



LA GOUVERNANCE ELECTRONIQUE





Gouvernance électronique – un défi stratégique incontournable

- **Redéfinition des relations avec les citoyens et les entreprises**
- **Décloisonnement des administrations**
- **Optimisation des processus et gestion collaborative**
- **Dématérialisation des échanges internes et externes**
- **Base de connaissance partagée par l'ensemble des acteurs publics et privés**
- **Interopérabilité nationale, régionale et européenne**



Relations avec les citoyens et les entreprises

- **Etablir une relation « Client – Fournisseur »**
- **Informer le client de façon adéquate et cohérente**
- **Améliorer le service au client**
- **Simplifier les démarches**
- **Recentrer les services sur les situations de vie**
- **Connaître le client**
- **Rendre la relation transparente**
- **Créer de la valeur pour le client**



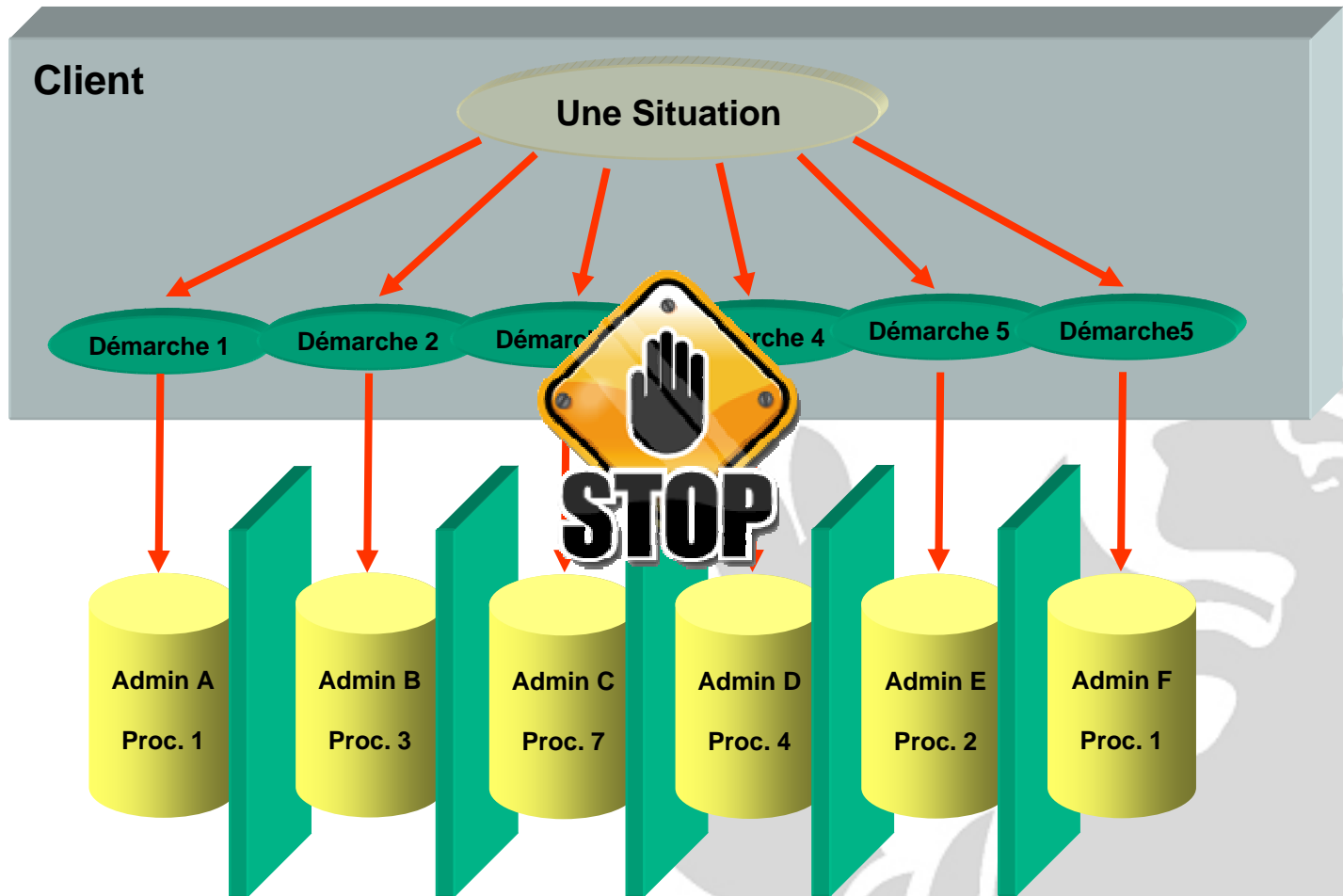
- L'Espace personnel du citoyen ou de l'entreprise:

