

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 1999-2000

15 MAI 2000

Proposition de résolution relative à la société d'information et à la stimulation du commerce et de l'administration électroniques

(Déposée par M. Alain Destexhe)

DÉVELOPPEMENTS

Dans la société de l'information, la Belgique se situe au milieu du peloton européen, mais accuse un retard d'environ trois ans par rapport aux pays nordiques. Nous sommes également loin derrière d'autres États comme les États-Unis, le Canada ou l'Australie qui sont saisis d'une véritable fièvre du Net.

Selon la dernière étude disponible de décembre 1999, 13 % des Belges étaient connectés au Réseau (soit une croissance de 100 % en un an) contre 40 % dans les pays scandinaves. La moyenne européenne se situait à 16,8 %. Il nous manque une masse critique d'utilisateurs, ce qui est dû au faible taux de pénétration de l'ordinateur dans les ménages et aux coûts des communications.

Fin 1999, seulement 13,5 % des internautes belges avaient effectué un achat en ligne, soit moins de 2 % de la population, alors que la moyenne européenne s'établissait à 14,7 %. Même si le commerce électronique progresse rapidement en Belgique (3,1 milliards de francs en 1999, soit une augmentation de 420 % par rapport à l'année précédente), il ne correspond qu'à 0,16 % du commerce de détail. Il se situe ainsi sous la moyenne européenne de 0,24 % et loin derrière les États-Unis (1,2 %) et la Suède (0,68 %). Dans ce dernier pays, la part du commerce électronique est déjà quatre fois plus importante qu'en Belgique.

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 1999-2000

15 MEI 2000

Voorstel van resolutie over de informatiemaatschappij en de bevordering van de elektronische handel en de elektronische overheid

(Ingediend door de heer Alain Destexhe)

TOELICHTING

België bekleedt in de informatiemaatschappij een plaats in het midden van het Europees peloton, maar heeft wel een achterstand van zo'n drie jaar op de Noord-Europese landen. Ook op andere landen staan we ver achter, bijvoorbeeld op de Verenigde Staten, Canada en Australië, die ten prooi zijn aan een echte «netkoorts».

Volgens de laatste studie van december 1999 zijn 13 % van de Belgen aangesloten op het internet (een groei van 100 % in 1 jaar) terwijl dat in Scandinavische landen 40 % van de bevolking is. Het Europese gemiddelde bedraagt 16,8 %. Een kritische massa van gebruikers ontbreekt in België nog, omdat maar weinig gezinnen een computer in huis hebben en de aansluiting duur is.

Eind 1999 had nog maar 13,5 % van de Belgische internetgebruikers een online-aankoop verricht, dat wil zeggen minder dan 2 % van de bevolking, terwijl het Europese gemiddelde 14,7 % bedraagt. De elektronische handel neemt in België wel snel toe (3,1 miljard frank in 1999, een toename met 420 % tegenover het vorige jaar), maar maakt nog steeds slechts 0,16 % van de kleinhandel uit. Dat ligt onder het Europese gemiddelde van 0,24 % en blijft ver achter op de Verenigde Staten (1,2 %) en Zweden (0,68 %). In dat laatste land is de elektronische handel al vier keer groter dan in België.

Plus préoccupant pour la position concurrentielle de notre pays et de l'Europe sur le Réseau, 45 % des achats des internautes belges ont été réalisés auprès de sites étrangers. Les sites belges ont réalisé en 1999 un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros, mais les ventes à l'étranger ne représentaient que 8 millions d'euros. Les autres pays d'Europe sont à l'image de la Belgique. Les exportations hors d'Europe comptaient pour à peine 2 % des ventes alors que les sites américains occupaient déjà 20 % du marché du commerce en ligne européen. Les Européens doivent renforcer leurs positions dans le commerce électronique s'ils ne veulent pas se faire dominer par des fournisseurs américains.

Les entreprises belges n'ont pas vraiment pris pleinement conscience du potentiel de l'internet. Selon des données de l'ETO (*Electronic Trade Opportunity*) des Nations Unies, elles ne représentent que 0,18 % des huit millions de sociétés utilisant internet régulièrement. Nous sommes derrière les entreprises estoniennes ou bulgares! Et le commerce B2B (*business to business*) est quasi inexistant en Belgique, comme le montre une étude récente du Bathwick Group.

Ventes B2B sur internet aujourd'hui et dans deux ans, classées par position

Pays — Landen	Pourcentages actuels — Huidige percentages	Position actuelle — Huidige positie	Pourcentage dans deux ans — Percentage over twee jaar	Position dans deux ans — Positie over twee jaar
Suède. — <i>Zweden</i>	5,05	1	8,52	1
Pays-Bas. — <i>Nederland</i>	3,01	4	6,95	2
Finlande. — <i>Finland</i>	3,56	2	6,59	3
Grande-Bretagne. — <i>Verenigd Koninkrijk</i>	3,46	3	6,02	4
Italie. — <i>Italië</i>	2,02	8	5,67	5
Norvège. — <i>Noorwegen</i>	2,56	5	5,48	6
Allemagne. — <i>Duitsland</i>	2,31	6	5,41	7
Danemark. — <i>Denemarken</i>	2,25	7	5,15	8
France. — <i>Frankrijk</i>	1,62	10	4,67	9
Belgique. — <i>België</i>	1,97	9	4,47	10
Total. — <i>Totaal</i>	2,78		5,90	

Source: Bathwick Group, décembre 1999 et Inside Internet, mars 2000.

En Belgique, le développement du commerce électronique se heurte encore à de nombreux obstacles:

— Les connexions téléphoniques à internet restent très chères, dissuasives et entraînent un désavantage compétitif par rapport à d'autres pays, notamment l'Angleterre. L'héritage du monopole nous pénalise car Belgacom garde la haute main sur la «boucle locale», le bout de cuivre qui relie la maison au réseau public.

Zorgwekkender voor de concurrentiepositie van ons land en van Europa op het net is dat 45 % aan de aankopen door Belgische internetgebruikers op buitenlandse sites gebeurden. De Belgische sites haalden in 1999 een omzet van 50 miljoen euro, maar de verkoop in het buitenland bedroeg slechts 8 miljoen euro. De andere Europese landen kampen met hetzelfde probleem. De export buiten Europa bedraagt slechts 2 % van de totale verkoop terwijl de Amerikaanse sites 20 % van de Europese online-handelsmarkt in handen hebben. De Europeanen moeten hun positie op de elektronische handelsmarkt dus versterken als zij zich niet helemaal willen laten overvleugelen door Amerikaanse leveranciers.

De Belgische ondernemingen lijken zich nog niet helemaal bewust van het enorme potentieel van het internet. Volgens de gegevens van het ETO (*Electronic Trade Opportunity*) van de Verenigde Naties, vormen zij slechts 0,18 % van de acht miljoen ondernemingen die geregeld gebruik maken van het internet. Daarmee staan we zelfs een trapje lager dan de Estlandse of Bulgaarse ondernemingen! De B2B-handel (*business to business*) bestaat in België nauwelijks, zoals een recente studie van de Bathwick Group aantoont.

B2B-verkoop op het internet nu en over twee jaar, gerangschikt volgens positie

Bron: Bathwick Group, december 1999 en Inside Internet, maart 2000.

De ontwikkeling van de elektronische handel stuit in België nog op een aantal obstakels:

— De telefonische verbinding met het internet blijft heel duur en dat werkt ontmoedigend. Dat benadeelt onze concurrentiepositie tegenover andere landen, met name Engeland. Ook de erfenis van het oude monopolie speelt ons nog parten, want Belgacom legt nog steeds beslag op de «lokale lus», het stukje koperdraad dat het huis van de abonnee verbindt met het openbare net.

