

Bilan 2004-2009 :  
La Gouvernance électronique

## Table des matières :

1.1.1. Introduction.....	3
1.1.2. Le plan directeur de la gouvernance électronique et ses structures d'encadrement.....	3
1.1.3. L'initiative QUAPITAL .....	4
1.1.4. Programme Présence Internet.....	6
1.1.5. Le Guichet unique .....	8
1.1.6. La différenciation de l'accès aux administrations.....	10
1.1.7. Le support organisationnel des administrations.....	11
1.1.8. Infrastructure luxembourgeoise de données géospatiales .....	11
1.1.9. eSanté.....	13
1.1.10. Programme GED.....	14
1.1.11. Les projets d'infrastructure nationale et de formation .....	15

### **1.1.1. Introduction**

La gouvernance électronique publique avait été identifiée dans la déclaration gouvernementale de 2004 comme un des principaux leviers de la modernisation de l'État. Elle englobe l'ensemble des mesures de mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication au sein de l'administration et dans ses relations avec les citoyens et les entreprises.

Les indicateurs européens et internationaux de la société de l'information placent le Luxembourg largement au-dessus de la moyenne générale. Ces dernières années, le Grand-Duché à par ailleurs fait des progrès significatifs quant à la disponibilité en ligne des services publics, progressant de 25% en 2006 à 40% en 2007.

En 2008, une étude des Nations unies a ainsi révélé que le Luxembourg occupait à présent la 14<sup>ème</sup> position au niveau mondial en termes d'administration électronique : une remontée de 14 places en 3 ans.

### **1.1.2. Le plan directeur de la gouvernance électronique et ses structures d'encadrement**

La première version du plan directeur de la gouvernance électronique avait été présentée pour approbation au Conseil de Gouvernement en avril 2005.

Dès 2004, des structures et des instruments avaient été mis en place qui nous permettaient d'assurer un encadrement professionnel de ce plan directeur :

- le Comité de Coordination pour la Modernisation de l'Etat, un organe interministériel chargé de la validation des projets proposés, de leur autorisation budgétaire et de leur suivi ;
- le groupe ePlanification qui, sous l'autorité du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, supervise la gestion courante des projets.

Un bilan intermédiaire de la gouvernance électronique, accompagné d'une mise à jour du plan d'action, a été soumis au Conseil de Gouvernement le 22 juin 2006.

Les activités devaient se focaliser sur un nombre raisonnable de programmes et de projets stratégiques à caractère horizontal qui permettaient de viser des résultats à court et à moyen terme.

Ces programmes et projets s'inscrivaient dans un cadre de modernisation structuré autour de deux axes :

- créer une administration efficiente et efficace à travers l'optimisation des processus organisationnels et la mise en place d'outils électroniques de collaboration et de gestion performants ;

- augmenter la qualité et l'efficacité des services offerts aux citoyens et aux entreprises et simplifier leurs relations avec les administrations.

Les pages qui suivent fournissent une description succincte des initiatives de la gouvernance électronique entreprises entre fin 2004 et début 2009.

Nous nous sommes limités à présenter les projets d'envergure qui ont pu être achevés ou qui se trouvent en phase de finalisation.

## **1.1.3. L'initiative QUAPITAL**

### **1.1.3.1. Introduction**

L'initiative QUAPITAL (QUALité dans les Projets d'Implémentation des Technologies de l'information et des communications dans l'Administration luxembourgeoise) a été lancée en 2004 afin de professionnaliser la gestion des projets de la gouvernance électronique.



Pour les chefs de projet, QUAPITAL propose un cadre commun avec un ensemble d'instruments pour les aider à mener leur projet à bonne fin, dans les délais et budgets définis au départ tout en assurant une qualité élevée.

Pour les décideurs, QUAPITAL propose des instruments pour augmenter considérablement la transparence et la visibilité sur les projets et pour leur permettre d'orienter les ressources humaines et financières disponibles vers les projets à haute valeur ajoutée.

Pour l'ensemble des acteurs-clés, QUAPITAL vise à créer une véritable culture projet et à augmenter leur maturité en gestion de projet.

Depuis son introduction, une centaine de projets ont été réalisés en suivant rigoureusement le cadre QUAPITAL.

### **1.1.3.2. Qu'est-ce qui a été réalisé concrètement depuis 2004 :**

#### ***1.1.3.2.1. Un référentiel de gestion de projet clair et pragmatique***

Afin de fournir à tous les acteurs impliqués dans un projet une terminologie et un cadre communs, un référentiel standardisé pour le déroulement des projets a été implémenté. Il définit clairement la démarche, les résultats à produire, ainsi que les rôles et responsabilités nécessaires.

