

## **Cahier n° 22 du C.I.R.B.**

### **IRISbox**

#### **Le guichet électronique sécurisé en Région de Bruxelles-Capitale**

---

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

**DECEMBRE 2002**

**C.I.R.B.**

Adresse : Avenue des Arts 20  
Bte 10  
1000 - Bruxelles

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

Directeur Général M. Hervé FEUILLIEN  
Directeur Général Adjoint M. Robert HERZEELE

E-mail : [hfeuillien@cirb.irisnet.be](mailto:hfeuillien@cirb.irisnet.be)  
E-mail : [rherzeele@cibg.irisnet.be](mailto:rherzeele@cibg.irisnet.be)

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

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

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

Le **C.I.R.B.** a été chargé par le Gouvernement Régional de l'implémentation de l'E-Government dont le principal objectif est l'amélioration du service rendu par les administrations au citoyen. A cet fin, il représente la Région au sein des groupes de travail et de coordination E-Government mis en place au niveau fédéral et assure la gestion du site Portail de la Région de Bruxelles-Capitale : [www.bruxelles.irisnet.be](http://www.bruxelles.irisnet.be).

# TABLE DES MATIERES

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
<b>UN GUICHET ELECTRONIQUE ? .....</b>	<b>6</b>
<b>LA SOLUTION PROPOSEE POUR LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE .....</b>	<b>8</b>
Le contexte .....	8
Description du guichet IRISbox .....	9
Des formulaires intelligents et interactifs .....	10
Le partenaire technologique .....	12
Les décisions du Gouvernement bruxellois .....	12
<b>IMPLEMENTATION DU GUICHET ELECTRONIQUE DANS VOTRE COMMUNE. 13</b>	<b>13</b>
Etape 1 : La signature des contrats .....	13
Etape 2 : L'analyse fonctionnelle .....	14
Etape 3 : La définition des besoins .....	14
Etape 4 : La réalisation des formulaires .....	15
Etape 5 : Intégration dans le back-office .....	15
Etape 6 : L'intégration du guichet dans le site web communal .....	16
Etape 7 : Proposer un paiement en ligne .....	16
Etape 8 : La formation .....	17
Etape 9 : Le marketing et la communication .....	18
<b>EVALUATION DE L'APPLICATION DE GUICHET ELECTRONIQUE .....</b>	<b>19</b>
Le rapport d'évaluation du C.I.R.B. ....	19
<b>DEVELOPPEMENTS FUTURS .....</b>	<b>22</b>

## Avant-propos

Depuis maintenant quinze ans, le C.I.R.B. est l'acteur du changement en Région de Bruxelles-Capitale en introduisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication à tous les niveaux de pouvoirs.

Les gouvernements successifs ont poursuivi une politique de modernisation des outils de gestion informatique et grâce à l'Union Européenne, le C.I.R.B. a pu déployer dès 1994 les outils liés à Internet.

Le développement rapide du courrier électronique – 7.000 agents régionaux et locaux utilisent le service mail du C.I.R.B. – la création et l'hébergement de sites Web dans le nom de domaine « irisnet.be » - 94 sites hébergés sur les serveurs du C.I.R.B. – ont convaincu les autorités régionales de l'interopérabilité des administrations entre elles à travers le réseau à large bande IRISnet.

Malgré les résistances inévitables au changement dans un processus de modernisation, le C.I.R.B. a pu convaincre ces dernières années un certain nombre d'acteurs régionaux et locaux de mettre en ligne des services répondant aux attentes des citoyens et des entreprises.

Nous avons clairement évoqué un échec possible de l'E-Government lors de notre conférence annuelle de 2001 si nous ne prenons pas en compte les besoins des pouvoirs locaux. En effet, comment réussir cette mutation de notre administration, de l'ouvrir vers le citoyen, si nous oublions les principaux acteurs du contact citoyen : les communes de Bruxelles ?

60 % des contacts entre un citoyen et une administration se passent au niveau local.

C'est dans ce cadre qu'est né le projet IRISbox, à savoir mettre à disposition des formulaires administratifs en ligne.

Le C.I.R.B. avait relevé ce pari depuis 1997 mais il s'agit maintenant d'aller encore plus loin et d'intégrer à ce service de formulaire en ligne un système sécurisé de messagerie électronique, l'élément indispensable permettant de garantir la sécurité des transactions et le paiement en ligne.

Le partenariat conclu entre le C.I.R.B. et BPG e-Services, approuvé par le Gouvernement Régional le 13 novembre 2002, permet la création du service IRISbox et le déploiement de cette solution au niveau régional. Le Ministre-Président a rencontré ce besoin en finançant pour toutes les communes de la Région de Bruxelles-Capitale l'accès aux services IRISbox.

Grâce à cette logique cohérente, la Région de Bruxelles-Capitale, à savoir l'ensemble de ses citoyens, pourront avoir accès à ce service sécurisé. Il pourra être implanté dans les 19 communes de Bruxelles dans un délai extrêmement court et le C.I.R.B. assistera celles-ci dans l'intégration de cette solution dans leur back-office.

La solution globale que le C.I.R.B. est chargé de mettre en œuvre parachève le processus d'E-Government mis en place dans notre Région :

- généralisation du courrier électronique dans les administrations ;
- site Web interactif à travers un site portail [www.bruxelles.irisnet.be](http://www.bruxelles.irisnet.be) ;
- des services aux citoyens implantés au niveau local ;
- un réseau à large bande permettant l'interopérabilité des données ;
- et enfin une messagerie sécurisée et un système de paiement.

Oui, nous pouvons le dire, la Région de Bruxelles-Capitale a pris la tête de la politique E-Government de notre pays et nous en sommes l'acteur principal.

Robert HERZEELE  
Directeur Général Adjoint

Hervé FEUILLIEN  
Directeur Général

# Un guichet électronique ?

Un guichet électronique, comme un guichet traditionnel, permet aux citoyens, entreprises et administrations d'échanger des informations. Cet échange d'informations, administratives (certificat, extrait d'acte...) ou pratiques (collecte de déchets, inscription à des stages...) se fait généralement grâce à un formulaire. Ce formulaire, toujours sur un support en papier, peut facilement se transposer sur un support électronique.

Le guichet électronique doit permettre de :

- donner de l'information à l'utilisateur;
- gérer efficacement une demande de formulaire;
- si possible, un « pré-remplissage » avec les données concernant le demandeur dont l'administration dispose déjà ;
- le remplissage du formulaire par l' utilisateur avec une assistance en ligne;
- la validation du formulaire;
- la présentation du document rempli et validé au demandeur, suivi de l' acceptation et de la signature;
- une homogénéisation des formulaires au plan sémantique (cohérence des éléments) et au plan de la présentation (charte graphique);
- coexistence avec les supports et procédures classiques (papier, fax, téléphonie) de gestion de formulaires;
- l' archivage des documents
- si possible, l'intégration de ces données dans le système informatique du service concerné.

**Un guichet électronique peut être comparé à la version électronique d'un guichet traditionnel.**

La délivrance d'un document au guichet d'une administration se passe généralement en 9 étapes qui se retrouvent de manière identique dans un guichet électronique.

Etape 1 : Le citoyen se rend au guichet de son administration.

[Le citoyen se rend sur le site Internet de son administration.](#)

Etape 2 : Le citoyen s'authentifie en montrant sa carte d'identité au préposé.

