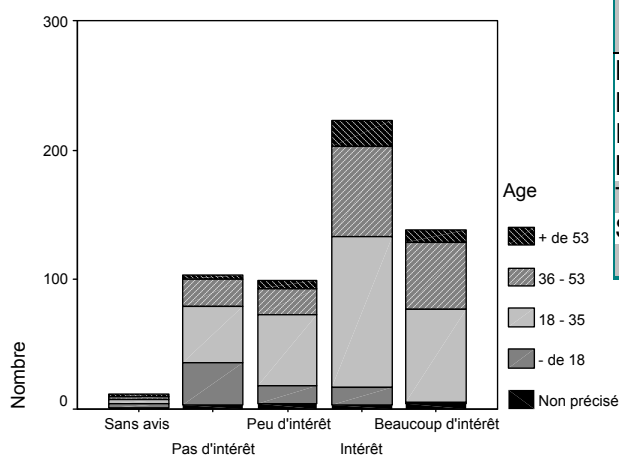


Table 3.6. - Interroger les pouvoirs locaux par le biais d'une chat-room / discussion en ligne



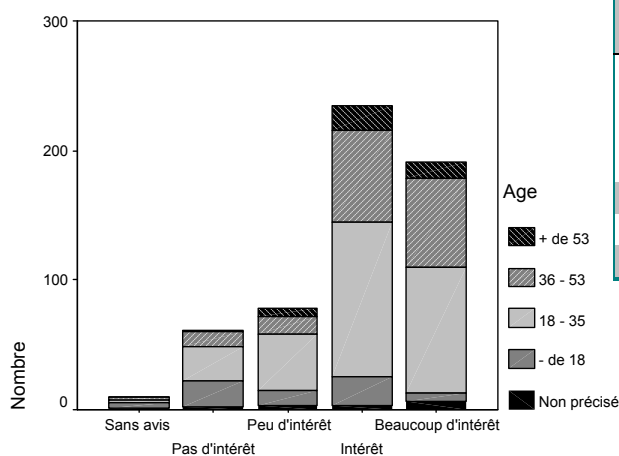
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	263	45,7	47,1	47,1
Peu d'intérêt	185	32,2	33,2	80,3
Intérêt	79	13,7	14,2	94,4
Beaucoup d'intérêt	31	5,4	5,6	100,0
Total	558	97,0	100,0	
Sans avis	17	3,0		
	575	100,0		

Table 3.7. - Obtenir des informations concernant la manière de compléter les documents administratifs



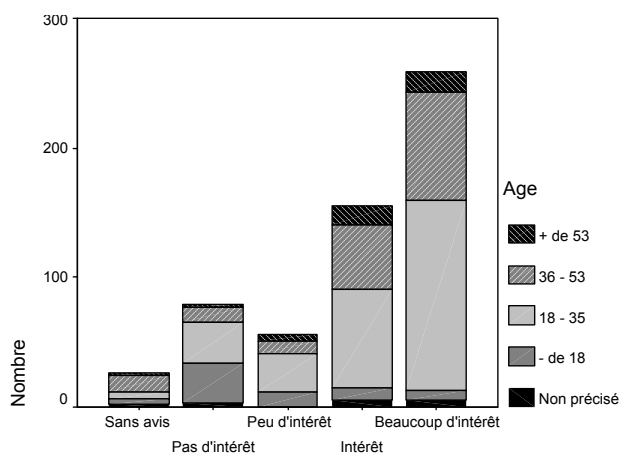
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	103	17,9	18,3	18,3
Peu d'intérêt	99	17,2	17,6	35,9
Intérêt	223	38,8	39,6	75,5
Beaucoup d'intérêt	138	24,0	24,5	100,0
Total	563	97,9	100,0	
Sans avis	12	2,1		
	575	100,0		

Table 3.8. - Obtenir des explications concernant l'acquisition de documents administratifs (certificats de naissance, permis de conduire, ...)



