

Conférence

E-GOUVERNANCE AU NIVEAU LOCAL ET REGIONAL

**Nouvelles Formes de Participation citoyenne
et de
Prise de Décision Démocratique**

Anvers, le 28 Novembre 2001

SOMMAIRE

| | Page |
|--|-----------|
| Editorial | 5 |
| Session d'ouverture | 7 |
| Session plénière La commune, une e-communauté | 11 |
| Ateliers | 15 |
| • Atelier I Responsabilisation et transparence accrues du secteur public et intégration verticale | |
| • Atelier II Consultation et participation citoyennes efficaces dans le processus de prise de décision | 20 |
| Conclusion de la session plénière Responsabilité politique dans le contexte de l'e-gouvernance | 25 |
| Conclusions Finales | 29 |
| Annexes | 35 |
| Déclaration ministérielle, Conférence sur le gouvernement électronique, Bruxelles, le 29 novembre 2001 | 37 |
| Liste des participants à la conférence : « e-Gouvernance au niveau local et régional », Anvers, le 28 novembre 2001 | 41 |

EDITORIAL

Ce rapport présente les résultats de la **conférence sur l'e-gouvernance organisée par le CCRE le 28 novembre 2001 avec l'aide de la ville d'Anvers**. Il établit le lien entre le travail réalisé sur l'utilisation de l'information et les technologies de la communication (TIC) avec nos réflexions sur de nouvelles formes de participation politique au niveau local. Les experts de la Commission ELANET sur la société de l'information ont été les modérateurs des différentes sessions qui ont rassemblé plus de 200 participants, des politiciens, de hauts-responsables des collectivités locales, des universitaires et des experts en TIC.

Lorsque nous parlons de e-gouvernement, nous évoquons généralement la modernisation des administrations locales et régionales. Ceci implique le traitement digital de données locales (back office), les liens virtuels avec d'autres services du secteur public (middle office) et les services Internet (front office) grâce auxquels les citoyens et les entreprises peuvent accéder à l'information nuit et jour et effectuer des opérations administratives de routine. Au contraire, à Anvers, nous avons mis l'accent sur la « **e-gouvernance** », **soit l'impact des TIC sur le « Bureau du Conseil »** pour renforcer une politique plus interactive.

Le taux de participation électorale en baisse et les problèmes de légitimité concernent tous les niveaux de la prise de décision publique. Le vote électronique, les adresses e-mail des politiciens ou la construction d'un site Internet municipal vont pas en soi changer fondamentalement le processus politique, ni donner une solution à la question de la baisse du taux de participation ni encore résoudre des **problèmes de légitimité**. En fait, le gouvernement local se débrouille souvent mieux que d'autres sphères de prises de décision à ce niveau. Bon nombre de collectivités locales/régionales ont commencé à réagir depuis longtemps à ces problèmes en introduisant des modes plus actifs de participation citoyenne et d'engagement. L'Agenda Local 21 et d'autres modes similaires de planification stratégique de l'espace et de participation citoyenne ont toutes en commun qu'elles développent des processus de participation qui engagent les citoyens et les parties intéressées jusqu'au bout du processus. Elles engagent les citoyens et les intervenants vis-à-vis des politiques et des processus mêmes qu'elles contribuent à planifier et à mettre en œuvre. **Les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent servir d'outil** afin de contribuer à la consultation et de fournir des mécanismes de réponse rapides. Il peuvent créer une relation plus immédiate entre les politiciens et l'électorat, assurer la transparence et la clarté du processus de prise de décision.

Au lendemain de cette conférence, Mme Léona Detiège, Maire d'Anvers, a présenté ses **conclusions** lors de la Conférence Ministérielle organisée par la Commission européenne à Bruxelles. Pour conclure, cette évaluation de l'e-gouvernement, le Commissaire Liikanen a très justement mis l'accent sur le rôle moteur du gouvernement local pour les aspects les plus généraux de l'initiative eEurope, alors que la **déclaration finale des Ministres européens des TI** (ci-joint) faisait référence à certains des points clés soulevés à Anvers.

En introduction à la conférence d'Anvers, les « **déclarations d'ouverture** » reprennent certains des points qui ont été analysés dans les sessions ultérieures. Sous le thème « **La municipalité en tant qu'e-communauté** » sont rassemblées des contributions traitant de la capacité des nouvelles technologies à répondre aux attentes des citoyens en matière d'information et de services et ce, dès le premier contact. Le citoyen devrait avoir un choix de canaux de services, mais qui doivent répondre à des normes communes afin de permettre des économies d'échelle dans les marchés publics tout en garantissant que l'information et les services restent propriété locale.

Des **études de cas** sur l'augmentation de la fiabilité et de la transparence dans le secteur public et l'intégration verticale présentées lors de l'atelier I proviennent d'**IdeA**, l'agence de développement des collectivités locales britanniques, de **Münster** (D), de **Szczecin** (Pl), du réseau régional **eris@** et de **Esslingen** (D). Les nouvelles technologies devraient contribuer à augmenter la fiabilité et la transparence du gouvernement local tandis que l'intégration verticale entre les sphères de l'administration publique devraient rendre l'information et les services plus aisément accessibles et plus adaptés au citoyen, d'autant que celui-ci effectue 70% de ses démarches administratives et de ses demandes d'informations au niveau local.

L'atelier II sur la « Consultation et participation citoyennes efficaces dans le processus de prise de décision » présente une **étude de l'association suédoise** sur la présence de l'Internet au sein des collectivités locales/régionales. **Des exemples provenant de Bollnäs (S), Hertford (UK), Helsinki (SU) et Delft (NL)** ont démontré comment, grâce à l'appui des TIC, la gouvernance peut être organisée comme un large processus de consultation et de participation établissant des objectifs et des engagements établis de commun accord. Plus qu'aucune autre TIC, l'Internet offre aux élus un instrument permettant de communiquer directement, sans intermédiaire, avec les citoyens.

La table ronde finale sur la « **responsabilité politique** » a lancé un appel aux élus du gouvernement local et régional pour qu'ils prennent l'initiative dans la mise en œuvre de l'innovation technologique dans la pratique politique afin d'augmenter l'engagement du citoyen et d'éviter l'exclusion. Les mécanismes du marché à eux seuls ne vont pas fournir les concepts et les produits. Toutes les sphères de gouvernement doivent favoriser de nouvelles avancées démocratiques en encourageant l'expérimentation, en finançant la recherche et le développement, ainsi qu'en modifiant la routine politique et administrative, là où c'est nécessaire.

Placée **sous l'égide de la Présidence belge**, la conférence sur la e-gouvernance fut l'hôte comblé de la ville d'Anvers, qui est un modèle européen dans le domaine du développement des TIC. Nous adressons également des remerciements particuliers à Bruno Peeters, qui fut à l'origine de cette conférence, à Anne-Marie Vastesaegeer de l'Union des Villes et Communes Belges, à mon collègue Jani Taivalantti et aux responsables de la ville d'Anvers qui en ont assuré le succès.

Bruxelles, Décembre 2001

Walter Wenzel
Directeur Général du CCRE

SESSION D'OUVERTURE

- **M. Tuur van Wallendael**, Ville d'Anvers
- **M. Dirk De Bot**, Présidence belge de l'UE
- **M. Roger Sobry**, Union des villes et communes de Belgique
- **M. Walter Wenzel**, Conseil des Communes et Régions d'Europe et son réseau de Société de l'Information ELANET

Président: **M. Bruno Peeters** (Belgique)

La session d'ouverture de la conférence a présenté quatre discours :

M. Tuur van Wallendael (Conseiller municipal, Ville d'Anvers) a remercié la Présidence belge de son soutien à la conférence ainsi que le Conseil des Communes et Régions d'Europe pour avoir organisé l'événement en coopération avec la ville d'Anvers. Il a ensuite présenté les principaux objectifs stratégiques du développement de la Société de l'Information à Anvers : une prestation de service efficace aux citoyens et le caractère de totale ouverture de la Société de l'Information.

La première mesure en ce sens a été prise avec la création de Telepolis, le centre télématique de la ville d'Anvers. La deuxième étape a quant à elle débuté en 1994, avec l'introduction du "the Metropolitan Area Network for Antwerp" (réseau ouvert métropolitain). Ces deux instruments ont permis à la ville d'Anvers de développer des services délocalisés pour tous ses citoyens et d'améliorer les flux de communication internes au sein de l'autorité publique.

Cette ouverture de la Société de l'Information a été développée à Anvers par la fourniture d'installations publiques aux citoyens, afin qu'ils puissent accéder à Internet. La population d'Anvers n'est en effet pas tenue de posséder des ordinateurs afin d'accéder à Internet. Par ailleurs, des cours spécialisés ont été organisés pour que les personnes âgées et les demandeurs d'emploi puissent utiliser Internet efficacement.

Ces types d'outils sont des instruments destinés à organiser la participation citoyenne dans la ville d'Anvers. En effet, si les autorités publiques les encouragent et leur fournissent les opportunités d'utiliser les technologies de l'information et de la communication de manière utile et intéressante, on constate que les citoyens s'impliquent dans les affaires locales. M. van Wallendael a conclu sa présentation en rappelant que, malgré la « success story » d'Anvers, ce modèle ne convient pas nécessairement à toutes les circonstances et toutes les autorités locales. Chacun doit trouver sa propre voie vers le progrès.

M. Dirk De Bot (Conseiller, FedICT), s'exprimant au nom de la Présidence belge de l'Union européenne, a rappelé l'approche globale adoptée par la Belgique vis-à-vis de l'e-gouvernance. Il a par ailleurs mentionné que le Gouvernement Fédéral s'orientait sur la fourniture d'un solide réseau afin de favoriser la coopération entre les différents niveaux de gouvernement, pour intégrer les processus des services administratifs et mettre en oeuvre une authentification sécurisée. Tels ont été les grands principes directeurs, également dans le contexte de la présidence de l'UE.

M. De Bot a également présenté le changement de mentalité suscité par l'e-gouvernance : les citoyens exigent de meilleurs services des administrations publiques, qui doivent désormais agir en tant que prestataires de services vis-à-vis des citoyens – leurs clients – et non plus fonctionner exclusivement sur la base de leur propre logique interne. Dans ces circonstances, le gouvernement doit donc proposer ses services plus vite, de manière plus transparente et conviviale tout en ayant moins de contacts. Parallèlement, les canaux traditionnels de prestation de service doivent être conservés, et représenter pour les citoyens les mêmes coûts que les canaux électroniques.

Les grands principes de l'évolution de l'e-gouvernance en Belgique ont été les suivants :

- Les clients exigent une solution complète à leurs problèmes – ils ne veulent pas savoir quelles sont les différentes administrations et/ou autorités impliquées ;

- Les données qui sont déjà disponibles au niveau du gouvernement ne doivent pas être demandées encore et toujours ;
- Les administrations et autorités échangent, autant que faire se peut, et de manière électronique, toutes les données disponibles ;
- Les formalités administratives sont limitées au strict minimum.

Afin de satisfaire ces exigences, l'e-gouvernement requiert d'une part, une coopération entre tous les niveaux de gouvernement, un réel changement des mentalités afin de présenter une approche davantage centrée sur le client, et d'autre part une restructuration des processus, des changements d'environnement juridique, la création d'unités techniques et des changements dans la gestion de l'information.

M. De Bot a conclu en rappelant que grâce à la consultation, aux référendums et à la participation aux prises de décision, les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) deviennent ainsi un outil essentiel à une bonne gouvernance et contribuent à une participation accrue aux activités démocratiques. Les grands principes d'une bonne e-gouvernance sont donc l'ouverture, la participation, la responsabilisation, l'efficacité et la cohérence. Le vote électronique généralisé n'est cependant pas encore une réalité, dans la mesure où quelques problèmes demeurent concernant la confiance des citoyens et l'identification et l'authentification des votants.

M. Roger Sobry (Conseiller municipal, Ville de Chaudfontaine), représentant l'Union des Villes et Communes de Belgique et ses associations régionales, a observé que dans les communes présentant une certaine diversité en termes sociaux, géographiques et démographiques, l'ajout des nouvelles technologies à l'ensemble des modes d'interaction entre élus et citoyens est essentiel. Il est de plus nécessaire de convaincre ces deux types d'acteurs de la validité inhérente de ce plan, et de s'assurer de la future équité du débat politique, et ce, malgré la facilité d'utilisation d'Internet¹. D'autre part, l'ère numérique pourrait être une garantie de la préservation de la dimension locale : dès l'accès à la page d'accueil de leur commune, les citoyens doivent se sentir chez eux.

En Belgique, l'objectif a consisté à créer des centres d'informations polyvalents, dans lesquels les citoyens peuvent effectuer toutes leurs démarches administratives. Néanmoins, ce projet pourrait ne pas pouvoir mettre un terme au transfert non souhaitable des tâches relevant de l'administration centrale vers les administrations locales. En effet, se fondant sur le besoin de proximité avec les citoyens, le niveau local pourrait devoir assumer des responsabilités supplémentaires, dans la mesure où il est vraisemblable que les formulaires administratifs ne seront pas aussi explicites que leurs auteurs le souhaitent.

Les nouvelles technologies offrent par ailleurs des opportunités et facilités considérables du point de vue technique. Malgré cela, le fossé entre les utilisateurs d'Internet et le reste de la population qui n'y a pas accès doit être évité. Dans ce contexte, le travail réalisé par la région wallonne, pour assurer une présence minimum d'Internet dans toutes les communes, et par l'opérateur ALE-Teledis à Liège, pour offrir la possibilité à tous ses abonnés d'accéder à Internet au moyen de leur téléviseur, constituent des efforts qui méritent d'être soulignés.

¹ NdT : je pense que l'auteur veut signifier que certains groupes de personnes ont davantage de facilité à utiliser Internet que d'autres, ce qui leur confère un avantage non négligeable, et déséquilibre le débat en leur faveur. A moins qu'il ne veuille dire que la facilité d'utilisation d'Internet permet de truquer facilement les débats. Ce n'est pas clair.

Internet offre en effet de nouvelles perspectives, permettant à chacun d'exprimer ses opinions, même au-delà de la vie politique : un nombre croissant de sites Internet a en effet mis en place des mécanismes de feedback pour les consommateurs. Comment devons-nous saisir cette opportunité afin de réactiver le débat politique ? Comment pouvons-nous garantir que le contenu d'Internet exprime la volonté des citoyens ? Comment devons-nous élever le débat vers les enjeux fondamentaux de la société ? La combinaison des exigences démocratiques et des nouvelles technologies représente un défi que nous devons relever, y compris au niveau local.