Le référentiel implémenté se base sur HERMES, référentiel de gestion de projet bénéficiant d'une expérience de plus de 30 ans, issu initialement du secteur public suisse et de plus en plus utilisé dans le secteur privé.

HERMES a été adapté aux besoins de l'administration luxembourgeoise, notamment par la modification de différents livrables, processus et rôles.

QUAPITAL-HERMES est le nom donné à l'adaptation luxembourgeoise du référentiel

En résumé : QUAPITAL-HERMES permet aux chefs de projet de se poser les bonnes questions aux bons moments et les aide à trouver les réponses adaptées.

#### ***1.1.3.2.2. Un outil informatique de gestion de projet adapté***

Pour supporter les acteurs chargés de la gestion de projet dans leur travail quotidien, un outil informatique performant a été mis en place. Il permet une planification et un suivi rigoureux des différents projets et portefeuilles de projets afin de garder à tout moment le contrôle sur les travaux.

#### ***1.1.3.2.3. Un extranet QUAPITAL convivial et riche en informations***

Afin de mettre en place une plateforme d'échange et de collaboration autour de QUAPITAL, un extranet a été créé. Il réunit en un lieu l'ensemble des informations et des outils nécessaires pour le personnel du secteur public.

#### ***1.1.3.2.4. Un « cycle de compétences » en gestion de projet complet***

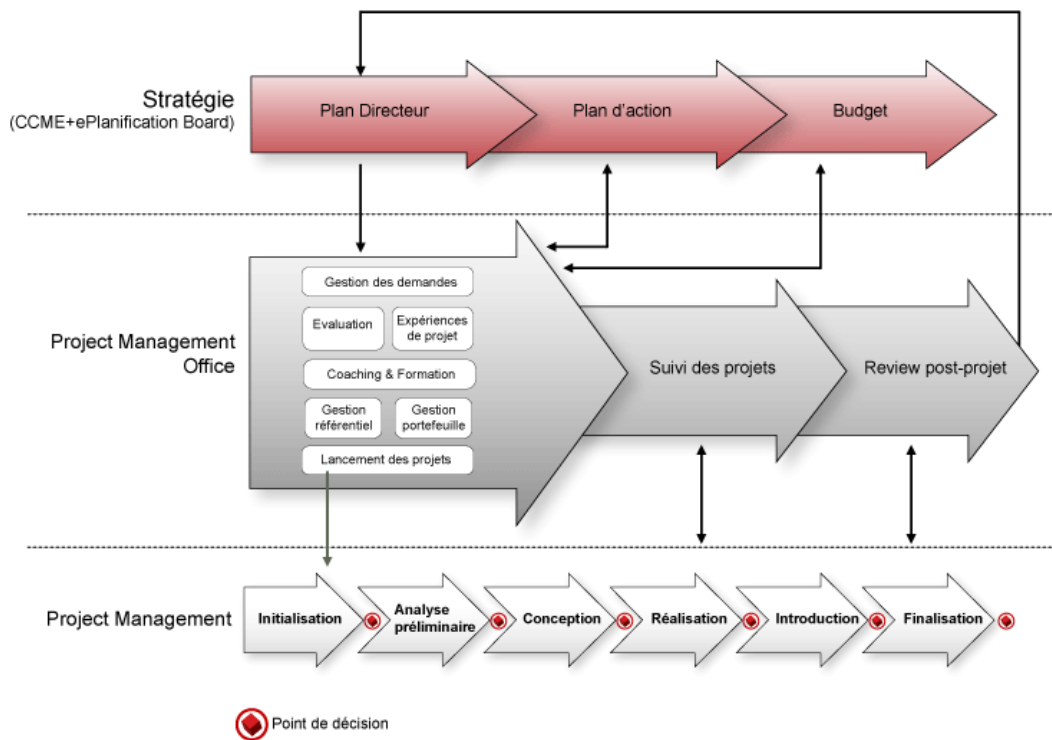
Afin de fournir aux acteurs impliqués dans la gestion des projets les bases théoriques et pratiques nécessaires, un cycle de compétences en gestion de projet a été mis en place en étroite collaboration avec l'Institut national d'Administration publique (INAP). Il offre au personnel de l'Etat des formations de base et avancées en gestion de projet. Une certification au référentiel HERMES complète le cycle de compétences. Depuis le lancement des formations en 2006, plus que 100 personnes ont été formées dans les concepts et outils de gestion de projet.

