



**PROGRAMME PLURIANNUEL DE SOUTIEN
AU DEVELOPPEMENT DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION**

PRESENTATION GENERALE

Version révisée - Septembre 2002

TABLE DE MATIERES

| | |
|--|-----------|
| I. DEVELOPPEMENT DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION | 3 |
| I.1. DES POLITIQUES PUBLIQUES DIVERSIFIEES..... | 3 |
| I.2. CONTRIBUTION D'UNE POLITIQUE D'INNOVATION CENTREE SUR LES USAGES..... | 5 |
| II. PRESENTATION DU PROGRAMME | 7 |
| II.1. OBJECTIFS GENERAUX | 7 |
| II.2. SPECIFICITES DES PROJETS | 8 |
| II.2.1. Projets applicatifs ciblés..... | 8 |
| II.2.2. Spectre technologique couvert..... | 8 |
| II.2.3. Champs sectoriels utilisateurs..... | 10 |
| II.2.4. Comité de suivi de chaque projet..... | 17 |
| II.2.5. Pôle d'expertise associé au projet (facultatif) | 18 |
| III. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME..... | 19 |
| III.1. CALENDRIER GENERAL..... | 19 |
| III.2. MOYENS BUDGETAIRES DISPONIBLES | 19 |
| III.3. APPELS PUBLICS A PROPOSITIONS | 19 |
| III.4. PROCEDURE DE SELECTION DES PROJETS | 20 |

ANNEXE 1 - LISTE EXHAUSTIVE DES ETABLISSEMENTS SCIENTIFIQUES FEDERAUX

ANNEXE 2 – CALENDRIER INDICATIF DE MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME

I. DEVELOPPEMENT DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

I.1. DES POLITIQUES PUBLIQUES DIVERSIFIEES

Le Conseil européen qui s'est tenu à Lisbonne en Mars 2000 a avalisé les objectifs contenus dans la communication de la Commission européenne relative aux enjeux de la société de l'information intitulée « eEurope - une Société de l'information pour tous »¹, introduite comme suit :

« L'économie mondiale évolue peu à peu d'une société essentiellement industrielle vers une nouvelle série de règles – celles de la société de l'information. Le résultat de cette évolution est souvent désigné sous le terme de nouvelle économie. Cette dernière se caractérise par un énorme potentiel de croissance d'intégration et d'emploi. (...)

La dynamique qui sous-tend la nouvelle économie est puissante. Les technologies numériques rendent l'accès, le traitement, le stockage et la transmission des informations de moins en moins chers et de plus en plus simples. A lui seul, l'éventail des informations disponibles ouvre de vastes perspectives d'exploitation grâce au développement de nouveaux produits et services. La nouvelle économie repose sur la conversion des informations en valeur économique et sociale, ce qui se traduit par la création de nouvelles entreprises et des mutations pour d'autres, et un impact considérable sur la vie des citoyens. »

L'initiative eEurope vise à établir, au niveau européen, un agenda d'actions en vue d'accélérer les évolutions positives et d'assurer que la progression vers la société de l'information emprunte la voie de la cohésion et non de la division, de l'intégration et non du morcellement. L'initiative eEurope a été confirmée au sommet européen de Feira de juin 2000 par l'adoption d'un plan d'action insistant sur les aspects supplémentaires suivants : les nouveaux besoins en compétences propres à la société de l'information, la vocation d'intégration sociale de la société de l'information et la fourniture d'une offre adéquate de contenu numérique de haute qualité pour l'internet.

Cette initiative confirme la place centrale qu'occupe le soutien au développement de la société de l'information dans les politiques de renouveau économique et social menées tant sur le plan européen que dans les différents Etats membres.

Ce soutien repose sur des actions très diversifiées et poursuit des objectifs partiellement complémentaires :

- soutien direct à l'industrie productrice de technologies (hardware, software, infrastructures réseaux, services à valeur ajoutée) pour élargir leur part de marché,
- amélioration de la compétitivité des entreprises utilisatrices, notamment les PME, pour répondre aux opportunités et contraintes de la nouvelle économie mondialisée,
- stimulation de nouvelles activités pour favoriser la création d'emplois,
- modernisation des administrations et des institutions publiques : le secteur public est non seulement considéré comme un creuset important de diffusion des nouvelles technologies, mais est aussi appelé à saisir les opportunités de ces nouveaux outils pour

¹ Pour plus d'informations concernant l'initiative 'eEurope', consulter le site Web : http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/index_en.htm

moderniser son organisation interne et améliorer ses relations avec les citoyens et les entreprises,

- adaptation et sécurisation du cadre juridique et réglementaire entourant la diffusion des nouvelles pratiques d'information et de communication,
- adaptation/amélioration des conditions de vie et de travail, notamment au niveau des secteurs de l'éducation et de la formation, de la santé, de la culture, ...
- actions visant à intégrer tous les segments de la société de façon à limiter les risques de dualisation fondée sur l'accès des nouvelles techniques de communication et à favoriser des pratiques d'usage adaptées aux utilisateurs.

Au niveau européen, ces différents objectifs se distillent, de façon plus ou moins cohérente, au travers de nombreuses initiatives, dont les principales² sont :