M. Walter Wenzel (Directeur Général, Conseil des Communes et Régions d'Europe) a présenté le thème de la conférence qui se trouve au centre des deux types d'activité du CCRE : **le travail effectué par ELANET, son Réseau de Société de l'Information, et la contribution du CCRE aux débats sur la gouvernance européenne.**

La récente étude de l'Association suédoise (distribuée aux participants) a posé le contexte des débats de la conférence en rappelant que la participation politique via Internet est déjà une réalité en Suède. Il existe néanmoins un besoin général de repenser nos processus politiques, afin de renforcer leur légitimité aux yeux du citoyen. Il est également nécessaire de créer des processus participatifs permettant à celui-ci d'avoir le sentiment d'être consulté, d'influencer le processus de prise de décision et de se sentir concerné par son résultat. L'actuel débat sur la gouvernance cherche à répondre à ce genre de problème. Les outils électroniques et les TIC constituent des instruments capables de favoriser et d'étendre ce type de pratique.

L'E-gouvernance est par conséquent bien davantage que l'e-gouvernement ou l'e-démocratie. Son champ d'action porte principalement sur le bureau du Conseil et son autorité exécutive, en se concentrant sur les interactions entre les citoyens, les acteurs communautaires, les parties intéressées, et leurs hommes politiques, élus au niveau local. Son objectif est de faire évoluer le lien existant entre les citoyens et le gouvernement local et régional. Dans ce contexte, le livre blanc de M. Prodi sur la bonne gouvernance présentait les critères qui devraient être applicables à tous les niveaux du gouvernement et de la gouvernance en Europe : transparence et ouverture, participation, responsabilisation, efficacité et cohérence.

M. Wenzel a quant à lui évoqué la possibilité de distinguer les différentes phases de la prise de décision : consultation, décision, mise en oeuvre. Dans ce contexte, la participation du citoyen constituerait un élément clef de la première (la consultation) et de la dernière phase (mise en oeuvre). La décision – au sens propre du terme – serait logiquement réservée aux élus qui assument la responsabilité politique et qui, après une consultation étendue devront arbitrer entre les différentes options émergentes.

Différentes règles peuvent devoir être appliquées aux diverses phases de la consultation. Les hommes et partis politiques doivent pleinement assumer leur rôle de premier plan dans le développement de l'e-gouvernance, en choisissant des TIC adaptées. Il doivent de plus relever les défis et saisir les opportunités que peuvent apporter les TIC au processus politique et à sa légitimité. Internet permet par ailleurs aux hommes politiques de communiquer directement avec les citoyens sans l'intermédiaire de la presse et des journalistes.

SESSION PLENIERE

La Commune, une e-communauté

Les nouvelles technologies offrent la possibilité de satisfaire les demandes d'informations et de services des citoyens dès le tout premier contact. Cette polyvalence dépend en effet du mode de consultation que choisit le citoyen : le guichet, le téléphone, un agent du gouvernement local à domicile, Internet et la télévision numérique.

Pour garantir cette polyvalence, le développement et l'adoption de normes standard sont nécessaires. Cela permet des économies d'échelle pour la fourniture des informations et services, tout en garantissant toujours leur appartenance au niveau local.

Présentations

- **M. Roel Verhaert**, Directeur Général, Ville d'Anvers (Belgique) : *"Un exemple de prestation de services délocalisée "*
- **M. Jens Ole Back**, Responsable de Centre, Gouvernement local Danemark : *"Le projet de communes numériques danoises : prestation de services municipaux groupés dans trois communes plus petites "*
- **Mme. Ma. Salut Camps i Russinés**, Chef de Cabinet, Ville de Barcelone (Espagne) : *"Expériences et stratégies de la participation citoyenne dans la ville de Barcelone"*

Table ronde avec la participation de :

- **Dr. Javier Ossandon**, Président, ELANET
- **Mme. Ingrid Götzl**, Présidente, TeleCities
- **M. Krzysztof Glomb**, Président, Association "Cities on Internet", Pologne

Animateur : **Dr. Johannes van Veen**, Chef de Département, Association des Communes des Pays-Bas

Dr. Johannes van Veen, animateur de la session plénière, a présenté l'infrastructure développée dans le cadre du projet d'e-municipalité de l'Association des Communes des Pays-Bas (VNG). Ce modèle est composé de quatre priorités communales liées les unes aux autres : société/communauté locale – prestation de service - organisation interne - bureau du conseil/exécutif. Le succès général de la relation entre la commune et les citoyens dans le cadre de la société de l'Information, présuppose que l'ensemble de ces quatre aspects soit évoqué et mis en œuvre. Les présentations suivantes ont donc analysé en détail les trois dernières priorités.

M. Roel Verhaert (Directeur Général, Ville d'Anvers) a évoqué l'expérience d'Anvers dans la prestation de services intégrés aux citoyens. Une des principales étapes s'est déroulée le 1^{er} janvier 2001, lorsque la ville a décentralisé son administration, par la formation de neuf districts dont chacun a obtenu des guichets, et par la création de quatre bureaux de conseil municipal. Ainsi, tous les services fournis par l'autorité publique sont également disponibles dans ses 13 bureaux dans toute la ville, à proximité des citoyens.

Le principe fondamental de cette réorganisation était le concept de service orienté sur le client, qui a été adopté dans la ville d'Anvers il y a trois ans. Les procédures et services placent désormais le client au centre de leurs préoccupations, et répondent ainsi aux besoins et demandes des citoyens. Le développement d'un système de gestion des connaissances, afin de faciliter les flux d'informations au sein de l'autorité locale, et la liaison des communications aux services de réponse aux citoyens ont également été des facteurs supplémentaires de succès.

M. Jens Ole Back (Responsable de Centre, Gouvernement Local du Danemark) a présenté le projet des Communes Numériques Danoises. Stimulées par le besoin de maintenir les citoyens dans leur petite commune en leur fournissant des services efficaces, les villes de Hedensted, Juelsminde et Tørring-Uldum ont décidé de faire fusionner leurs administrations tout en préservant la séparation de leurs conseils politiques. La réduction des coûts, tout en combinant les avantages d'unités administratives à la fois petites et grandes, a été le principal objectif. Leur but vise également à proposer de nouveaux services numériques aux citoyens, à développer des compétences professionnelles par l'échange de connaissances entre les Mairies, à offrir à l'ensemble des citoyens des trois communes un service dans chaque mairie, et à compenser les problèmes de recrutement prévus dans le secteur public.

Les trois communes ont déjà fait fusionner plusieurs départements et proposent conjointement leurs services dans différents domaines (approvisionnement, jardins d'enfants et réfugiés, initiatives du marché du travail, et permis de construire). Le transfert rapide de données, la communication entre les mairies, la mise en commun du courrier, du calendrier et du système de fichiers, le système téléphonique et le centre d'appels communs, les systèmes de type internet, et les formulaires électroniques sont quelques uns des succès déjà avérés. La signature électronique est proposée à tous les citoyens, et des installations de vidéoconférence existent dans chaque mairie. La diffusion sur Internet des réunions du Conseil débutera en décembre 2001. Enfin, des « modules de services » de niveau national sont créés dans les administrations communales et du comté, et certaines communes plus petites prévoient de fusionner plaçant ainsi une nouvelle administration numérique au centre de leurs préoccupations.

Mme. Ma. Salut Camps i Russinés (Directrice de Cabinet, Ville de Barcelone) a décrit les modèles et stratégies de la participation citoyenne qui ont été mis en œuvre à Barcelone. La double structure normative de cette participation a été créée en 1986, lorsque dix districts bénéficiant d'une autonomie politique, décisionnelle, exécutive et de gestion ont été créés afin de fonctionner parallèlement à la ville. Dans le même temps, deux objectifs ont été définis pour la période 1986-99: (1) suggérer, approuver et valider les politiques communales, et (2) rapprocher les autorités publiques des citoyens. La mise en œuvre de ce premier objectif a été un succès, même si des questions ont été posées sur la véritable nature de cette participation. En ce qui concerne le deuxième objectif, 2040 groupes de citoyens et associations locales ont été créés afin de participer aux discussions communales, mais de grands groupes de citoyens demeurent encore en dehors du système participatif. Il a donc été conclu que le système était débordé et qu'une deuxième vague de transformation devait être lancée.

Pour la période 1999-2003, deux lignes d'action ont été définies afin de renforcer les associations créées, et d'offrir davantage de possibilités permettant une participation plus directe des citoyens. D'autre part, une liste de dix points a été présentée afin de définir les grands principes d'une plus grande participation citoyenne:

1. La Participation est une option stratégique et politique des mairies ;
2. Les politiques de participation sont cross-sectorielles ;
3. Les conseils participatifs ne sont pas suffisants. Ils doivent être complétés par des mairies participatives ;
4. Il n'est pas possible de soutenir ou d'améliorer les normes de qualité des mairies sans la participation des associations ;
5. Il n'est pas possible d'améliorer la démocratie locale sans la participation des citoyens aux affaires publiques ;
6. De profonds changements dans la culture politique et les structures communales sont en cours. La participation apporte de la valeur ajoutée ;
7. Une profonde transformation du secteur associatif est nécessaire - évoluer d'une attitude passive à une attitude active ;
8. La promotion des structures associatives de second degré au moyen des politiques appropriées est nécessaire;
9. Les associations ne sont pas tout. Les citoyens doivent être touchés directement;
10. Les demandes des citoyens de participer davantage au développement de la communauté locale doivent être prises en compte.

Pour la table ronde qui suit, les orateurs ci-dessus mentionnés ont été rejoints par le **Dr. Javier Ossandon** (Président d'ELANET), **Mme Ingrid Götzl** (Présidente de TeleCities) et **M. Krzysztof Glomb** (Président de l'Association "Cities on Internet", Pologne). Ils ont brièvement commenté les présentations :

Javier Ossandon a estimé que les communautés numériques étaient une condition nécessaire de l'e-gouvernance. La création de réseaux civiques serait un progrès, et l'éducation et la formation des citoyens et des fonctionnaires sont essentielles. Les étapes du développement peuvent être orientées, à partir des aspects technologiques, vers une véritable interactivité.

Ingrid Götzl a convenu des aspects évoqués par Javier Ossandon et a développé davantage le concept de communauté de la Société de l'Information. Elle a rappelé qu'il était essentiel que les acteurs d'un domaine spécifique visent des objectifs communs. La

principale tâche des autorités publiques, dans le cadre de l'e-gouvernance, est de ramener les citoyens dans les bureaux de vote.

Krzysztof Glomb a apporté le point de vue des pays d'Europe Centrale et Orientale. En particulier, des allocations de budgets et des programmes spécialisés doivent être développés afin de faciliter une accession rapide de ces pays au sein de l'UE. Le développement d'outils électroniques pourrait effectivement faciliter le processus d'accession et la diffusion des meilleures pratiques pourrait d'autre part réduire l'écart entre les pays candidats et les Etats Membres de l'UE.

L'animateur de la session a proposé quelques sujets pour la table ronde : les principaux aspects de la commune en tant que e-communauté, les principaux facteurs contribuant au succès ou à l'échec, la mise en œuvre éventuelle dans chaque commune, et les conditions préalables/ conditions de mise en oeuvre.

Les problèmes suivants ont été évoqués au cours de l'échange de points de vue qui a suivi entre le public et les participants de la table ronde :

- La coopération entre différents niveaux et acteurs du gouvernement est essentielle au développement de solutions d'e-gouvernance innovantes au sein des communes. Le leadership politique et l'engagement sont essentiels lors de la phase de mise en œuvre de ces programmes.
- Les « visions » sont essentielles au développement lié à la Société de l'Information et les autorités locales ont besoin d'endurance pour appliquer les stratégies décidées.
- La Société de l'Information émergente teste les actuelles structures démocratiques et administratives. Elle offre par ailleurs des opportunités considérables, mais pose également des défis en obligeant les autorités locales à se moderniser. La restructuration des processus commerciaux et le renouvellement des modèles d'organisation en sont les composantes essentielles.
- Une plus grande efficacité administrative peut être associée à une plus grande proximité avec le citoyen et à un sentiment renforcé d'appartenance à une communauté.

ATELIER I

Responsabilisation et transparence accrues du secteur public et intégration verticale

Les nouvelles technologies doivent servir à améliorer la responsabilité et la transparence des gouvernements locaux/régionaux. De plus, un besoin d'intégration verticale existe entre les différents niveaux de l'administration publique, afin de rendre les informations et les services facilement accessibles et plus pertinents pour les citoyens, particulièrement dans la mesure où ceux-ci effectueront jusqu'à 70% de leurs démarches administratives et demandes d'informations au niveau local.

Introduction

- **Dr. Andrew Larner**, Responsable de l'Information Age Practice, IDeA (Royaume-Uni):
« *Intégration verticale pour une prestation de services efficace pour les citoyens* »

Présentations du cas d'étude et débat

- **M. Horst Freye**, Directeur Général, Municipalité de Münster (Allemagne): « *Faciliter la communication entre l'administration, les citoyens et les entreprises locales – cityweb* »
- **M. Mirosław Czekaj**, Trésorier de la Ville, Gouvernement municipal de Szczecin (Pologne): « *Fournir des informations budgétaires et des données économiques sur la municipalité* »
- **Dr. Gareth Hughes**, PDG, eris@ (Association des Régions d'Europe sur la Société de l'Information): « *Relier les administrations régionales et locales* »
- **M. Hans Hagedorn**, Consultant, Hammerbacher GmbH (Berlin, Allemagne):
« *Justification du besoin de services en ligne* »

Animateur : M. Bruno Peeters (Belgique)

**• Cas d'étude 1 : « Intégration verticale pour une prestation de services efficaces pour les citoyens »
IDeA (Royaume-Uni)**

Le gouvernement local est confronté à des attentes croissantes du secteur privé, des citoyens et du gouvernement et ressent une forte concurrence des autres acteurs publics et privés et une pression accrue en termes de ressources.

De nouveaux services sont synonymes, pour le public, d'un meilleur accès, et pour le gouvernement local, d'une efficacité accrue. Afin de fournir des services orientés client, les services actuels du gouvernement central et local doivent souvent être regroupés. Le public doit donc être en mesure de percevoir une amélioration significative dans l'accès aux services publics, et les gouvernements doivent rassembler les ressources du secteur public, privé et bénévole dans le cadre de partenariats, afin de créer une approche polyvalente et transparente de la prestation de services.

Cette approche polyvalente doit être favorisée par la rationalisation des processus internes, par l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement de l'autorité, par l'innovation au niveau du front office - tout en collaborant avec le back office -, et par l'utilisation de projets prioritaires destinés à créer une infrastructure commune. Les priorités du développement sont les liens entre les front et back offices, l'engagement et la consultation des acteurs concernés, la mesure des priorités des citoyens, la mise à disposition de ressources, grâce aux gains d'efficacité, et enfin l'obtention de politiques et de législations officielles. Ce processus global devrait être extrêmement rentable pour le gouvernement local, auquel peuvent participer toutes les autorités, quel que soit leur statut. Les performances du gouvernement local s'en trouvent ainsi considérablement améliorées. De plus, une plate-forme d'évolution est également créée, tout en aidant les conseils locaux à financer le processus de changement.