[Le citoyen s'authentifie en tapant son nom d'utilisateur et son mot de passe.](#)

Futur : le citoyen s'authentifie en introduisant sa carte d'identité électronique dans le lecteur de son ordinateur
---

- Etape 3 : Le citoyen explique au préposé la démarche qu'il veut entreprendre.  
Le citoyen se renseigne sur la démarche qu'il doit entreprendre grâce au menu d'aide en ligne disponible sur le site.
- Etape 4 : Le citoyen reçoit et remplit le formulaire correspondant à sa demande.  
Le citoyen sélectionne le bon formulaire et remplit les champs manquants (ce que l'administration connaît de lui est déjà rempli : nom, prénom, adresse officielle).
- Etape 5 : Le citoyen signe le formulaire et le rend au préposé.  
Le citoyen valide le formulaire, le formulaire est envoyé automatiquement au préposé par courrier électronique.
- Etape 6 : Le préposé prend le formulaire de demande et traite la demande du citoyen.  
Le préposé reçoit le formulaire de demande dans sa boîte de courrier électronique et traite la demande du citoyen.

Futur : intégration back-office, l'application du service concerné traite automatiquement la demande sur base des données électroniques reçues du formulaire et des connexions qu'elle établit avec les autres bases de données (RN, Sécurité Sociale...)

- Etape 7 : Le cas échéant, le préposé demande au citoyen de payer, souvent directement et en liquide.  
Le cas échéant, le citoyen effectue un paiement en ligne.
- Etape 8 : Le préposé donne une preuve au citoyen que celui-ci a bien effectué telle demande à tel moment.  
Le citoyen reçoit également, comme le préposé, son formulaire de demande dans sa boîte de courrier électronique. Cette copie exacte de la demande étant la preuve que cette demande a bien été effectuée.
- Etape 10 : Si la demande peut être réalisée instantanément, le préposé donne le document commandé directement au citoyen. Dans le cas contraire, le citoyen devra repasser à la maison communale.  
Le préposé traite cette demande au moment qui lui convient, met le document sous enveloppe et l'envoie au domicile du demandeur, qui le reçoit dans les 3 jours.

Futur : envoi du document non pas au citoyen mais, sur demande de ce dernier, le préposé transmet directement le document à l'organisme qui en a besoin (Sécurité Sociale, autre administration, employeur...).

# La solution proposée pour la Région de Bruxelles-Capitale

## Le contexte

Dans le contexte de la mise en place d'un réseau à large bande dans la Région bruxelloise, le C.I.R.B. développe toute une série d'applications de type E-Government. Celles-ci ont en commun l'objectif de simplifier les procédures administratives en les dématérialisant. Le C.I.R.B., dans le cadre de sa mission de promotion et de guidance informatique vis-à-vis des pouvoirs locaux, et dans le contexte de la mise en place d'un réseau à large bande à Bruxelles, s'est vu confier un nouvel appel à propositions pour développer des projets télématiques utilisant le réseau IRISnet (Plan Triennal II, 2001-2003).

BPG e-Services, une filiale de La Poste, a annoncé en mai 2001 la création d'une plateforme de communication électronique permettant aux citoyens et aux organisations de s'identifier et de communiquer via Internet en toute sécurité grâce à une boîte postale électronique certifiée. Le projet devait comprendre une messagerie électronique permettant d'identifier l'émetteur et le récepteur, des possibilités de commander et de remplir des formulaires électroniques intelligents en ligne (le guichet électronique), de payer des factures à des organismes associés au projet, etc.

La partie « guichet électronique » met à disposition des habitants de la commune des formulaires électroniques intelligents et sécurisés et doit donc permettre :

- Au citoyen d'effectuer un **paiement** électronique sécurisé en ligne dans le cas de formulaires payants ;
- Une **authentification** du citoyen par une procédure d'enregistrement de niveau 3 (la plus élevée) ;
- Un **envoi sécurisé** de ces formulaires vers une adresse électronique de la Commune ;
- L'envoi des demandes de formulaires à la Commune dans un format permettant **l'intégration des données** dans le back-office (standard XML<sup>1</sup>) ;

Les communes doivent en permanence améliorer le service qu'elles offrent aux citoyens. Et s'il existe une demande pour la délivrance de documents administratifs en ligne, elles se doivent de pouvoir y répondre. Cette dématérialisation s'accompagne d'un toilettage des formulaires visant à simplifier ceux-ci. Une analyse fonctionnelle du back-office, préalable au lancement du projet, devrait permettre une amélioration des procédures (« workflow »).

---

<sup>1</sup>XML (eXtensible Markup Language) est un langage de description et d'échange de documents structurés. XML se positionne de plus en plus comme le standard de structuration et d'échange de données. Il existe une très bonne définition du format XML sur le site de l'agence wallonne des Télécommunications (AWT), qui lui a dédié une fiche technique : <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-T9-1>, ainsi que sur le site de l'ATICA : <http://www.atica.pm.gouv.fr/dossiers/documents/lettreXMLrepertoire.shtml>



## **Description du guichet IRISbox**

Le guichet électronique régional bruxellois, IRISbox, repose sur une application développée par BPG e-Services<sup>2</sup>, une filiale de la Poste. En effet, mis à part des problèmes d'accessibilité (Netscape, nombre de langues disponibles et présentation spécifique pour les mal-voyants), qui devraient être résolus bientôt, cette application est ce que l'on fait de mieux sur le marché. Il n'existe pas, à notre connaissance, de guichet électronique aussi complet (authentification de niveau 3, paiement), aussi ergonomique (plusieurs niveaux d'intelligence dans les formulaires) et novateur (intégration XML dans le back-office).

Le socle de cette application est un service de **messagerie électronique sécurisé et authentifié**. Sur base de ce socle sont proposés d'autres services à valeur ajoutée pour le citoyen et l'entreprise : la commande de formulaires en ligne, l'envoi électronique de factures (non encore disponible) et bientôt le recommandé électronique. A cette sécurisation et authentification des communications électroniques viendront se greffer d'autres projets spécifiques, dont le principal est la future carte d'identité électronique.

Le système d'authentification des internautes repose sur une procédure d'enregistrement rigoureuse. Cette procédure consiste à vérifier en « face-à-face » l'identité de l'internaute avant de lui donner son mot de passe qui lui permettra d'envoyer des messages électroniques de manière « authentifiée ».

Sans ce face-à-face, il s'agit d'un niveau de sécurité 2 si les données officielles sont vérifiées et d'un niveau de sécurité 1 si l'utilisateur entre lui-même ses données sans qu'elles soient vérifiées. Dans le cadre des projets E-Government, le niveau 3 est recommandable.

Cet **enregistrement** est réalisé dans les bureaux de poste, mais pourrait être réalisé par la commune elle-même. C'est le cas actuellement dans la commune pilote<sup>3</sup>. Durant une période test de 5 mois (10/02/2002 – 07/07/2002), 823 personnes se sont enregistrées dans les 3 bureaux de poste de Woluwe-Saint-Pierre accrédités à le faire et 50 personnes se sont enregistrées au guichet de la commune<sup>4</sup>. Pour les communes, il s'agit d'une préparation à l'enregistrement prévu pour la carte d'identité électronique. Plus le nombre de points d'enregistrement est élevé, plus le guichet électronique IRISbox a des chances de succès. Cela reste cependant une charge supplémentaire de travail non rétribuée pour la commune, et c'est pourquoi, dans un premier temps, nous déconseillons aux communes de devenir autorité d'enregistrement dans le cadre du projet IRISbox.