- en amont, le programme « *Information Society Technologies - IST* » du 5ème programme-cadre de R&D, dont l'objectif prioritaire est le soutien à l'innovation technologique des entreprises et des centres de recherche européens en vue d'améliorer la compétitivité européenne dans le marché mondial des technologies électroniques et de communication (approche « *technology push* »),
- en aval direct des résultats de la recherche, le programme « *Trans European Telecommunications Networks – TEN-Telecom* » dont l'objectif est de favoriser la soudure entre les développements technologiques arrivés à maturité et leur exploitation en champ réel, pour accélérer le déploiement commercial de nouveaux services et encourager les investissements dans les services d'intérêt commun, par le soutien à des solutions interopérables, normalisées et multiréseaux ,
- en liaison directe avec la gestion des administrations européennes et des Etats-membres, le programme « *Interchange of Data between Administrations – IDA* » qui met en œuvre des applications administratives intra/transeuropéennes et définit des architectures communes – en particulier sur le plan réseau – pour favoriser la synergie des processus,
- dans la ligne de la déclaration politique 'eEurope' et en prolongement des activités des programmes MLIS et Info 2000, le un programme pluriannuel *eContent* visant à « encourager le développement et l'utilisation de contenu numérique européen - notamment public - sur les réseaux mondiaux ainsi qu'à promouvoir la diversité linguistique dans la société de l'information »,
- tout à fait en aval de la démarche, le programme « *Promoting the Information Society in Europe - PROMISE* » qui rassemble les activités de promotion et d'information visant à augmenter la sensibilisation de la société européenne aux enjeux et opportunités des nouveaux outils de la société de l'information ,
- et sur le plan réglementaire, les directives permettant d'établir un cadre juridique adapté aux conditions de diffusion des nouvelles pratiques liées aux technologies de communication (régulation des accès aux réseaux, signature électronique, protection des données et privacy, ...).

Cette approche européenne s'inscrit en complémentarité des politiques nationales menées par les Etats-membres.

² Pour des informations plus détaillées, on consultera utilement les principaux sites Web de la Commission européenne qui traitent de la société de l'information : http://europa.eu.int/comm/information_society/index_en.htm ; <http://www.cordis.lu/ist/>

Au niveau belge, de nombreuses initiatives sont prises et correspondent aux compétences dévolues aux différents niveaux de pouvoir de l'Etat. Les autorités régionales déploient des programmes d'aide à l'innovation pour les entreprises et les centres d'innovation et de recherche, de même qu'elles stimulent l'intégration des nouvelles technologies dans le tissu économique régional (PME, tourisme, ...). Les autorités communautaires soutiennent la diffusion des technologies dans les secteurs d'activité dont elles ont la charge, en particulier dans le secteur éducatif et de la culture.

Au plan fédéral, le gouvernement a pris – dans la ligne de sa déclaration de juillet 1999 - de nombreuses initiatives dans le but de favoriser une coordination entre les différentes compétences ministérielles :

- gestion et régulation de l'infrastructure de télécommunications (UMTS, réseaux pan-européens large bande, dégroupage de la boucle locale),
- tarification et conditions d'accès aux réseaux (e.p. Internet),
- sensibilisation des secteurs économiques et sociaux,
- cadre législatif, en particulier au niveau de la transposition des directives européennes (signature électronique, e-commerce, criminalité informatique, ...),
- création du Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (FEDICT) le 1er septembre 2001 avec comme objectif la stimulation de l'e-government.

1.2. CONTRIBUTION D'UNE POLITIQUE D'INNOVATION CENTREE SUR LES USAGES

Le soutien au développement de la société de l'information requiert ainsi des lignes d'action particulièrement diversifiées de la part des autorités publiques, car ce sont tous les secteurs de la vie économique, sociale, culturelle et publique qui se trouvent mis au défi de tirer le meilleur parti des nouvelles opportunités offertes par ces technologies en plein développement.

Au regard de la complexité d'un développement harmonieux de la société de l'information qui, tout en tirant le meilleur parti des opportunités techniques, garde comme objectif prioritaire l'amélioration de la vie en société, il est important de conserver, en appui aux politiques menées par ailleurs, des initiatives de type expérimental, orientées vers l'identification des conditions optimales d'usage des technologies.

Cette approche expérimentale permet, dans un contexte ouvert et flexible, d'étudier ce qui, au-delà des contraintes techniques, conditionne le succès ou l'échec de l'introduction des nouveaux outils dans des pratiques collectives de travail et de vie en société. En particulier, des projets de type « test bed » permettent de placer des secteurs utilisateurs en situation concrète de coopération avec des prestataires techniques en vue de concevoir et d'expérimenter de nouvelles pratiques de communication fondées sur des techniques nouvelles, en étant directement confrontés aux aspects réglementaires, organisationnels, managériaux, ... inhérents à ces nouvelles pratiques.

Cette dernière décennie, l'accès aux outils télématiques au sens large – schématiquement, la gestion électronique de l'information et l'accès aux réseaux, notamment à l'internet – est devenu quasi généralisé dans l'ensemble des secteurs économiques, sociaux et culturels. L'enjeu de l'accès s'est donc partiellement estompé ou, plus précisément, s'est déplacé. Là où il s'agissait de permettre aux utilisateurs de se doter des nouveaux outils appropriés à leurs modes particuliers d'organisation, il s'agit maintenant de leur permettre de calibrer et de maîtriser les applications que ces outils vont leur donner l'opportunité de développer.

La présentation du programme « *Information Society Technologies* » du Vème programme-cadre européen de R&D – bien que axé de façon prioritaire sur le développement technologique au sens strict – souligne que « la diversité et la complexité croissantes des systèmes présentent ... de nouveaux défis eu égard à leur développement et leur utilisation ». Cette complexité est notamment liée à l'importance croissante de la mise en réseau des informations et des processus, la convergence du traitement de l'information, des communications et des médias, la prépondérance de la problématique du contenu et de la personnalisation de celui-ci. Pour rencontrer ces nouveaux défis, le programme européen préconise de se centrer sur les enjeux de facilité d'utilisation, de fiabilité et d'interopérabilité des systèmes télématiques. Cette préoccupation a conduit les experts européens à promouvoir une vision centrée sur le concept de « *ambient intelligence landscape for seamless delivery of services and applications* » reposant principalement sur les notions d'« *ubiquity* » et de « *user-friendliness* ». Cette tendance témoigne de la prise en compte, par les « producteurs » de technologies, de la nécessité de dépasser le seul objectif quantitatif (applications puissantes de gestion de l'information et de la communication) en le complétant par une approche qualitative reposant sur l'interopérabilité des applications et des médias, leur intégration optimale dans les modes de vie et de travail et leur sécurisation.