Dr. Andrew Lerner, « Responsable du « Information Age Practice »

* * * * *

• Cas d'étude 2 : « Faciliter la communication entre administration, citoyens et entreprises locales »- Commune de Münster (Allemagne)

"Publikom" est l'un des systèmes d'informations les plus importants et les plus avancés d'Allemagne. Il s'agit d'une collaboration entre l'administration publique, des groupes de citoyens et des entreprises commerciales. Ce système a été conçu pour soutenir l'acquisition de compétences en Informatique, dynamiser les discussions publiques et les échanges d'informations parmi les citoyens, et faciliter l'interaction des citoyens avec leur administration.

Ce projet offre un libre accès aux informations électroniques qui sont organisées par thème, et ce, sans censure. Les services proposent, entre autres, des services de réservation d'hôtel, de réservation de visites guidées de la ville, d'immatriculation personnalisée de voiture, de commande de brochures, de recherche en ligne dans le catalogue de la bibliothèque de la ville, une newsletter, des demandes de documents officiels, et des inscriptions à des cours du soir. Publikom s'est imposé comme source de

base d'informations actualisées dans les domaines politique, social et culturel, et comme une plate-forme de discussion sur les problèmes politiques locaux et les canaux de communication pour différentes initiatives. L'expérience de Münster a démontré que :

- L'utilisation de la signature électronique permet de tester les processus commerciaux et les structures internes et organisationnelles des administrations ;
- Un réseau urbain peut relier divers groupes de citoyens à l'administration de la ville, afin d'aider à réduire tout conflit potentiel ;
- L'administration peut tirer profit d'Internet si elle se concentre sur les domaines d'application véritablement significatifs; et
- Internet est un instrument parmi tant d'autres.

M. Horst Freye, Directeur Général

* * * * *

● Cas d'étude 3 « Fournir des informations budgétaires et des données économiques sur la commune » Gouvernement Municipal de Szczecin (Pologne)

Le ville de Szczecin s'est lancée dans un projet visant diffuser sa gestion financière dans un souci de totale transparence. Les procédures municipales sont publiques, et un accès libre aux données budgétaires et aux procédure de gouvernement local est en place. Un dialogue totalement ouvert entre les autorités locales et les citoyens existe également.

Cela s'applique notamment à la prévision budgétaire et au processus de contrôle. Ce qui a commencé par de simples documents imprimés a évolué vers des versions électroniques publiées sur le site Internet de la ville. Dans un proche avenir, les autorités, comme les citoyens, bénéficieront du même niveau d'accès aux informations. Internet et les e-mail se sont avérés un excellent moyen de communication pour atteindre les citoyens. Ce type de communication par Internet s'est étendu progressivement de Szczecin à toutes les autres villes de Pologne.

Le site Internet de la ville de Szczecin sur les finances a été lancé le 26 février 1998, en publiant le budget de la ville pour la première fois en Pologne. Les citoyens sont maintenant habitués à voir, avant même leur publication sur papier, des documents électroniques tels que le Budget Provisoire de la Ville pour 2002 ou des informations sur les Actifs Municipaux de 2002.

M. Mirosław Czekaj, Trésorier de la Ville

* * * * *

● Cas d'étude 4 : « Relier les administrations locales et régionales » eris@ (Association des Régions d'Europe sur la Société de l'Information)

Le secteur public, et notamment l'autorité régionale, a un rôle essentiel à jouer dans le développement de la Société de l'Information régionale. En effet, les autorités municipales et locales représentent des acteurs clefs dans la formation de partenariats régionaux.

La demande pour les TIC est faible dans les régions les moins favorisées d'Europe, et le secteur public peut jouer un rôle majeur dans la stimulation de cette demande, afin

d'améliorer la compétitivité et de renforcer la cohésion de leur région. En fournissant des applications à réelle valeur ajoutée aux citoyens et aux entreprises, l'e-gouvernement peut devenir ainsi un moteur clef d'accroissement de l'utilisation et de la demande de services électroniques en général. Les stratégies régionales destinées à moderniser l'économie doivent par conséquent inclure des politiques visant à promouvoir la modernisation de l'administration publique.

Les administrations locales, régionales et nationales doivent travailler ensemble – pour concevoir, fournir, mettre en œuvre et développer des solutions communes et intégrées. Au niveau régional, les autorités régionales ont un rôle essentiel à jouer pour créer un environnement coopératif pour la fourniture ou le développement d'applications communes et cohérentes sur l'ensemble du territoire – et pour faire en sorte que celles-ci soient cohérentes avec les normes et systèmes nationaux. La technologie n'est pas le principal problème de mise en œuvre – mais plutôt de faire en sorte que les administrations travaillent ensemble et conviennent de systèmes de données et de normes communs.

Le secteur privé peut quant à lui contribuer en grande partie au développement de l'e-gouvernement, et ce, bien qu'il existe un risque réel que des administrations publiques moins compétentes insistent sur une « réinvention de la roue ». L'intégration verticale entre les différents niveaux d'administration est vitale. Si nous organisons ces niveaux par catégorie nationale, régionale et locale, il sera important d'établir des conditions structurelles et des normes dans lesquelles chacun tient compte des autres.

Dr. Gareth Hughes, Président Directeur Général

* * * * *

| |
|--|
| <p>● Cas d'étude 5 : « <i>Justification du besoin de services en ligne</i> » Hammerbacher GmbH (Berlin, Allemagne)</p> |
|--|

Dans la ville d'Esslingen, en Allemagne, Internet est utilisé pour faire participer les citoyens à une discussion informelle sur les plans d'un projet de développement du voisinage, préalablement aux procédures de planification.

En Mai 2001, une plate-forme virtuelle a été créée sur Internet, fournissant des informations sur le nouvel ensemble résidentiel prévu, et demandant aux citoyens d'exprimer leurs opinions dans un forum de discussion sur une période d'un mois. Le forum a été facilité par des animateurs professionnels, qui ont assuré une discussion honnête et encouragé dès que possible un dialogue constructif entre les citoyens, le personnel de la planification et les hommes politiques locaux afin d'identifier un terrain commun. Les citoyens ont très activement utilisé la plate-forme, avec plus de 120 contributions qui ont reçu une attention considérable du public.

L'expérience a démontré le potentiel d'Internet dans un cas où la ville s'est publiquement engagée à faire une utilisation raisonnable des résultats de la discussion lors des étapes ultérieures et formelles du processus de planification. Elle a également prouvé l'importance des animateurs pour assurer une discussion de qualité, pertinente et

authentique. Ceux-ci doivent analyser à l'avance les conflits d'intérêt des discussions en ligne, concevoir un cadre de dialogue et publier des résumés des discussions à la fin.

M. Hans Hagedorn, Consultant

* * * * *

| |
|------------------------------|
| • Résumé de l'Atelier |
|------------------------------|

Les principaux problèmes qui ont émergé des présentations et de l'échange de points de vue qui a suivi sont les suivants :

- La chute des taux de natalité et l'espérance de vie accrue signifient que la proportion des citoyens en âge de travailler par rapport aux citoyens à l'âge de la retraite est en baisse. Par conséquent, les administrations publiques doivent devenir plus efficaces et plus rentables et élaborer des mécanismes de soutien plus pertinents ;
- Les municipalités et régions doivent tirer les leçons des bonnes pratiques tout comme des erreurs ;
- L'e-gouvernement est-il vraiment orienté par les besoins des citoyens ou par les hommes politiques, ingénieurs ou administrateurs ?
- Différentes autorités (locales, régionales, nationales) ont différents besoins (urbain contre rural) ;
- La coopération multi-niveaux et multi-agences est nécessaire à la conception, au développement et à l'approvisionnement des systèmes d'e-gouvernement ;
- Des principes sont nécessaires pour définir ce qui est signifié par le bon niveau d'intégration verticale ;
- L'utilisation des TIC comprend le risque de pertes d'emplois mais offre d'autre part des opportunités aux demandeurs d'emploi pour acquérir une autre formation ;
- Des menaces/dangers potentiels existent au sein de l'e-démocratie.

M. Bruno Peeters, animateur

ATELIER II

Consultation et participation citoyennes efficaces dans le processus de prise de décision

La gouvernance est un processus de consultation et de participation élargi, qui se traduit par des objectifs mutuellement convenus et des engagements communs. Le secteur public ne peut plus chercher à atteindre ses objectifs politiques sans le soutien actif des citoyens, des sociétés locales, des organisations bénévoles et autres acteurs du terrain. Les citoyens eux-mêmes veulent de plus en plus participer directement aux processus de prises de décision les concernant. Internet, plus que tout autre outil des TIC, offre aux hommes politiques la possibilité de communiquer directement avec les citoyens, sans intermédiaires tels que la presse ou les médias.

Introduction

- **M. Tommy Rosén**, Haut Fonctionnaire, Association suédoise des Autorités Locales et Fédération suédoise des Conseils de Comité et Régions : « Principes de base de la responsabilisation du citoyen dans une démocratie moderne et représentative »

Présentation des cas d'étude et débat

- **M. Bengt Lindstedt**, Président Directeur Général, Commune de Bollnäs (Suède): *"Partager le pouvoir avec les citoyens dans une démocratie représentative "*
- **Mme. Dianne Desmulie**, Maire, Ville et District de Hertford (Royaume-Uni): *"Mécanismes de consultation élargie et de feedback dans la municipalité de Hertford"*
- **M. Vesa Paavola**, Directeur d'Organisation, Ville de Helsinki (Finlande): *"Accroître la participation des citoyens à travers les réseaux d'information "*
- **M. Piet Severijnen**, Chercheur Senior, SGB0 / Association des Communes des Pays-Bas: *"Parking de voitures virtuel à Delft : Réalité virtuelle pour une prise de décision interactive "*

Animateur: M. Roberto Di Giovan Paolo, Secrétaire Général Adjoint, AICCRE (Italie)

• Cas d'étude 6 : "Principes de bases de la responsabilisation du citoyen dans une démocratie moderne et représentative " – Une étude par l'Association suédoise des Autorités Locales et Fédération suédoise des Conseils de Comté et Régions

Les résultats d'une étude récente sur l'e-démocratie en Suède ont révélé que 80% de la population bénéficie d'un accès aux ordinateurs, et 50% à Internet et que 22% de la population visite les sites Internet des autorités locales au moins une fois par mois. Il est à noter qu'il n'y a pas de différence dans ce chiffre en ce qui concerne le sexe, l'âge, l'éducation, la profession, le statut familial ou le revenu. L'origine rurale ou urbaine représente la seule distinction significative, dans la mesure où les zones rurales sont les plus actives dans ce domaine (*sic*).

Comment peut-on responsabiliser les citoyens et à quelle phase du processus de prise de décision politique ceux-ci devraient-ils pouvoir participer ? La participation citoyenne est essentielle lors du débat politique initial, pendant la période de rédaction politique (consultation) et au cours de la prise de décision réelle.

Pendant le débat politique initial, il est important d'apporter une « éducation démocratique » au citoyen dans les écoles, lors de réunions, sur Internet et tout autre support afin de capter son intérêt pour ces sujets. Ainsi, dès les premières phases de la rédaction politique, les citoyens pourraient exercer leur influence sur les sujets abordés et par la suite, sur des questions sélectionnées pour lesquelles « l'élite » a formulé des alternatives. Pour la prise de décision réelle, les citoyens pourraient recevoir les documents et procès-verbaux sur Internet et bénéficier de quelques opportunités de suivi du processus par le biais des moyens télématiques. La décision finale serait en dernier recours adoptée par les politiques. Enfin, les citoyens doivent bénéficier d'un canal spécifique, de mécanismes de feedback, afin de réagir à la qualité du travail effectué.

Le degré d'activité au cours du processus de prise de décision politique n'est pas lié au mode de scrutin, mais plutôt à la nature du sujet abordé. M. Rosén a également soulevé certaines questions auxquelles il faut répondre afin de mieux comprendre les processus sur l'e-gouvernement aux niveaux local et régional :

- Comment les TIC peuvent-elles soutenir les formes actuelles du dialogue ?
- Quelles informations sont nécessaires pour que les hommes politiques restent responsables pendant des élections ?
- A quel moment le public a-t-il une réelle influence sur les décisions futures ?
- Qui doit être en mesure d'exprimer ses opinions sur les décisions futures ?
- Quel impact devraient avoir les contributions des citoyens ?
- Quelles méthodes correspondent le mieux aux différents problèmes ?

M. Tommy Rosén, Haut Fonctionnaire

* * * * *

**• Cas d'étude 7 : "Partager le pouvoir avec les citoyens dans une démocratie représentative "
Commune de Bollnäs (Suède)**

Bollnäs a créé diverses mesures pour établir un dialogue ouvert avec les citoyens. L'idée de base de la démocratie locale est que les habitants prennent une part active au

processus démocratique et que les citoyens sont soutenus d'une façon unique par les services sociaux et d'informations.

Les citoyens participent et modèlent l'ordre du jour politique, grâce aux diverses initiatives telles qu'un libre accès et la possibilité, pour le grand public, d'envoyer des suggestions à l'administration de l'autorité locale et aux représentants élus. Des documents municipaux importants sont publiés en ligne, les assemblées du conseil sont diffusées sur Internet, avec la possibilité simultanée pour les citoyens d'envoyer leurs commentaires. L'instrument central du recueil des opinions du citoyen est le « Bollnäs Dialogue », qui est une application Internet sur la page d'accueil de l'autorité locale. Elle présente un forum de discussion entre les citoyens, mais également une plate-forme sur laquelle les représentants et officiels donnent des réponses à des questions spécifiques des citoyens dans les 48 heures.

Les étapes suivantes du développement seront la création d'un panel de citoyens – un panel composé de citoyens qui donneront leur opinion dès les premières phases du processus de prise de décision – et un système de gestion des documents et des messages électroniques avec lequel les citoyens seront en mesure de rechercher divers documents auprès des autorités locales. Cela devrait renforcer davantage la démocratie et faire évoluer l'ensemble de la société en une autorité locale ayant pour devise « le citoyen est essentiel ».

M. Bengt Lindstedt, Président Directeur Général

* * * * *

• Cas d'étude 8 : "Mécanismes de consultation élargie et de feedback dans la commune de Hertford" – Ville et District de Hertford (Royaume-Uni)

Les mécanismes de consultation et de participation ont été introduits dans la municipalité de Hertford, une petite autorité locale ayant des ressources relativement faibles. Le principal problème de Hertford n'a pas tant été l'absence de ressources financières que l'absence de personnel technique compétent.

Le site Internet de Hertford propose des informations sur les affaires locales et connecte également les citoyens les uns avec les autres grâce à Internet. Plus important, le site Internet aborde en détails l'histoire de Hertford et propose une plate-forme aux entreprises et sociétés locales afin de promouvoir leurs produits et services. Les outils de TIC ont permis d'impliquer les citoyens dans le vote pour leurs immeubles préférés, pour rechercher des noms des personnes décédées pendant la guerre, et pour fournir des points de vue et commentaires sur les sujets municipaux.

Les nouvelles technologies induisent de nouvelles expériences extrêmement diverses : des référendums au niveau local, l'octroi de concessions funéraires, des débats et consultations, l'accès à Internet sans ordinateurs, une responsabilité et visibilité accrues. Les processus politiques doivent être totalement liés aux consultations. Dans la phase de développement, des visions et des politiques claires seront nécessaires.