#### ***1.1.3.2.5. Un « Project Management Office » centralisé***

Un Project Management Office (PMO) centralisé a été instauré afin de contrôler le cadre de gestion QUAPITAL. Il gère l'ensemble des activités liées à l'évolution de QUAPITAL et assiste les chefs de projet en leur fournissant des formations et de l'assistance sur le terrain. Par ailleurs, il est responsable de la gestion quotidienne du portefeuille de projets et de la communication envers les décideurs.

Appuyé par des processus standardisés, chaque projet est géré de la même manière tout au long de son cycle de vie, depuis la première formalisation d'une idée jusqu'à la finalisation et la récolte des expériences réalisées.

C'est ce cadre de gestion qui permet de mettre en œuvre, conformément au plan directeur, la gouvernance électronique au sein de l'Etat luxembourgeois.



## 1.1.4. Programme Présence Internet

### 1.1.4.1. Introduction

Le programme Présence Internet vise depuis 2002 la mise en place d'un paysage cohérent et de qualité pour l'ensemble des présences Internet du Gouvernement. Des standards communs, une infrastructure technique commune et un centre de compétences central sont les outils principaux mis au service de ce but.

Le programme Présence Internet a été confirmé et développé dans le Plan directeur de la gouvernance électronique du 29 avril 2005. Il a été constamment affiné et amélioré par la suite.

### 1.1.4.2. ReNo

ReNo est le référentiel de normalisation pour les sites web du Gouvernement adopté le 25 octobre 2007. Il a remplacé la Charte de normalisation de la présence sur Internet de l'État du 30 mai 2002.



ReNo est à la base de tout projet ou site Internet depuis son adoption et constitue une avancée majeure en ce qui concerne la qualité des résultats et du déroulement des projets Internet du Gouvernement.

ReNo définit :

- une stratégie web globale et une vision urbanistique pour l'ensemble des sites du Gouvernement,
- des standards et des objectifs de qualité obligatoires,
- les méthodes et procédures nécessaires pour atteindre ces objectifs,
- des techniques d'évaluation du niveau de qualité atteint,
- des d'outils et mesures d'accompagnement, d'aide et de formation,
- une infrastructure technique commune, centralisée et standardisée.

### **1.1.4.3. Portails et sites réalisés depuis automne 2004**

Le Plan directeur de la gouvernance électronique et ReNo définissent une hiérarchie des présences sur Internet qui met l'accent sur la réalisation de portails horizontaux et thématiques. Ceci dans le but de limiter les présences Internet au nécessaire, de rendre le paysage Internet du Gouvernement plus transparent et donc d'œuvrer dans l'intérêt des utilisateurs finaux.

Les principaux portails réalisés depuis automne 2004 sont :

- Guichet unique ([www.guichet.public.lu](http://www.guichet.public.lu))
- Portail de la santé (mise en ligne prévue pour mars 2009)
- Portail du bénévolat (mise en ligne prévue pour mars 2009)
- Portail des marchés publics (<http://www.marches.public.lu>)
- Portail des secours (<http://www.112.public.lu>)
- Portail de la sécurité alimentaire ([www.securite-alimentaire.public.lu](http://www.securite-alimentaire.public.lu))
- Portail sur l'Europe ([www.europaforum.lu](http://www.europaforum.lu))
- Portail des sports ([www.sport.public.lu](http://www.sport.public.lu))
- Portail des statistiques ([www.statistiques.public.lu](http://www.statistiques.public.lu))

Environ 35 sites institutionnels ont été mis en ligne depuis automne 2004.

Quelques sites projets ont aussi été mis en ligne, dont :

- Site de la Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'UE de 2005 ([www.eu2005.lu](http://www.eu2005.lu))
- Site ECDL (European Computer Driving Licence) ([www.ecdl.public.lu](http://www.ecdl.public.lu))
- Site de la grippe aviaire ([www.grippeaviaire.public.lu](http://www.grippeaviaire.public.lu))

## 1.1.5. Le Guichet unique

### 1.1.5.1. Introduction

Le Guichet unique est certainement un projet phare dans la mesure où il concerne l'ensemble des citoyens et des entreprises qui, dans le cadre de leurs différentes situations sont amenés à être en relation avec l'une ou l'autre administration publique.



Le précurseur du Guichet unique, tel que nous le connaissons aujourd'hui, a été le portail des entreprises qui, dès 2004 offrait aux entrepreneurs un éventail très large d'informations concernant les différentes étapes du cycle de vie d'une entreprise, depuis sa création jusqu'à sa dissolution.