Les administrations seront également enregistrées, selon une procédure tout aussi rigoureuse, mais mise en place différemment : d'une part, le compte de messagerie de la commune qui recevra les formulaires est un compte « multiple user » où plusieurs utilisateurs seront mandatés pour la commune. Et d'autre part, c'est le C.I.R.B. (et non la Poste) qui procédera à cet enregistrement puisque, comme spécifié dans sa mission<sup>5</sup>, c'est

---

<sup>2</sup> BPG pour **Belgian Post Group**

<sup>3</sup> L'AC signe un contrat avec BPG e-Services (« Contrat Autorité d'Enregistrement Accrédité ») et doit respecter des règles strictes (ex : « Description des exigences en matière de preuve d'identité »).

<sup>4</sup> En réalité, 5 bureaux d'enregistrement existent actuellement à Woluwe-Saint-Pierre (le service Population et 4 bibliothèques) et ceux-ci n'ont démarré leur activité qu'à partir de juin 2002 (et non février 2002 comme les bureaux de poste).

<sup>5</sup> Mission du C.I.R.B. dans le cadre du réseau à large bande : « Dans ce cadre, le Centre assumera les responsabilités liées à la reconnaissance au niveau régional de la signature électronique et accréditera les fonctionnaires régionaux et communaux disposant de la signature électronique dans le

le C.I.R.B. qui jouera le rôle d'autorité d'enregistrement pour toutes les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale.

Voici comment fonctionne ce guichet électronique :



Les citoyens obtiennent, après enregistrement auprès d'un bureau de poste, un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ils se rendent sur le site de la commune, sélectionnent le formulaire électronique intelligent adéquat (1) et après l'avoir rempli en ligne (2), paient si c'est une formalité habituellement payante (3). Ce formulaire est alors automatiquement envoyé de manière sécurisée et authentifiée aux services de Population et d'Etat Civil de l'administration communale (4) et ensuite archivé (5). Ce courrier électronique comprend 2 fichiers attachés : un fichier en format XML et un fichier en format PDF.

Grâce au Postmark, le cachet de la Poste dans le monde électronique, cet envoi est certifié, ce qui signifie qu'on est certain de :

- l'authentification de l'expéditeur du message
- du moment de l'envoi
- de l'intégrité du message

Le PDF permet à l'administration communale de traiter la demande de l'utilisateur. Le fichier XML pourra bientôt être intégré directement dans le back-office de la commune et traité automatiquement. Si le formulaire est payant, le citoyen utilise le module de paiement développé par la société Ogone<sup>6</sup>, qui joue le rôle d'intégrateur et propose un paiement pour les banques Dexia, KBC, BBL et les cartes de crédit Visa et Mastercard.

### **Des formulaires intelligents et interactifs**

Selon leur interactivité, on peut identifier six types de formulaires<sup>7</sup> :

**Type 1** : Les formulaires que le citoyen peut télécharger à titre indicatif : ils sont identiques à ceux qui sont fournis par l'administration, mais ils ne sont pas "conformes", parce qu'il faut un papier spécial, un cachet, etc.

**Type 2** : Les formulaires que le citoyen peut télécharger et imprimer, ensuite compléter à la main et renvoyer au service compétent par la poste.

**Type 3** : Les formulaires que le citoyen peut télécharger, ensuite compléter sur PC, puis imprimer et envoyer par la poste.

---

cadre de la loi fédérale relative à l'activité des prestataires de services de certification de l'utilisation de signature électronique (Arrêté Ministériel, Bruxelles 9 mai 2000).

<sup>6</sup> [www.ogone.be](http://www.ogone.be)

<sup>7</sup> D'après la typologie reprise sur le site belge de la simplification administrative : <http://www.sav.fgov.be/>

**Type 4** : Les formulaires que le citoyen peut télécharger, qui sont partiellement complétés avant de lui parvenir (il faut évidemment pour cela qu'il soit identifié et que l'administration qui les lui envoie possède certaines informations sur lui). Il peut alors compléter le reste du formulaire, puis l'imprimer et le renvoyer par la poste.

**Type 5** : Les formulaires que le citoyen peut télécharger, compléter sur PC, puis renvoyer par e-mail.

**Type 6** : Les formulaires que le citoyen peut remplir en ligne : c'est en réalité un formulaire qui reste auprès du pouvoir dispensateur et qui n'est qu'une interface directe vers une banque de données. Ici aussi, il faut que son interlocuteur ait les moyens matériels et logiciels correspondants.

Dans le cadre du projet IrisBox, il s'agit d'un formulaire que le citoyen peut remplir afin de faire officiellement une demande de document administratif en ligne (certificats, extraits d'actes, etc.). Actuellement il ne s'agit pas encore de documents officiels que l'administration enverrait électroniquement. En effet, la législation actuelle impose encore que l'extrait soit imprimé sur papier, cacheté du sceau de la commune, signé par un représentant de l'administration communale et envoyé par courrier classique au requérant.

Il s'agit donc ici de formulaires de type 5, avec, en plus, un pré-remplissage (« pre-filling ») reprenant les données personnelles du citoyen (nom, prénom, adresse). Ces données proviennent de la base de données élaborée au moment de son inscription, ce qui permet au citoyen de ne pas encoder perpétuellement les mêmes données, déjà à disposition de l'administration.

Les formulaires développés dans le cadre du présent projet peuvent comporter jusqu'à 7 niveaux d'intelligence :

- **Remplissage obligatoire des champs** : Remplissage manuel ou via des listes déroulantes.
- **Vérifications d'intégrité** : Formats (dates, compte bancaire), tests logiques.
- **Calculs automatiques** : Opérations arithmétiques.
- **Aide en ligne** : Par le biais de boutons ou lorsque l'utilisateur effectue certaines actions.
- **Barres d'outils spécifiques** : En fonction du formulaire. Exemple : zoom, calculatrice, calendrier, ...
- **Liens vers la base de données d'enregistrement** : Le document est pré-rempli avec les éléments récoltés lors de l'inscription.
- **Liens vers des bases de données externes** : Recherche d'information complémentaire sur base du profil utilisateur, remplissage automatique de certains champs.

L'utilisation de ces formulaires intelligents s'appuie sur le format d'échange de données XML qui présente de nombreux avantages : la flexibilité, la séparation du contenu et de la présentation, la simplicité et la lisibilité, l'adaptation aux échanges de données entre applications, le maintien de la pérennité du contenu.

Dans le cadre des formulaires électroniques intelligents, l'apport fondamental est donc de pouvoir distinguer la forme du formulaire et le contenu des champs, ce contenu pouvant être intégré directement et automatiquement dans une base de données ou dans tout autre système / application informatique.

## Le partenaire technologique

**BPG e-Services**, une filiale de la Poste, et a pour mission de développer les métiers électroniques du groupe. L'application sur laquelle repose IRISbox a été lancée en mai 2001, avec un budget de 25 millions d'euros répartis sur deux ans. BPG e-Services espère ainsi se moderniser et entamer une reconversion certainement nécessaire étant donné l'évolution vers une société électronique où le papier et les lettres classiques auront de moins en moins leur place.