Mme. Dianne Desmulie, Maire

● **Cas d'étude 9 : "Accroître la participation des citoyens à travers les réseaux d'information " – Ville d'Helsinki (Finlande)**

La ville d'Helsinki a développé un certain nombre de modes de consultation et de participation du citoyen. Ces « canaux citoyens » permettent de débattre sur des affaires affectant un district spécifique, voire la ville dans son ensemble, ainsi que des discussions sur des affaires affectant un secteur spécifique de l'administration ou sur les affaires communes à tous les secteurs.

La ville d'Helsinki s'est efforcée d'accroître la participation des citoyens avec l'utilisation de sites internet de voisinage. Le concept du projet Home Street a été lancé en 1997 sur la base d'une idée de forum numérique « de voisinage » soutenant les communautés locales dans différents processus de développement. Il cherche à responsabiliser le citoyen sur des affaires de planification urbaine et, ainsi, à renforcer l'identité et les processus locaux. Le deuxième objectif est de développer Internet comme moyen de soutenir ces processus interactifs. Les sites sont créés et mis à jour par les citoyens eux-mêmes, la ville ne fournit qu'un soutien financier.

Helsinki possède près de 30 comités constitués d'hommes politiques élus par le Conseil de la Ville pour quatre ans. Les ordres du jour et procès-verbaux des réunions du comité sont disponibles sur Internet. De plus, les sites interactifs du comité sont créés pour informer sur les processus de prise de décision. L'objectif est de construire un pont entre la participation citoyenne directe et la démocratie représentative traditionnelle. Le comité pour le transport public a représenté un pilote dans l'administration de la ville d'Helsinki. Ainsi, les habitants peuvent discuter en avant-première de certains des sujets de l'ordre du jour du comité, et les opinions des citoyens sont mises à la disposition du comité pour sa prise de décision.

"Directement de la ville" est un forum de discussion universel pour les citoyens d'Helsinki. Ce forum est divisé en cinq news groups, couvrant des sujets sur l'ensemble de la ville, tels que : les conditions de circulation à vélo dans Helsinki, les problèmes de drogue, les études etc. Lorsqu'un sujet est clos, le résumé de la discussion est envoyé au département concerné et aux décisionnaires. Les sujets changent tous les trois mois environ ou lorsque la discussion arrive à un statut quo.

M. Vesa Paavola, Directeur organisation

● **Cas d'étude 10: "*Parking de voitures virtuel à Delft : réalité virtuelle pour une prise de décision interactive*" - SGBO/Association des Communes des Pays-Bas**

La Ville de Delft a créé un processus de planification lorsque s'est posé la question de la nécessité d'un parking à proximité immédiate du centre ville historique afin de faire face au trafic accru sans dissuader les visiteurs. Delft a déjà expérimenté des décisions politiques interactives afin de créer des attitudes positives pour les projets de planification urbaine : impliquer les acteurs dès la phase initiale du projet de planification, les écouter et utiliser les informations qu'ils fournissent.

Cette expérience, ainsi que la déclaration de principe de Delft (Ville de la Connaissance) ont suscité l'idée d'utiliser des applications des TIC afin de donner aux citoyens et aux membres du conseil un rôle actif dans la planification du parking de voitures. Afin de soutenir le processus de prise de décision et consulter les citoyens sur le plan, un logiciel de réalité virtuelle a été créé, accessible sur Internet et dans les lieux publics. Après avoir visité le parking de voitures virtuel, les gens ont pu donner leur avis et formuler des suggestions d'améliorations, ou autres modifications, mais aussi indiquer aux planificateurs de la ville leurs idées préférées.

Il a ainsi été possible d'impliquer les citoyens dès les premières phases du processus de planification. En effet, près de 2 000 personnes ont visité le site de réalité virtuelle sur Internet, ce qui représente un chiffre considérable par rapport aux audiences traditionnelles.

En conclusion, on peut affirmer que la réalité virtuelle offre de nombreuses possibilités de communication avec les citoyens lors de la rédaction des plans. De plus, celle-ci n'est pas beaucoup plus onéreuse que la présentation traditionnelle des plans urbains. Cela est particulièrement utile dans les premières phases de la planification, lorsque les citoyens sont appelés à participer au développement des plans. L'implication des citoyens, dès cette première phases du processus de planification s'est avérée positive pour le rapprochement des citoyens avec l'autorité locale.

M. Piet Severijnen, Chercheur sénior

* * * * *

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Résumé de l'Atelier |
|--|

Les questions clefs suivantes ont émergé des présentations et du débat :

- Il ne suffit pas de créer et de développer des instruments technologiques pour l'e-gouvernance. Le problème principal est de savoir comment les citoyens peuvent participer aux processus de gouvernance au niveau local et régional ;
- Les outils de la participation et de la consultation des citoyens doivent devenir des outils quotidiens pour l'interaction ;
- Les instruments intéressants doivent émerger de la phase de consultation et les outils de communication et d'information correspondants ne doivent être créés qu'ultérieurement. Sinon les TIC pourraient devenir un simple acte de relations publiques ;
- Les problèmes concernant les valeurs sont plus difficiles à régler avec des outils d'e-gouvernance qu'avec de « simples » questions de type oui/non.

M. Roberto Di Giovan Paolo, animateur

CONCLUSION DE LA SESSION PLENIERE

La responsabilité politique dans le contexte de l'e-gouvernance

La disponibilité de la technologie moderne n'entraîne pas nécessairement de nouvelles formes de gouvernance et de participation des citoyens. Des efforts réfléchis doivent être faits pour susciter des innovations, et être soutenus dans la pratique politique par la technologie. Les mécanismes de marché ne pourront fournir à eux seuls les concepts et produits requis. Ainsi, la responsabilité politique de tous les niveaux du gouvernement est de soutenir de nouvelles initiatives démocratiques, en encourageant l'expérimentation, en finançant la recherche et le développement, ainsi qu'en faisant évoluer les procédures administratives et politiques, chaque fois que cela peut être nécessaire.

Les hommes politiques locaux et régionaux devront relever les défis des TIC et affirmer leur leadership dans l'organisation de l'e-gouvernance, et ce, afin d'accroître la participation des citoyens et éviter l'exclusion.

Orateur principal:

- **Professeur Dr. Klaus Lenk**, Université de Oldenburg (Allemagne): *"E-gouvernance locale et régionale face aux défis de l'avenir "*

Tour de table avec la participation de :

- **M. Gianfranco Burchiellaro**, Président du Groupe de Travail sur l'e-gouvernement ANCI, Italie, Maire de Mantoue
- **M. Roger Sobry**, Conseiller municipal, ville de Chaudfontaine, Belgique
- **M. Bruno Peeters** (Belgique) – Animateur de l'Atelier I
- **M. Roberto Di Giovan Paolo** (Italie) – Animateur de l'atelier II

Animateur: **Professeur Dr. Klaus Lenk**

Professeur Dr. Klaus Lenk (Université de Oldenburg, Allemagne) a prononcé le discours préliminaire sur l'e-gouvernance locale et régionale face aux défis de l'avenir. Se référant au titre de la conclusion de la session plénière, le Dr Lenk a suggéré comme message principal, que l'e-gouvernance n'aura pas lieu sans présence politique, dans la mesure où la technologie elle-même ne peut pas la mettre en œuvre. Comparée à l'e-gouvernement et aux autres secteurs d'activité de la Société de l'Information, l'e-gouvernance est plus difficile à mettre en œuvre, dans la mesure où le marché n'y est pas présent pour fournir des encouragements pour sa bonne mise en œuvre. Le Dr Lenk a ajouté que le « fossé numérique » était essentiellement une question d'insuffisance de logiciel, de contenu et d'interfaces. Afin de réduire cet écart, la Commission européenne devrait donc investir des ressources financières afin de se tourner vers les technologies de demain, sans rester polarisé sur celles d'aujourd'hui.

"Les innovations technologiques dans la pratique politique" devraient être apportées par la Société de l'Information. Les principales réponses doivent définir la manière de changer notre pratique politique et de développer de nouvelles initiatives démocratiques, au lieu de seulement surimposer une technologie. De plus, les résultats de ces réflexions doivent être diffusés. A cet égard, le Dr Lenk a estimé que les présentations et discussions lors des ateliers de la conférence constituaient un progrès.

En ce qui concerne l'e-gouvernance, les circonstances et la participation réelle des groupes marginaux ne sont pas assez abordés. Les réseaux sociaux doivent être créés au moyen des technologies de l'information et de la communication. Actuellement, existe une double perception de la réalité des administrations : d'une part, le maintien de la cohésion sociale est considéré comme une tâche essentielle, d'autre part, certaines administrations estiment que la gouvernance n'est pour elles qu'un travail supplémentaire.

Enfin, le Dr. Lenk a évalué la responsabilité stratégique dans le contexte de l'e-gouvernance. Des mesures sont actuellement prises pour créer une e-gouvernance et un e-gouvernement. Néanmoins, ces efforts sont fondés sur des approches descendantes, en ayant à l'esprit l'objectif final d'un gouvernement commun. Parallèlement, un climat de confiance entre les citoyens et le gouvernement doit être créé. Tous les éléments mentionnés ci-dessus constituent en fait un processus continu dans une perspective à long terme. Une véritable e-gouvernance ne pourra donc être une réalité que dans une dizaine d'années.

M. Gianfranco Burchiellaro (Président du Groupe de travail sur l'e-gouvernement ANCI, Maire de Mantoue, Italie) a considéré que la modernisation des administrations publiques constituait une opportunité essentielle dans le contexte actuel. Cette transformation doit être perçue comme un instrument de renouvellement visant à mettre en avant de nouvelles valeurs pour tous les acteurs de l'administration publique.

Le principal objectif est de satisfaire les citoyens et tous les participants de l'administration publique. Les mots clefs du futur développement local sont le fédéralisme (principe de subsidiarité) ainsi que l'introduction et l'adoption des nouvelles technologies. Les administrations publiques doivent être suffisamment efficaces pour rendre le développement économique possible, et l'amélioration accrue des services publics exige des synergies entre les autonomies locales et autres entités institutionnelles.

Les problèmes de la mise en œuvre de l'e-gouvernance ne sont pas seulement liés à l'absence d'infrastructure technologique et à leur promotion. Il est nécessaire de lancer

des projets horizontaux afin d'appliquer le système d'administration publique intégré. Dans ce contexte, les rôles et responsabilités des chefs de projet doivent être clairement définis et l'importance des partenariats public/privé doit être accentuée.

M. Roger Sobry (Conseiller municipal, Ville de Chaudfontaine, Belgique) a souligné la nécessité de distinguer, dans le processus de prise de décision, la phase de fourniture des informations aux citoyens et la phase de la prise de décision elle-même. Les hommes politiques locaux et régionaux auraient besoin de jouer des rôles différents au cours de ces diverses phases. Compte tenu de leur forte charge de travail actuelle, les hommes politiques pourraient être soutenus dans une plus large mesure par les TIC. M. Sobry a également souligné la contribution qu'une éducation renforcée pouvait apporter aux processus de gouvernance dans la Société de l'Information. Il est nécessaire que chacun utilise Internet et accède aux sites Internet.

M. Sobry a estimé qu'il était essentiel d'établir une coopération multi-agences et multi-niveaux dans la conception politique de l'e-gouvernance. Cela pourrait également être une manière d'intégrer les communes plus petites parmi les moteurs du développement. En général, les réseaux existants doivent être mobilisés plus efficacement et de nouveaux réseaux doivent être créés chaque fois que cela possible et rationnel. Ainsi, les responsables de la mise en œuvre de la Société de l'Information doivent être rassemblés. De plus, les communes plus petites pourraient utiliser une plate-forme unique pour discuter des problèmes communs à tous.

Ensuite, **M. Bruno Peeters** et **M. Roberto Di Giovan Paolo** ont présenté les résultats des ateliers qu'ils ont respectivement animés.

Au cours du débat qui a suivi entre les participants de la table ronde et le public, les conclusions suivantes ont été tirées de la session plénière parallèlement aux points de vue exprimés ci-dessus :

- La participation des hommes politiques est essentielle à l'e-gouvernance et ils doivent jouer un rôle prépondérant dans les processus d'e-gouvernance et le développement aux niveaux local et régional. A cet égard, les hommes politiques de niveaux local ou régional doivent assurer un rôle prépondérant ;
- Les hommes politiques doivent participer aux discussions techniques réelles concernant les outils de TIC de l'e-gouvernance ;
- Afin de tirer les leçons des bonnes pratiques et des erreurs, un réseau politique doit être créé pour échanger des connaissances et informations sur les sujets relatifs à l'e-gouvernance.

Conclusions finales

Engager les citoyens à faire de la politique: Information, Consultation et Participation publique

1. L'émergence et le déploiement rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC) ouvrent la voie à de nouvelles opportunités de renouvellement du gouvernement et de modernisation de l'administration.
2. La participation politique via Internet devient une réalité croissante dans de nombreux pays. En Suède, le taux de pénétration d'Internet est de 80%, et plus des deux tiers des communes publient les ordres du jour de leurs conseils municipaux sur Internet. D'autres pays européens n'ont peut-être pas encore atteint ce niveau, mais présentent des évolutions en ce sens à court et moyen terme.
3. Néanmoins la publication des ordres du jour du conseil sur Internet, le vote électronique ou les adresses e-mail des hommes politiques n'entraîneront pas une baisse du taux d'abstention. Une proximité accrue doit être créée entre les citoyens, les réseaux civiques et les hommes politiques. De plus, il est nécessaire de réinstaurer la confiance dans les institutions publiques et les structures de prise de décision.
4. Les TIC doivent être utilisées pour dynamiser de nouvelles stratégies de participation et les formes de participation citoyenne naissantes en Europe, particulièrement au niveau local et régional. Les processus sur les types de développement durable « Agenda 21 » et les exercices de planification stratégique représentent certaines des formes que revêt cette politique interactive. Elles rassemblent des citoyens et des acteurs locaux sur des objectifs, politiques et stratégies horizontaux à long terme, élaborés en commun – et par conséquent généralement acceptés - pour développer les avantages compétitifs et la qualité de vie dans leur région.
5. Ces nouvelles formes de gouvernance s'appuient sur une meilleure information, consultation et participation publiques qui sont les éléments fondamentaux pour engager les citoyens dans la politique, en découvrant de nouvelles sources d'idées, d'information et des ressources pendant la prise de décision.
6. La déclaration du CCRE à Oulu en Juin 2000 a souligné la contribution essentielle que les processus de gouvernance locale peuvent également apporter pour améliorer l'efficacité et la légitimité de la gouvernance européenne. A cette occasion, les autorités locales/régionales – « en tant que sphères de consensus se construisant au plus près du citoyen » - doivent travailler parallèlement aux sphères de gouvernance nationale, européenne et même internationale, dans un véritable partenariat, pour atteindre des objectifs communs.
7. Le CCRE approuve donc les critères de bonne gouvernance qui ont été présentés par le Président Prodi dans son Livre Blanc, comme critères universels devant être totalement appliqués au sein de chaque sphère de gouvernement et de gouvernance :
 - Transparence et ouverture
 - Participation

- Responsabilité
- Efficacité
- Cohérence

8. **L'E-gouvernement** était au centre de deux conférences ELANET/CCRE à Malaga (2000) et Zakopane (2001). Elles ont envisagé comment la réorganisation - soutenue par les TIC - des « back » et « middle » offices peut créer un « front office » polyvalent, en offrant des services optimaux aux « citoyens-clients » et aux entreprises. Un projet de recherche, financé par l'UE (KEeLAN) testera les conclusions en référençant les performances de gouvernement local et régional et se traduira – d'ici à la fin de l'année – par des guides pratiques d'e-gouvernement pour les autorités locales et régionales.
9. En explorant l'e-gouvernance, la conférence d'Anvers s'est concentrée sur la manière dont les TIC améliorent, tant au niveau du Conseil Local que du Bureau exécutif, les principes de bonne gouvernance et soutiennent la participation interactive des citoyens, acteurs et groupes communautaires, pour une meilleure prise de décision. En ce sens, l'e-gouvernance va au-delà du simple domaine d'application de l'e-gouvernement, voire de l'e-démocratie, qui adapte simplement les processus démocratiques existants à l'ère d'Internet. L'e-gouvernance ne consiste pas seulement en une efficacité accrue, ou une exploitation vingt-quatre heures sur vingt-quatre d'un front office ou d'un accès numérique à l'information. Il s'agit de faire évoluer la manière dont les citoyens sont reliés au gouvernement local et régional. Elle crée de nouveaux concepts de citoyenneté ainsi que des règles d'organisation et de régulation du processus démocratique et nécessite une refonte et une restructuration des structures actuelles.