La volonté d'étendre le Guichet unique aux citoyens et d'offrir de plus en plus de services interactifs a été à l'origine, dès 2005, du projet « De Guichet » qui a été mis en ligne en novembre 2008.

« De Guichet » répond à des objectifs externes et internes.

Les avantages apportés aux citoyens et aux entreprises sont :

- une information riche sur les démarches administratives liées aux différentes situations de vie ;
- un accès facilité à ces démarches grâce à des assistants de services et des formulaires interactifs ;
- l'élimination de la saisie redondante d'informations personnelles ;
- la dématérialisation des dossiers qui pourront dès à présent être signés et échangés par voie électronique ;
- le suivi en ligne de l'état de traitement des dossiers.

Les avantages apportés à l'administration sont :

- l'accès électronique aux dossiers ;
- la réduction des volumes de saisie grâce à une récupération informatique des données des formulaires ;
- une interopérabilité accrue entre les administrations amenées à coopérer sur une même affaire ;
- l'optimisation de la communication avec les citoyens et les entreprises.

## **1.1.5.2. Les grandes étapes du projet**

### ***1.1.5.2.1. Elaboration des concepts et choix de l'architecture informationnelle***

De septembre 2005 à septembre 2006 le Service eLuxembourg a élaboré le concept fonctionnel du Guichet unique qui aboutissait à la rédaction du cahier des charges pour le choix d'un outil approprié.

L'analyse du processus « Déclaration d'un nouveau-né » devait nous servir d'exemple pour documenter les fonctionnalités recherchées.

De juin à décembre 2006 un inventaire complet des situations de vie d'un citoyen a été dressé en collaboration avec les villes de Luxembourg et d'Esch/Alzette afin de pouvoir proposer une architecture des contenus du Guichet unique, compréhensible aux citoyens.

### ***1.1.5.2.2. Choix des outils informatiques***

L'appel d'offres lancé en automne 2006, suivi d'un « proof of concept » nous a permis de choisir la plateforme eCitiz comme fondation pour l'ensemble des services en ligne du Guichet unique.

Phase pilote : les allocations familiales et les aides financières pour études supérieures

En 2007, le Service eLuxembourg, en collaboration avec la CNPF, publie son premier service en ligne : la demande des allocations familiales et des allocations pour enfants handicapés.

Début 2008 a été consacré à la réalisation d'un assistant de service pour la demande des aides financières des étudiants. Il s'agissait de la première application qui, dans le cadre du Guichet unique, devait utiliser la signature électronique LUXTRUST grâce aux « Signing sticks » qui étaient distribués gratuitement à plus de 7.000 étudiants éligibles pour une aide financière.

Le succès de cette application (près de la moitié des demandes au CEDIES sont parvenues par la voie électronique) a permis de préparer le déploiement du Guichet unique à grande échelle.

### ***1.1.5.2.3. Lancement officiel « De Guichet »***

« De Guichet » présenté à la presse en novembre 2008 compte depuis son lancement près de 200 fiches de démarches regroupés en 6 thèmes. Parmi les 111 formulaires évoqués, 38 peuvent être signés et déposés électroniquement.

#### ***1.1.5.2.4. La déclaration pour les impôts sur les revenus en ligne***

A partir du 2 février 2009, le Guichet unique comporte un thème supplémentaire : « Impôts et finances ». Ce thème fournit une panoplie d'informations sur le sujet fiscal. Il permet en outre de télécharger la déclaration annuelle des revenus pour personnes physiques et ses annexes, de les remplir et de déposer électroniquement le dossier complété de ses pièces jointes numérisées au bureau d'imposition concerné.

### **1.1.6. La différenciation de l'accès aux administrations**

Malgré nos efforts de réorienter de plus en plus les citoyens et les entreprises vers les moyens électronique dans le cadre de leurs relations avec les administrations, le contact physique ne pourra pas être négligé et restera préférentiel pour les uns, complémentaire pour les autres.

#### ***1.1.6.1.1. Les bureaux d'assistance***

La volonté du Gouvernement d'améliorer les services administratifs proposés aux citoyens ont été, dès 2004 à la base d'une mise en place de 2 bureaux d'assistance régionaux, en l'occurrence à Luxembourg et à Esch/Alzette. Dans l'esprit d'offrir un accès, en un seul lieu, à l'ensemble des services offerts par l'Etat, ces bureaux d'assistance jouent un rôle d'intermédiaire entre le citoyen et les administrations. Ils renseignent et fournissent la liste des démarches avec leurs documents associés concernant une situation particulière qui leur est présentée par le demandeur.