Ainsi, parallèlement à l'enjeu de l'infrastructure et de l'accès aux nouveaux outils d'information et de communication, émerge un enjeu relatif aux conditions et critères qualitatifs d'accès et aux contraintes d'usage face à la complexité croissante des opportunités technologiques disponibles ; cela exige la prise en compte approfondie des problèmes d'interopérabilité des réseaux et des applications, la maintenance et la sécurisation des systèmes d'information, et plus encore leur intégration dans la gestion humaine des organisations, avec tout ce que cela implique en termes de qualifications, de formation et de réorganisation des procédures de travail.

Sur la base de ce constat, le département fédéral de la Politique Scientifique met en œuvre un « **Programme pluriannuel de soutien au développement de la société de l'information** », qui se positionne *en appui* des politiques menées par ailleurs, au plan national et européen.

II. PRESENTATION DU PROGRAMME

II.1. OBJECTIFS GENERAUX

Le " *Programme pluriannuel de soutien au développement de la société de l'information* " a pour objectif de fournir, en complément des différentes actions gouvernementales menées en la matière, une contribution sur le versant de l'usage des technologies de numérisation, de traitement, d'échange et de diffusion d'informations.

Le programme est construit au travers de projets applicatifs expérimentaux mis en oeuvre par des organismes regroupés en partenariat, comprenant au moins un organisme utilisateur issu d'un ou de plusieurs champs sectoriels définis par le programme, collaborant avec des prestataires techniques et/ou scientifiques.

Les projets mis en oeuvre doivent permettre de tester les conditions - contraintes et opportunités - d'usage des outils techniques pour répondre à des besoins spécifiques des organismes utilisateurs concernés.

De façon synthétique, le programme repose sur les mots-clefs suivants :

- expérimentation de l'usage des technologies,
- conditions d'usage des technologies informatiques et télématiques matures ou en voie de maturation, au-delà des aspects liés aux contraintes d'accès,
- expérimentation des aspects fonctionnels des processus innovatifs au-delà des aspects purement techniques : organisation et management, cadre réglementaire, formation et qualification des utilisateurs, outil intégré d'évaluation, ... => balisage complet d'un terrain d'application ciblé,
- prise en compte de la chaîne complète de mise en oeuvre, en particulier
 - élaboration des modèles d'usage requis pour un développement dynamique du contenu, en adéquation avec les besoins des utilisateurs,
 - en amont des applications envisagées : réorganisation du back-office, gestion documentaire et pré-requis en matière de digitalisation des informations, interopérabilité avec les systèmes informatiques et télématiques existants, convergence avec les systèmes mis en oeuvre dans d'autres institutions (au niveau belge et européen), ...
 - au niveau des conditions de gérabilité (dans le temps) des systèmes mis en oeuvre, au-delà des conditions initiales de mise en oeuvre.

La définition du programme ne repose pas sur une liste de projets spécifiques potentiels mais sur un cadre général qui fixe des principes en termes d'objectifs et de méthodologie de mise en oeuvre, principes que chaque projet expérimental doit rencontrer.

II.2. SPECIFICITES DES PROJETS

II.2.1. Projets applicatifs ciblés

Le « Programme pluriannuel de soutien au développement de la société de l'information » s'articule sur des projets applicatifs ciblés

- ↳ expérimentant l'**usage des technologies** de numérisation/traitement/échange/diffusion d'information matures ou en voie de maturation, en fonction de critères fondés sur la gestion et la gérabilité des applications développées du point de vue de leurs utilisateurs ; les projets n'ont donc pas prioritairement d'objectif de développement technologique au sens strict ,
- ↳ ciblés de façon prioritaire sur **4 champs sectoriels utilisateurs** : l'administration fédérale et les organismes publics fédéraux, les établissements scientifiques fédéraux, le secteur non-marchand, la communauté utilisatrice Belnet ,
- ↳ couvrant un **terrain d'application suffisamment circonscrit**, de façon à pouvoir en maîtriser l'ensemble des contraintes, sur le plan technique et fonctionnel, dans le cadre d'une démarche expérimentale ,
- ↳ prenant en compte, dès leur conception, les **conditions de leur transférabilité** dans d'autres terrains d'application ,
- ↳ mis en œuvre par des **partenariats** comprenant impérativement les **organismes utilisateurs comme partenaires actifs**, collaborant avec des prestataires techniques et/ou scientifiques ,
- ↳ mis en oeuvre en **deux phases**, en principe de deux ans, la seconde phase étant conditionnée par le résultat d'une évaluation externe réalisée au terme de la première phase ,
- ↳ **éventuellement associés à un pôle d'expertise** – composé de centres de recherche non-marchand (notamment universitaires) – travaillant sur des problématiques liées à la thématique du projet applicatif mais dans une perspective de contribution plus théorique et plus transversale quant aux conditions de développement de la société de l'information.

II.2.2. Spectre technologique couvert

Les technologies concernées par le présent programme couvrent l'ensemble des outils permettant la numérisation, le traitement, l'échange et la diffusion d'informations de toutes natures, y compris multimédias, ainsi que les systèmes électroniques de transaction basés sur ces informations.

Du point de vue de l'application finale, la mise en place de tout système d'informations implique de prendre en compte toutes les couches technologiques : de l'infrastructure réseau à l'interface software de l'ensemble des utilisateurs.

Une même technologie peut ne pas être utilement implantée dans tous les contextes organisationnels. Non seulement les systèmes techniques préexistants imposent des contraintes spécifiques, mais également les conditions humaines – compétences, qualifications, opportunités de formation – conditionnent la faisabilité d'une innovation.

A l'heure de l'intégration de plus en plus poussée de tous les supports, des choix doivent être opérés à tous les niveaux, non seulement en fonction de l'efficacité des technologies mais surtout en fonction d'un rapport coûts/bénéfice en termes fonctionnels et de la prise en compte du contexte réglementaire particulier du terrain d'application spécifique.

De plus, les problèmes de l'interopérabilité des applications et de l'utilisation de standards ouverts doivent être arbitrés tout au long du processus d'innovation, de façon à assurer que les systèmes développés puissent évoluer dans le temps de façon optimale et s'intégrer dans des applications plus larges, au niveau national et international.