Au départ, le système propose une infrastructure PKI reposant sur une signature électronique assez simple, un mot de passe et un enregistrement rigoureux des utilisateurs. Pour renforcer la sécurité technique et juridique du processus, l'expéditeur du message utilise un certificat électronique, garantissant la concordance entre l'encryptage du message (clé publique / clé privée) et l'identité de son émetteur. **La joint-venture avec E-Trust** permet d'aller plus loin dans la sécurité des échanges et d'obtenir une dimension internationale.<sup>8</sup>

BPG e-Services positionne son système comme une solution préalable à la **carte d'identité électronique**, mais qui s'y adaptera une fois que celle-ci sera généralisée. Sachant que le leader du consortium "certification" pour la carte d'identité électronique n'est autre que la joint venture PostBox-E-Trust, cette transition vers la carte d'identité électronique se fera d'autant plus facilement.<sup>9</sup>

## Les décisions du Gouvernement bruxellois

Vu l'intérêt et la qualité attendue de cette application, le C.I.R.B. a soutenu la Commune de Woluwe-Saint-Pierre, en qualité de Commune pilote, dans l'implémentation de ce service.

Celui-ci fut inauguré le 18 février 2002. La période d'évaluation de 4 mois a débuté en mars 2002 et s'est clôturée en juin 2002. Le Conseil des Ministres du 20 juin 2002 chargeait le C.I.R.B. de lui faire un rapport, pour septembre 2002, sur les intégrations possibles entre ce projet et les projets du plan triennal 2 déposés par les communes relatif au guichet électronique. Un rapport d'évaluation fut rédigé en août 2002.

Ce rapport d'évaluation, ainsi qu'une note sur l'intégration possible de l'application et les projets de guichet électronique remis lors de l'appel à propositions du plan triennal 2, ont été présentés au Conseil des Ministres du 13 novembre 2002.

---

<sup>8</sup>En juin 2002, les conseils d'administration respectifs de Belgacom et de la Poste ont approuvé le projet de créer une joint venture à 50/50 qui regroupe les activités de leurs filiales « électroniques » actuelles dans les domaines concernés. La création de cette nouvelle société (et donc son nom) ne sont pas encore officiels.

<sup>9</sup> Le Conseil des Ministres (27 septembre 2002) a fait son choix par rapport à la conception, la personnalisation, l'initialisation et la distribution de la carte d'identité électronique, de même en ce qui concerne la fourniture de services de certification. La partie « carte » du projet a été confiée à la société Zetes et la partie « certification » à la Poste-Belgacom (et Ubizen).

Dans cette décision, le Gouvernement autorise le Centre d' Informatique pour la Région bruxelloise:

- à signer une convention de partenariat non exclusive avec BPG e-Services. Cette convention offrira des garanties en terme de continuité de service et de publicité et proposera un contrat-type, contrat qui sera identique pour toutes les communes de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à lancer un appel à proposition afin que les communes n' ayant pas remis de proposition dans le cadre du plan triennal II et II bis, puissent remettre une proposition de guichet électronique dans le cadre d' un plan triennal III, l' objectif étant d' avoir un guichet électronique dans toutes les communes de la Région pour 2004.

## Implémentation du guichet électronique dans votre commune

Afin de mieux cerner les implications d'un tel projet, les différents composants et étapes qu'implique la mise en place d'un guichet électronique, voici un aperçu du processus d'implémentation de ce guichet dans votre commune.

### **Etape 1 : La signature des contrats**

Chaque commune qui désire avoir un guichet électronique devra signer un **contrat utilisateur** avec BPG e-Services. Ce contrat définit de manière précise le service et se divise en plusieurs parties :

- Conditions générales relatives à un compte « multiple users »
- Conditions particulières pour l'utilisation du secure messaging multiple user
- Conditions particulières pour la création et mise à jour de formulaires électroniques
- Conditions particulières pour la publication de formulaires électroniques
- Conditions particulières pour le service de paiement en ligne Ogone

Ce contrat s'intègre dans une **convention de partenariat** signée entre le C.I.R.B. et BPG e-Services en novembre 2002. Cette convention permet au C.I.R.B. d'offrir aux communes bruxelloises un service de guichet électronique plus intéressant d'un point de vue fonctionnel et tarifaire : IRISbox, le guichet électronique pour la Région de Bruxelles-Capitale. Les avantages sont :

- Diminution du prix
- Définition d'un forfait comprenant le prix du module de paiement électronique, la création, l'hébergement et la maintenance des formulaires
- Garanties en termes de continuité de service
- Possibilité de synergie (un formulaire identique décliné pour chaque commune)
- Gestion de l'aspect formation du personnel de la commune

Mais surtout, pour les communes ayant remis un appel à propositions dans le cadre du plan triennal II et II bis, le C.I.R.B. s'est engagé à subventionner totalement l'utilisation du guichet électronique pour deux ans à partir de la signature du contrat de la commune avec e-Services. Cet aspect sera détaillé dans la **convention générale relative au plan triennal** qui liera le C.I.R.B. et la commune. Les communes n' ayant pas remis de projet dans le plan triennal II pourront le faire, et ainsi bénéficier des mêmes conditions, dans le futur plan triennal III.

## **Etape 2 : L'analyse fonctionnelle**

Une analyse fonctionnelle de la commune est une « photo » de son fonctionnement. Ce type d'analyse a été menée par e-Services de manière très approfondie à Leuven, et la méthodologie, ainsi que les choix effectués, ont été transposés dans les deux autres communes-pilotes (Marche-en-Famenne et Woluwe-Saint-Pierre).

Les éléments d'analyse concernant la présentation légale minimum de certains documents, le prix des documents, le relevé des documents pouvant être commandés par des personnes n'habitant plus la commune, seront utilisés tels quels pour les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Les données relatives au parc informatique, au nombre de PC's, connectés ou non, aux types de logiciels déjà utilisés, ont déjà été recueillies grâce au travail de P. Hannuise (cahier 21 du C.I.R.B. « E-Communes pour la Région de Bruxelles-Capitale ») et seront, dans la mesure du possible et au vu de changements éventuels, réutilisées telles quelles.

Les données touchant à l'organisation des départements concernés (informatique, état civil et population) ainsi qu'au niveau des besoins en formation sont importantes. Ces informations seront collectées par le C.I.R.B. au cas par cas dans chacune des communes, au moyen d'un questionnaire papier et/ou électronique.

L'analyse fonctionnelle est cruciale dans ce genre de projet et doit donner lieu à l'établissement de documents clairs permettant de bien saisir le fonctionnement de l'administration, au risque de devoir, par la suite, réorienter le travail.

## **Etape 3 : La définition des besoins**

La sélection des formulaires à dématérialiser fut réalisée lors de l'implémentation du guichet dans les communes-pilotes. Le choix réalisé se base sur les critères suivants :

- volumes et fréquences de transactions
- degré de complexité
- valeur ajoutée pour le service communal et pour le citoyen.

Après examen de ces questions, il a été convenu que les services « Population » et « Etat civil » seraient sélectionnés et que 10 formulaires électroniques seraient proposés :

### **Etat civil :**

- Extrait d'acte de décès
- Extrait d'acte de divorce
- Extrait d'acte de mariage
- Extrait d'acte de naissance

**Population :**

- Certificat de composition de ménage
- Certificat de nationalité
- Certificat de domicile et de résidence
- Certificat de résidence avec historique de l'adresse
- Certificat de vie

Le formulaire de déclaration de changement d'adresse est également proposé.

