

PROGRAMME DE LA MATINÉE DE LA GOUVERNANCE ÉLECTRONIQUE



8H30 : ACCUEIL DES PARTICIPANTS

8H45 : SÉANCE PLÉNIÈRE

Présentation	Présenté par	Durée
Allocution du ministre	Claude Wiseler, Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	20 min
Gouvernance électronique – résumé et état d'avancement des grands chantiers	Pierre Schilling, chargé de direction du Service eLuxembourg	40 min
QUAPITAL – Etat des lieux	Marc Blau, chef d'unité « Project Management Office »	25 min

10H10 : PAUSE-CAFÉ

10H30 : WORKSHOPS PARALLÈLES

Ci-dessous, veuillez trouver le détail des différentes interventions.

GESTION ÉLECTRONIQUE DOCUMENTAIRE

Session 1:	Présentation du programme GED et du projet pilote SIDOC (10:30–11:10)
	<p>1. Présentation du programme GED du Gouvernement (10:30–10:45) Stratégie globale, bref historique, principaux éléments, premiers projets, outils retenus, évolution future.</p> <p>Présenté par : SOISSON Gérard, Chef du programme GED et chef de projet du projet <i>GED Pilote SIDOC</i> (Service eLuxembourg)</p> <p>2. Présentation du projet pilote <i>GED Pilote SIDOC</i> (10:45-11:05) Bref historique, acteurs, objectifs, périmètre, fonctionnalités couvertes, défis, macro-planning.</p> <p>Présenté par: WAGENER Guy, Représentant des utilisateurs dans le cadre du projet <i>GED Pilote SIDOC</i> (Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative)</p>
Session 2:	Défis de la mise en place d'une GED : enseignements tirés de projets GED déjà réalisés au niveau de l'Etat luxembourgeois (11:10–11:50)
	<p>1. Présentation du projet <i>GEDIS</i> du Ministère des Affaires étrangères (11:10–11:30) Bref historique, acteurs, objectifs, périmètre, fonctionnalités couvertes, défis, enseignements.</p> <p>Présenté par : FRANCK Pierre, Chef de projet du projet <i>GEDIS</i> (Ministère des Affaires étrangères)</p> <p>2. Présentation du projet <i>Test FAVORIT</i> du Service eLuxembourg (11:30-11:45) Bref historique, acteurs, objectifs, périmètre, fonctionnalités couvertes, défis, enseignements.</p> <p>Présenté par : SOISSON Gérard, Chef du programme GED et chef de projet du projet <i>GED Pilote SIDOC</i> (Service eLuxembourg)</p>
Session 3:	Présentation du logiciel qui sera à la base de la GED commune du Gouvernement et explication des démarches et travaux à faire par les organismes qui souhaitent mettre en place une GED (11:50–12:30)
	<p>1. Présentation du logiciel <i>FAVORIT</i> choisi par le Gouvernement (11:50–12:10) Démonstration des fonctionnalités principales de la solution de base: structure organisationnelle, plan de classement, corbeilles de travail, insertion de documents, gestion d'affaires, fardes et recherche.</p>

Présenté par : LOOS Michel, Consultant pour projets GED (Service eLuxembourg)

2. Mise en place d'une GED: aspects pratiques (12:10-12:25)

Démarches préalables, charges, travaux et résultats attendus dans le cadre d'un projet d'introduction d'une GED.

Présenté par : OLIVIER Jean-Claude, Consultant pour projets GED (Service eLuxembourg)

GUICHET UNIQUE ET BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)

Session 1:	« Guichet unique » : lieu d'échange entre entreprises, citoyens et administrations (10:30–11:10)
-------------------	---

Concept du « One-stop-shop » - Volet informationnel et transactionnel – Nouvelle logique d'accès au contenu de entreprises.lu et citoyens.lu - Maquettes présentant le volet citoyens et entreprises – Perspectives d'avenir

Présenté par : ZENNERS Paul – Responsable éditorial du « Guichet unique »

Session 2:	Assistants de services et comment les implémenter (11:10–11:50)
-------------------	--

- Le volet transactionnel – Principes et concepts.
- Assistants de service – Comment les implémenter,
- La valeur ajoutée : le Profilage, la saisie unique et assistée des données, la constitution du dossier, la transmission électronique,
- Principes de l'espace personnel – Gestion des dossiers, intégration Back Office,
- Front Office – la démarche en ligne, démonstration de l'assistant Caisse nationale des prestations familiales

Présenté par : PELOSATO Karine – Coordinatrice du Programme « Guichet unique virtuel »