Un projet d'extension du réseau des bureaux d'assistance à toutes les régions du pays est envisagé en 2009.

Les attributions de ces bureaux seront également étendues. Ainsi, le citoyen pourra s'y rendre pour la saisie de ses données biométriques figurant dorénavant sur les passeports et pièces d'identités ; il y pourra consulter ses données personnelles enregistrées dans le registre national ; les bureaux pourront également lui délivrer, par délégation des administrations concernées, des certificats divers.

#### ***1.1.6.1.2. Le Numéro vert du Gouvernement***

Le numéro d'appel gratuit de renseignement, appelé « Numéro vert » fonctionne depuis 2001. Au vu des nouveaux moyens de communiquer apportées par la gouvernance électronique, la fonction du Numéro vert a du être réanalysée pour pouvoir mieux s'intégrer dans ce nouveau concept général.

La fonction initialement confiée au Centre de Communication du Gouvernement sera placée, courant 2009, dans le domaine de compétences de la gouvernance électronique. Le contenu du Guichet unique servira de base de connaissance unique et garantira ainsi que quelque soit le canal d'accès du citoyen, physique, par téléphone ou par Internet, il recevra exactement les mêmes réponses aux mêmes questions.

### **1.1.7. Le support organisationnel des administrations**

Le Service eLuxembourg a mis en place un standard de modélisation qui permet de cartographier et de documenter les processus des administrations qui envisagent d'optimiser leur organisation.

Les projets de support organisationnel peuvent résulter d'une initiative spontanée des administrations ou bien être une mesure d'accompagnement des projets CAF initiés dans le cadre de la Réforme administrative.

Un référentiel, élaboré dès 2005, nous a permis de modéliser tous les processus de façon homogène et facilitera ainsi des rapprochements et l'identification des interactions entre les différentes administrations dans un but d'en améliorer la collaboration.

L'outil ARIS a été retenu pour documenter les processus analysés et pour les publier sur un réseau Intranet.

Une quarantaine d'utilisateurs ont été formés par le Service eLuxembourg en vue de contribuer aux projets d'organisation de leurs ministères ou administrations respectives.

Les principales administrations accompagnées dans leurs projets d'organisation sont :

- l'ADEM ;
- l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines ;
- le Ministère de l'Education nationale ;
- le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

### **1.1.8. Infrastructure luxembourgeoise de données géospatiales**

On estime d'une manière générale que 70% des données numériques ont une composante spatiale (coordonnées, adresse, lieu-dit, commune, parcelle,.....) et qu'environ 80% des décisions prises en politique, en économie ou dans la vie privée s'appuient sur de l'information géographique.

Ainsi on recourt fortement aux géodonnées pour les utilisations suivantes :

- aménagement du territoire (Pays, IVL, communes,..)
- planification de travaux d'infrastructure (transport, zones particulières (ex: inondation),...)
- information via géolocalisation (lieux, sites, zones,...)
- support aux décisions administratives (agriculture, environnement,...)
- analyse avec dimension spatiale
- cartographie
- calcul d'itinéraire
- etc.

Les géodonnées sont donc d'une grande importance. Pour mieux mettre en valeur les géodonnées existantes ou encore à créer, le projet de l'infrastructure luxembourgeoise de données géospatiales (ILDG) a été démarré par le gouvernement en 2008 sur base d'une proposition du Ministère des Finances et du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, suite à une étude commandée par le Service eLuxembourg. L'ILDG se base sur le géoportail eCadastre (devenu le géoportail du Luxembourg) et sur des standards reconnus au niveau international (ISO pour l'information géographique, les spécifications du « Open Geospatial Consortium»).

L'ILDG permet

- l'exploration de géodonnées (profil de méta-données commun, catalogue commun) mises à disposition par les organismes participant à l'ILDG : ministères, administrations, communes, secteur para-étatique ..... ;
- l'accès via des mécanismes standardisés aux différentes géodonnées de ces organismes par des systèmes d'information géographiques (SIG ou GIS en anglais) ;
- la visualisation et l'utilisation de géodonnées (possibilité de combiner différentes sources de géodonnées,...) sur le géoportail de l'ILDG ou dans des SIG.

Les défis importants sont l'intégration progressive de nouveaux fournisseurs et de nouvelles géodonnées et géoservices dans l'ILDG et son évolution pour faire pleinement bénéficier tous les participants des services du géoportail (base de publication, catalogue normalisé commun, commande en ligne et paiement en ligne).