**Etape 4 : La réalisation des formulaires**

Dans le service défini par la convention signée par le C.I.R.B. (IRISbox), le prix proposé comprend ces 10 formulaires, à chaque commune de sélectionner ceux qu'elles désirent voir sur son guichet électronique. Une fois la sélection réalisée, les formulaires sont personnalisés (logo et menu d'aide spécifique à la commune) et présentés aux services Etat civil et Population pour validation.

Lors du projet pilote, cette étape de validation des formulaires fut fort longue et s'est prolongée jusque dans la phase d'implémentation pour les communes-pilotes, étant donné que ces formulaires doivent être parfaitement rédigés et présentés dans les deux langues nationales. Cela ne devrait pas être le cas pour les communes suivantes.

Le logiciel (langage de programmation Java Script) utilisé pour créer et éditer les formulaires est développé par la société canadienne « Accelio » (ex-« Jetform »), leader dans son domaine. Les coûts du logiciel d'Accelio sont estimés à 100.000 • pour la solution complète (serveur + éditeur), mais à laquelle peuvent se greffer des modules coûtant environ 25 000 • la pièce. D'où l'importance de renforcer les synergies entre les acteurs de la Région afin de rentabiliser ce genre d'investissement.

En ce qui concerne la maintenance, c'est-à-dire les éventuelles corrections qui pourraient être apportées aux formulaires, le principe du service IRISbox est le suivant :

- Changements « mineurs », in extenso qui concerne le contenu et non la structure du formulaire compris dans le forfait négocié par le C.I.R.B.
- Changements « majeurs », un prix sera calculé en fonction du nombre d'heures de programmation nécessaire (800 • par jour).

**Etape 5 : Intégration dans le back-office**

L'intégration des données dans le back-office (fonctionnement interne) de la commune est une problématique que toutes les administrations qui se lancent dans le E-Government doivent prendre en considération.

Dans le cas d'IRISbox, à chaque demande d'un certificat ou d'un extrait de la part d'un citoyen, un message électronique est envoyé à la commune, message auquel deux fichiers sont attachés. Le premier fichier est en format PDF et peut être imprimé et traité comme le serait un formulaire donné physiquement par le citoyen au guichet de la commune. Le second fichier, en format XML, pourrait être intégré directement dans le back-office de la commune.

« Intégré dans le back-office » signifie que le message en format XML est directement interprété par le logiciel du service concerné, qui vérifie l'exactitude des données, établit les connexions vers le Registre National, prépare et imprime le document. L'employé(e)

communal(e) n'aura plus qu'à l'envoyer. Ce processus permet donc de supprimer une étape de manipulation des données. Dans le cas de figure présenté ici, il faut pour cela que les logiciels utilisés dans les services Etat civil et Population puissent comprendre le message XML envoyé par le guichet électronique.

Pour ce faire, une terminologie commune entre les applications d'une même administration et entre celles des différentes administrations et le monde privé doit être déterminée. Deux groupes de travail ont été mis en place :

- Un groupe technique (FEDICT<sup>10</sup>, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale,...) pour la création du standard
- Un groupe d' utilisateurs (Union des villes, des communes, eServices) pour s' assurer que le standard mis au point corresponde aux besoins.

La nomenclature utilisée par le guichet électronique correspond actuellement avec un type de logiciel utilisé dans le back-office du service de Population. Les premiers tests d'intégration du traitement des messages XML avec ce logiciel étaient prévus pour janvier 2003. Ceux-ci sont retardés jusqu'à ce que les groupes de travail technique et utilisateurs cités ci-avant terminent leur travaux et émettent des recommandations précises.

### **Etape 6 : L'intégration du guichet dans le site web communal**

Chaque formulaire créé pour chaque commune dispose d'une adresse URL propre. Cette adresse peut être facilement intégrée sur n'importe quel site. Lorsque l'on clic sur cette adresse URL, le surfeur est obligé de s'identifier pour accéder au formulaire de son choix : in extenso donner son nom d'utilisateur et son mot de passe.

Cette intégration permet de faciliter la tâche de l'internaute. Lorsqu'il effectue une recherche sur un formulaire précis sur le site de votre commune, il doit pouvoir être redirigé automatiquement vers le bon formulaire sur la plate-forme d'hébergement du formulaire et non devoir sélectionner à nouveau sa langue et le formulaire en question.

Cet aspect d'intégration a été une des revendications importantes du C.I.R.B. Grâce à la convention, ces formulaires peuvent être intégrés sur le site communal, sur le site portail régional et sur le site des services IRISnet.

### **Etape 7 : Proposer un paiement en ligne**

Le paiement en ligne fait intervenir un fournisseur de services de paiement<sup>11</sup> (**Ogone**) et des **organismes bancaires**.

**Ogone** est une solution de paiement conçue par une société spécialisée : Abssys Consulting<sup>12</sup>. Cette solution est intégrée dans le site de l'organisme qui met en vente un bien quelconque. Elle permet à la commune d'automatiser la transmission et le traitement des transactions de paiement par carte de crédit ou par d'autres systèmes (« homebanking ») à partir de son site vers les institutions financières. La commune doit choisir ces institutions financières et ouvrir un compte chez eux.

---

<sup>10</sup> Service Public Fédéral Technologies de l'Information et de la Communication [www.fedict.be](http://www.fedict.be)

<sup>11</sup> En anglais : PSP : Payment Service Provider.

<sup>12</sup> <http://www.abssys.be>



Ogone offre 2 énormes **avantages** : la commande de document en ligne parvient à l'administration uniquement si le paiement est effectué par l'internaute, et l'interface d'administration permet au receveur de gérer électroniquement les paiements effectués. Cependant, l'utilisation d'un intégrateur comme Ogone entraîne des frais d'installation, de location et de transactions, qui doivent être pris en charge par le « commerçant », dans ce cas la commune. Afin de faciliter leur budgétisation et de les diminuer, ces frais seront inclus dans l'offre globale négociée pour la Région dans la convention signée entre le C.I.R.B. et e-Services.

Implémenter un système de paiement en ligne dans une comptabilité communale nécessite des **adaptations** : par exemple, jusqu'à présent, le service « Population » de Woluwe-Saint-Pierre bénéficiait d'une comptabilité interne, mais dépendante de la comptabilité générale. Avec ce principe, c'est le receveur communal qui se chargera de la comptabilité de ce service et toutes les transactions seront dirigées vers un compte unique géré par lui. Des détails que l'on peut considérer comme des réglages sont venus s'ajouter à la complexité existante : le type de facturation<sup>13</sup>, la communication figurant sur les bulletins de virement électronique, la nécessité de vérifier qu'une même personne ne peut effectuer le même achat deux fois<sup>14</sup>, etc.

C'est pourquoi une **formation** d'une demi-journée est prévue pour le receveur communal afin de lui expliquer en détail le fonctionnement d'Ogone, comment il peut se connecter et consulter et gérer ses paiements à tout moment via le site d'Ogone.

