



Bureau  
fédéral du Plan

Analyses et prévisions économiques

---

# Communiqué de presse

---

30.07.2001

## Working paper: e-gov - Vers des services publics électroniques en Belgique

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettront aux citoyens et aux entreprises de se mettre en contact avec les pouvoirs publics chaque jour de la semaine, 24 heures sur 24, et d'obtenir certains services on-line. C'est ce qu'on appelle l'e-government. Le Bureau fédéral du Plan a étudié les services proposés par les pouvoirs publics des pays les plus en pointe en la matière, et la manière dont ils sont organisés. La situation belge a ensuite été évaluée en identifiant ce qui pourrait être amélioré.

### Benchmarks internationaux

Les expériences des autres pays montrent l'étendue des possibilités: déclaration et paiement d'impôts, demande d'un nouveau passeport, d'un certificat de naissance ou de décès, d'un abonnement au téléphone, rendez-vous pour un examen de conduite automobile, paiement d'une amende, etc. Dans les pays les plus avancés en matière d'e-gov, toute obligation administrative ou toute demande d'information relative aux droits et devoirs des citoyens de tout âge peut être accomplie en contactant électroniquement les pouvoirs publics.

Au niveau mondial, les projets d'e-government sont plus nombreux que les réalisations. Les pays offrant des services sans interruption via un portail central sont rares. Ils le seraient plus encore si on ajoutait la condition du paiement au moyen d'une signature électronique certifiée. Aucun pays n'a procédé à une analyse coût-bénéfice de l'implémentation de l'e-government parce qu'il est pratiquement impossible de dissocier les dépenses spécifiques à l'e-government des dépenses publiques générales en matière de TIC, d'une part, et en raison de la difficulté de quantifier les bénéfices qui en résultent, d'autre part. Toutefois, certaines données sont disponibles sur, par exemple, les économies réalisées dans le cadre d'achats et d'appels d'offres publics, dans l'immatriculation de voitures, dans les services fiscaux et en matière de sécurité sociale. En contrepartie, on observe, dans certains pays et dans certains services, une réduction du nombre d'agents. En général, on constate que tout le monde y gagne: les citoyens et les entreprises jouissent d'un service meilleur et administrativement plus simple et les pouvoirs publics peuvent organiser le travail de manière plus efficace ce qui, à terme, sera probablement moins coûteux.

### Situation en Belgique

C'est en dehors de toute médiatisation que la Belgique jette les bases d'un service public électronique. Ainsi existe-t-il par exemple un accord entre toutes les autorités concernées pour adopter les mêmes normes, les mêmes standards, les mêmes numéros d'identification pour les citoyens et les entreprises et pour développer un moyen de communication commun. Une carte d'identité à double clé permettra la signature électronique. A cet égard, on a pu profiter de l'expérience de la Banque Carrefour qui centralise toutes les données en matière de sécurité sociale et de la carte SIS. Les Régions ont également été associées au projet. Plutôt que d'adopter un portail unique et commun qui aurait rendu les choses plus simples pour les citoyens, il a été convenu qu'elles peuvent construire leur propre portail. Ceux-ci doivent néanmoins être liés entre eux et avec le portail fédéral.

D'autres initiatives que la Banque Carrefour ou les offres d'emploi électroniques voient le jour, telles que la déclaration ONSS et d'impôts on-line, l'e-justice, l'initiative de la Poste pour offrir à chacun une boîte aux lettres électronique (pour des e-mails), des achats et appels d'offres publics électroniques. La littérature nous met toutefois en garde contre le danger d'inefficacité lié aux constructions dites "silo" où les départements organisent leur propre service électronique, indépendamment des autres, sans coordination.

## **Recommandation de politique**

Par rapport à d'autres pays, on constate en Belgique un cloisonnement et un manque de publicité des initiatives d'e-government. Leur implémentation devrait faire l'objet d'une large communication centralisée et des rapports sur l'état d'avancement des projets devraient être régulièrement diffusés. Les citoyens, les entreprises et surtout les fonctionnaires pourraient ainsi être informés à temps des grands changements auxquels ils doivent s'attendre.

Les citoyens et les entreprises ne sont pas les seuls à devoir s'adapter, les pouvoirs publics vont aussi au devant de changements radicaux. Il faut non seulement réaliser le portail central par lequel transiteront les questions et les réponses, mais également organiser la collecte unique et le stockage des données et leur actualisation. Enfin, dans une phase finale d'e-government, les services au guichet et les back-offices se réorganiseront et le lien actuel entre les deux sera en grande partie coupé. Les autorités devront aussi décider si elles autorisent la publicité, feront payer pour les actes et l'information transmis électroniquement et si elles autoriseront, contre paiement, les entreprises à réunir et utiliser des données à des fins commerciales.

L'implémentation de l'e-government exigera des fonctionnaires une formation adéquate. Il faut, non seulement qu'ils soient familiarisés avec une architecture informatique, avec des bases de données, avec leur actualisation et leur stockage mais aussi qu'ils puissent fournir de l'information on-line par des e-mails concis et linguistiquement corrects. En outre, le manque d'informaticiens continuera à peser sur les services publics qui sont là en position peu favorable vis-à-vis du secteur privé.

Il est important que l'autorité promeuve l'e-government. Son utilisation intensive peut contribuer à une simplification administrative. D'aucuns continueront toujours, pour diverses raisons, à ne pas utiliser l'Internet. Une nouvelle responsabilité des pouvoirs publics apparaît ainsi: éviter que ne se creuse un "fossé digital" créant de nouvelles formes d'exclusions sociales. Cette responsabilité doit donc d'abord s'exercer dans les relations que les pouvoirs publics entretiennent avec les citoyens.

Au total, les pouvoirs publics ont un rôle essentiel à jouer pour promouvoir la société de l'information. Ce rôle va de la diffusion des applications destinées aux citoyens et aux entreprises à la structuration, l'identification et la certification des informations de base dans la société et, enfin, à l'intégration de tous dans cette société.

H.Van Sebreeck: e-gov; naar een elektronische overheid in België. Working paper 5-01, Federaal Planbureau, juli 2001. Voir aussi: [www.plan.be](http://www.plan.be)

L'étude peut être commandée chez H.Dekens, tél: 02/507 73 41.

Pour des informations complémentaires, veuillez contacter Herman Van Sebreeck: [hvs@plan.be](mailto:hvs@plan.be); tél: 02/507 42 32.