In fine, le spectre technologique couvre, de façon non exhaustive :

- **sur le plan réseau** : les applications liées à l'internet (et ses dérivés, comme l'intranet et l'extranet) ; les technologies mobiles (notamment en convergence avec l'internet) ; les technologies satellitaires pour certaines applications transnationales ; la convergence entre les réseaux traditionnels de télécommunications et ceux associés à la transmission audiovisuelle, et d'une manière générale toute approche multiréseaux ,
- **sur le plan des services génériques** : les applications multimédias, les interfaces multilingues, les technologies vocales, les services de répertoires unifiés associés à des services de vérification de contenu, les outils/interfaces GIS, les applications de sécurisation des transactions (identification et authentification et non-répudiation, intégrité), les applications de gestion documentaire et de work-flow (software agents), les systèmes d'assistance à l'utilisateur permettant d'améliorer l'accès aux services en ligne, ...

La pertinence d'un projet applicatif n'est pas prioritairement évaluée sur la base de l'impact quantitatif de l'application en termes volume d'usage (nombre d'utilisateurs, volume des informations traitées ou échangées), mais surtout en termes d'*intégration qualitative* de l'application dans de nouveaux modes d'organisation et de communication, en ce compris les applications télématiques préexistantes au sein des organismes utilisateurs. Dans cette perspective, les organismes utilisateurs sont impliqués activement dans le processus d'innovation et l'apport qualitatif de l'application doit être clairement identifié.

De même, à la maîtrise des supports techniques d'informations doit être associée une *maîtrise accrue des contenus*, de façon telle que le développement de la société de l'information se traduise par le renforcement d'une « société de la connaissance ».

Les projets mis en œuvre dans le cadre du programme ne couvrent pas exclusivement les phases de développement technique. Au contraire, il est préconisé que l'ensemble du processus soit pris en compte, notamment l'analyse fonctionnelle initiale. Dans cette perspective, les arbitrages techniques ne doivent pas être entièrement réalisés lors de l'initialisation du projet, mais doivent/peuvent faire partie intégrante du projet expérimental. De même, les activités de soutien à la mise en œuvre, notamment en matière de formation, d'information aux utilisateurs, d'évaluation, peuvent/doivent être intégrées dans le planning et le financement du projet.

Du point de vue technologique, le partenariat du projet doit :

- démontrer une connaissance et une maîtrise suffisante du « *state of the art* » du segment technologique concerné par l'application,
- justifier l'orientation technologique du projet en fonction des conditions réelles d'usage : *rapport coût/bénéfice en terme fonctionnel*, prise en compte des contraintes et opportunités réglementaires,
- intégrer une fonction de *veille technologique* de façon à prendre en compte les évolutions technologiques pertinentes en cours de projet.

II.2.3. Champs sectoriels utilisateurs

Le programme est ciblé prioritairement sur 4 champs sectoriels : l'administration fédérale et les organismes publics fédéraux, les établissements scientifiques fédéraux (ESF), le secteur non-marchand et la communauté utilisatrice Belnet.

Tout organisme issu de ces champs sectoriels peut initier ou participer à une proposition de projet, en collaboration (partenariat) avec des prestataires techniques et/ou scientifiques.

Les 4 champs sectoriels sont distincts mais non exclusifs : des projets peuvent réunir des organismes utilisateurs issus de plusieurs des quatre champs sectoriels.

Le secteur marchand, en particulier des PME selon la définition belge, ou leurs organes sectoriels ou intersectoriels de représentation, ont également l'opportunité de s'associer avec des organismes des champs sectoriels couverts par le programme pour initier et mettre en œuvre des projets qui répondent à leurs besoins spécifiques. Notamment, une collaboration active entre organismes publics et secteur privé constituera un atout dans le cadre de l'évaluation des propositions.

En tout état de cause, les projets se situent dans le cadre des compétences de l'autorité fédérale. Une attention particulière est donnée aux systèmes applicatifs cherchant des solutions adaptées en matière de *multilinguisme*, celui-ci constituant une contrainte/opportunité particulière pour des projets ayant une assise fédérale de même que dans la perspective de leur inscription potentielle dans un cadre européen.

1. APPUI A LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION FEDERALE ET DES ORGANISMES PUBLICS FEDERAUX

L'accord de gouvernement insiste sur la nécessité, pour mettre en place une « administration efficace et attentive », d' « optimiser l'usage des nouveaux moyens de communication qu'offre la société de l'information ».

Dans cette perspective, le Ministre de la Fonction publique a initié une politique globale de modernisation de l'administration fédérale³, qui repose notamment sur une mise en cohérence des actions, tant au niveau de la réorganisation interne des départements que sur la mise en place de systèmes plus efficaces de relations avec les citoyens et les entreprises : infrastructure réseau des administrations, systèmes de communication intradépartementale et interdépartementale, guichets électroniques, cadre réglementaire, ...

³ Plan "Copernic" (plus d'informations cf. <http://www.copernic-us.be>)

Le nouveau service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (FEDICT) a été créé pour développer une stratégie commune en matière d'e-gouvernement.

Par ailleurs, au sein de chaque département fédéral, de nombreuses initiatives sont d'ores et déjà en cours ou en projet en vue d'améliorer l'efficacité interne et les relations avec les usagers.

Les projets expérimentaux à mettre en œuvre dans le présent programme doivent donc être conçus, de façon explicite, en appui à et en cohérence avec la réalisation des politiques menées par ailleurs par le gouvernement en cette matière (en particulier au niveau du FEDICT). Ils concernent potentiellement l'ensemble des ministères ainsi que tous les organismes publics fédéraux (parastataux et services d'état à gestion séparée).

En particulier, l'objectif, pour les initiateurs des projets, est d'identifier des problématiques qui nécessitent de réunir différents intervenants ayant des objectifs communs mais dont le mode d'organisation actuel permet difficilement d'initier et de mener à bien des projets concrets de coopération. Les projets expérimentaux devraient être initiés, non par les spécialistes des technologies (informatiques/télématique) mais par les responsables du « core business » des départements, de façon à fonder les projets sur des problématiques de gestion et d'organisation de l'information et de la communication.