— Les patrons belges sont encore hésitants. Selon le dirigeant du département nouvelles technologies à Fabrimétal, «ils analysent trop là où il vaudrait mieux foncer». Et le capital à risque reste peu important comparé à d'autres pays pour assurer le financement des start-up belges.

— La confiance des internautes belges dans le commerce électronique reste faible, notamment en ce qui concerne les transactions financières. La plupart des Belges hésitent encore à donner leur numéro de carte de crédit sur la Toile, alors que le risque n'est pas plus élevé que dans d'autres pays. Les affaires de piratages et les ratés sont fortement médiatisés et effrayent le consommateur.

— L'administration en ligne est très en retard par rapport à nombre de pays. Il suffit de passer quelques heures sur le Net et de regarder ce qui se fait ailleurs pour le constater. Il y a encore trop peu d'initiatives en matière de promotion de la démocratie et des services administratifs à la population, même si la situation évolue.

— En matière scolaire, des progrès importants sont réalisés, notamment dans l'équipement des écoles du primaire et du secondaire. Mais les crédits à la formation des enseignants, clés de la réussite du Web à l'école, sont insuffisants et la réflexion pédagogique reste confinée à quelques experts et ne fait pas l'objet d'un large débat de société.

— Les infrastructures ne permettent pas toujours d'avoir un accès rapide au Web (accès à haut débit).

— Globalement, la société belge n'a pas encore été saisie de la «folie du Net» qui s'est emparée des États-Unis, il y a trois ou quatre ans, et qui a désormais gagné tous nos voisins, y compris la France. Il suffit de regarder, d'écouter ou de lire les médias français ou les publicités pour mesurer la différence d'engouement pour internet en France et en Belgique.

— Enfin, internet est toujours considéré comme un nouveau média plutôt que comme une nouvelle forme de commerce ou un nouveau mode de communication. Internet reste trop largement une affaire d'universitaires, de cadres, d'hommes. L'extension à d'autres parties de la population, notamment aux personnes âgées et aux jeunes, se fait lentement.

Voilà pourquoi nous devons mener une politique volontariste

Nous devons entreprendre une mutation collective et faire entrer la Belgique de plein pied dans la société de l'information. L'impulsion du gouvernement est indispensable. S'en remettre à la seule spontanéité du marché est insuffisant.

— De Belgische werkgevers aarzelen nog. Volgens het hoofd van het departement nieuwe technologieën van Fabrimetal analyseren ze teveel, terwijl ze er gewoon voor zouden moeten gaan. Voor de financiering van Belgische beginnende ondernemingen is in vergelijking met de andere landen weinig risicokapitaal voorhanden.

— De Belgische internetgebruiker heeft weinig vertrouwen in de elektronische handel, met name wat de financiële verrichtingen betreft. De meeste Belgen geven niet graag hun kredietkaartnummer op het web, hoewel ze niet meer risico lopen dan in andere landen. De pers heeft veel aandacht voor piraterij en mislukkingen en dat schrikt de consument af.

— Ook de overheidsdiensten staan achter op andere landen. Enkele uren op het net volstaan om te zien wat elders mogelijk is. Het gaat wel de goede richting uit, maar er zijn nog te weinig initiatieven om de democratie en de overheidsdiensten bij de bevolking te promoten.

— In de scholen is al veel vooruitgang geboekt, met name wat de uitrusting van de basis- en middelbare scholen betreft. Er worden evenwel te weinig middelen vrijgemaakt om de leraren op te leiden, wat broodnodig is om van het internet op school een succes te maken, en er wordt te weinig nagedacht over de pedagogische aanpak, die een ruim maatschappelijk debat verdient.

— De infrastructuur staat niet altijd een snelle toegang tot het web toe (toegang met hoge doorvoercapaciteit).

— De Belgische maatschappij is nog niet gegrepen door de «netcraze» die sinds enkele jaren in de Verenigde Staten heerst en die ook veld wint in de buurlanden, met inbegrip van Frankrijk. Het verschil tussen België en Frankrijk blijkt duidelijk als men de Franse pers of reclame bekijkt.

— Het internet wordt nog steeds beschouwd als een nieuw medium veeleer dan een nieuwe mogelijkheid om handel te drijven en te communiceren. Het internet blijft beperkt tot universitaires, kaderleden en mannen. De uitbreiding naar andere delen van de bevolking, met name oudere en jongere mensen, vordert maar traag.

Daarom is er nood aan een gedreven beleid

Er is een mentaliteitsverandering nodig om België tot de informatiemaatschappij te doen toetreden. De regering moet daartoe de aanzet geven. Zich verlaten op de werking van de markt volstaat niet.

D'abord parce qu'il s'agit d'un secteur stratégique qui tire la croissance. Dans la nouvelle économie, le centre de gravité de l'activité économique se déplace. Des métiers nouveaux émergent et il faut apprendre à les maîtriser. Des produits et des services innovants apparaissent, qu'il faut savoir fournir. Les fonctions de toutes les entreprises, sans exception, sont amenées à évoluer, de la conception des produits jusqu'à leur diffusion auprès du consommateur. La contribution de ces secteurs d'activités à l'emploi est déterminante, surtout pour les jeunes. En France, le secteur de l'informatique concentre ainsi le quart des cadres embauchés en 1998.

Par-delà cette nouvelle donne économique, ce qui est en jeu est plus profond encore car il s'agit là d'une activité qui modèlera notre société. Comme le dit Lionel Jospin, le premier ministre français: «L'information et la communication jouent un rôle croissant dans notre vie moderne; elles participent de nos libertés. Elles doivent donc servir la diversité culturelle et non l'amoinrir. C'est pourquoi la façon dont sont conduits les développements de la société de l'information est décisive: à nous de faire en sorte que l'espace de communication qui prend forme soit démocratique, solidaire et pluraliste».

La Belgique ne manque d'ailleurs pas d'atouts, comme le souligne la note du gouvernement sur le commerce électronique:

- une position centrale au sein de l'Europe;
- un réseau câblé étendu et performant qui couvre la plus grande partie du territoire;
- 6 millions de cartes de paiement électronique, bientôt toutes munies d'un micro processeur permettant le stockage des données d'une signature électronique;
- un secteur des télécommunications en pleine expansion;
- un programme gouvernemental offrant l'accès à Internet dans chaque école.

À l'instar d'autres, la Belgique doit définir des objectifs ambitieux et mener une politique volontariste afin de créer dans le pays une mobilisation collective en faveur de la société de l'information. Nous devons également nous doter d'indicateurs mesurables afin de suivre la réalisation de ces objectifs.

Je propose ici trois objectifs ambitieux:

- faire du secteur public une vitrine dans le domaine de la société de l'information, dès 2002;
- faire en sorte que la Belgique devienne le meilleur environnement européen pour le commerce électronique dès 2003;

Ten eerste omdat het gaat om een strategische sector die groei aantrekt. Het zwaartepunt van de economische activiteit verplaatst zich. Nieuwe beroepen ontstaan en die moeten geleerd worden. Er verschijnen nieuwe producten en diensten en die moeten geleverd worden. De werking van alle ondernemingen, zonder uitzondering, zal moeten veranderen, van het ontwerpen van de producten tot hun verspreiding bij de consument. Nieuwe sectoren leveren een doorslaggevende bijdrage aan de werkgelegenheid, vooral voor jongeren. In Frankrijk werd een kwart van de kaderleden in 1998 aangeworven in de informatica-sector.

Er staat echter nog meer op het spel dan dit nieuwe economische gegeven, want deze activiteit zal onze maatschappij diep beïnvloeden. Zoals Lionel Jospin, de Franse eerste minister het zegt: «L'information et la communication jouent un rôle croissant dans notre vie moderne; elles participent de nos libertés. Elles doivent donc servir la diversité culturelle et non l'amoinrir. C'est pourquoi la façon dont sont conduits les développements de la société de l'information est décisive: à nous de faire en sorte que l'espace de communication qui prend forme soit démocratique, solidaire et pluraliste».