La conférence a abordé les thèmes suivants :

La commune, une e-communauté

10. *Les nouvelles technologies offrent la possibilité de satisfaire les demandes d'informations et de services des citoyens dès le tout premier contact. Cette polyvalence peut être obtenue en fonction du mode de consultation que choisit le citoyen : le guichet, le téléphone, un agent du gouvernement local à domicile, Internet et la télévision numérique.*
11. *Pour garantir cette polyvalence, le développement et l'adoption de normes standard sont nécessaires. Cela permet des économies d'échelle pour la fourniture des informations et services, tout en garantissant toujours leur appartenance au niveau local.*

Les autorités locales et régionales ont donc besoin :

- D'une aide, afin de renforcer leurs compétences en TIC, leur savoir-faire organisationnel ainsi que leur capacité à influencer les évolutions du marché avec les normes correspondantes;
- De la création d'une plate-forme politique d'échange d'expériences, d'aide mutuelle et de coopération sur des projets ;

- D'une vision sur leur rôle au sein la Société de l'Information et de développer la stratégie correspondante afin d'élaborer des processus de gouvernance offrant aux citoyens un réel sentiment de pouvoir influencer les processus de prise de décision et leurs résultats ;
- D'agir comme facilitateurs afin d'orienter le développement vers des services interactifs;
- D'identifier les publics devant être atteints lors de chaque processus de consultation.

Responsabilité, transparence et intégration verticale du secteur public

12. Les nouvelles technologies doivent servir à améliorer la responsabilité et la transparence des gouvernements locaux/régionaux. De plus, un besoin d'intégration verticale existe entre les différents niveaux de l'administration publique, afin de rendre les informations et les services facilement accessibles et plus pertinents pour les citoyens, particulièrement dans la mesure où ceux-ci effectueront jusqu'à 70% de leurs démarches administratives et demandes d'informations au niveau local.

Les autorités locales et régionales doivent s'engager à :

- Se concentrer sur le contenu plutôt que sur la technologie ;
- Fournir des informations fiables, concrètes, compréhensibles et pertinentes aux citoyens sur Internet et sur d'autres supports. Celles-ci doivent être facilement accessibles, et structurées de façon pertinente, pour le citoyen qui ne veut pas savoir quelle unité, département ou organisation propose le contenu ou le service;
- Etre novatrices, avec la création de plates-formes intégrées permettant l'intégration verticale entre différents niveaux de gouvernement : local, régional, national et Européen – ainsi qu'une coordination horizontale entre les agences publiques, les entreprises locales, le secteur du bénévolat et autres acteurs locaux. L'attention doit aussi être attirée sur les aspects de la vie privée ;
- Utiliser Internet comme un moyen de renforcer la participation et l'engagement citoyens en publiant par exemple les ordres du jour des réunions du Conseil et les procès-verbaux, permettant ainsi une consultation facile et un feedback régulier sur les évolutions et décisions politiques.

Consultation et participation efficaces dans la prise de décision

13. La gouvernance est un processus de consultation et de participation élargi, qui se traduit par des objectifs mutuellement convenus et des engagements communs. Le secteur public ne peut plus chercher à atteindre ses objectifs politiques sans le soutien actif des citoyens, des sociétés locales, des organisations bénévoles et autres acteurs du terrain. Les citoyens eux-mêmes veulent de plus en plus participer directement aux processus de prises de décision les concernant. Internet, plus que tout autre outil des TIC, offre aux hommes politiques la possibilité de communiquer directement avec les citoyens, sans intermédiaires tels que la presse ou les médias.

Les processus de gouvernance locale et régionale doivent garantir :

- Une distinction entre la consultation, la prise de décision et la mise en œuvre finale des politiques. Il peut n'y avoir aucune limite théorique à une consultation précoce des citoyens ou des acteurs concernés, qui doivent, une fois encore, être étroitement associés à la mise en œuvre de toute politique résultant de cette consultation. Mais il y

a un temps pour la prise de décision, au sens propre du terme, où les élus politiques devront assumer la responsabilité des décisions et des options choisies ;

- Les règles doivent s'appliquer aux différentes phases de la consultation. La représentativité devient un problème, particulièrement lors des dernières phases où il est nécessaire d'éviter que les groupes minoritaires ou les plus compétents en TIC n'imposent leurs points de vue.

L'E-gouvernance et la responsabilité politique

14. La disponibilité de la technologie moderne n'entraîne pas nécessairement de nouvelles formes de gouvernance et de participation des citoyens. Des efforts réfléchis doivent être faits pour susciter des innovations, et être soutenus dans la pratique politique par la technologie. Les mécanismes de marché ne fourniront pas à eux seuls les concepts et produits requis. Ainsi, la responsabilité politique de tous les niveaux du gouvernement est de soutenir de nouvelles initiatives démocratiques, en encourageant l'expérimentation, en finançant la recherche et le développement, ainsi qu'en faisant évoluer les procédures administratives et politiques, chaque fois que cela peut être nécessaire.

15. Les hommes politiques locaux et régionaux devront relever les défis des TIC et affirmer leur leadership dans l'organisation de l'e-gouvernance, et ce, afin d'accroître la participation des citoyens et éviter l'exclusion.

Les hommes politiques locaux et régionaux chercheront à :

- Appliquer et diffuser les engagements pris lors de la déclaration d'Helsinki et à se rencontrer à nouveau lors de la conférence sur la Société de l'Information en Europe (EISCO) 2002 en Sardaigne, afin d'évaluer les résultats de l'étude de référencement d'ELANET sur l'e-gouvernement ;
- Dynamiser de nouvelles cultures politiques, valeurs, attitudes et opinions conformes aux processus de gouvernance ;
- Organiser un réseau et un échange d'informations sur la base des résultats de l'étude de référencement de l'e-gouvernement présentée en Sardaigne, lors de la conférence sur la Société de l'Information en Europe (EISCO).

Sur cette base, les participants ont suggéré les recommandations suivantes

16. Aux communes, villes et régions

- Donner une connaissance et un accès élargis aux technologies interactives de télécommunication, d'information et de communication ;
- Inviter le secteur privé à participer activement aux partenariats public/privé et à coopérer avec les universités et les lycées pour l'innovation et la recherche appliquée ;
- Envisager des coopérations ou associations inter-municipalités pour partager les coûts ; échanger des expériences et créer une masse critique ;

17. et inviter les gouvernements européens et les institutions de l'UE à

- Soutenir financièrement et promouvoir les initiatives d'e-gouvernance, en mettant en œuvre les critères du Livre Blanc, au sein de l'UE et les pays en phase d'accession ;
- Renforcer le développement des TIC au niveau national et européen, en insistant particulièrement sur les applications des autorités locales/régionales;
- Prendre en compte la diversité des cultures, des phases de développement et des situations locales pour créer une structure de soutien nationale et européenne ;
- Encourager la recherche appliquée et le regroupement des recherches dans les domaines de l'e-gouvernance et de l'e-démocratie et diffuser les travaux effectués grâce à la mesure d'accompagnement PRELUDE R&D ;
- Mettre davantage en œuvre l'initiative eEurope et la stratégie de Lisbonne, notamment pour promouvoir le développement de compétences en TIC à l'école, dans la formation professionnelle, et la reformation des demandeurs d'emploi.

Les ministres européens des technologies de l'Information, se rencontrant le 29 novembre 2001 pour la conférence sur l'e-gouvernement, sous la présidence de la Belgique, incluent dans leur déclaration finale, sous le titre « Encourager la participation », la référence suivante au gouvernement local et régional :

"Les ministres ont reconnu que la gouvernance européenne ne peut réussir qu'en impliquant étroitement les citoyens, et par conséquent le gouvernement local et régional – en tant que sphères du consensus se construisant au plus près du citoyen. Les initiatives nationales et européennes doivent soutenir les autorités locales et régionales pour développer leur propre voie vers l'e-gouvernance".

Annexes

Déclaration ministérielle, Conférence sur le gouvernement électronique, Bruxelles, le 29 novembre 2001

Liste des participants à la conférence : « e-Gouvernance au niveau local et régional », Anvers, le 28 novembre 2001

DECLARATION MINISTERIELLE

Bruxelles, 29 novembre 2001

Les Ministres des Etats Membres de l'Union Européenne, de l'Association Européenne de Libre Echange et des pays en cours de négociations d'adhésion à l'Union Européenne se sont réunis le 29 novembre 2001 dans le cadre de la conférence sur le «gouvernement électronique» organisée conjointement par la Commission européenne et la présidence belge du Conseil.

À cette occasion, les ministres ont réaffirmé leur engagement envers un développement rapide du «gouvernement électronique» comme une partie intégrante de la stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi et du plan d'action eEurope. Les ministres ont accueilli favorablement l'effort conjoint des pays en cours de négociation d'adhésion sur le plan d'action eEurope+, et affirment leur volonté de travailler de concert pour la modernisation de leur administration.

Les ministres ont rappelé la résolution des ministres européens de la Fonction publique et de l'administration¹ ainsi que du rapport de la conférence sur «Le gouvernement électronique au service des citoyens et des entreprises»², et conviennent que pour le développement ultérieur de la stratégie de Lisbonne une plus grande priorité doit être accordée aux questions de «gouvernement électronique».

Assurer l'inclusion sociale

Les ministres conviennent que les citoyens et les entreprises doivent être au cœur de la conception de services en ligne devant être accessibles à tous. Les ministres ont pris note du rapport «e-inclusion»³, et conviennent qu'une plus grande attention doit être portée aux besoins spécifiques, par exemple des handicapés physiques ou des groupes d'âges ou de langues.

Les ministres ont convenu que les services doivent être fournis par plusieurs méthodes de communication complémentaires: en ligne⁴ et de façon traditionnelle, avec une option permanente pour le contact et le support humains là où cela est nécessaire. Les citoyens doivent pouvoir choisir leur mode d'interactivité. Les Ministres ont exprimés leurs réserves concernant une dépendance envers un fournisseur unique pour des services de technologies de l'information et des télécommunications (TIC) et

¹ Strasbourg le 7 novembre 2000

² Conférence IDA «eGovernment in the service of European citizens and enterprises – what is required at the European Level» à Sandhamn, organisé par la présidence suédoise et la Commission, 13-14 juin 2001

³ «e-inclusion» rapport du groupe de haut niveau sur l'emploi et la dimension sociale de la société de l'information (ESDIS)

⁴ Par exemple : Modem-ligne téléphonique ou câble sur ordinateur personnel, accès mobile sans fil-GPRS ou 3G ; télévision interactive, etc.

appellent à davantage de compétition. Les Ministres s'accordent pour partager des expériences et demandent à la Commission d'encourager le développement de logiciels libres chaque fois que cela est nécessaire. L'interopérabilité des réseaux et des services est essentielle et requiert des normes ouvertes et une réglementation technologiquement neutre.

Promouvoir la confiance et la sécurité

Les ministres ont reconnu que l'introduction réussie de services de «gouvernement électronique» en ligne nécessite une confiance et une sécurité appropriées. Les ministres souhaitent renforcer la coopération européenne pour assurer la sécurité des réseaux et pour garantir un accès sûr aux services du «gouvernement électronique» : Afin de fournir des services électroniques respectant la vie privée et la sécurité, les ministres invitent la Commission à établir un groupe d'experts nationaux chargés de recenser les systèmes et méthodes nationaux d'identification et d'authentification et d'explorer le besoin de mesures complémentaires pour promouvoir la cohérence politique européenne dans ce domaine. Les ministres conviennent de revoir les progrès accomplis en 2003. Les ministres espèrent également voir des progrès significatifs lors du prochain Conseil Télécommunications⁵ et souhaitent encourager d'ici 2003 une utilisation massive de la signature électronique, dans les situations appropriées, tant par les services publics que par les entreprises.

Elaborer sur la base des meilleures pratiques

Les Ministres conviennent que pour être efficace le gouvernement électronique requiert une réorganisation interne : adaptation des structures et de l'organisation du travail, de la formation et des qualifications, ainsi que des conditions d'emploi. Les Ministres s'accordent sur la nécessité de partager leurs expériences en matière de formation et d'amélioration de la qualité et des conditions du travail dans le secteur public.

Les ministres ont pris note des bonnes pratiques identifiées et présentées à la conférence, et ont convenu d'explorer les façons de les appliquer au mieux dans leur propre pays, à travers l'Europe et internationalement. Les ministres invitent la Commission à élaborer davantage les méthodologies d'évaluation.

Les ministres reconnaissent que les technologies d'information et de communication (TIC) offrent une occasion sans précédent pour rendre l'accès aux informations du secteur public aisé et authentifié et que des conditions plus claires pour les réutiliser au niveau européen contribueront ainsi à la croissance économique et à l'emploi. Les ministres acceptent de porter une attention urgente aux propositions de la Commission européenne dans ce domaine⁶. Ils conviennent que l'accès aux informations des institutions de l'Union Européenne requiert une attention particulière.

Les ministres encouragent les administrations nationales et les institutions de l'Union Européenne à développer une vue commune sur les services électroniques les plus essentiels au niveau européen, et à établir une plate-forme de gouvernement électronique, en s'appuyant sur le forum européen sur le gouvernement électronique et l'observatoire du gouvernement électronique⁷.