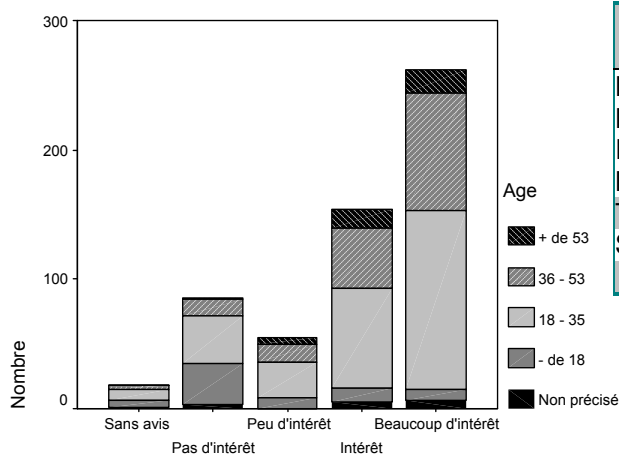
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	61	10,6	10,8	10,8
Peu d'intérêt	78	13,6	13,8	24,6
Intérêt	235	40,9	41,6	66,2
Beaucoup d'intérêt	191	33,2	33,8	100,0
Total	565	98,3	100,0	
Sans avis	10	1,7		
	575	100,0		

Table 3.9. - Commander des documents administratifs en ligne



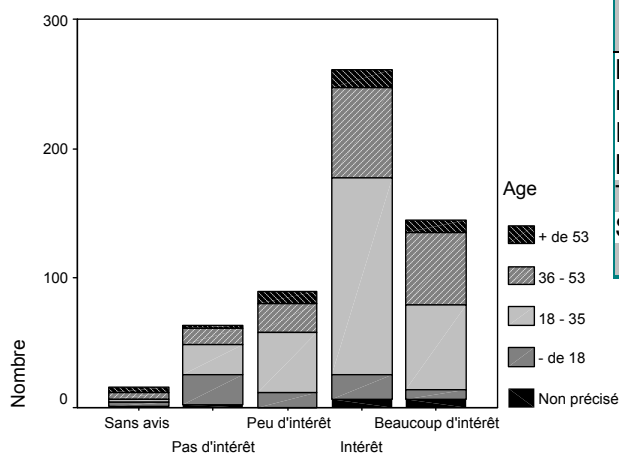
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	79	13,7	14,4	14,4
Peu d'intérêt	56	9,7	10,2	24,6
Intérêt	155	27,0	28,2	52,8
Beaucoup d'intérêt	259	45,0	47,2	100,0
Total	549	95,5	100,0	
Sans avis	26	4,5		
	575	100,0		

Table 3.10. - Recevoir des documents administratifs en ligne



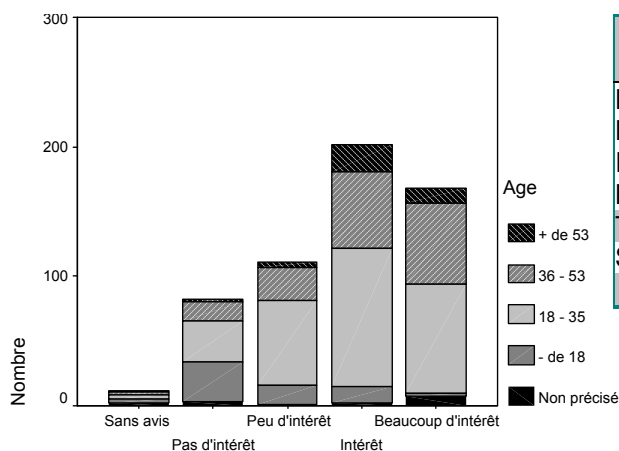
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	86	15,0	15,4	15,4
Peu d'intérêt	55	9,6	9,9	25,3
Intérêt	154	26,8	27,6	53,0
Beaucoup d'intérêt	262	45,6	47,0	100,0
Total	557	96,9	100,0	
Sans avis	18	3,1		
	575	100,0		

Table 3.11. - Obtenir des informations concernant certaines structures communales (écoles, ALE, CPAS, bibliothèques, ...)