Zoals de nota van de regering over de elektronische handel onderstreept, ontbreekt het België niet aan troeven:

- een centrale positie in Europa;
- een uitgebreid en goed functionerend kabelnet dat het grootste deel van het grondgebied bereikt;
- 6 miljoen elektronische betaalkaarten, die eerlang uitgerust zullen worden met een microprocesor waardoor de gegevens van een elektronische handtekening kunnen worden opgeslagen;
- een telecommunicatiesector in volle uitbreiding;
- een regeringsprogramma dat alle scholen toegang biedt tot internet.

In navolging van andere landen, moet België ambitieuze doelstellingen nastreven en een gedreven beleid voeren om de burger warm te maken voor de informatiemaatschappij. Daarnaast moeten meetbare indicatoren worden vastgesteld waarmee de verwezenlijking van die doelstellingen kan worden gevolgd.

Ik stel de drie volgende, ambitieuze doelstellingen voor:

- van de openbare sector «een uitstalraam» maken voor de informatiemaatschappij, en dat vanaf 2002;
- ervoor zorgen dat België de beste Europese omgeving wordt voor elektronische handel vanaf 2003;

— assurer que 80 % des citoyens belges puissent avoir accès à internet en 2005.

Le premier objectif s'inscrit dans le cadre de la modernisation du service public qu'entreprend le gouvernement. Les citoyens veulent des services de première qualité. Ce n'est pas à eux de se repérer dans l'organisation administrative mais à celle-ci de s'adapter aux requêtes individuelles. Chacun devrait pouvoir accéder à tous les services administratifs à partir d'un «portail d'entrée» unique, tout en utilisant la voie d'accès de son choix: guichet physique, ordinateur, téléphone, télévision digitale, bornes publiques, etc.

Le second vise à créer un maximum de nouveaux emplois en Belgique grâce à un climat politique, économique, social et culturel favorable au développement de l'e-commerce.

Le troisième, enfin, tend à permettre à toute la population d'avoir accès aux nouvelles technologies et de bénéficier de leurs retombées positives afin d'éviter de créer une «fracture technologique», une sorte de nouvelle fracture sociale entre ceux qui auraient accès aux NTIC et ceux qui en seraient exclus.

Ces trois objectifs se déclinent en 8 axes, énumérés ci-dessous, et 101 propositions, celles-ci constituant la résolution proprement dite:

1. un plan d'action gouvernementale pour la société de l'information (1-12);
2. un accès démocratique au réseau (13-23);
3. des entreprises performantes (24-37);
4. une administration modèle (38-61);
5. une formation généralisée (62-87);
6. une législation adaptée (88-93);
7. une démocratie plus participative (94-95);
8. la promotion du pays et de ses cultures (96-101).

Alain DESTEXHE.

*
* *

PROPOSITION DE RÉOLUTION

Le Sénat demande au gouvernement de réaliser les actions et propositions suivantes:

1. Élaborer un plan d'action gouvernementale en matière de société de l'information. La plupart des

— ervoor zorgen dat 80 % van de Belgische burgers in 2005 toegang hebben tot het internet.

De eerste doelstelling past in het kader van de modernisering van de openbare diensten die de regering momenteel nastreeft. De burger wil kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Het is niet de burger die zich een weg moet zoeken in de administratieve organisatie, maar de administratie die zich moet aanpassen aan de individuele noden van de burger. Iedereen moet toegang hebben tot de overheidsdiensten vanuit één toegangspoort, die hij zelf kiest: het loket, de computer, de telefoon, de digitale televisie, computer-terminals, enz.

De tweede doelstelling bestaat erin zoveel mogelijk nieuwe banen in België te creëren door een politiek, economisch, sociaal en cultureel klimaat te scheppen dat gunstig is voor de ontwikkeling van de elektronische handel.

De derde doelstelling is de bevolking toegang te bieden tot de nieuwe technologieën en hun voordelen, om een «technologische kloof» te voorkomen tussen degenen die toegang hebben tot de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en degenen die dat niet hebben.

Deze drie doelstellingen kunnen in 8 hoofdlijnen worden opgedeeld en zijn vertaald in 101 voorstellen, die de eigenlijke resolutie vormen:

1. een actieplan van de regering voor de informatiemaatschappij (1-12);
2. een democratische toegang tot het net (13-23);
3. rendabele ondernemingen (24-37);
4. modeloverheidsdiensten (38-61);
5. een veralgemeende opleiding (62-87);
6. een aangepaste wetgeving (88-93);
7. een interactieve democratie (94-95);
8. promotie van ons land en zijn cultuurgemeenschappen (96-101).

*
* *

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat vraagt de regering de volgende acties en voorstellen te verwezenlijken:

1. Een actieplan uitwerken over de informatiemaatschappij. De meeste buurlanden hebben duide-

pays qui nous entourent ont des objectifs clairs et un programme d'action précis. On peut se référer aux nombreux documents disponibles en France et en Grande-Bretagne. Les initiatives belges sont encore trop dispersées et gagneraient à s'intégrer dans un projet mobilisateur.

2. Désigner un ministre chargé de la société de l'information. Il donnerait l'impulsion politique. La nomination d'un vice premier ministre soulignerait l'importance de l'objectif.

3. Désigner un «Monsieur internet». C'est un représentant de haut niveau capable de mener à bien les projets complexes de e-commerce et e-gouvernement. Il anime la réflexion des différents ministères, coordonne la stratégie nationale et contribue à la coordination au sein de l'Union européenne.

4. Élaborer pour chaque ministère fédéral, régional et communautaire son propre programme d'action. Les chefs de gouvernement présentent à la population un programme d'action globale: nous aurions un bel exemple de coopération fédérale.

5. Nommer dans chaque ministère un webmaster et un médiateur qui devient le correspondant de la société de l'information au sein du ministère. Le webmaster s'occupe du site du ministère; le médiateur est exclusivement chargé de dialoguer via internet avec les citoyens sur les questions qui concernent son ministère.

6. Installer un intranet entre les cabinets ministériels, qui relie les conseillers.

7. Organiser un débat en ligne avec le premier ministre, «un internet Chat». Simultanément à l'adoption du plan par le gouvernement, le premier ministre marque ainsi symboliquement le lancement du plan d'action. Tony Blair et Bill Clinton se sont aussi prêtés à cet exercice en direct sur CNN et la BBC.

8. Faire un large débat public sur le programme d'action ainsi élaboré. Celui-ci a lieu dans les différents parlements, mais aussi à travers un forum de discussion sur la Toile et dans les médias traditionnels. Le résultat est intégré dans le plan final. L'exercice de démocratie participative ainsi réalisé peut contribuer à renforcer la confiance du citoyen aussi bien dans la société de l'information que dans la démocratie représentative.

9. Regrouper dans un site «internet.gov.be» l'ensemble des initiatives gouvernementales en faveur de la société de l'information. On ne peut que renvoyer à l'excellent site similaire du gouvernement français «internet.gouv.fr.» où l'on trouve une masse d'information sur la politique gouvernementale, les

lijke doelstellingen en een precies actieplan. Men kan zich laten inspireren door talrijke documenten uit Frankrijk en Groot-Brittannië. De Belgische initiatieven zijn nog te zeer versnipperd en moeten geïntegreerd worden in één project.

2. Een minister aanwijzen die belast wordt met de informatiemaatschappij. Hij moet een politieke impuls geven. Door deze taak aan een vice-eerste minister te geven, zou het belang ervan onderstreept worden.