Actuellement, **BCC company**, qui offre les cartes visa et mastercard, la **KBC**, la **BBL** et **Dexia** sont les seuls organismes offrant des services bancaires sur Internet, et donc capables de s'associer au projet. Cependant, les banques ont pour politique de prélever sur les e-commerçants (ici les communes) une commission (donc un montant indéfini) d'environ 2% sur les transactions effectuées par « homebanking ». Durant la phase pilote du projet, les trois banques citées ci-avant ont accepté de ne pas prélever de commission. Le C.I.R.B. négocie un tarif préférentiel, voire la gratuité, pour l'ensemble des acteurs régionaux, et continue de rencontrer les banques à ce propos.

## **Etape 8 : La formation**

Une série de formations est prévue pour le personnel en contact direct avec l'application. Pour le projet pilote, ces formations ont porté sur la procédure de traitement des demandes reçues par courrier électronique, sur la procédure d'enregistrement des utilisateurs et sur la fonction d'administrateur local du système. Pour l'implantation du guichet IRISbox dans la Région de Bruxelles-Capitale, 3 formations, dispensées par le C.I.R.B., sont prévues :

**Procédure de traitement des demandes électroniques** : cette procédure inclut la réception de l'e-mail par l'employé, la préparation du document administratif demandé, l'apposition de timbres fiscaux et l'envoi postal. La formation portera sur la familiarisation avec l'outil de messagerie de manière générale et l'utilisation d'un compte de messagerie sécurisé en particulier. Cette formation se fera à destination de 2 employés ainsi que du chef de service des services de Population et d'Etat civil.

---

<sup>13</sup> Le receveur communal a souhaité que la facturation ait lieu périodiquement et a posteriori et non à la source.

<sup>14</sup> Lors de la période de test, il est arrivé qu'une personne, après une mauvaise manipulation, ait commandé deux fois le même document et l'ai payé deux fois.

**Administration des paiements via l'interface Ogone** : l'administration des paiements inclut la connexion sur le site d'Ogone, la visualisation des paiements, de leur statut et du code d'identification, ainsi qu'une éventuelle intégration avec la comptabilité existante. Cette formation se fera à destination du receveur communal.

**La fonction d'administrateur local du système** : selon la taille et la compétence du service informatique de l'administration, le C.I.R.B. aidera et formera si besoin est, la personne compétente à l'administration locale du système au sein de la commune.

### **Etape 9 : Le marketing et la communication**

Lors du projet-pilote, les trois partenaires ont tenu à communiquer au public l'existence du guichet électronique. BPG e-Services, toujours dans son optique commerciale, a déployé une campagne publicitaire comprenant un affichage dans les abribus, des spots radiodiffusés et des insertions dans le journal local.

L'administration communale, quant à elle, a organisé une conférence de presse doublée d'une présentation à la population de son guichet électronique, suivie de l'inauguration de la nouvelle version de son site web.

Le C.I.R.B. a mis en ligne sur son site web une description de l'application et a organisé un séminaire d'information auprès des communes ayant remis un projet de guichet électronique dans le cadre du plan triennal II<sup>15</sup>.

La communication interne d'une administration est très importante et souvent négligée. Dans le projet-pilote, un point qui a parfois ralenti le travail a été la réticence de certaines personnes travaillant à l'administration communale de Woluwe-Saint-Pierre. Si le responsable informatique a immédiatement vu l'intérêt du projet, le personnel des départements concernés n'a peut-être pas été suffisamment bien informé et préparé au changement et à la surcharge de travail temporaire causée par l'implémentation du guichet électronique dans ses méthodes de travail.

Cet aspect doit se régler avant le commencement du projet d'implémentation. C'est l'objet de la réunion d'information organisée par le C.I.R.B. ce 17 décembre 2002.

Dans la convention signée entre le C.I.R.B. et BPG e-Services, un article concerne les actions de communication et de promotion, dans lequel il est prévu de proposer aux communes des outils afin de les aider à promouvoir le service auprès des citoyens : réalisation et production aux frais de BPG e-Services d'affiches, de panneaux, mise à disposition d'hôtesse dans le cadre d'événements, possibilité de campagne de « Direct mailing », mise à disposition d'une bache pour la façade de la maison communale.

---

<sup>15</sup> « Le guichet électronique », réunion d'information, CIRB, 24 mai 2002.

# Evaluation de l'application de guichet électronique

Durant la phase pilote, BPG e-Services a pris l'initiative de tester la robustesse de son système ainsi que la réactivité de l'administration communale en demandant à des habitants de la commune de faire des requêtes de documents, gratuits pendant la phase de test. Parallèlement, BPG e-Services a mandé une société spécialisée pour réaliser une étude de satisfaction de ces mêmes habitants, ceux-ci répondant à un questionnaire en échange d'un bon d'achat dans un grand magasin bruxellois.

A l'administration communale, aucune période de test réelle n'a été effective. Les tests se sont déroulés en continu, depuis l'implémentation. Aucun document particulier n'a dès lors été rédigé. Les appréciations du chef de projet de la commune-pilote ont été recueillies lors d'un entretien oral en août 2002 afin d'étoffer certains aspects du rapport d'évaluation.

Au sein du C.I.R.B., une évaluation sur différents aspects de l'application a été faite, en collaboration avec Nicolas Coupain, stagiaire au C.I.R.B. durant l'année 2002, et auteur d'un mémoire sur le sujet<sup>16</sup>. Elle porte sur le contenu, le design, les aspects fonctionnels et techniques, sur la conformité légale et la sécurité. Des scénarios ont été élaborés et menés sur base de différents systèmes d'exploitation et de différents navigateurs. Une synthèse de ce rapport d'évaluation se trouve dans le chapitre suivant.

## **Le rapport d'évaluation du C.I.R.B.**

Ce rapport d'évaluation, rédigé par le C.I.R.B. en juillet 2002, a donné lieu à une série de propositions d'améliorations, propositions qui ont été communiquées à BPG e-Services et dont la plupart sont à l'heure actuelle réalisées. Actuellement l'application évaluée est visible à l'adresse suivante : [www.postbox.be](http://www.postbox.be). Cette adresse sera très probablement modifiée.

### Le contenu

Le contenu technique / pratique, repris dans les FAQ par exemple, est parfois trop peu explicite pour les non avertis. Il est, dans l'optique du C.I.R.B., beaucoup trop « marketing ». La rubrique « Et la sécurité ? » est très vendeuse mais sans contenu réel. Les aides pour le remplissage des formulaires, proposées par BPG e-Services et agrémentées par la commune, sont complètes et claires.

### Design

L'ensemble du site est cohérent, agréable à regarder et à utiliser. Le graphisme est simple mais efficace. La charte graphique est sobre et ne présente pas trop de couleurs vives. Elle est peut-être un peu fade mais reposante pour les yeux. Les mises en couleurs de certaines parties de la page Web clarifient le message : le fond est blanc à la base et les tableaux sont de couleur orangée pour la commande de documents. Les formulaires, tout en étant intelligents, ressemblent aux formulaires traditionnels.

---

<sup>16</sup> « L'E-government en Région bruxelloise : gestion d'un projet dans la commune-pilote de Woluwe-Saint-Pierre ». Nicolas COUPAIN, Mémoire de fin d'étude réalisé sous la direction du professeur M. VANDEUR en vue de l'obtention du Diplôme d'Etude Spécialisé en Information et Documentation. 2001-2002, Université Libre de Bruxelles, Faculté de Philosophie et Lettres, Section INFODOC.

La mise en page est traditionnelle et facile d'usage : menu de navigation horizontal et vertical à droite, clôture de la page par des accès directs (identification et formulaire). Les icônes explicitant les 5 étapes nécessaires à l'accomplissement d'une demande de certificat ou d'extrait sont soignées et parlantes.