Session 3:	Support organisationnel des administrations : vers une gestion et une refonte efficaces des processus (11:50–12:30)
-------------------	--

- La gouvernance des processus métier et méthodologie
- Le management par les processus
- ARIS - une plateforme centralisée à disposition des administrations
- La décomposition d'un processus dans ARIS – Méthodologie/outils ARIS

- La publication des processus via le Portail « Processus »
- L'unité « Support organisationnel » - Mener un projet de refonte organisationnel

Présenté par : WOHL Ricky – Chef de l'unité « Support organisationnel des administrations », BALMER Ludwig – Engagement Manager, IDS Scheer Luxembourg

PRÉSENCE INTERNET (SITES WEB)

Session 1:	Présentation de ReNo, la démarche qualité pour les sites web publics (10:30–11:10)
<p>1. Présentation générale du référentiel de normalisation web ReNo (10:30–10:45) Qu'est-ce que ReNo - Pourquoi ReNo - Champ d'application - Standards et objectifs de qualité - Les méthodes et les procédures - Les techniques d'évaluation du niveau de qualité - Les outils et mesures d'accompagnement, d'aide et de formation - L'infrastructure commune - Principaux apports de ReNo</p> <p>Présenté par : BARRERE Gautier, Responsable « standards et assurance qualité web</p> <p>2. Stratégie globale et vision urbanistique web dans ReNo (10:45-11:05) Stratégie globale en matière de présence Internet - Vision urbanistique - Etat des lieux des présences Internet dans le cadre du référentiel - Objectifs atteints - Objectifs à atteindre. Obstacles et défis pour atteindre ces objectifs</p> <p>Présenté par: SOISSON Gérard, Chef d'unité « Présence Internet, GED et relations UE »</p>	
Session 2:	Ergonomie - Comment concevoir un site centré sur les besoins des utilisateurs ? - Exemple pratique : Comment mettre en place un test utilisateur ? (11:10–11:50)
<p>1. Comment concevoir un site centré sur les besoins des utilisateurs ? (11:10–11:30) Qu'est-ce que l'approche centrée sur l'utilisateur ou ergonomie - Quels retours sur l'investissement elle procure - Comment l'implémenter de manière concrète dans la gestion de projet (description succincte des principales activités (i.e. "Analyse de profils utilisateurs", "Analyse de la tâche", "Définition des objectifs d'utilisabilité" - "Architecture de l'information" - "Storyboarding et maquettage", etc.) et techniques centrées sur l'utilisateur (Techniques d'enquête, "Tri de cartes", "Enquête d'usage") - L'approche centrée utilisateur dans ReNo.</p> <p>Présenté par : BARRERE Gautier, Responsable « standards et assurance qualité web »</p>	

2. **Exemple pratique : Comment mettre en place un test utilisateur (11:30-11:45)**
Qu'est-ce qu'un test utilisateur - Où sont réalisés ces tests - Quels matériels et logiciels utiliser - Types de tests - Plan du test - Nombre de participant requis - Procédure de test - Résultats des tests et analyse - Questionnaire de satisfaction post-test. La présentation sera enrichie de vidéos montrant des exemples concrets de résultats obtenus lors de tests-utilisateurs

Présenté par : BASTIEN Christian - Maître de conférences en psychologie et ergonomie cognitive, Laboratoire ETIC-Metz

Session 3:

Accessibilité

- Exemples de bonnes et mauvaises pratiques sur des sites reconnus
- Démonstration de navigation par une personne non voyante (via une interface braille / synthèse vocale).
(11:50–12:30)

1. **Des sites accessibles ... ou pas : Démonstration (11:50–12:10)**

Qu'est-ce que l'accessibilité - Quel public est concerné par l'accessibilité - Exemples concrets de sites non accessibles et ce que cela implique en terme d'utilisation - Etat des lieux de l'accessibilité des sites charte v1 - Description des travaux réalisés dans le cadre ReNo en matière d'accessibilité

Présenté par : DENIS Laurent - Consultant de la société Temesis expert en accessibilité web.

1. **Démonstration de navigation par une personne utilisant des interfaces spécifiques (interface braille / synthèse vocale, etc.) (12:10-12:25).**

Cette présentation permet de voir concrètement comment une personne ayant des besoins spécifiques navigue via différents types d'interface (interface braille et une synthèse vocale), quels sont les problèmes récurrents qu'elle rencontre et comment ReNo solutionne ces problèmes.

Présenté par : FELTEN Marc - Formateur en informatique (logiciel et web) pour personnes déficientes visuelles à L'Institut pour Déficients Visuels de Luxembourg