3. Een «Mister internet» aanwijzen, een vertegenwoordiger van hoog niveau die de ingewikkelde projecten met betrekking tot de elektronische handel en de elektronische overheid tot een goed einde kan brengen. Hij is de drijvende kracht achter activiteiten in de verschillende ministeries, coördineert de nationale strategie en draagt bij tot de coördinatie in de Europese Unie.

4. Voor elk federaal, gemeenschaps- en gewestministerie een eigen actieplan uitwerken. De regeringshoofden leggen de bevolking een algemeen actieplan voor, dat een fraai voorbeeld zal zijn van federale samenwerking.

5. In elk ministerie een webmaster en een ombudsman aanwijzen die binnen het ministerie de gesprekspartner voor de informatiemaatschappij wordt. De webmaster bouwt de site van het ministerie uit; de ombudsman knoopt via internet de dialoog met de burgers aan over kwesties die zijn ministerie aangaan.

6. Een intranetverbinding installeren tussen de ministeriële kabinetten, die alle kabinetsmedewerkers met elkaar verbindt.

7. Een on line-debat organiseren met de eerste minister, een soort «internet Chat». Bij de goedkeuring van het plan door de regering, kan de eerste minister zo het actieplan symbolisch lanceren. Tony Blair en Bill Clinton hebben dit ook gedaan op BBC en CNN.

8. Een groot openbaar debat organiseren over dit actieplan. Dat kan plaatsvinden in de verschillende parlementen, maar ook via een discussieforum op het web en in de traditionele media. Het resultaat wordt in het definitieve plan verwerkt. Deze oefening in de interactieve democratie kan het vertrouwen van de burger in de informatiemaatschappij en in de representatieve democratie versterken.

9. In een site «internet.gov.be» alle regeringsinitiatieven voor de informatiemaatschappij onderbrengen. Wij kunnen alleen maar verwijzen naar de uitstekende site van de Franse regering «internet.gouv.fr.», waar een massa informatie is bijeengebracht over het regeringsbeleid, de actieplannen, verwijzingsteksten,

plans d'actions, les textes de références, la législation, un calendrier des événements à venir, des liens et des contacts utiles : une véritable référence et un modèle.

10. Soumettre chaque année via le premier ministre au Parlement un rapport sur «la Belgique et la société de l'information». Ce dernier décrit les progrès accomplis et les obstacles restant à surmonter afin de réaliser les objectifs affichés.

11. Organiser une fête de l'internet chaque année. Depuis trois ans, la France en organise une qui connaît un succès croissant.

12. Organiser une campagne de communication. Le gouvernement organise une campagne de communication nationale afin de sensibiliser l'ensemble de la population aux enjeux de la société de l'information.

Démocratiser l'accès à internet

13. Ouvrir les communications locales à la concurrence. Le gouvernement s'engage à ouvrir le plus rapidement possible à la concurrence la «boucle locale» dont le monopole est détenu par Belgacom.

14. Dans l'attente, aligner le tarif local internet sur l'opérateur européen le moins cher. Le gouvernement utilise sa position majoritaire au sein de Belgacom pour ajuster les tarifs de connexion à internet sur l'opérateur significatif le moins cher du marché européen. Comme le note le commissaire européen Liikenen, il y a une relation forte entre le prix d'utilisation et la pénétration d'internet. Tous les pays qui ont des coûts élevés d'accès à internet ont des taux de pénétration faibles.

15. Assurer des réseaux à haut débit pour et entre les universités. En termes d'infrastructure, il faut donner la priorité aux étudiants et aux universitaires.

16. Equiper la poste de 10 bureaux par province et 10 bureaux par grande ville de bornes avec un accès internet, soit environ 200 bornes pour le pays. Dans les grandes villes, les bureaux du centre ville et des quartiers en difficulté sont équipés en priorité.

17. Installer des bornes dans les principales gares et dans les ministères. Ceci existe déjà dans plusieurs pays. Il s'agit non seulement de convaincre un plus large public d'utiliser internet mais de contribuer à la démocratisation de l'internet pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur à la maison.

18. Accéder gratuitement à partir de ces bornes, aux services administratifs de l'État. L'accès aux autres services est payant avec des cartes téléphoniques à tarif réduit.

19. Accorder une exemption fiscale de TVA sur l'installation à toutes ONG, associations ou entreprises qui souhaitent installer ces bornes.

wetgeving, een tijdschema met de komende evenementen, links en nuttige contacten : een na te volgen voorbeeld.

10. Elk jaar via de eerste minister aan het Parlement een verslag voorleggen over «België en de informatiemaatschappij». Daarin wordt melding gemaakt van de geboekte vooruitgang en de obstakels die nog moeten worden overwonnen om de doelstellingen te bereiken.

11. Jaarlijks een internetfeest organiseren. Frankrijk doet dat al drie jaar en met steeds meer succes.

12. Een communicatiecampagne organiseren. De regering moet een nationale communicatiecampagne organiseren om de hele bevolking te sensibiliseren voor de voordelen van de informatiemaatschappij.

De toegang tot het internet democratiseren

13. De lokale verbindingen openstellen voor de concurrentie. De regering verbindt zich ertoe de lokale lus, die nu een monopolie is van Belgacom, zo snel mogelijk open te stellen voor concurrentie.

14. In afwachting het lokale internettarief gelijkstellen met dat van de goedkoopste Europese operator. De regering moet haar positie als meerderheidsaandeelhouder in Belgacom gebruiken om de tarieven van de internetverbinding gelijk te stellen met die van de belangrijkste, goedkoopste operator op de Europese markt. De Europese commissaris Liikenen wijst er terecht op dat er een nauw verband is tussen de gebruiksprijs en de verspreiding van het internet. In landen waar de toegang duur blijft, wordt het internet nog weinig gebruikt.

15. Zorgen voor netwerken met hoge doorvoercapaciteit voor en tussen de universiteiten. Wat de infrastructuur betreft, moeten studenten en universiteiten voorrang krijgen.

16. Tien postkantoren per provincie en 10 per grote stad uitrusten met terminals met internetverbinding, dat wil zeggen ongeveer 200 terminals voor het hele land. In grote steden worden de kantoren van de binnenstad en van de probleemwijken het eerst uitrust.

17. Terminals installeren in de grootste stations en in de ministeries. Dat gebeurt al in meerdere landen. Niet alleen wordt zo een ruimer publiek overgehaald om het internet te gebruiken, maar dit draagt ook bij tot de democratisering van het internet voor degenen die thuis geen computer hebben.

18. Via deze terminals gratis toegang bieden tot de overheidsdiensten. De toegang tot de andere diensten wordt betaald met telefoonkaarten tegen verminderd tarief.

19. BTW-vrijstelling verlenen aan alle NGO's, verenigingen of ondernemingen die deze terminals willen installeren.

20. Organiser une fois par an un appel d'offres groupées pour l'achat de nouveaux ordinateurs dans les universités et les écoles secondaires. Les prix peuvent ainsi diminuer de 40 %.

21. Organiser une fois par an et ce, pour chaque ministère, le même type d'appel d'offres pour les fonctionnaires.

22. Créer un programme de crédit à taux réduit (bonification d'intérêt) pour l'achat d'ordinateurs par les familles avec un faible revenu. Une alternative consiste à mettre sur pied un programme de location à prix réduit. Ce type de programmes existe au Royaume Uni pour 100 000 familles.

23. Rendre tous les sites web publics et rendre leur contenu accessibles aux personnes handicapées.

Des entreprises performantes sur le net

24. Créer un site unique, terme préférable à «guichet unique», pour les entreprises.

25. Vérifier si les instruments d'aide aux entreprises sont adaptés aux entreprises des NTIC.

26. Créer un fonds de capital à risque spécifique pour les start-up et le doter d'un budget initial important (la France dispose d'un fonds de 1 milliard de francs français). Il existe actuellement quelques fonds publics spécifiques pour les start-up, mais ils sont dotés d'un faible capital et allouent des montants limités.