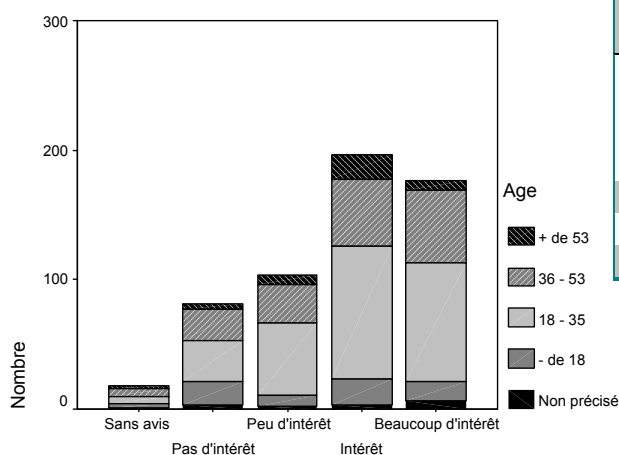
	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>% Valide</i>	<i>% Cumul</i>
Pas d'intérêt	63	11,0	11,3	11,3
Peu d'intérêt	90	15,7	16,1	27,4
Intérêt	261	45,4	46,7	74,1
Beaucoup d'intérêt	145	25,2	25,9	100,0
Total	559	97,2	100,0	
Sans avis	16	2,8		
	575	100,0		

Table 3.12. - Consulter des informations concernant le ramassage des déchets, les bulles à verre, ...



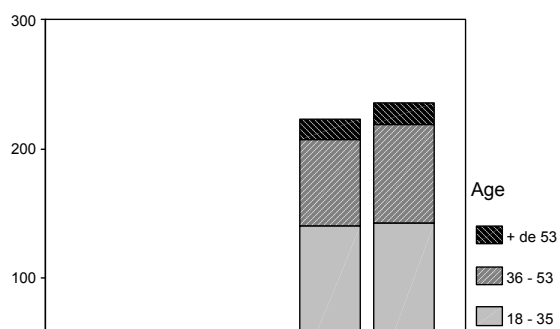
	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Pas d'intérêt	82	14,3	14,6	14,6
Peu d'intérêt	111	19,3	19,7	34,3
Intérêt	202	35,1	35,9	70,2
Beaucoup d'intérêt	168	29,2	29,8	100,0
Total	563	97,9	100,0	
Sans avis	12	2,1		
	575	100,0		

Table 3.13. - Consulter en ligne le répertoire des livres disponibles dans votre bibliothèque communale



	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Pas d'intérêt	81	14,1	14,5	14,5
Peu d'intérêt	104	18,1	18,7	33,2
Intérêt	196	34,1	35,2	68,4
Beaucoup d'intérêt	176	30,6	31,6	100,0
Total	557	96,9	100,0	
Sans avis	18	3,1		
	575	100,0		

Table 3.14. - Consulter des informations pratiques telles que les médecins et pharmaciens de garde

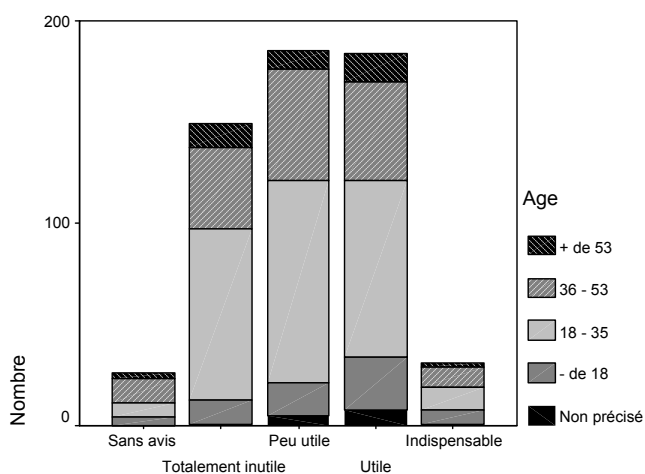


	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Pas d'intérêt	45	7,8	8,0	8,0
Peu d'intérêt	59	10,3	10,5	18,5
Intérêt	223	38,8	39,6	58,1
Beaucoup d'intérêt	236	41,0	41,9	100,0
Total	563	97,9	100,0	
Sans avis	12	2,1		
	575	100,0		