Tout en restant ouvert à d'autres sujets d'applications potentiels à l'initiative des proposant, les domaines d'applications suivants trouveraient adéquatement leur place dans le programme : les guichets administratifs électroniques (relations administration/usagers externes), les applications de coopération inter-administrative (relations inter-administrations) et l'adaptation des fonctions de back-office consécutive à la mise en réseau des administrations (réorganisation interne).

Ces trois domaines distincts peuvent être abordés conjointement dans le cadre d'un même projet, étant donné leur interpénétration sur le plan des supports techniques utilisés.

- **Les guichets administratifs électroniques**

Les guichets administratifs électroniques constituent, sans conteste, un thème central et récurrent dans les réflexions actuelles relatives à l'amélioration des relations entre l'administration et ses « usagers ». De nombreuses initiatives, au niveau belge et international, montrent que ce concept est porteur de nombreuses opportunités et d'attentes mais que, dans le même temps, sa concrétisation s'avère très complexe.

Un important écart qualitatif s'observe entre des systèmes limités à des portails électroniques d'accès à différentes administrations qui restent cloisonnées et des guichets intégrant une chaîne complète de procédures administratives. Entre ces deux pôles se joue l'enjeu des conditions de faisabilité d'une réorganisation interne de l'administration orientée vers la prise en compte des besoins des usagers et non de la configuration initiale de l'administration.

De plus, partant du point de vue des types d'usagers - citoyens, entreprises - l'administration fédérale ne constitue pas nécessairement un cadre de référence pertinent, étant donné la répartition des compétences administratives au plan local, régional, communautaire, fédéral, voire européen. Les guichets uniques constituent

ainsi un domaine où, nécessairement, une coopération inter-administrative s'impose à tous les échelons.

Or, étant donné la tradition administrative, cette coopération se met difficilement en place au travers de projets globaux et l'expérience étrangère dans le domaine montre que des projets plus ciblés, de nature « bottom-up » permettent de déverrouiller des procédures au départ figées.

Dans le cadre du programme, des projets adéquatement calibrés (en termes de profils d'utilisateurs et de départements concernés) donneront l'opportunité de tester, en grandeur réelle, l'ensemble des contraintes liées à la mise en place de ce type de services. S'agissant de projets expérimentaux, la coopération entre des administrations des différents niveaux de pouvoir pourra s'initier dans un cadre souple et ouvert à des solutions créatives, avant de les confronter aux contraintes de leur généralisation.

Ces projets expérimentaux devront impérativement identifier des créneaux spécifiques en termes de profils d'utilisateurs, de façon à calibrer l'envergure des projets. Le cadre du programme, de surcroît, permettra d'envisager de nouveaux profils d'utilisateurs, au-delà de ceux le plus couramment traités.

De même, une attention particulière devra être apportée à une adéquation entre les profils d'utilisateurs et les conditions actuelles d'accès de ceux-ci aux supports technologiques concernés. A cet égard, la participation concrète d'utilisateurs (ou de leurs représentants) dans les projets serait, le cas échéant, un atout pour assurer que les guichets électroniques envisagés répondent à leurs besoins et contraintes spécifiques.

- **Les applications de coopération inter-administrative**

La mise en place d'un réseau intranet fédéral constitue un objectif important en matière de modernisation de l'administration, objectif porté par le gouvernement. Une infrastructure réseau efficace et sécurisé doit permettre le développement de nombreuses applications coopératives (gestion de BD, répertoires intégrés, ...) ainsi que l'harmonisation de procédures de communication (E-mail fédéral, standardisation de documents, ...). Ces objectifs se voient de surcroît de plus en plus imposés par l'intégration européenne.

Cette coopération inter-administrative est, par ailleurs, un pré-requis pour la mise en place effective des guichets électroniques à destination des citoyens et des entreprises (cf. supra). Ne serait-ce qu'en matière de demande d'informations de base, le recours à des identifiants uniques (registres nationaux) constitue un objectif prioritaire.

En aval de ces objectifs globaux, c'est in fine au sein de chaque département que des opportunités de coopération accrue sont détectées et souvent, faute de moyens - humains, budgétaires, organisationnels - insuffisamment exploitées.

Le programme est appelé à fournir un cadre souple de collaboration entre différents départements, en partenariat avec des partenaires techniques externes, dans la réalisation de micro-projets dont l'objectif est de rationaliser des procédures administratives.

Les applications concernées relèvent principalement

- des applications de work-flow en vue d'assurer, partiellement ou totalement, le suivi des dossiers sur support électronique,
- des applications de gestion partagée de banques de données.

- **L'adaptation des fonctions de back-office consécutive à la mise en réseau des administrations**

L'efficacité de nouveaux systèmes de communication avec le support des technologies relevant de la société de l'information dépend autant de la qualité des nouveaux interfaces techniques mis en place que de la qualité de la réorganisation des procédures en amont des systèmes.

C'est le difficile équilibre entre l'innovation « front-office », la plus visible, et le lourd investissement nécessaire dans l'adaptation du « back-office » des procédures.

L'expérience étrangère indique que la problématique de la gérabilité dans le temps des nouveaux systèmes de communication repose notamment sur une répartition équilibrée des coûts – en temps, en moyens humains – entre les différents intervenants. Concrètement, beaucoup d'obstacles au succès d'innovation tiennent au fait que, au travers de nouveaux outils techniques, la charge de travail se déplace des utilisateurs primaires vers d'autres intervenants situés en amont de la chaîne de traitement de l'information, et pour lesquels l'investissement a été sous-estimé.

Sont concernés :

- la gestion documentaire,
- la modernisation des techniques d'archivage et de classement,
- l'harmonisation des documents (labellisation, format, mode et conditions d'accès, ...),
- la mise à jour des répertoires et des index,
- l'exploitation des statistiques primaires,
- ...