Les ministres invitent les gouvernements des pays hors d'Europe, développés et émergents, à participer avec l'Europe à l'échange de leurs meilleures pratiques.

⁵ Le Conseil de 7 décembre 2001.

⁶ Communication de la Commission sur La création d'un cadre européenne pour l'exploitation des informations du secteur public (COM(2001)607final)

⁷ Avec le support du programme IDA

Faciliter la participation

Les ministres conviennent que les TIC sont un outil puissant pour la gouvernance et ont approuvé cinq principes clés⁸ : ouverture, participation, responsabilité, efficacité et cohérence. Les ministres reconnaissent que la transition vers un «gouvernement électronique» doit améliorer tous ces aspects et ils invitent les institutions européennes à mettre en œuvre les solutions appropriées.

Les ministres reconnaissent que les technologies de l'information contribuent à une participation accrue aux activités démocratiques et renforcent nos démocraties parlementaires. Ils prennent note des nouvelles opportunités et défis liés aux technologies de l'information pour la démocratie parlementaire en Europe⁹, et reconnaissent l'importance d'une participation croissante aux activités démocratiques, municipales, régionales, nationales et européennes. Les ministres ont décidé d'explorer, d'abord au niveau nationale, avec les parlementaires européens et les autres partenaires, comment l'utilisation des TIC peuvent aider à améliorer la sensibilisation, l'intérêt et la participation aux processus démocratiques européens, notamment pour les élections parlementaires européennes de 2004. Les ministres reconnaissent aussi que les TIC ouvrent de nouvelles voies pour le développement de «communautés électroniques» et acceptent de catalyser et de soutenir ces développements.

Préparer l'avenir

Les ministres ont reconnu que les transformations vers un «gouvernement électronique» doivent dépasser une première génération de services d'information basée sur Internet et aller vers des services d'information interactifs. Les ministres invitent la Commission européenne à réaliser les investissements nécessaires en recherche et de développement technologique, notamment dans le sixième programme cadre, pour assurer l'interopérabilité et la fiabilité des prochaines générations d'infrastructures et de systèmes¹⁰, y compris pour les systèmes ouverts, et invitent la Commission à améliorer la synergie entre les activités de «gouvernement électronique» sous la responsabilité de ses différents services¹¹.

Les ministres reconnaissent qu'une société européenne démocratique et dynamique, dotée d'une économie robuste et productive, requiert un gouvernement innovant, stable et orienté vers le service, ce à tous les niveaux. L'établissement d'un gouvernement électronique renforcera les services, confortera nos sociétés, augmentera la productivité et le bien-être et consolidera la démocratie. Les ministres confirment leur engagement à poursuivre avec constance cette vision à long terme en y associant des objectifs clairs et mesurables.

Les Ministres ont convenu de demander à la Présidence du Conseil européenne de porter les résultats de la conférence, en particulier la déclaration ministérielle, à l'attention des Chefs d'Etat et des Chefs de gouvernement lorsqu'ils se rencontreront prochainement.

Les ministres conviennent d'en revoir les résultats lors d'une conférence sur le gouvernement électronique qui se tiendra en Italie au mois de juillet 2003, et prennent note des préparatifs du sommet Mondial des Nations Unies à Genève en Décembre 2003.

⁸ COM(2001)428 du 25.7.2001

⁹ Déclaration consécutive à la réunion des délégations parlementaires européennes à Helsinki et de Tallin en septembre 2001

¹⁰ Y compris une transition rapide et cohérente vers l'accès à haut débit et vers le prochain protocole Internet

¹¹ Politique régionale, Emploi et affaires sociales, Recherche, Société de l'information, Education et Culture, et Entreprises

PARTICIPANTS à la conférence : “E-gouvernance au niveau local et regional »

Intervenants

| Prénom | Nom | Fonction | représentant | Adresse | CODE | Ville | Pays | Téléphone | Téléfax | E-mail |
|-------------|------------------|--|---|-----------------------------|---------|------------------|-----------------|-------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Dirk | De Bot | Conseiller | FedICT / Belgian Presidency of the EU | | | | | | | |
| Dianne | Desmulie | Mayor | Hertford Town and District | 16 Lodge Close | | Hertford SG143DH | United Kingdom | +44 1992 55 98 74 | +44 1992 50 42 93 | ddesmulie@hotmail.com |
| Salut | Camps i Russinés | Chief of Cabinet | Mairie city of Barcelona | c. Ciutat 4 2a planta | | Barcelona | Spain | +34 93 402 70 75 | +34 93 402 32 34 | scamps@mail.bcn.es |
| Andrew G. | Larner | Head of information age practice | Improvement and Development Agency | 76 - 86 Turnmill Street | | ECIM 5LG London | United Kingdom | +44 207 296 66 17 | +44 207 296 68 60 | bernadette.gay@idea.gov.uk |
| Hans | Hagedorn | Consultant | Hammerbacher gmbh | Christburger Street 50 | 10405 | Berlin | Germany | +49 30 4171 7596 | +49 441 800 990 086 | hh@hammerbacher.de |
| Roberto | Di Giovan Paolo | Deputy secretary general | A.I.C.C.R.E. | Piazza Di Trevi 86 | 00187 | Rome | Italy | +39 06 6994 04 61 | +39 06 679 32 75 | segretariato@aiccre.it |
| Bengt | Lindstedt | Head of Minicipal Office | City of Bollnäs | Municipality of Bollnäs | 821 80 | Bollnäs | Sweden | +46 278 25 607 | +46 278 25 600 | bengt.lindstedt@commun.bollnas.se |
| Roel | Verhaert | Bestuursdirecteur | Informatie & districtswerking | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | | | roel.verhaert@id.antwerpen.be |
| Krzysztof | Glomb | President | Cities on Internet Association | ul. Krakowska 11a | 33-100 | Tarnow | Poland | +48 146 262065 | +48 146 262065 | glomb@um.tanow.pl |
| Javier | Ossandon | President | ELANET/CEMR | Via Tuveri 19 | 09129 | Cagliari | Italy | +39 070 495 467 | +39 070 495 467 | ossandon@elanet.org |
| Johannes M. | van Veen | Head of information Policy Department | Association of Netherlands Municipalities | P.O. Box 30435 | 2500 GK | The Hague | the Netherlands | +31 70 373 85 96 | +31 70 373 84 33 | johannes.vanveen@vng.nl |
| Ingrid | Goetzl | President | TeleCities | Rathausstrasse 1 | 1082 | Vienna | Austria | +43 1 4000 750 25 | +43 1 4000 72 05 | ged@mdi.magwien.gv.at |
| Horst | Freye | Stadtdirektor | City of Munster | Stadt Munster | 48127 | Münster | Germany | +49 251 492 70 30 | +49 251 492 77 86 | Horst.Freye@stadt-muenster.de |
| Mirosław | Czekaj | Szczecin city treasurer | Szczecin municipal government | Pl Armii Krajowej 1 | 70-456 | Szczecin | Poland | +48 91 422 34 39 | +48 91 424 52 48 | ekurjata@um.szczecin.pl |
| Bruno | Peeters | Honorary alderman of the city of Antwerp | | Oosterlinckhoflaan 17 | 2180 | Antwerp | Belgium | +32 3 541 63 00 | | bruno.peeters@antwerpen.be |
| Piet C.A. | Severijnen | Senior Consultant | SGBO | Sophialaan 10, PO box 30435 | 2500 | The Hague | the Netherlands | +31 70 373 83 67 | +31 70 363 93 45 | piet.severijnen@vng.nl |
| Walter | Wenzel | Director General | CEMR | Rue d'Arion 22 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 511 74 77 | +32 2 511 09 49 | wwenzel@bxl-ccre.org |
| Gianfranco | Burchiellaro | Mayor of Mantua | ANCI | Via Roma 39 | 46100 | Mantova | Italy | +39 0376 33 83 44 | +39 0376 33 82 32 | secreteria.sindaco@domino.mantova.it |
| Klaus | Lenk | Professor | University of Oldenburg | Philosophenweg 6 | 26121 | Oldenburg | Germany | +49 441 77 61 95 | | lenk@uni-oldenburg.de |
| Gareth | Hughes | Chief Executive Officer | European Regional Information Society Association (eris@) | Rue de l'Industrie 11 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 230 03 25 | +32 2 230 92 01 | Ghughes@irisi.u-net.com |
| Tommy | Rosén | Senior Executive Officer | Swedish Association of Local Councils and Federation of Swedish County Councils | Hornsgatan 15 | 11882 | Stockholm | Sweden | +46 8 452 71 00 | +46 8 772 47 88 | tommy.rosen@svekom.se |

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------------|----------------------|--------------------------|--|-------|------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| Vesa | Paavola | Organization Manager | City of Helsinki | Pohjoisesplanadi 11-13 | 00170 | Helsinki | Finland | +358 9 169 3717 | +358 9 169 3840 | vesa.paavola@hel.fi |
| Jens Ole | Back | Head of Center | Local Government Denmark | Gyldenløvesgade 11 | 1600 | Copenhagen | Denmark | +45 33703370 | +45 33703056 | job@kl.dk |
| Roger | Sobry | Echevin | AC de Chaudfontaine | Parc Jean Gol, Avenue du Centenaire 14 | 4053 | Embourg | Belgium | +32 4 361 54 45 | +32 4 361 54 55 | roger.sobry@ulg.ac.be |
| Tuur | van Wallendael | Alderman | City of Antwerp | | | | | | | |

Autres participants

| Prénom | Nom | Fonction | représentant | Adresse | CODE | Ville | Pays | Téléphone | Téléfax | E-MAIL |
|------------|--------------------|---|---|------------------------|----------|--------------|----------|-------------------|---------------------|--|
| Belén | Caballero Munõz | Project Technician | Government of Extremadura | Enrique Díez Canedo 23 | 06800 | Merida | Spain | +34 924 00 90 03 | + 34 924 00 90 01 | programas14@ect.juntaex.es |
| Juliette | Crowley | Association Manager | eris@ | 11 Rue de L'Industrie | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 230 03 25 | +32 2 230 92 01 | Juliette.Crowley@erisa.be |
| Irmak B. | Cakir | Urban planner | Individual | Apostelstraat 30 B2 | 9100 | Sint-Niklaas | Belgium | +32 486 91 67 87 | | irmakcakir@hotmail.com |
| Rose-Marie | Kranzfelder - Poth | City councillor | City of Augsburg | Haunstetter Str. 165 | 86161 | Augsburg | Germany | +49 821 57 33 27 | +49 821 57 33 27 | Kranzfelder-Poth@talknet.de |
| Blanca | Martin Ayala | Assistant of the Director | Regional office of Extremadura in Brussels | Square Ambiorix 17 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 736 59 80 | +32 2 736 60 10 | fosmento.bxl@skynet.be |
| Artur | Trindade | Secrétaire-Général | l'Associação Nacional De Municipios Portugueses | Av. Marnoco e Sousa 52 | 3004-511 | Coimbra | Portugal | +239 40 44 34 | +239 70 17 60 / 862 | lpinto@anmp.pt |
| Landri | Pinto | | l'Associação Nacional De Municipios Portugueses | Av. Marnoco e Sousa 52 | 3004-511 | Coimbra | Portugal | +239 40 44 34 | +239 70 17 60 / 862 | lpinto@anmp.pt |
| Sabine | Cornet | Chef de projet | Technifutur centre de compétences | Rue du bois ST Jean 17 | 4102 | Seraing | Belgium | +32 4 382 44 71 | +32 4 382 44 55 | sabine.cornet@technifutur.be |
| Dominique | Rorive | Chef de projet | Technifutur centre de compétences | Rue du bois ST Jean 17 | 4102 | Seraing | Belgium | +32 4 382 44 71 | +32 4 382 44 55 | dominique.rorive@technifutur.be |
| Jari | Seppälä | Head of information | City of Tampere | Box 487 | 33101 | Tampere | Finland | +358 3 3146 62 19 | +358 3 3146 60 77 | jari.seppala@tt.tampere.fi |
| Elisabetha | Azttillo | Manager | Ennar Sprl | Rue du Prince Royal 83 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 503 49 66 | +32 2 513 34 90 | envav@Drutele.be |
| Enzo | Cherici | Manager | Ennar Sprl | Rue du Prince Royal 83 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 503 49 66 | +32 2 513 34 90 | cherici@Drutele.be |
| Didier | Deroy | Président | Sustainable Development Agency | Av. P. Hymans 84/5 | 1200 | Brussels | Belgium | +32 2 771 92 23 | +32 2 762 43 96 | 96didierde@hotmail.com |
| Paul | Van Der Cruyssen | Clusterverantwoordelijke externe samenwerking | Telepolis VZW | Gen. Armstrongweg 1 | 2020 | Antwerp | Belgium | +32 3 216 77 44 | +32 3 216 79 02 | paul.vandercruyssen@telepolis.antwerpen.be |
| Stefaan | Verbeure | Coördinator externe samenwerking | Telepolis VZW | Gen. Armstrongweg 1 | 2020 | Antwerp | Belgium | +32 3 216 77 44 | +32 3 216 79 02 | stefaan.verbeure@telepolis.antwerpen.be |