Question 3 : Bornes et terminaux

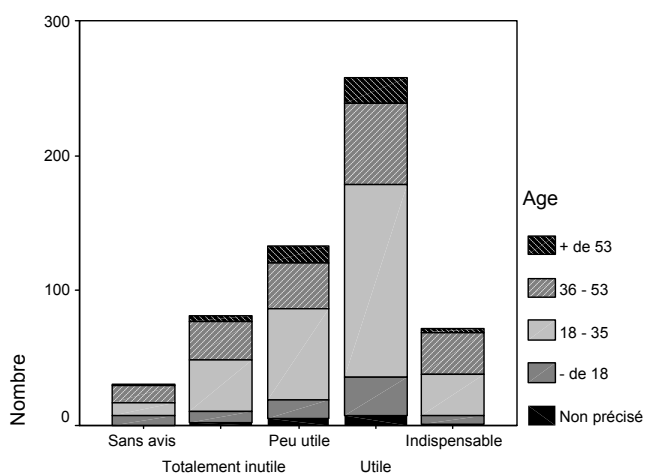
La question posée aux répondants était : « Jugeriez-vous utile que votre commune installe des bornes / terminaux proposant un accès à Internet dans les endroits suivants afin de pouvoir entrer plus facilement en contact avec votre commune et de pouvoir bénéficier des services précités ? ». Différents endroits étaient ainsi proposés aux répondants qui devaient indiquer pour chacun de ceux-ci l'utilité jugée personnellement en donnant une réponse en fonction d'une échelle d'intérêt en 4 points : « totalement inutile », « peu utile », « utile » ou « indispensable ». Le fait de choisir la cinquième option, intitulée « Je ne sais pas de quoi il s'agit » ou ne pas répondre à la question a été considéré comme sans avis.

Table 4.1. - Cabines téléphoniques



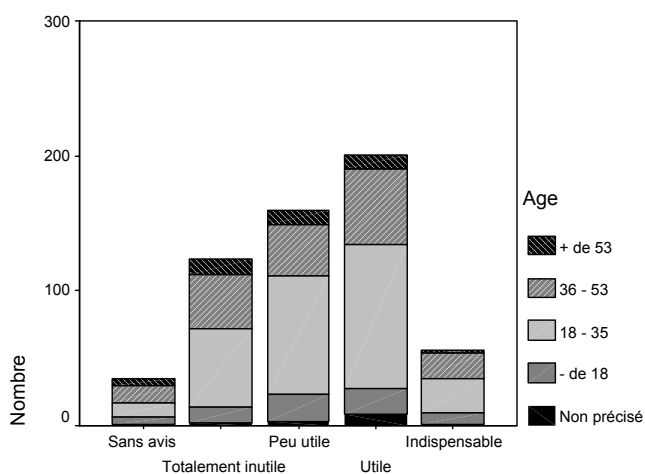
	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	149	25,9	27,1	27,1
Peu utile	185	32,2	33,7	60,8
Utile	184	32,0	33,5	94,4
Indisp.	31	5,4	5,6	100,0
Total	549	95,5	100,0	
Sans avis	26	4,5		
	575	100,0		

Table 4.2. - Place communale ou grands axes de la commune



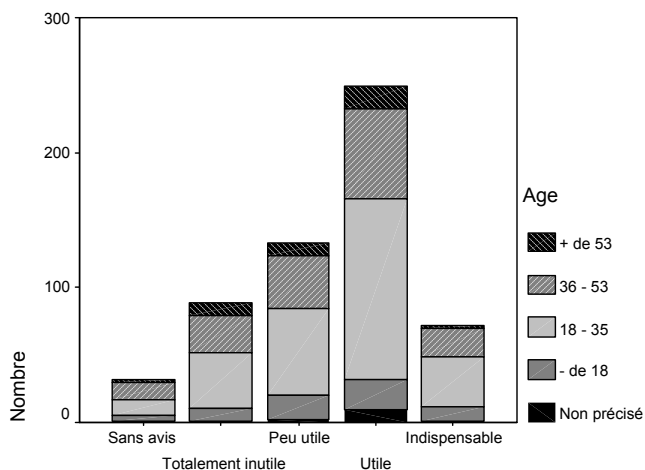
	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	81	14,1	14,9	14,9
Peu utile	133	23,1	24,4	39,3
Utile	258	44,9	47,4	86,8
Indisp.	72	12,5	13,2	100,0
Total	544	93,6	100,0	
Sans avis	31	5,4		
	575	100,0		