La gestion journalière des intranets au niveau départemental et inter-départemental impose qu'un investissement plus poussé soit affecté à cette gestion « back-office » de façon à assurer que les systèmes mis en œuvre reste efficaces au-delà de la phase initiale de développement. Cela nécessite que des procédures de coopération entre les différents intervenants (gestionnaires d'archives, fonctionnaires d'informations, responsables des dossiers) soient mises en place et que des moyens adéquats leur soient attribués.

Des projets ciblés, associés ou non à l'alimentation des intranets, permettront de mettre en lumière et de tester ces interfaces « back-office »/ « front-office ». Ces projets peuvent être conçus tant au niveau départemental qu'au niveau interdépartemental.

2. APPUI A LA MODERNISATION DES ÉTABLISSEMENTS SCIENTIFIQUES FÉDÉRAUX (ESF), en particulier ceux relevant de la politique scientifique (*cf. Annexe 1, Liste des ESF*)

Il est paru opportun d'identifier un champ sectoriel distinct pour les établissements scientifiques fédéraux, en particulier ceux relevant de la Politique scientifique, étant donné les enjeux particuliers que revêtent les technologies de la société de l'information en regard de leurs missions.

Les missions des ESF sont, dans les domaines de compétence qui leur sont propres, la conservation de collections relevant du patrimoine scientifique et culturel, leur exploitation scientifique et leur valorisation culturelle et pédagogique.

Sans conteste, les nouvelles technologies relevant de la société de l'information présentent, des opportunités uniques pour remplir chacune des trois missions fondamentales des ESF. Il s'agit non seulement de développer de nouvelles applications, tant en interne qui vis-à-vis des partenaires extérieurs, mais également d'adapter les modes d'organisation et de gestion interne – en particulier de l'information – pour alimenter de façon adéquate les nouveaux services.

Les ESF ont déjà, depuis plusieurs années, initié des actions en ce sens, avec des accents spécifiques en fonction de leurs spécificités et/ou de priorités définies en interne. Il s'avère néanmoins que l'objectif est encore loin d'être atteint au regard des opportunités que recèlent les technologies. En outre, étant donné le caractère hautement spécialisé des informations conservées et traitées dans ces institutions, il est, plus que dans d'autres organisations, nécessaire que les innovations techniques soient prises en charge/encadrées par les scientifiques spécialistes des différentes disciplines concernées.

Le programme fournit un cadre dans lequel les ESF sont appelés à initier des projets ciblés leur permettant d'expérimenter les opportunités et contraintes d'utilisation des nouvelles techniques de traitement, d'échange et de diffusion d'information.

Ces projets doivent impérativement tirer parti d'une approche concertée entre ESF, qui, tout en tenant compte de leurs spécificités, est susceptible de réduire les coûts, de limiter les essais/erreurs et d'être plus innovatif dans les solutions envisagées. De même, il y a lieu de stimuler la collaboration avec des partenaires extérieurs – au plan national et international – afin d'intégrer les systèmes mis en œuvre dans un cadre plus large.

En particulier dans ce champ sectoriel, la qualité des propositions en matière de collaboration externe et de recherche de synergies - entre ESF et/ou avec d'autres organismes opérant dans le même secteur ou dans des secteurs connexes, au niveau national ou européen – sera un critère prioritaire d'évaluation des propositions.

Dans cette perspective, chaque projet doit démontrer sa connaissance des avancées techniques en la matière sur le plan international (state-of-the-art) de même que sa capacité à en identifier les réelles opportunités en fonction du contexte fonctionnel spécifique de mise en œuvre du projet.

Deux domaines particuliers d'innovation sont préconisés dans le cadre du programme : la digitalisation des collections et des informations détenues dans un but scientifique ou de conservation et le développement d'interfaces de valorisation externe du patrimoine culturel et scientifique.

- **La digitalisation des collections et des informations détenues dans un but scientifique ou de conservation.**

Cette digitalisation constitue une opportunité unique – voire incontournable – de non seulement préserver des informations qui, sans une technique adaptée, risquent de se dégrader mais aussi d'en permettre une meilleure valorisation interne et externe. L'ampleur et la nature des collections à digitaliser varient fortement en fonction des établissements de même que les objectifs poursuivis au travers de la digitalisation. De plus, certains établissements ont d'ores et déjà entamé de façon plus ou moins poussée le processus.

Néanmoins, des problématiques communes doivent être traitées, qui concerne notamment :

- les contraintes techniques associées aux différents types de données à digitaliser,
- le choix des formats, en relation avec les standards, notamment internationaux,
- le choix des supports électroniques de conservation, à arbitrer en fonction des modalités d'accès et d'usage envisagées,
- la réorganisation des modes de gestion des collections – notamment en matière de qualification et de formation – consécutive à leur digitalisation.

Cette digitalisation doit être conçue de façon à s'intégrer de façon optimale dans les systèmes/applications informatiques et télématiques développés par ailleurs dans les établissements

L'objectif des projets à mettre en œuvre dans le cadre du programme ne repose pas sur le volume de données concernées mais sur une approche qualitative des problèmes liés à cette digitalisation. Les ESF sont donc invités à définir, en partenariat avec des prestataires externes, des problématiques ciblées qui concernent plusieurs ESF.

Ce ciblage peut concerner :

- la nature des données concernées : données multimédias, documents en péril, photothèques, bibliothèques, ...
- des contraintes particulières en termes de standards de formats, de contrainte réglementaire, ...

Sur la base de ce ciblage, les projets expérimentaux doivent permettre un test en vraie grandeur sur une forme d'«échantillon» pertinent de données.

- **Le développement d'applications innovantes d'accès au patrimoine culturel et scientifique.**

La digitalisation des collections et des informations détenues dans les ESF ouvre la voie au développement et/ou la modernisation des systèmes d'accès à ce patrimoine, tant en interne des institutions que pour les usagers externes : monde scientifique, communauté éducative, grand public, ...

Tant les infrastructures de réseaux internes que externes que l'amélioration de l'interopérabilité des supports permettent de concevoir des configurations de services beaucoup plus conviviales et surtout plus coopératives entre institutions travaillant dans des domaines connexes (musées, bibliothèques, centre de recherche).