L'organisation d'une telle infrastructure est une tâche d'envergure qui demande un encadrement organisationnel adéquat. Pour cette raison un service ILDG a été créé auprès de l'ACT qui assure les activités opérationnelles (exploitation de l'infrastructure, support utilisateurs, gestion des aspects juridiques et contractuels, veille technologique, évolution de l'infrastructure, accompagnement et conseil envers les participants à l'ILDG,...). Un organe de coordination de l'ILDG a été mis en place sous la présidence de l'ACT, composé des principaux fournisseurs de géodonnées du pays.

### 1.1.9. eSanté

« eSanté » ou « santé en ligne », désigne l'utilisation d'outils et de solutions basées sur les nouvelles technologies de l'information et des communications dans le secteur de la santé pour faciliter et améliorer la prévention, le diagnostic, le traitement et le suivi médicaux ainsi que la gestion de la santé et du mode de vie, tels que par exemple les réseaux d'information médicale, les dossiers médicaux électroniques, les services de télémédecine, ou les portails sur la santé.

De nombreux pays à travers le monde se sont lancés dans des programmes ambitieux et d'envergure visant à améliorer la qualité et l'efficacité des soins de santé à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de communication.

Fin 2006, le Conseil de Gouvernement a adopté le plan d'action eSanté national, auquel le Ministère de la Santé et Ministère de la Fonction publique, à travers le Service eLuxembourg, ont fortement contribué. Les objectifs poursuivis par ce plan sont notamment un meilleur échange ou partage de données santé entre professionnels de santé pour améliorer la qualité et de la performance des soins de santé et pour mieux maîtriser l'évolution des dépenses de santé, notamment en rendant superflus des examens et analyses redondants. En effet, il devient aujourd'hui de plus en plus fréquent qu'un patient est pris en charge par plusieurs professionnels de santé. Les situations où un patient souffre en même temps de différentes pathologies se multiplient et les prises en charge à domicile et ambulatoires deviennent de plus en plus fréquentes. Pour cette raison, il est primordial pour la qualité des soins d'assurer un échange d'information entre les professionnels de santé impliqués dans les soins et une coordination de ces soins.

Le plan d'action vise aussi une responsabilisation accrue des citoyens pour leur santé en les impliquant mieux dans leurs soins tout en leur fournissant les informations pertinentes pour la gestion de la santé personnelle.

Les applications prévues au plan d'actions devront être réalisées progressivement dans le cadre d'un programme pluriannuel sur base d'une plate-forme télématique commune tout en assurant un suivi des projets et un contrôle qualité adéquats sous la direction du Ministère de la Santé.

Les actions et applications envisagées par le plan eSanté sont:

- mise en place progressive d'un échange et partage sécurisé de données entre professionnels de santé (dossier patient électronique)
- prescription électronique avec contrôles et recommandations (semi-)automatisées
- les cartes santé pour patients et professionnel de santé, afin de gérer la sécurité et le consentement du patient pour accéder à ses données
- accès aux connaissances médicales par les professionnels de santé
- améliorer le flux de données administratives
- promotion du télémonitoring et de la télémédecine
- meilleure accès aux informations santé et sécurité sociale pour les citoyens et les professionnels de santé

Pour réaliser cette plate-forme et les premières applications, une étude des besoins et de faisabilité a été démarrée en 2008.

En parallèle à la définition et aux premiers travaux relatifs au plan d'action eSanté, le portail Santé a été mis en place. Le Portail Santé est un service en ligne qui offre aux citoyens et aux professionnels un accès privilégié et unique à toutes les informations utiles dans le domaine de la santé et du social. Il est prévu, après la mise en ligne, d'ajouter progressivement des informations et services supplémentaires.

## **1.1.10. Programme GED**

### **1.1.10.1. Introduction**

Le programme GED vise la mise en place progressive pour toutes les organisations du Gouvernement d'un système de gestion électronique de documents (GED) commun, central et standardisé. La réalisation de ce programme permettra aux utilisateurs différents de la GED de collaborer et d'échanger électroniquement des documents à l'échelle du Gouvernement dans sa totalité. Le programme GED constitue la pierre angulaire d'une vraie administration électronique qui sera à même de réduire les flux papier au strict minimum. Des gains en efficience, en efficacité, en temps et en qualité en seront la conséquence.