Table 4.3. - Stations de métro



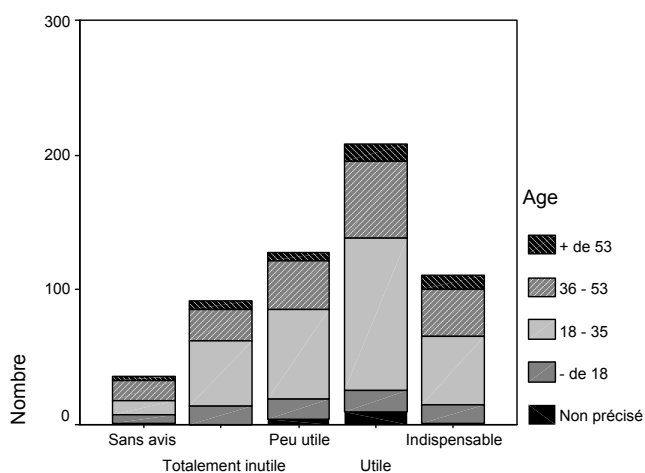
	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	124	21,6	23,0	23,0
Peu utile	159	27,7	29,4	52,4
Utile	201	35,0	37,2	89,6
Indisp.	56	9,7	10,4	100,0
Total	540	93,9	100,0	
Sans avis	35	6,1		
	575	100,0		

Table 4.4. - Gares



	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	89	15,5	16,4	16,4
Peu utile	133	23,1	24,5	40,9
Utile	249	43,3	45,9	86,7
Indisp.	72	12,5	13,3	100,0
Total	543	94,4	100,0	
Sans avis	32	5,6		
	575	100,0		

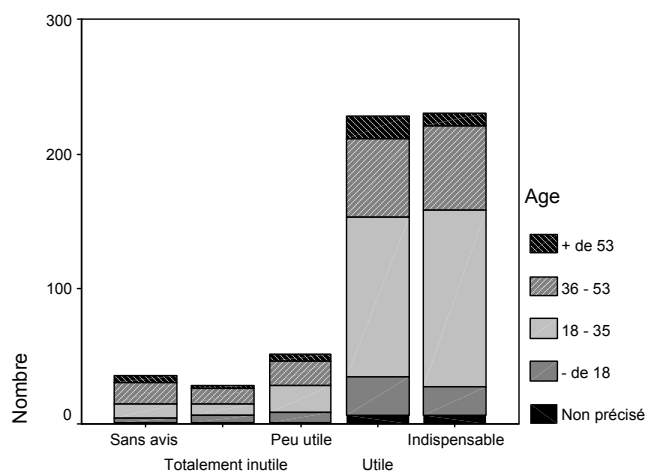
Table 4.5. - Commissariat de police



	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	92	16,0	17,1	17,1
Peu utile	128	22,3	23,7	40,8
Utile	208	36,2	38,6	79,4
Indisp.	111	19,3	20,6	100,0
Total	539	93,7	100,0	
Sans avis	36	6,3		
	575	100,0		



Table 4.9. - Centre culturel

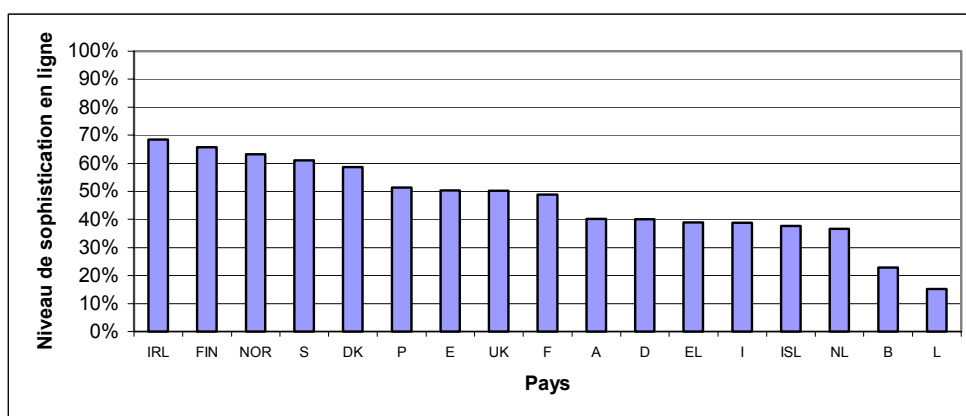


	Nbre	%	% Valide	% Cumul
Tot. inutile	29	5,0	5,4	5,4
Peu utile	52	9,0	9,6	15,0
Utile	228	39,7	42,3	57,3
Indisp.	230	40,0	42,7	100,0
Total	539	93,7	100,0	
Sans avis	36	6,3		
	575	100,0		