| | | | | | | | | | | |
|------------|-------------------|------------------------------------|---|--|---------|------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|
| Peter | van den Besselaar | Associate professor | University of Amsterdam Department of Social Science Informatics | Roetersstraat 15 | 1018 WB | Amsterdam | The Netherlands | +31 20 525 67 95 | +31 20 525 68 96 | peter@swi.psy.uva.nl |
| Anne-Marie | Oostveen | Researcher | University of Amsterdam Department of Social Science Informatics | Roetersstraat 15 | 1018 WB | Amsterdam | The Netherlands | +31 20 525 67 84 | +31 20 525 68 96 | oostveen@swi.psy.uva.nl |
| Hélène | Lambling | Advisor | City of Lyon, Hôtel de Ville | 1 Place de la Comédie | 69001 | Lyon | France | +33 4 72 07 38 43 | +33 4 72 07 38 49 | helene.lambling@mairie-lyon.fr |
| Serge | de Patoul | Echevin | Administration communale de Woluwe-St-Pierre | Av. Charles Thielemans 93 | 1150 | Brussels | Belgium | +32 2 773 05 07 | +32 2 773 18 18 | sdepatoul@woluwe1150.irisnet.be |
| Jacques | De Grave | Président | Union des villes et Communes Belges | Rue d'Arlon 53 bte 4 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 233 20 01 | +32 2 231 15 23 | vbsg@popost.eunet.be |
| Thérèse | Renier | Secrétaire fédérale | Union des villes et Communes Belges | Rue d'Arlon 53 bte 4 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 233 20 01 | +32 2 231 15 23 | vbsg@popost.eunet.be |
| Simon | Pascoe | Brussels Liason and Policy officer | Local government international bureau | Rue d'Arlon 22 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 802 36 80 | +32 2 502 40 35 | brussels.office@gib.org |
| Bengt | Falke | Head of IT-department | Swedish Association of Local Authorities | Hornsgatan 20 | 118 82 | Stockholm | Sweden | +46 8 452 74 24 | +46 8 641 77 98 | bengt.falke@svekom.se |
| Tuula | Loikkanen | Head of office | South Finland | Rue de Trèves 49 - 57 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 282 03 78 | +32 2 230 90 15 | loikkanen@euronet.be |
| Bengt | Svenson | IT-strategist | Swedish Association of Local Authorities | Hornsgatan 20 | 118 82 | Stockholm | Sweden | +46 8 452 74 30 | +46 8 641 77 98 | bengt.svenson@svekom.se |
| Tom | Fuller | Head IT Unit | Institute of Public Administration | 57 - 61 Lansdowne Road | | Dublin 4 | Ireland | +353 1 240 36 71 | +353 1 660 19 97 | tfuller@jpa.ie |
| Charlotte | Mattueios | Senior European Officer | South West UK Brussels office | Avenue Michel Ange 86 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 734 41 10 | +32 2 734 44 34 | cmatheios@easynet.be |
| Athanasios | Priftis | Advisor to the Secretariat | Special Secretariat for the Information Society | Nikis 5 - 7 | 10180 | Athens | Greece | +30 1 333 28 41 | +30 1 333 28 50 | apriftis@infosoc.gr |
| Monika | Walczak | II Secretary | Ambassy of Poland In Slovak Republic | Hummèlova 4 | 81491 | Bratislava | Slovakia | +421 2 5441 21 42 | +421 2 5441 31 84 | |
| Wouter | Vermeulen | Manager | E-GOV. | Blijde Inkomststraat 24 | 3000 | Leuven | Belgium | +32 16 30 86 06 | +32 16 30 25 69 | wouter.vermeulen@e-gov.be |
| Andrzej | Janicki | President of Alfa-Omega Foundation | Consortium NISKO, City of Swarzedz | Sandomieraka 18/9 | 02-567 | Warszawa | Poland | +48 22 849 56 80 | +48 22 849 56 80 | A.Janicki@warman.com.pl |
| Frank | Jensen | Depute Director | Municipality of Odense | Vindegade | 5000 | Odense C | Denmark | +45 66 13 13 72 | +45 4460 52 76 | ifj@odense.dk |
| Erling | Sorensen | Senior Manager | Kommunedata | Niels Bohr Alle 185 | 5220 | Odense SO | Denmark | +45 4460 52 05 | +45 4460 52 76 | es@kmd.dk |
| Paola | Otonello | EU Affairs consultant | Evrete | Via Cairoli 11 | 16124 | Genova | Italy | +32 2 534 71 98 | +32 2 534 72 98 | secreteria.bruxelles@evrete.it |
| Carlo | Infantine | International Affairs manager | Municipality of Siena | Piazza del Campo, Palazo Berlinguen | 53100 | Siena | Italy | +39 0577 29 23 55 | +39 0577 29 21 39 | tino@comune.siena.it |
| Johan | Van Der Bauwheyde | Director-manager | Stad Gent | W. Wilsonplein 1 | 9000 | Gent | Belgium | +32 9 266 73 07 | +32 9 266 73 49 | jdvb@gent.be |
| Christine | Magnette | | AC de Chaudfontaine | Parc Jean Gol, Avenue du Centenaire 14 | 4053 | Embourg | Belgium | +32 4 361 54 45 | +32 4 361 54 55 | commune@chaudfontaine.be |
| Sara | Riso | | ELANET/CEMR | Rue d'Arlon 22 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 511 74 77 | +32 2 511 09 49 | s.riso@freebel.net |

| | | | | | | | | | | |
|------------|-------------|--------------------------------------|---|-------------------------------|-------|-------------|---------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Luis | Lozano | Coordinator European Projects | ITC | Avenue des Albatros 7 | 1150 | Brussels | Belgium | +32 2 762 46 66 | +32 2 762 46 66 | luis.lozano@brutele.be |
| Werner | Klaering | Controller | Magistrats Direktion Wien | Friedrich Schmidt-Platz 3 | 1082 | Wien | Austria | +43 1 4000 82521 | +43 1 4000 998 25 10 | klw@mvo.magwien.gv.at |
| Jennifer | Carson | European Officer | South West UK Brussels office | avenue Michel Ange 86 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 73 441 10 | +32 2 734 44 34 | jcarson@easynet.be |
| Dominique | Laurent | Consultant | Holding Communal S.A. | Bld Pacheco 44 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 222 46 06 | +32 2 2 222 40 15 | dominique.laurent@dexia.be |
| Anne-Marie | Sassen | Technical Manager | Schlumberger Sema | Albarracin 25 | 28037 | Madrid | Spain | +32 497 50 30 64 | | anne-marie.sassen@sema.es |
| John | Treacy | Project Manager | Kildare County Council | St. Mary's Naas | | CO Kildare | Ireland | +353 45 87 38 20 | +353 45 87 68 75 | jtreamy@kildarecoco.ie |
| Brendan | Fanning | Head of Information Systems | Kildare County Council | St. Mary's Naas | | CO Kildare | Ireland | +353 45 87 38 20 | +353 45 87 68 75 | bfanning@kildarecoco.ie |
| Marta | Sanagustin | Advisor | Federacion de Municipios de Madrid | Av. de la Toison d'or 55 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 534 74 39 | +32 2 534 74 31 | fmm@comadrid.skynet.be |
| Mika | Akkanen | Development Manager | City of Turku | Yliopistonkatu 24 A 14 | 20100 | Turku | Finland | +358 2 262 75 54 | +358 2 262 75 15 | mika.akkanen@turku.fi |
| Frank | De Winter | Managing Director & Chairman LOBOK | BisEcom | Oosthoevestraat 37 | 2950 | Kapellen | Belgium | +32 3 313 50 18 | +32 3 313 50 19 | fdewinter@bisecom.com |
| Veerle | Van Roey | Project coordination | Atel | Joannasteeg 18 | 2060 | Antwerp | Belgium | +32 3 270 95 00 | +32 3 236 45 58 | veerle.vanroey@atel.be |
| Davy | Janssen | Researcher | University of Antwerp | Delinstraat 14 | 2060 | Antwerp | Belgium | | | davy.janssen@ua.ac.be |
| Jerome | Duplan | Chargé de mission a la communication | Association Française du CCRF | Rue Alsece Lorraine | 45000 | Orleans | France | +33 2 38 77 83 83 | +33 2 38 77 21 03 | jerome.duplan@afccre.asso.fr |
| Marijke | De Roeck | Coordinator Public Sector | University of Antwerp Management School | Sint-Jacobsmarkt 9 - 13 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 220 49 41 | +32 3 220 47 34 | marijke.deroeck@ua.ac.be |
| Marc | Rubben | Wetenschappelijk Medewerker | Memori - onderzoeksgroep Katholieke Hogeschool Mechelen | O.L. Vrouwestraat 94 | 2800 | Mechelen | Belgium | +32 15 45 92 08 | +32 15 45 92 10 | marc.rubben@khm.be |
| John | McAleer | Director-manager | South West Regional Authority Ireland | Innishmoren Ballincollig | | Co. Cork | Ireland | +353 21 487 68 77 | +353 21 487 68 72 | imcaleer@swra.ie |
| John | Treacy | Project Manager | Kildare County Council | St. Mary's Naas | | Co. Kildare | Ireland | +353 45 87 38 20 | +353 45 87 68 75 | jtreamy@kildarecoco.ie |
| Agnès | Hubert | Conseillère | Commission Européenne | Rue de la Loi 200 | 1049 | Brussels | Belgium | +32 2 295 20 93 | | agnes.hubert@cec.eu.int |
| Tom | Mac Inerney | Project Manager | LGCSB | Phoenix House, Conyngham Road | | Dublin 8 | Ireland | +353 1 609 7000 | +353 1 609 7001 | tmacinerney@lgcsb.ie |
| Michel | Lebrun | Député Wallon. | Membre du comité de Régions | Rue E. Defraire 43 | 5670 | Viroinval | Belgium | +32 60 39 96 86 | +32 60 39 96 45 | michel.lebrun@arin.be |
| Dirk | Stoffelen | Kabinetsmedewerker | | Koolstraat 35 4de verd. | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 553 24 11 | +32 2 553 24 05 | dirk.stoffelen@vlaanderen.be |
| Frank | Knors | Managing Director | Sequoyah International Restructing N.V. | Cipalstraat 3 | 2440 | Geel | Belgium | +32 14 57 06 00 | +32 14 57 06 05 | knors@sequoyah.be |
| Frans | Jonckheer | Senior Consultant | Sequoyah International Restructing N.V. | Cipalstraat 3 | 2440 | Geel | Belgium | +32 14 57 06 00 | +32 14 57 06 05 | f.jonckheer@sequoyah.be |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|------------------|--|--|----------------------------|-----------|--------------------|----------------|--------------------|-------------------|--|
| Pieter | Dierckx | Communicatiemedewerker | Stad Antwerpen – Informatie & districtswerking | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 201 31 44 | +32 3 201 31 40 | pieter.dierckx@id.antwerpen.be |
| Bob | De Richter | Kabinet burgemeester | | Grote Markt 1 | 2000 | Antwerp | Belgium | | | |
| Lieven | Janssens | Coordinator Public Sector | Universiteit Antwerpen Management School | Sint-Jacobsmarkt 9 – 13 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 477 31 09 31 | +32 3 820 28 82 | lieven.janssens@ua.ac.be |
| Franz-Reinhard | Habel | Sprecher deutscher Städte- und Gemeindebund | Deutscher Städte- und Gemeindebund | Marienstrasse 6 | 12207 | Berlin | Germany | +49 30 7730 72 25 | +49 30 7730 72 00 | Franz-Reinhard. Habel@dstgb.de |
| Bart | Cosyn | GIS expert | VLM Support Centre GIS-Flanders | Guldenvlieslaan 77 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 543 69 08 | +32 2 543 73 95 | Bart.Cosyn@vlm.be |
| Joeri | Robbrecht | GIS expert | VLM Support Centre GIS-Flanders | Guldenvlieslaan 77 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 543 73 63 | +32 2 543 73 95 | joeri.robbrecht@vlm.be |
| Jo | Van Valckenborgh | GIS expert | VLM Support Centre GIS-Flanders | Guldenvlieslaan 77 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 543 73 93 | +32 2 543 73 95 | Jo.vanvalckenborgh@vlm.be |
| Leonardo | Martinello | Assessore al sistemi informativi-territorian | Provincia di Padova | Plazza Antenore 3 | 35121 | Padova | Italy | +39 049 820 13 02 | +39 049 820 13 76 | leonardo.martinello@provincia.padova.it |
| John | Shaddock | eRegion Adviser | Yorkshire and Humber Assembly | 7, Park Avenue, New Street | Shewsbury | Shropshire SY3 8JG | United Kingdom | +44 1743 35 06 68 | +44 870 139 96 06 | JohnShaddock@LineOne.net |
| Paul | Kyritsoglou | Administrateur General | Agence Wallonne des Telecommunications | Rue Lucien Nameche 10 | 5000 | Namur | Belgium | +32 81 24 02 88 | +32 81 71 60 32 | pk@awt.be |
| Jo | Steyaert | Researcher | Catholic University of Leuven | Van Evenstraat 2A | 3000 | Leuven | Belgium | +32 16 32 32 74 | +32 16 32 33 12 | jo.steyaert@soc.kuleuven.ac.be |
| Laurant | Ledoux | Président ProjectEur 2020 | ProjectEur 2020 | 28 Rue des Patriotes | 1000 | Brussels | Belgium | +32 473 997 260 | +32 2 742 26 28 | ledoux.laurent@adlittle.com |
| Anne-Marie | Vastesaegeer | Responsible inforum | Union des villes et Communes Belges | 53 Rue d'Arlon bte 4 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 233 20 84 | +32 2 231 15 23 | am.vastesaegeer@inforum.be |
| Nicolas | De Baere | Coördinator draaiboek Lokale Agenda 21 | Vlaams Overleg Duurzame Ontwikkeling | Vlasfabriekstraat 11 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 536 19 42 | +32 2 536 19 43 | Nicolas.De.Baere@vt4.net |
| Roberto | Lago | Dirigente sistemi informativi | Provincia di Padova | Plazza Antenore 3 | 35121 | Padova | Italy | +39 049 820 01 300 | +39 049 820 13 03 | roberto.lago@provincia.padove.it |
| Jani | Taivalantti | Project Manager | ELANET/CEMR | Rue d'Arlon 22 | 1050 | Brussels | Belgium | +32 2 511 74 77 | +32 2 511 09 49 | jtaiv@bxl-ccre.org |
| Carmen | Burriel | Chief of unit | Comunidad de Madrid | Av. de la Toison D'Or 55 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 2 534 74 39 | +32 2 534 74 31 | burriel@comadrid.skynet.be |
| Stefaan | Lampaert | City council member | VLD Pittem | Vercouterestraat 9 | 8740 | Pittem | Belgium | +32 51 46 75 16 | +32 2 225 64 80 | stefaan.lampaert@accenture.com |
| Persefoni | Chatzilampou | Researcher in the European Parliament | | Rue d'Ecosse 4 | 1060 | Brussels | Belgium | +32 494 29 37 78 | | persefoni-chatzi@excite.com |
| Seamus | Lyons | Head of Corporate Services | Dublin city council | Wellington Quay 16/19 | | Dublin 2 | Ireland | +353 1 672 31 29 | +353 1 672 39 21 | seamus.lyons@dublincorp.ie |
| Mikko | Lohikoski | Director of External Affairs and Communication | City of Turku | Kristiinankatu 1 | 20100 | Turku | Finland | +358 2 262 72 38 | +358 2 2515 240 | mikko.lohikoski@turku.fi |
| Maarit | Dietrich | Internet Editor in Chief | City of Turku | Kristiinankatu 1 | 20100 | Turku | Finland | +358 2 262 74 10 | +358 2 26 27 465 | maarit.dietrich@turku.fi |
| Maria Teresa | Coppo Gavazzi | | AICCRE | Piazza Trevi 86 | AO187 | Rome | Italy | +39 06 699 404 61 | +39 06 679 32 75 | organizzazione@aiccre.it |