### Navigation

Le nombre de clics est assez élevé. La démarche qui guide ici l'internaute est de nature délibérée et réfléchie et son but est d'obtenir un document officiel. Le nombre de clics n'est donc guère un obstacle pour lui. Cet état de fait permet même de rassurer l'internaute quant à la sécurité de sa transaction.

Il y a trois types d'accès aux formulaires. Les deux premiers se font directement via le site hébergeant les formulaires, soit par menu déroulant reprenant tous les formulaires des trois communes pilotes, soit grâce au choix de la commune. Le troisième accès se fait par le biais du site de la commune. De là, l'internaute arrive sur la liste de l'ensemble des formulaires classés de la commune avec en premier lieu les certificats et ensuite les extraits d'acte et les déclarations.

### Accessibilité

D'après l'étude menée par La Poste, la commande d'un document électroniquement est assez simple pour les internautes : 86 % des personnes testées estiment que la commande de documents est facile. En matière de temps de commande, plus de 50 % des personnes ont mis 5 minutes ou moins pour commander le document<sup>17</sup>. L'étude montre aussi que ce temps dépend fortement du nombre de documents commandés, du type de connexion et de l'âge de la personne.

Au terme de la phase-pilote, l'application n'est utilisable que via le navigateur Internet Explorer. Dans les FAQ, il est précisé que l'internaute peut utiliser Netscape 6.2. « *mais, que dans ce cas, il risque de subir quelques problèmes tels qu'un affichage anormal des écrans de visualisation des formulaires en ligne* ». Ces problèmes d'affichage rendent impossible une commande de formulaire. De même, il est impossible de se connecter via un Macintosh (Netscape 4.5 : « *erreur 3 survenue* »).

La technique utilisée pour publier les pages HTML du site bloque la taille et le type de police de manière à ce que chaque internaute voie exactement la même chose, quelque soit son navigateur. Malheureusement cela rend impossible l'agrandissement de cette police pour les personnes mal-voyantes, ou simplement myopes. Rien n'a encore été prévu pour ce groupe-cible par ailleurs.

### Interactivité

L'interactivité est assez omniprésente : on trouve des zones de contact et des adresses électroniques, des formulaires, des techniques de personnalisation, la commande de documents, le paiement en ligne, la possibilité d'abonnement à une liste de diffusion, ...

La réponse en ligne est immédiate : l'internaute reçoit son mail de confirmation directement dans sa boîte à mails. La réponse à sa demande devrait être faite endéans les 3 jours, par courrier traditionnel.

---

<sup>17</sup> Le temps médian est de 5 minutes. Le temps moyen est de 10,38 minutes, mais est influencé par les extrêmes.

## Intégration

Juger de la bonne qualité de l'application, c'est aussi juger de sa bonne intégration dans l'environnement avec lequel elle sera amenée à communiquer. En d'autres termes, il s'agit de déterminer à quel point l'intégration dans le front-office et dans le back-office de la commune est bien effective.

Front office : il est possible de créer des adresses directes pour chaque formulaire. Ainsi, il suffit au responsable du site de la commune d'intégrer cette adresse là où il le désire.

Back-office : le message XML généré par l'application du guichet électronique peut être directement interprété par le logiciel du service concerné, le document sera préparé automatiquement, et l'employé(e) communal(e) n'aura plus qu'à l'imprimer et l'envoyer.

## Conformité légale

**Protection de la vie privée** : concernant les données personnelles identifiables (comme par exemple le nom, l' adresse, le numéro de GSM, le sexe, la date de naissance et l' adresse e mail) communiquées ou collectées par le biais de « cookies », BPG e-Services s' engage à respecter la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel<sup>18</sup>.

**Utilisation des données du Registre national** : Pour chaque demande de formulaire, l'internaute doit donner son numéro de Registre national. Il est interdit à BPG e-Services de détenir et d'utiliser ce numéro. Il ne peut en aucun cas être considéré comme les autres « données personnelles identifiables » dont il est question dans la rubrique sur la protection de la vie privée. Ceci explique que la vérification de concordance ne puisse être réalisée entre le nom de l'utilisateur et son numéro de Registre national.

**Signature - « Postmark » - Force probante** : Dans le cadre de la relation entre le Client et BPG e-Services, la preuve des messages électroniques et des transactions sera établie à la lumière des « logs » (journaux des activités) et « transactional records » (enregistrements transactionnels) tenus à jour par BPG e-Services. Le Client accepte la force probante de ces données.

Les Parties reconnaissent que, dans le cadre de l'utilisation de la messagerie sécurisée mise en place par BPG e-Services, les procédures et techniques, telles que les procédures d' authentification et le « Postmark » correspondent à une signature dans le sens de l' article 1322 du Code civil.

---

<sup>18</sup> Cette loi belge a été modifiée par la loi du 11 décembre 1998 transposant la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 du Parlement européen et du Conseil, afin de la mettre en conformité avec le droit européen.

## Sécurité

La commune, au même titre que n'importe quel utilisateur, définit trois risques importants relatifs à l'utilisation qu'elle fera de son guichet électronique :

**Risques de virus** : Selon la convention, « BPG e-Services fera l'impossible pour protéger son site Internet contre les virus, les « hacking-attacks » ou autres délits informatiques mais elle ne peut en garantir l'absence sur son site »<sup>19</sup>.

**Risques d'intrusion** : Un audit de sécurité a été réalisé en novembre 2001 par une société concernant le risque d'intrusion externe dans l'infrastructure d'e-Services. Plusieurs faiblesses ont été mises à jour et réglées depuis. Ce rapport recommande de faire des tests de sécurité à intervalles réguliers, afin de suivre l'évolution des technologies propres à l'infrastructure et aux techniques d'intrusion.

**Risques liés à la procédure d'identification** : L'information disponible via BPG e-Services est la suivante : « *Le but de l'audit réalisé était d'étudier le processus et les procédures d'enregistrement dans toutes ses phases afin d'en valider la sécurité de bout en bout. L'audit a révélé quelques failles de type mineur qui ont entre-temps été modifiées par les services de BPG e-Services* ». Le C.I.R.B. n'a pas eu accès à cet audit pour des raisons de confidentialité.

## Développements futurs

Voici une liste non exhaustive des axes de développement envisagés par le C.I.R.B. pour le guichet électronique IRISbox:

1. La mise en ligne de nouveaux formulaires.
2. La possibilité d'envoyer directement le formulaire à l'institution concernée.
3. Un système de paiement complètement intégré et facile à budgétiser.
4. D'autres fonctionnalités citoyennes « E-Government » grâce au système d'authentification.
5. Analyser la possibilité de faire payer une somme supplémentaire pour une délivrance électronique du formulaire.
6. La sécurisation des adresses et des boîtes électroniques IRISnet, dans le cadre de projets de communication électronique entre les communes et leurs instances de tutelle régionales.
7. De nouveaux services prévus par BPG e-Services.

Un axe de développement fondamental est la **mise en ligne de nouveaux formulaires** pour les communes, pour les administrations et les para régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

---

<sup>19</sup> Conditions de consultation : virus et délits

Pour le Gouvernement régional bruxellois, les points importants sont, d'une part, l'harmonisation du service pour les différentes communes qui permettrait d'utiliser les mêmes formulaires en les personnalisant, et d'autre part, des économies d'échelle permises par la similarité des analyses fonctionnelles et par une transférabilité importante en termes d'approche juridique et technique.