### **1.1.10.2. Principaux avantages d'une GED commune**

- Standards communs en ce qui concerne la classification, la gestion et l'archivage des objets.
- Collaboration et interaction électroniques facilitées entre les ministères et administrations.
- Simplification au maximum de l'interaction des GED avec d'autres solutions horizontales.
- Approche holistique et cohérente qui prend en compte les besoins de l'État en tant que tel et non seulement ceux d'un organisme isolé.
- Gains en efficience, en efficacité, en temps et en qualité..
- Possibilité de réaffectation des ressources humaines et financières à moyen et long terme

### **1.1.10.3. Naissance du programme GED**

- Défini pour la 1<sup>ière</sup> fois dans le Plan directeur de la gouvernance électronique du 29 avril 2005

- Le Service eLuxembourg devient le responsable du programme au second semestre 2005
- Initialisation effective du programme: fin 2005
- Kick-off meeting du projet pilote SIDOC: janvier 2006

#### **1.1.10.4. Etat des lieux en janvier 2009**

Dans le cadre du projet « GED Standards », une première version des exigences, des standards et des lignes directrices à respecter par le système de GED commune – et donc par les GED des différentes organisations basées sur le système central – a été définie.

Ces travaux ont constitué la base du cahier des charges pour le projet pilote « GED Pilote SIDOC » qui couvre la mise en place d'une GED auprès de l'Institut national d'administration publique (INAP), du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPRA) et de l'Administration du personnel de l'Etat (APE). Suite à une première soumission infructueuse, un prestataire pour la réalisation du projet pilote a été choisi début 2008 dans le cadre d'une procédure négociée. Le choix de la solution technique a également été fait début 2008. Le produit FAVORIT, basé sur la suite Documentum d'EMC2 et qui appartient au Gouvernement allemand (Bundesverwaltungsamt), a été finalement retenu. Un contrat entre l'Allemagne et le Luxembourg, qui confère au Gouvernement luxembourgeois le droit d'utiliser FAVORIT, a été signé à cet effet en juillet 2008. Le projet est en phase de réalisation depuis mai 2008. Les travaux préparatoires (définition d'un plan de classement et d'une structure organisationnelle) au niveau de l'INAP sont terminés depuis septembre 2008. Ces mêmes travaux sont en cours au niveau du MFPRA, de l'APE et du Ministère d'Etat (le premier projet qui sera réalisé suite à et sur base des résultats du pilote). Il est prévu que le système sera réceptionné en mars 2009 et introduit auprès de l'INAP en avril 2009.

En parallèle au projet pilote « GED Projet Pilote SIDOC », un projet GED basé sur FAVORIT avait été lancé en 2007 auprès du Service eLuxembourg (SEL). Ce projet visait à apprendre à mieux connaître FAVORIT, à évaluer ce produit et à en acquérir l'expérience. FAVORIT est à l'heure actuelle en phase d'introduction au SEL.

### **1.1.11. Les projets d'infrastructure nationale et de formation**

#### **1.1.11.1. Internetstufen**

L'Etat a poursuivi le subventionnement de la création de téléc centres appelés Internetstufen dans les communes. De 2004 à 2009, 56 Internetstufen ont été

inaugurées. La couverture territoriale du Luxembourg est maintenant assurée avec 73 sites au total.

Au vu d'une couverture importante de l'accès à Internet au niveau des ménages, le rôle des Internetstufen évolue fortement vers la formation et la sensibilisation des citoyens.

Le Service eLuxembourg envisage ainsi d'utiliser les Internetstufen pour consulter les citoyens en matière de Guichet unique et pour promouvoir ce nouveau moyen de communication avec les administrations.

Les Internetstufen sont gérées soit par du personnel des administrations communales, soit par du personnel bénévole, soit par une association gestionnaire telles que les CIGR ou CIGL de l'Objectif Plein Emploi, le Sproochenhaus, le Forum de l'Emploi ou Pro Actif.

### **1.1.11.2. ECDL**

L'Etat a lancé une campagne de promotion et de formation à l'utilisation de l'informatique. Les contenus de formation et le matériel didactique élaborés sur base du référentiel ECDL (European Computer Driving Licence) mène à une certification internationale reconnue.

Afin de fournir des informations concrètes et pratiques sur les processus d'apprentissage, un séminaire avait été organisé à l'Ecole de Commerce et de Gestion en 2006 par les partenaires porteurs de l'ECDL, à savoir : le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle, l'Association des Ingénieurs du Luxembourg et la Chambre des Employés privés. Ces partenaires ont signé une convention de coopération en avril 2006.

Une campagne de publicité a été lancée au printemps 2007. A ce moment, les écoles, Internetstufen et Centres de formation avaient été agréés « centres de test ECDL ».