27. Tripler le niveau de financement des entreprises en phase de démarrage. C'est un objectif recommandé dans le cadre de l'initiative e-Europe de l'Union européenne.

28. Créer des aides spécifiques ou des prêts pour les créateurs de logiciels.

29. Créer un «prix princesse Mathilde», doté d'une récompense financière modeste, pour les dix meilleures start-up belges de l'année. Le prix serait remis par la Princesse Mathilde.

30. Ajouter aux Oscars de l'exportation devenus les «Awards», une nouvelle catégorie récompensant une dotcom réussissant dans le domaine du commerce électronique à l'exportation.

31. Lancer une campagne pour aider les PME à passer au numérique.

32. Créer un site pour les investisseurs potentiels. Un seul site présente l'ensemble des informations qu'un investisseur en Belgique s'attend à trouver (voir le site de l'OBCE ou de Fabrimétal).

33. Mettre tous les appels d'offres pour des marchés publics ainsi que les concours et recrute-

20. Jaarlijks een offerteaanvraag organiseren voor de gegroepeerde aankoop van nieuwe computers voor de universiteiten en middelbare scholen. Dat kan de prijs met 40 % doen zakken.

21. Jaarlijks per ministerie eenzelfde offerteaanvraag organiseren voor de ambtenaren.

22. Een programma ontwerpen voor goedkope leningen (rentesubsidie) voor de aankoop van computers door families met een klein inkomen. Verhuur tegen lage prijzen kan ook een alternatief zijn. Dat soort programma's bestaat in het Verenigd Koninkrijk voor 100 000 gezinnen.

23. Alle websites openbaar maken en hun inhoud toegankelijk maken voor gehandicapten.

Rendabele ondernemingen op het net

24. Eén site ontwikkelen (beter dan «één loket») voor ondernemingen.

25. Nagaan of de steunmaatregelen voor ondernemingen aangepast zijn aan de noden van ondernemingen in de sector van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

26. Een specifiek risicokapitaalfonds in het leven roepen voor beginnende ondernemingen en dat fonds een voldoende ruim beginkapitaal meegeven (Frankrijk heeft een fonds met 1 miljard Franse frank). Er bestaan al enkele specifieke openbare fondsen voor beginnende ondernemingen, maar die hebben weinig kapitaal en keren beperkte bedragen uit.

27. De financiering van beginnende ondernemingen verdrievoudigen. Dat wordt aanbevolen in het kader van het «e-Europe»-programma van de Europese Unie.

28. Specifieke steun of leningen aanbieden aan softwareontwerpers.

29. Een «prinses Mathilde-prijs» creëren met een (bescheiden) financiële beloning voor de tien beste beginnende Belgische ondernemingen van het jaar. Prinses Mathilde zal de prijs uitreiken.

30. Aan de Oscars voor de export, die de «Awards» zijn geworden, een nieuwe categorie toevoegen die een *dotcom* beloont, die veel succes heeft op het vlak van de elektronische exporthandel.

31. Een campagne organiseren om de kleine en middelgrote ondernemingen te stimuleren om digitaal te gaan.

32. Een site creëren voor potentiële investeerders. Eén site moet alle informatie bieden die een potentiële investeerder in België mag verwachten (zie de site van de BDBH of van Fabrimetal).

33. Alle offerteaanvragen voor overheidsopdrachten en alle examens en aanwervingen voor over-

ments dans les services de l'État en ligne. Ceci permettra d'accroître la visibilité et la transparence de ces marchés. Selon Fabrimétal, cette mesure permettrait d'économiser 36 milliards de francs chaque année.

34. Identifier toutes les barrières et tous les obstacles au développement du commerce électronique en Belgique et faire des recommandations pour les lever.

35. Encourager la FEB et les autres organisations patronales à mettre en place des mécanismes de médiation et d'arbitrage des conflits liés au commerce électronique.

36. Développer avec les entreprises les systèmes de cartes à puces ou « smart cards ».

37. Discuter de l'opportunité d'un impôt sur les sociétés réduit pour les start-up. L'Irlande à un impôt sur les sociétés de 12 % pour les entreprises internet et de 28 % pour les autres.

Une administration modèle

38. Repenser le site du gouvernement fédéral (fgov.be). Il n'est pas très performant, il n'y a pas de structure, pas de hiérarchie des informations, guère d'options et de liens et quasiment aucun graphisme. De plus, il n'y a aucune possibilité d'interactivité.

39. Mettre tout ce qui est information et documents destinés aux produits vers le public (documents administratifs, brochures, plaquettes, magazines, etc.) en ligne. Ne plus rien faire exclusivement sur papier.

40. Centraliser tous les formulaires administratifs en ligne pour les particuliers comme pour les entreprises sur un seul site, par exemple, « admi.belgium.be ». Celui-ci sert également de portail (un peu comme Yahoo ou Altavista) pour guider le citoyen vers tous les services administratifs. Afin de créer la confiance et de rendre le système efficace, il est important que les citoyens et les entreprises puissent avoir accès à tout document administratif à partir d'un seul site qui doit devenir une référence et être connu de tous les Belges. Ceci n'empêche pas que les formulaires puissent être aussi disponibles à partir des sites spécifiques à chaque administration, mais il est souhaitable d'avoir une centralisation.

41. Multiplier, en parallèle, les centres d'appels en soutien aux démarches en ligne. Ces centres constituent les moyens les plus adaptés aux besoins des utilisateurs en s'assurant d'une professionnalisation de l'accueil et de la qualité des renseignements et des traitements des demandes.

42. Mettre en ligne prioritairement des déclarations et règlements de l'ONSS.

43. Créer un site « service-public.gov.be » qui permette de découvrir la diversité des informations

heidsdiensten on line brengen. Zo worden deze aanbestedingen zichtbaarder en doorzichtiger. Volgens Fabrimetal kan op die manier 36 miljard frank per jaar worden bespaard.

34. Alle obstakels voor de ontwikkeling van de elektronische handel in België opsporen en aanbevelingen doen om ze te verwijderen.

35. Het VBO en de andere werkgeversorganisaties aanmoedigen om instrumenten te ontwikkelen voor de bemiddeling en arbitrage in geschillen die verband houden met de elektronische handel.

36. Samen met de ondernemingen « smart card »-systemen (chipkaarten) ontwikkelen.

37. Nagaan of de beginnende ondernemingen een lagere vennootschapsbelasting kunnen krijgen. Ierland legt de internetondernemingen een vennootschapsbelasting van 12 % op terwijl andere ondernemingen 28 % betalen.

Modeloverheidsdiensten

38. De site van de federale regering (fgov.be) verbeteren. Deze site biedt weinig mogelijkheden, ontbeert elke structuur en hiërarchie in de informatie, heeft nauwelijks opties, links of grafische vormgeving. Interactiviteit is ook uitgesloten.

39. Alle informatie en documenten voor het publiek on line brengen (administratieve documenten, brochures, folders, tijdschriften, enz.). Niets mag nog alleen op papier voorhanden zijn.

40. Alle administratieve formulieren voor particulieren en voor ondernemingen bijeenbrengen op één site, bijvoorbeeld « admi.belgium.be ». Deze site moet ook als hoofdingang fungeren (een beetje zoals Yahoo of Altavista) om de burger naar andere overheidsdiensten te leiden. Om vertrouwen te wekken en het systeem efficiënt te maken, moeten de burgers en de ondernemingen toegang hebben tot alle administratieve documenten op één site, die een verwijzingspunt wordt en bij alle Belgen bekend moet zijn. De formulieren kunnen ook ter beschikking staan op de specifieke site van elke overheidsdienst, maar daarnaast is een gecentraliseerde site wenselijk.