- Coffre-fort des données récurrentes
- Espace sécurisé d'échange avec l'administration
- Accès central aux dossiers personnels
- Tableau de bord des dossiers en cours de traitement
- Historique des relations avec l'administration



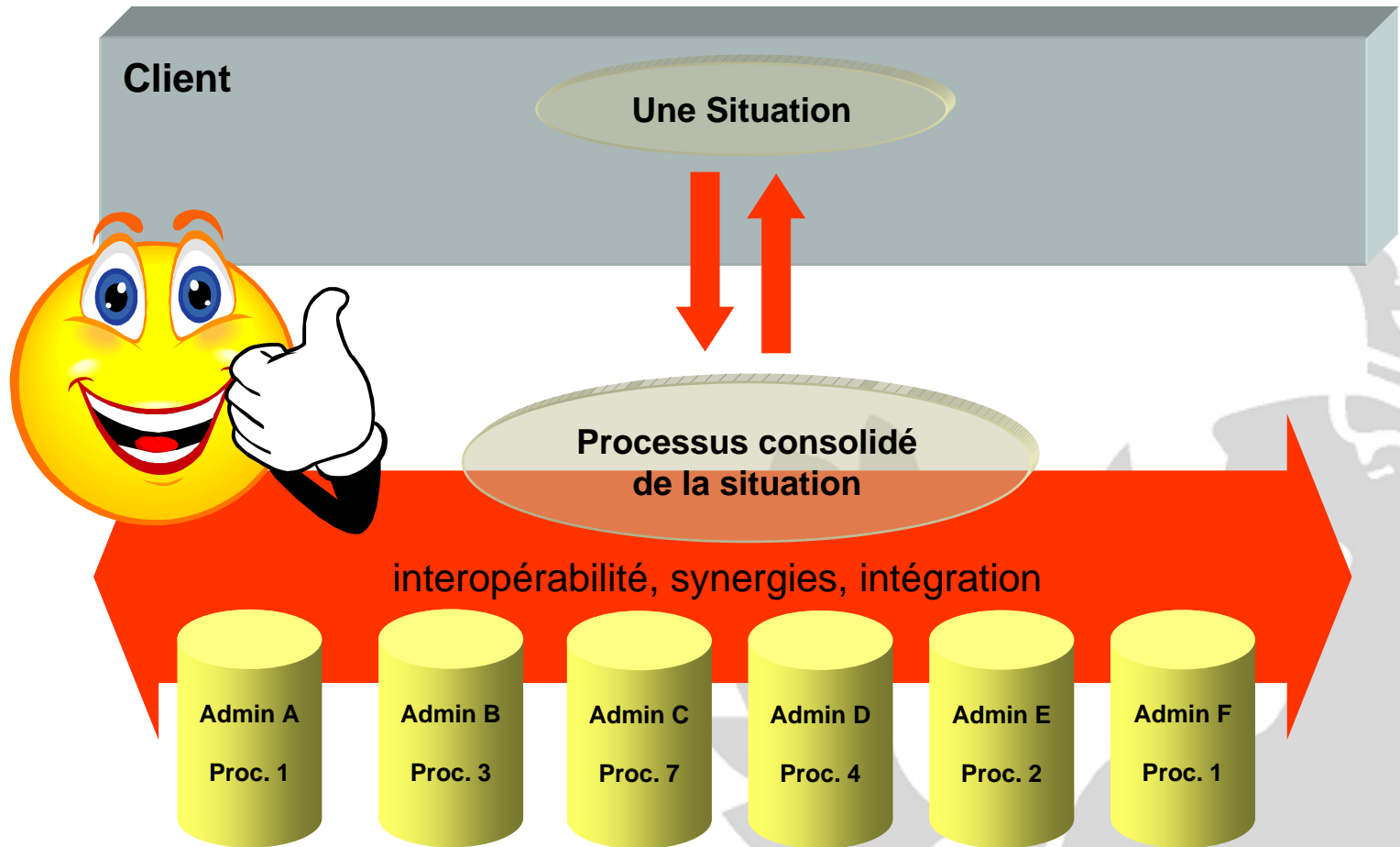


Décloisonnement des administrations





Décloisonnement des administrations





Décloisonnement des administrations

- **Le rôle central du Guichet unique virtuel:**
 - **Accès sécurisé à l'Espace personnel du citoyen ou de l'entreprise**
 - **Accès aux assistants de services**
 - **Partage de dossiers entre parties concernées**