Annexe 2 – Enquête sur la complexité des services publics électroniques en Europe

Les résultats mentionnés ici sont issus d'une enquête de la Commission Européenne, réalisée dans le courant du mois d'octobre 2001 par Cap Gemini Ernst & Young portant sur les 15 pays membres de l'Union Européenne, l'Islande et la Norvège. Les chiffres ci-après sont publiés avec l'aimable autorisation de Cap Gemini Ernst & Young.

Table 5.1 - Classement des services publics de base par pays en fonction du niveau de complexité



Pays	%
IRL (Irlande)	68,42
FIN (Finlande)	65,70
NOR (Norvège)	63,22
S (Suède)	61,03
DK (Danemark)	58,63
P (Portugal)	51,41
E (Espagne)	50,37
UK (Royaume-Uni)	50,22
F (France)	48,80
A (Autriche)	40,18
D (Allemagne)	40,06
EL (Grèce)	39,01
I (Italie)	38,85
ISL (Islande)	37,70
NL (Hollande)	36,57
B (Belgique)	22,93
L (Luxembourg)	15,22

Table 5.2 - Classement des services publics de base par service en fonction du niveau de complexité

Service	Moyenne européenne	Belgique
Recherche d'emploi	81%	98%
Déclaration d'impôt	74%	25%
Déclaration TVA	68%	25%
Impôt des sociétés	62%	25%
Enregistrement d'une nouvelle société	58%	25%
Déclarations de douanes	57%	25%
Envoi de données aux bureaux de statistiques	56%	0%
Charges sociales pour les employés	50%	0%
Acquisitions publiques	44%	25%
Avantages sociaux	43%	21%
Annonce de déménagement	40%	35%
Documents personnels	40%	18%
Bibliothèques publiques	38%	

Liste des cahiers précédemment parus

Cahier	N°	1	Note d'information sur l'utilisation du BULLETIN BOARD SYSTEM du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.
Cahier	N°	2	Les traitements de données à caractère personnel et la protection de la vie privée par la loi du 8 décembre 1992.
Cahier	N°	3	Activités Télématiques et Multimédia.
Cahier	N°	4	Cartographie digitale - Brussels UrbIS®©.
Cahier	N°	5	Note d'information sur la dissémination d'Internet par le C.I.R.B. dans les administrations publiques régionales et locales.
Cahier	N°	6	Catalogue des utilisateurs de Brussels UrbIS®©.
Cahier	N°	7	Administrative Telematic Services for citizens in the Brussels-Capital Region.
Cahier	N°	8	Mise en œuvre du Plan Informatique Pluriannuel.
Cahier	N°	9	Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau à large bande auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles - Capitale.
Cahier	N°	10	Plan Multimédia pour les établissements secondaires de la Région de Bruxelles - Capitale
Cahier	N°	11	Les Services disponibles du Centre de Services Télématiques du C.I.R.B. pour l'Internet ou réseaux dédiés.
Cahier	N°	12	Catalogue des produits Brussels UrbIS
Cahier	N°	13	Plan multimédia pour les établissements primaires de la Région de Bruxelles – Capitale
Cahier	N°	14	Le guide pratique de Linux destiné aux décideurs
Cahier	N°	15	Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau IRISnet auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles-Capitale
Cahier	N°	16	Un réseau pour la Région de Bruxelles - Capitale
Cahier	N°	17	CITIES
Cahier	N°	18	Formations
Cahier	N°	19	Un réseau pour la Région de Bruxelles – Capitale (Deuxième Edition)
Cahier	N°	20	E-Government

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

<http://www.cirb.irisnet.be>

Editeur responsable : Michel Boland – CIRB, avenue des Arts 20, bte 10 – 1000 Bruxelles