41. Zorgen voor meer helpdesks voor de on line-verrichtingen. De gebruiker is immers het meest gebaat bij een professionele opvang en bij kwalitatief hoogstaande inlichtingen en afhandeling van zijn vragen.

42. De RSZ-aangiften en de reglementen van de RSZ moeten eerst on line beschikbaar zijn.

43. Een « openbare-dienst.gov.be » site oprichten van waaruit alle beschikbare informatie en online

disponibles et des services en ligne. Il peut être divisé en grandes rubriques axées sur la vie quotidienne: citoyenneté, santé, emploi, entreprises, transport. Par rapport au site administratif, ce site est plus axé sur la dimension service: sa valeur ajoutée est de donner des informations et du contenu.

44. Pouvoir remplir sa déclaration fiscale en ligne. Le ministre des Finances a des projets en ce sens.

45. Munir tous les fonctionnaires qui ont accès à un ordinateur d'une adresse e-mail et développer l'intranet au sein de chaque administration.

46. Doter chaque service en contact avec la population d'une adresse électronique.

47. Assurer de façon systématique l'interactivité. Beaucoup de sites sont très bien faits, mais ils offrent très rarement une adresse personnalisée de contact voire même une simple possibilité d'envoyer un e-mail ou de faire des commentaires sur le site en question. Il y a très rarement une rubrique «FAQ» ou «foire aux questions». Selon une enquête de IBM de 1999, la Belgique est, avec la Suisse, lanterne rouge en ce qui concerne l'interactivité avec les citoyens.

48. Faire fonctionner l'administration en réseaux, c'est-à-dire assurer qu'elle soit décloisonnée. Avec internet, c'est aux administrations de s'adapter aux besoins des citoyens et non l'inverse. En cas de déménagement ou de naissance d'un enfant, le citoyen ne doit effectuer qu'une seule démarche en ligne. Il faut multiplier les modes de travail en réseaux sur des activités précises.

49. Faire participer citoyens et acteurs socio-économiques à l'évolution des services administratifs en ligne (forums, boîtes aux lettres, etc.). Ouvrir les réseaux de l'administration à ses partenaires: administration européenne, étrangère ou transfrontalière, associations, etc.

50. Accroître la transparence des décisions administratives en exposant les procédures d'élaboration de la prise de décision et leurs délais.

51. Généraliser un délai de réponse uniforme de 48 heures pour l'ensemble des services en ligne (48 heures).

52. Systématiser les accusés de réception de demandes en ligne et multiplier les réponses aux questions fréquentes: FAQ.

53. Assurer la personnalisation et le suivi des relations au sein des services en ligne.

54. Établir des chartes d'usage de la circulation de l'information au sein des services, entre les services, entre l'administration et les citoyens.

diensten ontdekt kunnen worden. Deze site kan worden opgedeeld in een aantal rubrieken die verband houden met het dagelijks leven: burgerschap, gezondheid, werkgelegenheid, ondernemingen, transport. In vergelijking met de administratieve site is deze site meer gericht op dienstverlening: hij biedt meer informatie en inhoud.

44. De belastingaangiften moeten on line kunnen worden ingevuld. De minister van Financiën heeft al plannen in die richting.

45. Alle ambtenaren die een computer hebben, een e-mailadres geven en in elke overheidsdienst intranet ontwikkelen.

46. Elke dienst die contact heeft met de bevolking, een elektronisch adres bezorgen.

47. Streven naar systematische interactiviteit. Vele sites zijn wel goed gemaakt, maar hebben geen persoonlijk contactadres zodat men geen e-mail kan sturen of commentaar leveren op de site. Ook een *frequently asked questions*-rubriek ontbreekt vaak. Volgens een enquête van IBM in 1999 is België samen met Zwitserland rode lantaarndrager wat betreft de interactieve omgang met de burgers.

48. De overheidsdiensten in netwerken laten werken, veeleer dan allemaal op eigen houtje. Met internet moeten de overheidsdiensten zich aanpassen aan de burger en niet andersom. Bij een verhuizing of bij de geboorte van een kind, moet de burger nog slechts een on line-aangifte doen. Voor specifieke activiteiten moet de werkwijze met netwerken worden uitgebreid.

49. De burgers en de sociaal-economische actoren betrekken bij de uitbouw van de on line-overheidsdiensten (fora, postbussen, enz.). De overheidsnetwerken openstellen voor de partners: de Europese diensten, de buitenlandse overheidsdiensten, de verenigingen, enz.

50. De doorzichtigheid van de overheidsbeslissingen verhogen door de procedure en de termijnen van de besluitvorming bekend te maken.

51. Voor alle on line-diensten een eenvormige antwoordtermijn van 48 uren invoeren.

52. De ontvangstbewijzen voor de on line-aanvragen systematiseren en de antwoorden op de *frequently asked questions* uitbreiden.

53. Een persoonlijk karakter geven aan de betrekkingen in de on line-diensten en zorgen voor de *follow-up*.

54. Gedragsregels opstellen voor de informatie-uitwisseling in de diensten, tussen de diensten, tussen de overheidsdiensten en de burgers.

55. Développer le télétravail dans l'administration.

56. Prendre en compte la maîtrise des NTIC dans les examens et concours.

57. Intégrer une formation obligatoire aux nouvelles technologies dans les formations destinées aux agents du service public et adapter la formation continue.

58. Créer un site «la santé des Belges en ligne» sur le modèle du NHS direct (*National Health Service*) mais adapté à notre système de soins pluraliste.

59. Développer en ligne des services pour les Belges résidant à l'étranger.

60. Rendre les sites administratifs multilingues.

61. Créer des services en ligne sur la planification et la circulation des itinéraires dans les grandes villes.

Une formation généralisée

62. Lancer une réflexion sur l'emploi des nouvelles technologies dans les écoles, notamment sur les implications pédagogiques.

63. Proposer d'accorder à l'enseignement des nouvelles technologies une priorité politique et budgétaire: c'est la compétitivité des entreprises et l'emploi des jeunes qui est en jeu.

64. Adapter un programme encore plus ambitieux de formation des enseignants pour que ceux-ci deviennent des «cyberhussards».

65. Privilégier la formation en matière d'usage(s) et non en matière technique.

66. Mettre en place dans les écoles des services d'assistance en ligne non seulement pour les enseignants, mais aussi pour les élèves.

67. Placer si possible les ordinateurs dans les classes et non dans des «salles d'informatique».

68. Fournir à chaque enseignant une adresse électronique.

69. Fournir «une adresse par école, par classe et par élève». Ceci existe déjà en Suède. L'attribution d'une adresse personnalisée est un bon moyen de s'approprier l'ordinateur. Rien de tel que des e-mail personnalisés pour encourager la pratique du courrier électronique et de la toile. Avec l'accès gratuit, ceci peut se faire aisément, même s'il n'y a que peu d'ordinateurs disponibles.

70. Continuer à développer le site des ressources sélectionnés pour leur utilité dans l'enseignement

55. Het telewerken bij de overheid bevorderen.

56. Rekening houden met de kennis van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën bij examens en vergelijkende examens.

57. In de opleidingen die zich richten tot overheidsambtenaren, een verplichte opleiding in de nieuwe technologieën opnemen en de bijscholing aanpassen.

58. Een site «de gezondheid van de Belgen on line» oprichten naar het voorbeeld van de NHS direct (de Britse *National Health Service*) doch aangepast aan ons pluralistische verzorgingssysteem.

59. On line-diensten ontwikkelen voor Belgen die in het buitenland verblijven.

60. De administratieve sites meertalig maken.

61. De on line-raadpleging mogelijk maken van de verkeersplanning en de routebeschrijvingen in de grote steden.

Een veralgemeende opleiding

62. De aanzet geven tot een bezinning over het gebruik van de nieuwe technologieën in de scholen, onder meer over de pedagogische implicaties ervan.