- Business process management:

- **Efficiency and Effectiveness – Two complementary objectives**
- **Awareness**
- **Reflection and Research**
- **Modelling**
- **Regulatory impact**
- **Introduction of new technologies**
- **Change management**





- Gestion électronique des documents:

- Dossier d'affaire – valeur fondamentale de l'administration
- Traitement fiable du courrier
- Plans de classement normalisés
- Réduction sensible des frais d'archivage et d'acheminement des dossiers
- Recherches rapides et multicritères
- Accès parallèle aux dossiers
- Echanges collaboratifs
- Gestion des flux documentaires
- Retracage du traitement et des accès



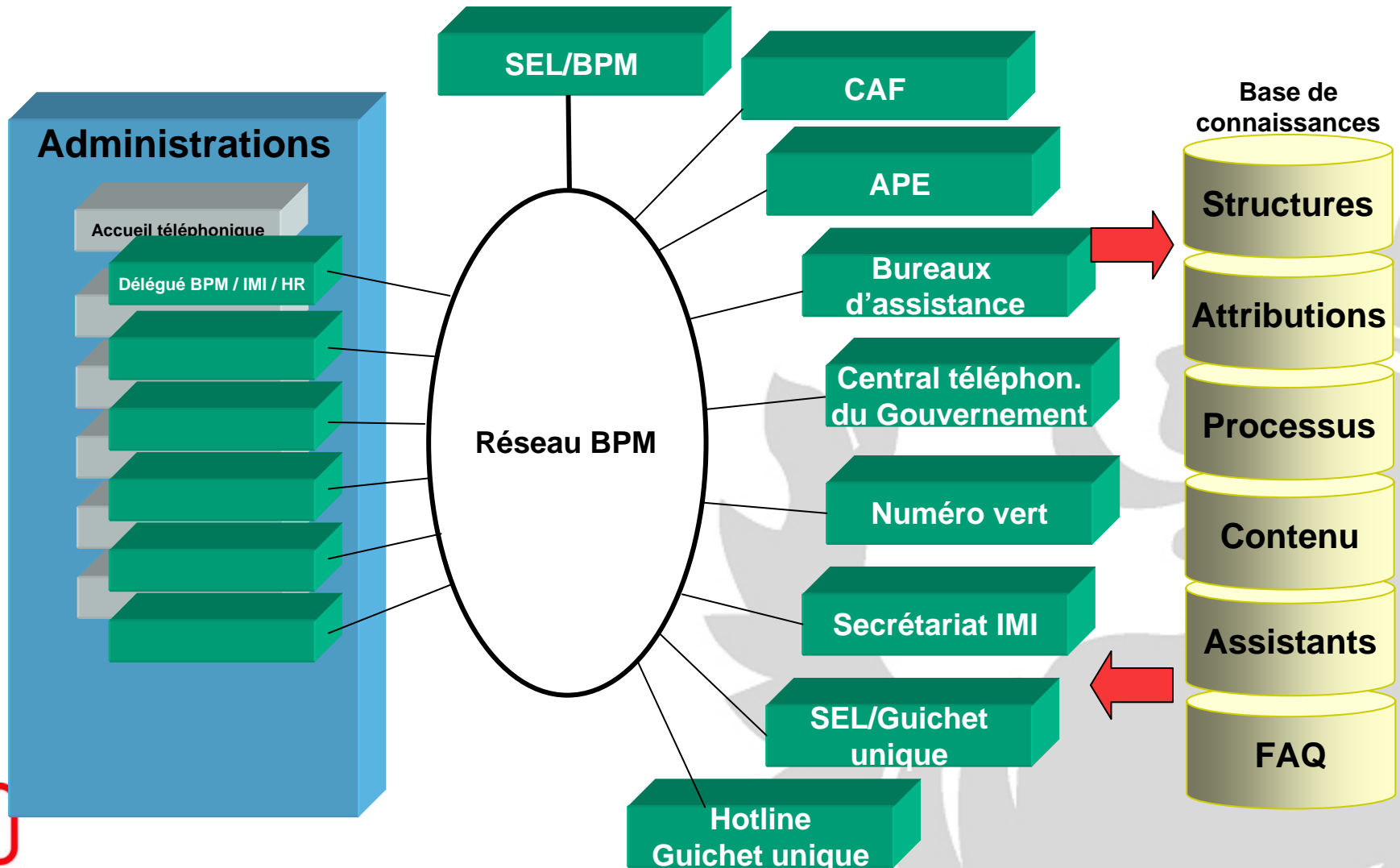
Dématérialisation des échanges internes et externes