Le prix défini par BPG e-Services se divise en 3 parties et est relativement élevé :

- Coût de création du formulaire
- Coût d'hébergement sur la plate-forme sécurisée
- Coût de transaction par courrier sécurisé.

Grâce à la convention signée par le C.I.R.B. pour les administrations bruxelloises, seul le coût de création des nouveaux formulaires est à prendre en compte. Le prix d'un nouveau formulaire est calculé en fonction du nombre d'heures d'analyse ou de programmation nécessaire, l'analyse étant menée par la commune et la programmation par le sous-traitant de BPG e-Services en charge de la création des formulaires. L'administration conserve la liberté de développer elle-même ses formulaires selon les spécificités techniques mentionnées par BPG e-Services.

Afin de favoriser l'usage du guichet électronique, de développer des synergies en termes de coût (un formulaire pour plusieurs communes) et de favoriser une harmonisation au niveau régional, le développement de nouveaux formulaires fera l'objet de propositions auprès du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale. Le C.I.R.B. aura pour mission de coordonner ce nouveau projet de création de formulaires pour l'ensemble des partenaires concernés.

Dans un futur proche, et dans une optique réellement « E-Government », le C.I.R.B. et BPG e-Services espèrent augmenter et améliorer les **possibilités d'interactions entre institutions** fournisseuses et demandeuses de certificats. Un module rend possible l'envoi direct du certificat à l'institution demandeuse. Cependant, cet échange doit être mieux organisé.

Un autre aspect auquel le C.I.R.B. veille est le **paiement en ligne**. Grâce à la convention signée par le C.I.R.B., BPG e-Services propose une solution sous forme de « package » à l'ensemble des acteurs régionaux, comprenant le prix de la plate-forme de commande en ligne, deux adresses de courrier électronique sécurisées, le coût des transactions, les 10 formulaires ... et le module de paiement Ogone. Ce qui n'évite pas à chaque commune de devoir prendre un compte dans chaque banque et au C.I.R.B. de devoir négocier les commissions bancaires également avec chaque banque. Notre objectif est une solution unique (un compte pour plusieurs banques) et des commissions bancaires nulles.

**D'autres fonctionnalités** citoyennes « E-Government » sont envisageables grâce au système d'authentification : la possibilité de recevoir de l'information personnalisée de la part de sa commune, de voter en ligne, de participer à des référendums, de remplir sa déclaration d'impôts en ligne, d'accéder à un répertoire officiel des adresses e-mail belges, de recevoir et payer des factures, ...

Enfin, l'étude a montré que 80 % des citoyens interrogés étaient prêts à **payer** une somme supplémentaire au prix du formulaire pour bénéficier de la facilité de ne pas se déplacer à l'administration pour recevoir un document officiel. Cette indication est également une piste de réflexion à envisager.

Le C.I.R.B. pourrait utiliser le système de sécurisation de BPG e-Services pour mettre en place des adresses sécurisées pour le réseau IRISnet, pour les 6 à 700 boîtes à mails appartenant à des fonctionnaires habilités à engager leur institution par leur signature. **La sécurisation des adresses et des boîtes électroniques** serait réalisée par BPG e-Services, mais ce service ferait partie intégrante du bouquet de services IRISnet. Sachant que dorénavant BPG e-Services veut offrir son service de messagerie sécurisée de manière transparente, la seule adresse dorénavant visible serait celle des différents ISP<sup>20</sup> existants. Cela permettrait, comme l'a prévu l'ordonnance du 18 avril 2002<sup>21</sup>, une communication électronique entre les communes et leurs instances de tutelle régionales. Sur cette base, il y aurait possibilité de développer d'autres applications.

BPG e-Services a lancé, en partenariat avec la **FRNB** (Fédération royale du notariat de Belgique), un projet de liaison électronique entre les études notariales et les administrations des communes. Les notaires peuvent ainsi demander en ligne des informations et documents (extraits d'actes et de certificats) nécessaires au traitement de leurs dossiers. De nombreuses applications disponibles à partir de la messagerie sécurisée seront envisageables grâce à la **facturation** électronique (relation entreprises et administrations) et au **recommandé électronique**.

---

<sup>20</sup> Internet Service Provider : fournisseur d'accès internet. Le C.I.R.B. est lui-même fournisseur d'accès à Internet, puisqu'il a en charge le réseau officiel de la Région bruxelloise IRISnet et qu'il dispense lui-même des adresses « IP » et des acomptes de messageries.

<sup>21</sup> 18 avril 2002. – Ordonnance modifiant l'ordonnance du 14 mai 1998 organisant la tutelle administrative sur les communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Art. 2. L' article 3 de l' ordonnance du 14 mai 1998 organisant la tutelle administrative sur les communes de la Région de Bruxelles-Capitale est remplacé par la disposition suivante : « Pour l' application de la présente ordonnance, la transmission des actes des autorités communales et des arrêtés du gouvernement se fait soit par lettre recommandée à la poste avec accusé de réception, soit par porteur moyennant la remise d' un récépissé. Le gouvernement peut autoriser ces envois par courrier électronique, authentifié par une signature électronique. »



## **Liste des cahiers précédemment parus**

Cahier	N°	1	Note d'information sur l'utilisation du BULLETIN BOARD SYSTEM du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise
Cahier	N°	2	Les traitements de données à caractère personnel et la protection de la vie privée par la loi du 8 décembre 1992
Cahier	N°	3	Activités Télématiques et Multimédia
Cahier	N°	4	Cartographie digitale - Brussels UrbIS®©
Cahier	N°	5	Note d'information sur la dissémination d'Internet par le C.I.R.B. dans les administrations publiques régionales et locales
Cahier	N°	6	Catalogue des utilisateurs de Brussels UrbIS®©
Cahier	N°	7	Administrative Telematic Services for citizens in the Brussels-Capital Region
Cahier	N°	8	Mise en œuvre du Plan Informatique Pluriannuel
Cahier	N°	9	Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau à large bande auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles – Capitale
Cahier	N°	10	Plan Multimédia pour les établissements secondaires de la Région de Bruxelles – Capitale
Cahier	N°	11	Les Services disponibles du Centre de Services Télématiques du C.I.R.B. pour l' Internet ou réseaux dédiés
Cahier	N°	12	Catalogue des produits Brussels UrbIS
Cahier	N°	13	Plan multimédia pour les établissements primaires de la Région de Bruxelles – Capitale
Cahier	N°	14	Le guide pratique de Linux destiné aux décideurs
Cahier	N°	15	Développement du Plan Triennal pour la réalisation du programme d'impulsion à l'utilisation optimale du réseau IRISnet auprès des organismes publics de la Région de Bruxelles-Capitale
Cahier	N°	16	Un réseau pour la Région de Bruxelles – Capitale
Cahier	N°	17	CITIES
Cahier	N°	18	Formations
Cahier	N°	19	Un réseau pour la Région de Bruxelles – Capitale (Deuxième Edition)
Cahier	N°	20	E-Government
Cahier	N°	21	E-Communes pour la Région de Bruxelles-Capitale
Cahier	N°	22	IRISbox, le guichet électronique sécurisé en Région de Bruxelles-Capitale

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

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