63. Voorstellen om van het aanleren van de nieuwe technologieën een politieke en budgettaire prioriteit te maken: de concurrentiekracht van de ondernemingen en de werkgelegenheid voor de jongeren staan op het spel.

64. Een nog ambitieuzer programma invoeren voor de opleiding van leerkrachten tot cyberspecialisten.

65. In de opleiding voorrang verlenen aan de gebruiksaspecten en niet aan de technische aspecten.

66. Niet alleen voor de leerkrachten maar ook voor de leerlingen on line-diensten in de scholen installeren.

67. Indien mogelijk de computers in de klassen en niet in aparte «informaticalokalen» plaatsen.

68. Elke leerkracht een e-mailadres geven.

69. Een «adres per school, per klas en per leerling» geven. Dit bestaat al in Zweden. Het toekennen van een gepersonaliseerd adres is een goed middel om vertrouwd te raken met de computer. Er is niets beters dan een gepersonaliseerd e-mailadres om het gebruik van elektronische post en het web te bevorderen. Met de gratis toegang kan dit makkelijk uitgevoerd worden, zelfs indien er slechts weinig computers beschikbaar zijn.

70. De site van de voor het onderwijs nuttige hulpmiddelen ontwikkelen (pedagogisch materiaal, infor-

(outils pédagogiques, sources d'information, ...) et, sur le modèle de Educnet, créer un site sur les technologies d'information et de communication pour l'enseignement.

71. Mettre les projets pédagogiques des écoles sur le web, et développer une interface avec les parents afin qu'ils puissent suivre semaine après semaine l'évolution des cours.

72. Organiser un concours dans l'enseignement secondaire et supérieur pour encourager le développement de logiciels pédagogiques.

73. Organiser une campagne d'information auprès des jeunes sur la pénurie dans les métiers des nouvelles technologies.

74. Encourager davantage les femmes à embrasser les carrières des NTIC. Aujourd'hui ce sont en grande majorité des hommes qui sont présents dans ces métiers.

75. Permettre aux étudiants de l'enseignement supérieur d'avoir accès à des conférences multimédias interactives en ligne et des échanges européens.

76. Organiser un concours qui récompense les initiatives pédagogiques réalisées sur internet (comme les Nets d'or en France).

77. Soutenir les projets pédagogiquement intéressants par du capital à risque.

78. Créer une licence en commerce électronique.

79. Enseigner le commerce électronique dans le deuxième cycle des écoles de gestion.

80. Créer des enseignements de troisième cycle en commerce électronique. Ce type de formation n'existe pas aujourd'hui, mais HEC-Liège en prévoit une dès la prochaine rentrée académique.

81. Encourager les organismes publics actifs dans le domaine de l'emploi, les écoles supérieures et les centres de formations continuées ou professionnelles à multiplier les formations dans les nouveaux métiers des technologies de l'information: administrateur de site, webdesigner, opérateurs de centre d'appels, ... Le terrain n'est pas vierge (Bruxelles formation ou d'autres), mais beaucoup reste à faire.

82. Développer, dans le cadre de l'Université du troisième âge, des programmes d'initiation à internet pour les séniors. Contrairement aux États-Unis, en Belgique, les seniors restent très rétifs à l'utilisation d'internet. En cause: une certaine méfiance vis-à-vis de l'innovation et le sentiment que l'informatique, c'est compliqué. Le web, c'est pourtant facile et n'exige quasiment aucune connaissance en informatique. Il n'y a même pas besoin de savoir se servir d'un traitement de texte. Les seniors sont des candidats naturels à l'utilisation du web, qu'il s'agisse des loisirs, du commerce, de la gestion de leurs avoirs ou de se retrouver en communauté autour d'intérêts

matiebronnen,...) en naar het model van Educnet een site creëren over de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën voor het onderwijs.

71. De pedagogische projecten van de scholen op het web brengen en een interface ontwikkelen met de ouders zodat zij van week tot week het lessenprogramma kunnen volgen.

72. In het secundair en hoger onderwijs een wedstrijd organiseren om de ontwikkeling van pedagogische software aan te moedigen.

73. Een campagne voeren om de jongeren te informeren over het gebrek aan bekwame krachten in de sector van de nieuwe technologieën.

74. Meer vrouwen aanmoedigen om een loopbaan uit te bouwen in de sector van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. Vandaag zijn het vooral mannen die in die sector werkzaam zijn.

75. De studenten van het hoger onderwijs toegang verschaffen tot on line interactieve multimediaconferenties en tot Europese uitwisselingsprogramma's.

76. Een wedstrijd organiseren die de pedagogische initiatieven op internet (zoals de *Nets d'or* in Frankrijk) belooft.

77. De pedagogisch interessante projecten steunen met risicokapitaal.

78. Een licentie elektronische handel oprichten.

79. Elektronische handel als vak onderwijzen in de tweede cyclus van de managementscholen.

80. Een postgraduaat elektronische handel oprichten. Dat soort opleiding bestaat thans niet, maar HEC-Luik start hiermee in het volgende academiejaar.

81. De overheidsinstellingen die actief zijn op het gebied van de werkgelegenheid, de hogescholen en de centra voor voortgezet of beroepsonderwijs aanmoedigen meer opleidingen aan te bieden in de sector van de informatietechnologie: webmaster, webdesigner, operator in een callcenter, ... Het terrein ligt niet echt braak (er is een opleiding in Brussel), maar er blijft nog veel te doen.

82. In het kader van de universiteit voor de derde leeftijd initiatieprogramma's over internet ontwikkelen voor senioren. In België deïnen heel wat senioren terug voor het gebruik van het internet. Hier is er enig wantrouwen ten opzichte van innovatie en bestaat het gevoel dat computers ingewikkeld zijn. Surfen op het web is nochtans makkelijk en vergt nagenoeg geen kennis van informatica. Men hoeft zelfs geen tekstverwerking te kennen. Senioren komen als van nature in aanmerking voor het gebruik van het web, zowel voor hobby's, handelsverrichtingen, het beheer van hun activa als om groepsgewijs gemeenschappelijke interesses te ontdekken (een hobby, een passie,

communs (un hobby, une passion, un problème de santé, ...). De plus, internet peut être un moyen de rapprochement entre les générations, les plus jeunes apprenant cette fois aux plus âgés. Les seniors qui ont fait l'effort de se brancher sur le réseau ne peuvent plus s'en passer ensuite. Aux États-Unis, des sites très populaires leur sont entièrement consacrés comme SeniorNet.

83. Lancer une journée nationale de sensibilisation au web. Imaginons que chaque internaute belge accepte ce jour-là de montrer à une personne qui n'est pas connectée comment ça marche. En un seul jour, on peut faire des milliers d'adeptes. Une initiative de ce type existe en Irlande, surtout dans les écoles.

84. Mettre sur pied un programme d'apprentissage direct des NTIC via un site internet et un centre d'appels à destination de la population (voir l'initiative *learn direct* lancée par Tony Blair).

85. Mettre sur pied des programmes spécifiques de formation aux NTIC dans les quartiers en difficultés. La Grande Bretagne joue un rôle de pionnier dans ce domaine. Dans le cadre du programme *IT for all*, le gouvernement anglais a créé un réseau de plus de 3 000 centres d'accès communautaires.

86. Accorder une attention particulière à la formation aux NTIC des chômeurs de longue durée. Le niveau de pénétration des PC et de l'internet varie en fonction des revenus: les différences sociales ne peuvent être ignorées.

87. Instaurer un système d'accréditation des compétences en NTIC, comme le «permis de conduire informatique» qui existe déjà dans plusieurs pays européens. Et encourager le secteur public comme le secteur privé à multiplier les formations en vue d'obtenir ce permis.