| | | | | | | | | | | |
|---------------|--------------|---|---|--|--------------|-------------------|---------|-------------------|-------------------|--|
| Antonella | Galdi | Responsible of international relations | ANCI-National Association of Italian Municipalities | Via dei Prefetti 46 | 186 | Rome | Italy | +39 06 680 09 213 | +39 06 680 09 219 | galdi@anci.it |
| Eva | Kurjata | EU Liaison officer | Szczecin municipal government | PI Armii Krajowej 1 | 70-456 | Szczecin | Poland | +48 91 422 34 39 | +48 91 424 52 48 | e.kujata@um.szczecin.pl |
| Krzysztof | Kozakowski | Inspector | Szczecin municipal government | PI Armii Krajowej 1 | 70-456 | Szczecin | Poland | +48 91 424 57 06 | +48 91 424 52 48 | kloozak@um.szczecin.pl |
| Massimiliano | Benelli | Direttore | Regione Dell' Umbria | Rond-Point Schuman 6 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 286 85 72 | +32 2 286 85 78 | m.benelli@regionicentroitalia.org |
| Ilias | Samaras | Technical Services, Planning department manager | Municipality of Xanthi | Matsini Square 1 | 67100 | Xanthi | Greece | +30 541 77735 | +30 541 77048 | isamaraz@cityofxanthi.gr |
| Ioulia | Moraitou | EU Affairs manager | Municipality of Xanthi | Matsini Square 1 | 67100 | Xanthi | Greece | +30 541 77564 | +30 541 77048 | giuly@cityofxanthi.gr |
| Michael | Styliandidis | Mayor | City of Xanthi | Mavromihali Strt 6 | 67100 | Xanthi | Greece | +30 541 73747 | +30 541 77048 | |
| Anastasios | Giannou | President of the Municipal Council | Municipality of Piereon | Moustheni | 64008 | Moustheni, Kajala | Greece | +30 592 932 82 | +30 592 932 82 | |
| Eva | Tsakiri | Mayor | Municipality of Advira | Avdira Xanthi | 67061 | Avdira Xanthi | Greece | +30 541 05 12 07 | +30 541 05 20 55 | info@avdera.gr |
| Fabio | Apicella | Funzionario | Provincia di Salerno | Via Roma 104 | | Salerno | Italy | +39 089 257 17 96 | +39 089 61 42 84 | urp@provincia.salerno.it |
| Maria Rosaria | Greco | Funzionario | Provincia di Salerno | Via Roma 104 | | Salerno | Italy | +39 089 257 17 96 | +39 089 61 42 84 | urp@provincia.salerno.it |
| Sandra | Paolilli | Executive//eGroup | Scotland Europa | Rond-Point Schuman 6 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 282 83 13 | +32 2 282 83 18 | sandra.paolilli@scotent.co.uk |
| Antti | Nuorivuori | Manager Communications | City of Kotka | PI 205 | 48101 | Kotka | Finland | +358 5 234 42 10 | +358 5 21 08 | antti.nuorivuori@kotka.fi |
| Vincent | de Roover | Medewerker stedelijk wijkoverleg | Stad Antwerpen | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 201 31 67 | +32 3 201 31 40 | vincent.deroover@id.antwerpen.be |
| Ken | Veerman | Medewerker stedelijk wijkoverleg | Stad Antwerpen | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 201 31 67 | +32 3 201 31 40 | vincent.deroover@id.antwerpen.be |
| Patrick | Keen | North West England Brussel office | North West Regional Assembly/Northwest Development Agency | Rue Breydel 36 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 282 95 21 | +32 2 282 96 02 | european.advisor@englandsnorthwest.com |
| Wojciech | Pelc | Webmaster of the Multimedia City Guide | Poznan City Hall | Plac Kolegiacki 17 | 60-841 | Poznan | Poland | +48 61 878 52 16 | +48 61 851 67 66 | pelc@um.poznan.pl |
| Michal | Warzala | IST project specialist | Cities on Internet Association | ul. Krakowska 11a | 33-100 | Tarnow | Poland | +48 146 262065 | +48 146 262065 | m.warzala@emcom.pl |
| Jozef | Orzel | IST project specialist | Cities on Internet Association | ul. Krakowska 11a | 33-100 | Tarnow | Poland | +48 146 262065 | +48 146 262065 | jozef.orzel@wp.pl |
| Joan Miquel | Piquè | Project Manager | IERMB | Carrer 62 nr 16, Edifici B Planta 0 | | Barcelona | Spain | +34 932 23 42 14 | +34 932 23 4707 | pique@amb.es |
| Franco | Oliva | Head of the office | Regione Lazio | Rond-Point Schuman 6 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 28 68 535 | +32 2 286 85 38 | f.oliva@regionicentroitalia.it |
| Jan | Horskjaer | Head of Communication | City of Copenhagen | Koebenhavns Kommunen Information & Kommunikation | Raadhuset 93 | 1599 Copenhagen V | Danmark | +45 3366 21 27 | +45 3366 70 32 | jho.info@of.kk.dk |
| Karin | Schou | Communication Consultant | City of Copenhagen | Koebenhavns Kommunen Information & Kommunikation | Raadhuset 93 | 1599 Copenhagen V | Denmark | +45 3366 68 96 | +45 3366 70 32 | ksc.info@of.kk.dk |

| | | | | | | | | | | |
|-----------|-------------|---|---|---|---------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|--|
| Ornella | Bellini | Assessore Risorse Umane e Strumentali | Comune di Perugia | Corso Vannucci | 06100 | Perugia | Italy | +39 075 577 22 09 | +39 075 32 0 65 | o.bellini@comune.perugia.it |
| Ivo | Mariani | Dirigente settore Risorse Umane e Strumentali | Comune di Perugia | Corso Vannucci | 6100 | Perugia | Italy | +39 075 577 22 60 | +39 075 32 5 59 | i.mariani@comune.perugia.it |
| Adeline | Jacob | Chargée de mission | Antenne Basse - Normandie | 3 Av. Des Gaulois | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 732 46 83 | +32 2 732 47 67 | abne@online.be |
| Henri | Hirvenoja | Head of EU office | Lapland EU office | Rue Breydel 34 - 36 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 282 96 34 | +32 2 282 96 19 | Henri.Hirvenoja@Laplandoffice.be |
| Joe | Daniels | | Knowsley Borough council | IST Division computer centre, Civic Way | Huyton | Liverpool L36 9GD | United Kingdom | +44 151 443 38 23 | +44 151 443 38 17 | joe.daniels.df@knowsley.gov.uk |
| Wim | Verstraeten | Projectleider nieuwe media | Telepolis Antwerpen | Generaal Armstrongweg 1 | 2020 | Antwerp | Belgium | +32 3 241 96 60 | +32 3 241 98 76 | Wim.Verstraeten@Telepolis.antwerpen.be |
| Lorens | Axelson | Project manager | Municipality of Borlänge | Kommunkansliet | 781 81 | Borlänge | Sweden | +46 243 74 960 | +46 243 662 95 | lorens.axelsson@borlänge.se |
| Marijke | Janssen | Consulent communicatie | Ontwikkelingsbedrijf stad Antwerpen | Desguinlei 33 | 2018 | Antwerp | Belgium | +32 486 03 37 32 | | marijke.janssen@ob.antwerpen.be |
| Stephen | Peppard | Senior Executive Officer | Fingal County Council | Maen St. Swords | | Co. Dublin | Ireland | +353 1 89 05 791 | +353 15 905809 | stephen.peppard@fingalcoco.ie |
| Shay | Barker | Senior Executive Officer | Fingal County Council | Maen St. Swords | | Co. Dublin | Ireland | +353 1 89 05 161 | +353 15 905809 | shay.barker@fingalcoco.ie |
| Jurgen | Jalink | Co-worker 'new media' - Telepolis | Telepolis Antwerpen | Generaal Armstrongweg 1 | 2020 | Antwerp | Belgium | +32 3 241 96 51 | | jurgen.jalink@telepolis.antwerpen.be |
| Mario | Sirico | Funzionario | Provincia Salerno | Via Roma 104 | | Salerno | Italy | +39 089 2571796 | | urp@provincia.salerno.it |
| Gianluca | Momoli | President of A.S.I. Spa | Municipality of Mantua | Via Roma 39 | 46100 | Mantova | Italy | +39 335 777 4444 | | gianluca.momoli@osimantova.it |
| Mercè | Rovira | Ajuntament Virtual Project manager | Ajuntament de Girona | Plaça del Vi 1 | 17004 | Girona | Spain | +34 972 419000 | +34 972 419499 | mrovira@ajgirona.org |
| Michel | Bruneel | City of Liège | Hôtel de Ville | Rue de l'Épée 1 | 4000 | Liege | Belgium | +32 4 221 61 56 | +32 4 221 81 92 | mbr@info.fundp.ac.be |
| Jerzy | Celichowski | Deputy Director | Information Program of the Open Society Institute | Oktober 6. Utca 12 | 1072 | Budapest | Hungary | +361 327 31 35 | +361 327 30 42 | celichow@osi.hu |
| Marcin | Sakowicz | Academic Policy Analyst | Warsaw School of Economics / Department of Public Administration and Open Society Institute | Wisniowa 41 | | Warsaw | Poland | +48 22 6463 574 | +48 22 8495 505 | sakowicz@policy.hu |
| | Brunet | | Centre Balears Europa | Av. des Arts 3-4-5 | 1210 | Brussels | Belgium | +32 2 223 14 10 | +32 2 223 25 24 | fbrunet@skynet.be |
| Lennard | Kadiks | Staff member Information Policy | Association of Netherlands Municipalities (VNG) | MARZ/INF, P.O.Box 30435 | 2500 GK | The Hague | Netherlands | +31 70 373 82 11 | +31 70 373 84 33 | lennard.kadiks@vng.nl |
| Fons | Francken | Medewerker ID/SD | | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | | | |
| Esther | Davidson | Head of office | City of Copenhagen | Avenue Palmesten 26 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 285 43 20 | +32 2 285 43 29 | adm@copenhagencity.be |
| Sergio | Caña | Vice Presidente | ANCI SARDEGNE | Vista Trieste 6 | | Cagliari | Italy | +39 070 66 94 23 | +39 070 66 04 86 | ancisardegna@tiscalinet.it |
| Salvatore | Locci | | ANCI SARDEGNE | Vista Trieste 6 | | Cagliari | Italy | +39 070 66 94 23 | +39 070 66 04 86 | ancisardegna@tiscalinet.it |
| Lalicka | Malforzata | European Integration | City of Kraków | Avenue de Tervuren 58 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 743 85 00 | +32 2 733 56 78 | post@be.magwien.gv.at |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---------------|---------------------------|---|---------------------------------------|-------|--------------------|---------|-------------------|----------------------|--|
| Paul | Van Herpe | Project Stedenbeleid | Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap | Markiesstraat 1 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 553 40 65 | +32 2 553 40 31 | paul.vanherpe@ewbl.vlaanderen.be |
| Rima | Kupryte | Program Manager | Open Society Institute | Oktober 6. Utca 12 | 1051 | Budapest | Hungary | +36 1 327 31 00 | +36 1 327 31 01 | kupryte@osi.hu |
| Piera | Petruzzi | Marketing Manager | Publitime srl | Settala Strada Cerca 4 | | Milan | Italy | +39 479 30 88 89 | +39 02 957 70 390 | ppetruzzi@belgacom.net |
| Klaus | Kofler | Director | Liason Office of Saxony | Bd. St Michel 78 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 741 09 20 | +32 2 741 09 29 | klaus.kofler@bxl.sk.sachsen.de |
| Giangaleazzo | Cairolì | Chef d'Unité DG Société | European Commission | Av. De Beaulieu 33 | 1049 | Brussels | Belgium | +32 2 296 85 35 | | giangaleazzo.cairolì@cec.eu.int |
| Heidi | Karlander | | North Sweden European Office | Avenue Palmerston 26 | 1000 | Brussels | Belgium | +32 2 282 18 20 | +32 2 282 18 21 | visitor@northsweden.org |
| Gianluca | Momoli | Presidente | ASI | Plazza S. Isidoro 5 - Loc. Virgiliana | 46038 | Mantova | Italy | +39 0376 27 651 | +39 0376 270 460 | info@asimantova.it |
| Cristina | Pratizzoli | General Director | Comune di Mantova | Via Roma 39 | 46038 | Mantova | Italy | +39 0376 338 201 | +39 0376 338 354 | cristina.pratizzoli@domino.comune.mantova.it |
| Per | Johansson | Information Officer | East Sweden office | Rue Breydel 34 - 36 | 1040 | Brussels | Belgium | +32 2 282 96 45 | +32 2 282 96 28 | Per.johansson@eastsweden.be |
| Paul | Cremers | | ID/COM | Kipdorp 48 | 2000 | Antwerp | Belgium | | | |
| Tom | Van Eysendeyk | Webdesigner | Stad Turnhout | Grote Markt 1 | 2300 | Turnhout | Belgium | +32 14 41 94 94 | +32 14 42 08 21 | tom.vaneysendeyk@turnhout.be |
| Ben | Verdick | Communicatieambtenaar | Stad Turnhout | Grote Markt 1 | 2300 | Turnhout | Belgium | +32 14 44 33 11 | +32 14 43 92 75 | ben.verdick@turnhout.be |
| Lieve | Van Beveren | Administrative management | City of Antwerp | Grote Markt 1 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 220 83 79 | +32 3 220 83 70 | lieve.vanbeveren@sd.antwerpen.be |
| Martine | de Graaf | Administrative assistent | | | | | | | | |
| Eddy | Cop | General manager | City of Antwerp | Grote Markt 1 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 220 82 72 | +32 3 220 83 70 | eddy.cop@sd.antwerpen.be |
| Wim | Cassiers | Managerial coordinator | City of Antwerp | Grote Markt 1 | 2000 | Antwerp | Belgium | +32 3 220.81.36 | 32 3 220 85 85 | wim.cassiers@sd.antwerpen.be |
| Santiago Martinez | Iglesias | Liason officer | Principado de Asturias Liaison office in Brussels | Avenue des Arts | | Brussels | Belgium | +32 2 223 02 14 | +32 2 223 04 94 | pasbrus4@euronet.be |
| Pier Luisi | Carlioni | Consigliere | Consiglio Regione Sardengna | Via Roma 25 | 09125 | Cagliari | Italy | +39 070 60 141 | +39 070 66 37 96 | |
| Giuseppe | Pirisi | Consigliere | Consiglio Regione Sardengna | Via Roma 25 | 09125 | Cagliari | Italy | +39 070 60 141 | +39 070 66 37 96 | |
| Enzo | Satta | Consigliere | Consiglio Regione Sardengna | Via Roma 25 | 09125 | Cagliari | Italy | +39 070 60 141 | +39 070 66 37 96 | |
| Salvatore | Sanna | Consigliere | Consiglio Regione Sardengna | Via Roma 25 | 09125 | Cagliari | Italy | +39 070 60 141 | +39 070 66 37 96 | |
| Gian Massimo | Mura | Dirigente | Consiglio Regione Sardengna | Via Roma 25 | 09125 | Cagliari | Italy | +39 070 60 141 | +39 070 66 37 96 | |
| Antonangelo | Casula | Presidente | ANCINET s.r.l. | Via Tuveri 19 | 09129 | Cagliari | Italy | +39 070 495467 | +39 070 495497 | antonangelocasula@virgilio.it |
| Werner | Klaering | Controller | Directorate of Administration | Friedrich Schmid-Platz 3 | 1082 | Vienna | Austria | +43 1 4000 825 21 | +43 1 4000 99 825 10 | klwomvo.magwien.gv.at |
| Ingrid | Roobaert | Informatie-ambtenaar | Gemeentebestuur Sint-Pieters-Leeuw | Pastorijstraat 21 | 1600 | Sint-Pieters_Leeuw | Belgium | +32 2 371 63 18 | | ingrid.roobaert@sint-pieters-leeuw.be |