Les systèmes technologiques avancés d'accès au patrimoine culturel et scientifique sont, actuellement, une axe prioritaire de l'Union européenne, tant en matière de R&D qu'au niveau des programmes de soutien au déploiement commercial des technologies.

Le programme vise à développer des projets expérimentaux ciblés qui tirent le meilleur parti des avancées dans ce domaine, notamment sur le plan européen, en axant l'objectif des projets sur les conditions fonctionnelles et réglementaires de mise en œuvre, au-delà des contraintes purement techniques. La propriété intellectuelle et la protection des ayant droits constituent, bien sûr, des problématiques incontournables dans ce type d'application, de même que les normes et protocoles reconnus d'échange de données.

Les outils techniques concernés sont notamment : les nouveaux outils de navigation, les interface d'accès multilingues, le développement de communautés virtuelles pour les collections thématiques, les systèmes de transaction électronique, les applications liées à l'apprentissage des utilisateurs externes.

3. SOUTIEN A L'INTEGRATION DES APPLICATIONS DE TRAVAIL EN RESEAU DEDICACEES AU SECTEUR NON MARCHAND, NOTAMMENT AU SECTEUR ASSOCIATIF

En regard de leur insertion dans la société de l'information, le secteur non marchand, dans son acception large - santé, éducation, sport et culture, jeunesse, ONG, ... - et en particulier le secteur associatif, présentent la caractéristique de faire l'objet de politiques relativement actives en matière d'infrastructure (réseau, hardware) de la part des pouvoirs publics tout en disposant de peu de moyens pour valoriser ce dispositif technique sur le plan applicatif.

Par ailleurs, les cadres existants de financement de projet d'innovation – au niveau régional, communautaire ou européen - ne sont pas toujours adaptés aux organismes issus du secteur non marchand, soit parce que les structures de ce secteur sont trop petites ou insuffisamment formalisées, soit parce que les modalités de financement imposent, au départ des projets, des plans d'action prédéfinis en matière technologique.

Le programme vise à permettre à des organismes de ce secteur d'initier de nouvelles applications innovatives basées sur les infrastructures d'information et de communication dont elles disposent.

L'intérêt du programme pour ce secteur se situe principalement dans la méthodologie proposée, à savoir l'opportunité d'intégrer dans une démarche globale tout le processus innovatif, en ce compris la phase initiale de conception – non technologique – jusqu'à l'évaluation des conditions de gérabilité dans le temps des systèmes mis en œuvre.

Dans ce cadre, les organismes utilisateurs partent d'une problématique fonctionnelle - organisation en réseau, diffusion partagée d'informations, promotion de services, ... - et disposent des moyens – humains, en temps – pour trouver des solutions adaptées à leurs modes de fonctionnement spécifique. Les partenariats constitués fonctionnent de façon telle que les prestataires techniques ne remplissent pas un cahier de charge figé au départ du projet mais interagissent tout au long du projet avec les organismes utilisateurs pour adapter les outils techniques aux contraintes organisationnelles. De plus, ce type de projet doit permettre aux organisations du secteur d'acquérir une expertise technique propre, de nature à leur permettre, au terme du projet, de conserver la maîtrise des applications développées.

Comme dans les autres champs sectoriels, les projets mis en œuvre dans le programme ne se substituent pas aux politiques menées par les autres niveaux de pouvoir subsidiants, mais, au travers d'une démarche expérimentale, viennent en appui de celles-ci.

Les projets d'application chercheront notamment à renforcer, par le recours aux nouveaux outils télématiques :

- la coopération entre organismes du secteur, en particulier en matière de multilinguisme,
- la mise en commun de ressources (expertise technique, formation, ...) et de compétence,
- la convergence entre la maîtrise des supports (amélioration de l'usage de sites WEB comme outil de coopération et de promotion, ...) et la maîtrise des contenus (quels contenus pour quels usages ?, personnalisation des informations en fonction des catégories d'utilisateurs internes et externes, ...).

4. CONTRIBUTION A LA CONSOLIDATION D'APPLICATIONS SPECIFIQUES DEVELOPPEES DANS LA COMMUNAUTE UTILISATRICE DE BELNET

Depuis 1993, le réseau Belnet fournit une infrastructure de communication performante dédiée au monde de la recherche et à de nombreuses institutions publiques.

A l'offre d'une infrastructure de plus en plus performante – en terme de débits, d'ancrage international, de fiabilité et de sécurité – doit être couplée l'existence d'une communauté utilisatrice soucieuse de développer des applications coopératives sur des problématiques communes.

Des groupes de travail et des projets spécifiques ont déjà été initiés dans des domaines tels que la coopération inter-bibliothèques, la biodiversité ou la valorisation du patrimoine culturel. Cette dynamique devrait être approfondie au travers de nouveaux domaines d'application.

Cette démarche devrait être complétée par des projets visant à développer des services génériques communs et accessibles à tous les utilisateurs du réseau : applications sécurisées, problématiques des droits et obligations des intervenants sur le réseau, accès multilingues à des thesaurus et des répertoires unifiés, ...

Dans ce contexte, les universités constituent certainement des leviers par lesquels des opportunités de coopération peuvent se développer avec des partenaires connectés à Belnet en dehors des sphères académiques.

II.2.4. Comité de suivi de chaque projet

Chaque projet est doté d'une structure d'accompagnement, appelée « comité de suivi du projet » composée de représentants des organismes utilisateurs qui participent au projet, d'experts externes et, le cas échéant, de représentants des bénéficiaires finaux de l'application développée.

Cette structure est appelée à rendre un avis régulier aux SSTC sur les orientations du projet.

II.2.5. Pôle d'expertise associé au projet (facultatif)

A chaque projet peut être associé un pôle d'expertise, composé de centres de recherche non-marchand, notamment universitaires.

Le pôle d'expertise n'apporte pas de contribution directe aux tâches du projet applicatif : il travaille sur des problématiques plus larges, liées à la thématique du projet applicatif mais dans une perspective de contribution plus théorique et plus transversale liée aux conditions de développement de la société de l'information.

L'adjonction d'un pôle d'expertise au projet applicatif est facultative.

III. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

III.1. CALENDRIER GENERAL

Les projets mis en œuvre dans le cadre du programme sont identifiés sur la base de deux appels publics à propositions publiés au Moniteur belge. Le premier train de projets a été lancé sur la base de l'appel à propositions publié en novembre 2000. La publication du second appel à propositions est prévue pour septembre 2002. Le lancement du second train de projets est planifiée pour 2003.

Cette formule permet de répartir les projets en fonction de l'évolution des technologies et des initiatives publiques prises en la matière par les autres niveaux de compétence.

Chaque projet est mis en œuvre en deux phases (en principe de deux ans). Au terme de la première phase, une évaluation externe est organisée, laquelle rend un avis sur la qualité des travaux réalisés lors de la première phase et la capacité du partenariat à poursuivre le projet. Le cas échéant, un projet peut être stoppé en fin de première phase ou appelé à être réorienté pour tenir compte de l'évolution du contexte (au niveau technologique, en matière de politiques menées par ailleurs). Il peut également être envisagé de modifier la composition du partenariat pour répondre aux avis émis par les évaluateurs externes ou à la demande du partenariat initial. (*Cf. Annexe 2, Calendrier général du programme*).

III.2. MOYENS BUDGETAIRES DISPONIBLES

Le programme est doté d'un budget pluriannuel (2001-2008) de 15,24 millions EUR pour le financement des projets, réparti en deux trains de projets : 6,94 millions EUR disponible en 2001 pour le premier train de projets et 8,3 millions EUR disponible en 2003 pour le second train de projets.

Le financement octroyé aux participants couvre les coûts directs (personnel, fonctionnement et équipement) occasionnés par les projets durant toute leur durée.

III.3. APPELS PUBLICS A PROPOSITIONS

Un dossier d'information à l'usage des répondants est établi lors de chaque appel à propositions, qui fournit l'ensemble des indications quant à la manière d'introduire une proposition.

Les propositions introduites en réponse aux appels doivent fournir, outre une description détaillée des objectifs poursuivis et des moyens préconisés, une planification pertinente des travaux. Chaque proposition doit définir des modalités précises de collaboration entre partenaires, ce qui implique une répartition claire des tâches, des modalités adaptées de reporting ainsi que la mise sur pied d'un comité de suivi du projet.

III.4. PROCEDURE DE SELECTION DES PROJETS

Les propositions reçues lors de chaque appel sont soumises à une évaluation par des experts indépendants qui en évaluent la pertinence sur une base non comparative.

L'évaluation des experts étrangers porte sur :

- l'adéquation de la proposition aux principes de mise en œuvre établis dans le cadre général du programme (caractère IN ou OUT of scope),
- la pertinence et la faisabilité de la proposition, du point de vue technique et fonctionnel, notamment en matière de complémentarité entre maîtrise des supports et maîtrise des contenus,
- la qualité du partenariat, en particulier du point de vue du rôle dévolu aux utilisateurs, de la présence des compétences nécessaires du point de vue technique et managérial,
- la pertinence, le cas échéant, du pôle d'expertise,
- le caractère potentiellement transférable du projet dans d'autres champs d'application, et de la qualité des actions de valorisation du projet pour y parvenir,
- l'adéquation des moyens (financiers, humains, temporels, ...) requis pour la mise en œuvre du projet.

Le résultat de cette évaluation est transmise au comité interdépartemental du programme. Ce comité est composé de représentants des services publics fédéraux, de l'agence pour la Simplification administrative, des établissements scientifiques fédéraux et du réseau Belnet.

Le Ministre de la Recherche scientifique décide de la sélection des projets sur la base d'avis remis par le comité d'accompagnement interdépartemental du programme. Ce comité assiste les SSTC dans la mise en œuvre du programme, y compris dans sa valorisation finale.

ANNEXE 1 - LISTE EXHAUSTIVE DES ETABLISSEMS SCIENTIFIQUES FEDERAUX

- **Etablissements scientifiques relevant du Ministre qui a la Politique scientifique dans ses attributions :**
 - Archives Générales du Royaume ,
 - Bibliothèque Royale de Belgique ,
 - Institut d'Aéronomie spatiale de Belgique ,
 - Institut royal des Sciences naturelles de Belgique ,
 - Institut Royal du Patrimoine artistique ,
 - Institut Royal météorologique de Belgique ,
 - Musée Royal d'Afrique centrale ,
 - Musées Royaux d'Art et d'Histoire ,
 - Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique ,
 - Observatoire Royal de Belgique,
 - Centre d'Etudes et de Documentation Guerre et Sociétés Contemporaines.

- **Etablissements scientifiques relevant du Ministre qui a la Santé publique dans ses attributions :**
 - Institut scientifique de Santé publique - Louis Pasteur.
 - Le Centre d'Etude et de Recherches vétérinaires et agrochimiques (sous Réserve).

- **Etablissements scientifiques relevant du Ministre qui a la Justice dans ses attributions :**
 - Institut national de criminalistique et de criminologie.

- **Etablissements scientifiques relevant du Ministre qui a la Défense nationale dans ses attributions :**
 - Musée Royal de l'Armée et d'Histoire militaire.

ANNEXE 2 - CALENDRIER INDICATIF DE MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME

| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-----------------------|--|------------------|---|--------------------|------|--------------------|------|------|------|
| | décision du Conseil des ministres 20/7/2000 | | | | | | | | |
| | conférence de lancement 17/11/2000 | | | | | | | | |
| 1er train de projets | 1er appel à proposition 1/11/2000 | | | | | | | | |
| | | phase 1 (2 ans) | | | | | | | |
| | | | | évaluation phase 1 | | | | | |
| | | | | Phase 2 (2 ans) | | | | | |
| 2ème train de projets | | | 2ème appel à propositions (prévu 9/2002) | | | | | | |
| | | | | Phase 1 (2 ans) | | | | | |
| | | | | | | évaluation phase 1 | | | |
| | | | | | | phase 2 (2 ans) | | | |
| VALORISATION | | | | | | | | | |