Une législation adaptée

88. Transposer les directives européennes relatives au commerce électronique en un temps record.

89. Adopter en priorité le projet de loi sur la signature électronique (déposé à la Chambre en décembre 1999).

90. Modifier la législation relative aux marchés publics. Il faut permettre le recours aux moyens électroniques pour toutes les procédures et transactions dans ce domaine.

91. Adapter la législation de protection du consommateur.

92. Ne pas prendre de mesures législatives qui seraient plus restrictives que la législation européenne

een gezondheidsprobleem, ...) Daarenboven kan het internet een middel zijn om de generaties dichter bij elkaar te brengen, waarbij dit keer de jongeren de ouderen iets bijleren. Senioren die de moeite hebben genomen om zich aan te sluiten op het net, kunnen later niet meer zonder. In de Verenigde Staten zijn er zeer populaire sites die zich volledig tot hen richten, zoals bijvoorbeeld SeniorNet.

83. Een nationale dag ter promotie van het web uitroepen. Op die dag zou bijvoorbeeld elke Belgische surfer aan een andere persoon die nog niet met het web vertrouwd is, tonen hoe het web werkt. In één dag zou men duizenden aanhangers kunnen maken. Een soortgelijk initiatief werd in Ierland genomen, vooral in de scholen.

84. Aan de bevolking een direct lesprogramma nieuwe informatie- en communicatietechnologieën aanbieden via een internetsite alsook een callcenter opzetten (zie het *learn direct*-initiatief van Tony Blair).

85. Specifieke opleidingsprogramma's nieuwe informatie- en communicatietechnologieën starten in kansarme wijken. Groot-Brittannië verricht op dit terrein pionierswerk. In het kader van het *IT for all*-programma heeft de Britse regering een netwerk gecreëerd van meer dan 3 000 gemeenschapscentra die toegang bieden tot het internet.

86. Bijzondere aandacht besteden aan de opleiding van langdurig werklozen in nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. De penetratiegraad van PC's en internet hangt af van het inkomen: de maatschappelijke verschillen kunnen niet worden genegeerd.

87. Een systeem invoeren voor de accreditatie van kennis in NICT, een soort «elektronisch rijbewijs», dat reeds in verschillende Europese landen bestaat. De overheidssector en de privé-sector aanmoedigen om meer opleidingen aan te bieden met het oog op het behalen van dit bewijs.

Een aangepaste wetgeving

88. De Europese richtlijnen betreffende elektronische handel in recordtijd omzetten.

89. Voorrang verlenen aan de goedkeuring van het wetsontwerp betreffende de elektronische handtekening (ingediend in de Kamer in december 1999).

90. De wetgeving betreffende de overheidsopdrachten wijzigen. Er moet gebruik gemaakt kunnen worden van elektronische middelen voor alle procedures en transacties op dit gebied.

91. De wetgeving op de bescherming van de consument aanpassen.

92. Geen wettelijke maatregelen nemen die beperkender zijn dan de geldende Europese regelgeving

en vigueur afin de ne pas décourager le commerce électronique (sauf exceptions).

93. Créer un site unique «*législation.be*» (ou *loi.be* et *wet.be*). Lorsque celui-ci sera largement popularisé, ce site permettrait d'avoir accès de façon centralisée aux principaux textes de droit: l'essentiel de la législation belge, les principaux arrêts de la Cour d'arbitrage, du Conseil d'État ou de la Cour de cassation ainsi que la consultation du *Moniteur belge* qui est déjà possible (voir le site *legifrance.fr*).

Une démocratie plus participative

94. Utiliser les technologies de l'information pour développer la démocratie participative: consultation publique, enquête publique, forum, discussion en ligne, etc.

95. Permettre le vote par courrier électronique: le e-vote. Les membres du parti démocrate américain ont pu voter par ce moyen lors des primaires de Californie. En Belgique, le vote étant obligatoire, le vote par courrier électronique permettrait sans doute d'augmenter encore la participation électorale et de lutter contre l'absentéisme, qui se développe et qui n'est guère réprimé.

La promotion de la Belgique et de ses communautés

96. Mettre les ambassades et consulats de Belgique à l'étranger sur le web. Actuellement, seules quelques ambassades sont dotées d'un site web. Il y a quelques années, l'ambassade de Belgique à Washington a joué le rôle de précurseur. Certaines ambassades importantes n'en sont pas dotées alors que d'autres, comme notre ambassade en Argentine, dispose de cette vitrine. Le ministère pourrait fournir un logiciel et un cadre standard pour toutes les ambassades, mais sans brider le dynamisme des postes diplomatiques.

97. Mettre les collections des musées nationaux et régionaux en ligne et organiser des expositions virtuelles.

98. Numériser progressivement le patrimoine culturel de la Belgique et mettre celui-ci en ligne (textes littéraires, monuments, œuvres d'art, etc.).

99. Créer un site portail «*belgium.be*» pour la promotion du tourisme, du patrimoine culturel et du savoir-faire belge. Ce site peut ensuite donner accès aux sites des régions.

100. Spécialiser une université francophone dans l'enseignement vers l'étranger, notamment vers l'Afrique francophone.

teneinde de elektronische handel niet te ontmoedigen (behalve uitzonderingen).

93. Eén enkele site «*wetgeving.be*» ontwikkelen (of *wet.be* en *loi.be*). Nadat die voldoende gepopulariseerd is, moet het mogelijk zijn op gecentraliseerde wijze toegang te hebben tot de voornaamste juridische teksten, zoals de belangrijkste Belgische wetgeving, de belangrijkste arresten van het Arbitragehof, van de Raad van State of van het Hof van Cassatie, alsook tot het *Belgisch Staatsblad*, dat nu al geraadpleegd kan worden (zie site *legifrance.fr*).

Een interactieve democratie

94. Gebruik maken van de informatietechnologieën om de burgerdemocratie te ontwikkelen: volksraadpleging, publieksenquêtes, forum, onlinediscussies, enz.

95. Het elektronisch stemmen mogelijk maken: e-vote. De leden van de Amerikaanse democratische partij hebben op die wijze kunnen stemmen bij de voorverkiezingen in Californië. Daar er in België stemplicht is, zal het elektronisch stemmen ongetwijfeld bijdragen tot een nog grotere deelneming aan de verkiezingen en tot het bestrijden van het absentéisme, dat nog steeds toeneemt en nauwelijks teruggedrongen is.

Het promoten van België en zijn cultuurgemeenschappen

96. De ambassades en de consulaten van België in het buitenland een plaats op het web geven. Thans beschikken slechts enkele ambassades over een webstek. Enkele jaren geleden speelde de ambassade van België in Washington een voortrekkersrol. Sommige grote ambassades beschikken niet over een webstek terwijl andere, zoals onze ambassade in Argentinië, er wel een heeft. Het ministerie zou software kunnen verstrekken en een basisstandaard kunnen uitwerken voor alle ambassades, zonder daarom het dynamisme van de diplomatieke posten in te nemen.

97. De collecties van de nationale en regionale musea on line brengen en virtuele tentoonstellingen organiseren.

98. Het cultureel patrimonium van België geleidelijk aan digitaliseren en op het net brengen (literaire teksten, monumenten, kunstwerken, enz.).

99. Een portaalsite «*belgium.be*» ontwikkelen ter bevordering van het toerisme, het cultureel patrimonium en de Belgische knowhow. De site kan dan toegang verschaffen tot de site van de gewesten.

100. Een Franstalige universiteit specialiseren in onderwijs aan buitenlanders, meer bepaald in Frans-talig Afrika.

101. Créer des sites web d'apprentissage des langues nationales à destination des non nationaux résidant en Belgique ou ailleurs.

101. Websites creëren waarop de landstalen worden aangeleerd aan niet-Belgen die in België of elders verblijven.

Alain DESTEXHE.