- **Le « sans papier » et ses limites**
- **Les échanges entre systèmes d'informations**
- **Mandats d'échanges - la non triangulation des échanges de documents administratifs**
- **Taxonomies et conventions sémantiques**
- **Standards techniques**
- **Preuve légale des échanges électroniques**
- **Authenticité et non répudiation**
- **Autorité de certification - LUXTRUST**



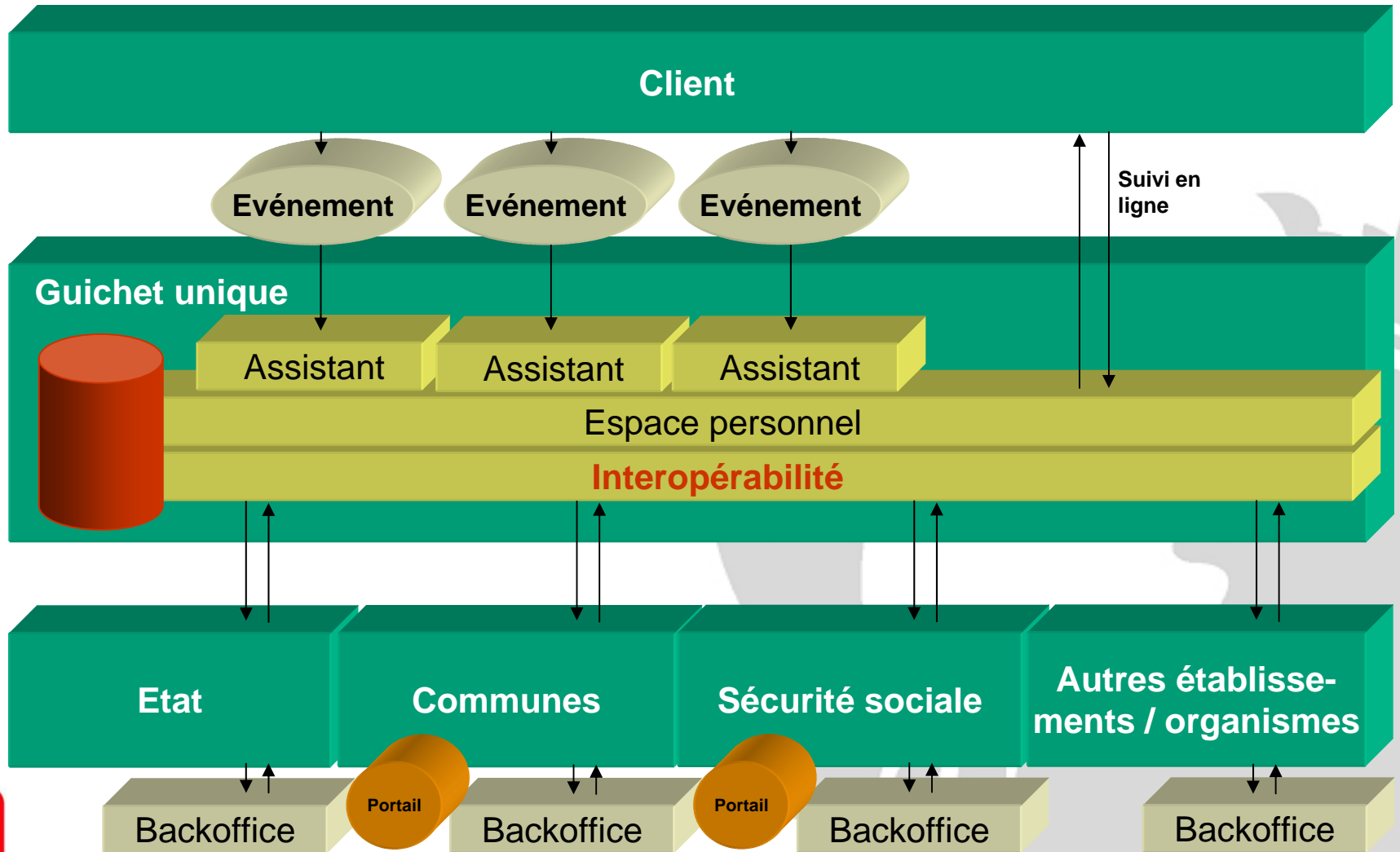


Base de connaissances partagée par l'ensemble des acteurs





Interopérabilité nationale, régionale et européenne





- **Faits:**

- **Phénomène frontalier**
- **Les directives européennes**

- **Implications:**

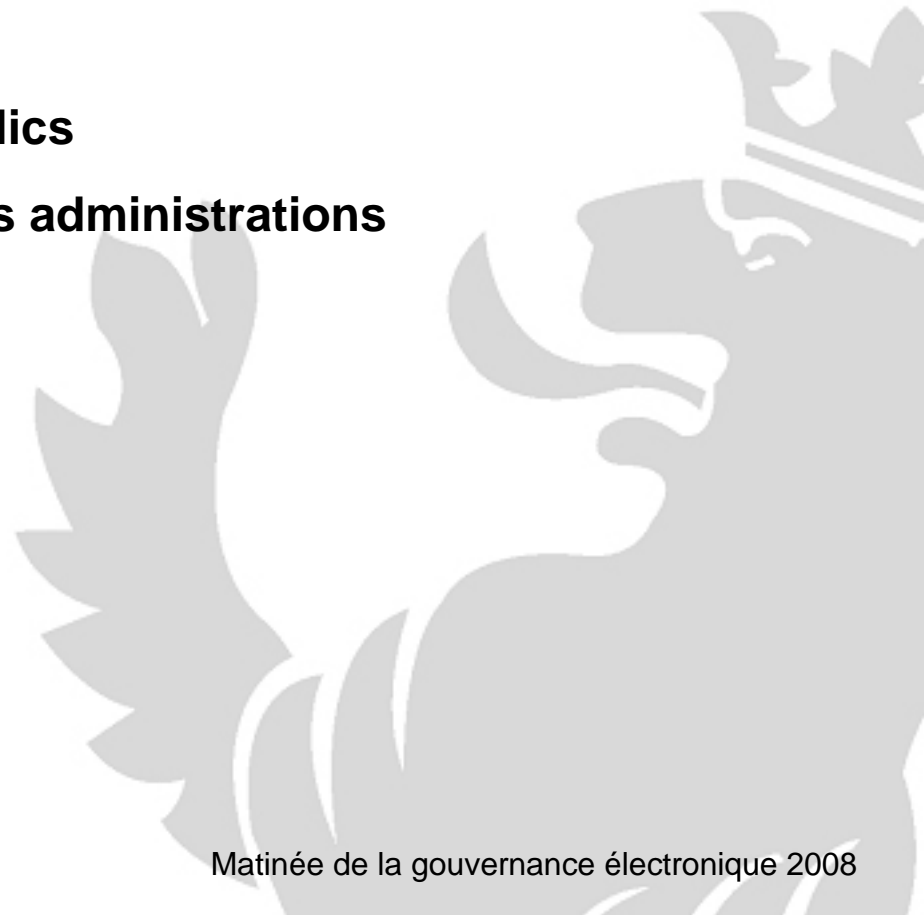
- **Messageries normalisées**
- **Structures de type « Information clearing »**
- **Reconnaissance des identifiants étrangers**
- **Reconnaissance des certificats PKI**





Le plan d'action de la Gouvernance électronique

- **4 grands axes:**
 - **Présence Internet**
 - **Accès aux services publics**
 - **Organisation interne des administrations**
 - **Programme e-Santé**



La présence Internet



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service eLuxembourg

- **Homogénéité des sites et portails (corporate image)**
- **Accessibilité**
- **Urbanisation logique**
- **Fonctionnalité riche**
- **Actualité des contenus**





- **Guichet unique virtuel (volets citoyen et entreprise) et ses préalables:**
 - **Luxtrust**
 - **Identifiant unique**
 - **Plateforme technique permettant un déploiement rapide**
 - **Collaboration des administrations**
- **Bureaux d'assistance – alternative ou complément au « tout électronique »**





L'organisation interne des administrations

- **La gestion des projets QUAPITAL**
- **L'autoévaluation des processus (démarche CAF)**
- **Le support organisationnel offert par le Service eLuxembourg**
- **La gestion électronique des documents et son projet pilote SIDOC**



Le programme e-Santé



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service eLuxembourg

- **Plan d'action pluriannuel**
- **Plateforme télématique commune**
- **Cadre organisationnel des initiatives du secteur**
- **Projets en cours:**
 - **Carnet radiologique**
 - **Communication électronique des résultats de laboratoires**





Merci