Le Service eLuxembourg a également donné son support pour le développement du site internet [www.ecdl.lu](http://www.ecdl.lu).

Pendant la période de 2004 à 2008 ; 168 diplômes de l'ECDL Start (connaissances de base en technologies de l'information, Windows XP, Word, Excell,) et 153 diplômes EDCL Core (ECDL Start + Internet, Powerpoint et Acces) ont été émis.

### **1.1.11.3. Les cours de formation en Technologies de l'Information**

Le Service eLuxembourg participe au financement des cours de formation en technologies de l'information organisés par les communes ensemble avec les gestionnaires des Internetstufen.

Le contenu de ces cours évolue avec le temps. Dans un premier temps, les formations concernaient principalement l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet, l'utilisation des logiciels d'Office (Word, Excel, Powerpoint, etc.). Aujourd'hui les formations ont été adaptées à la demande des citoyens. Ce sont principalement des cours sur l'utilisation du Photoshop et de logiciels multimédias qui sont demandés, mais également des formations spéciales telles que celles organisées pour les secrétaires d'association où le poids de la formation est basé sur la gestion des membres, le publipostage, l'émission d'étiquettes, etc.

### **1.1.11.4. L'Internetführerschäin**

Les Internetführerschäin est une formation de base sur l'utilisation des technologies de l'information. Ce cours est destiné à un public qui n'a aucune connaissance de l'ordinateur. Ce sont principalement des personnes qui n'utilisent pas l'ordinateur dans le cadre de leurs activités professionnelles qui fréquentent ces cours.

En 2007, le manuel du cours de formation a été édité en langue luxembourgeoise et est également disponible sur le site Internet du Service eLuxembourg. Depuis sa parution, environ 500 manuels sont édités chaque année.

### **1.1.11.5. Les formations sur le [www.guichet.lu](http://www.guichet.lu)**

Avec la mise en ligne du guichet unique des citoyens, la formation des citoyens devient nécessaire. La formation portera sur plusieurs éléments :

- une formation de base sur le portail guichet unique, les démarches en ligne et l'espace personnel,
- une formation de base sur la signature électronique et l'enregistrement de la carte Luxtrust
- des formations complémentaires selon les besoins des citoyens sur le dépôt électronique de formulaires, la déclaration d'impôts en ligne, le webbanking, la sécurité, etc.

Une formation des formateurs des Internetstufen sera organisée en 2009, afin que les formations pour les citoyens puissent démarrer au printemps 2010.

## **1.1.12. Les projets réalisés dans le cadre de la Présidence UE en 2005**

### **1.1.12.1. Site [www.ue2005.lu](http://www.ue2005.lu)**

Le site réalisé à l'occasion de la Présidence luxembourgeoise du Conseil UE a joué un rôle de pilote à de nombreux égards. Il a permis, par exemple, de réaliser la première fois un site basé sur les travaux qui visaient à rénover et à améliorer la Charte de normalisation de la présence sur Internet qui définissait le cadre pour les sites Internet depuis 2002. Ces travaux se sont finalement concrétisés dans la publication du référentiel de normalisation pour les sites web du Gouvernement (ReNo) publié en 2007. La plupart des principes et des approches affinés et perfectionnés dans le cadre de ReNo ont déjà été mis en place et expérimentés dans le cadre du site [www.eu2005.lu](http://www.eu2005.lu). Les principes de navigation et la disposition des pages correspondent ainsi déjà pour l'essentiel à ce qui deviendra le standard par la suite. Au niveau des solutions techniques, beaucoup d'approches ont aussi été reprises par la suite tout en les perfectionnant.

Le site a été un franc succès à l'époque et a été l'objet de nombreux éloges de la part de journalistes ou d'autres utilisateurs à l'époque. Il a ainsi connu une fréquentation moyenne de 4000 à 5000 utilisateurs par jour pendant la Présidence. Il atteignait avec ce chiffre en moyenne un nombre de visiteurs qui correspond à environ 2/3 des visiteurs du portail [www.gouvernement.lu](http://www.gouvernement.lu) qui était toujours et est encore le site du Gouvernement le plus visité. Le site de la présidence luxembourgeoise a aussi été pris comme modèle par plusieurs présidences postérieures à celle du Luxembourg. Ceci aussi bien au niveau technique (l'Autriche a par exemple basé son site sur le même CMS) qu'au niveau de l'ergonomie, des fonctionnalités et des rubriques.

Le site contenait énormément de contenu (communiqués, discours, interviews, ordres du jour, Conclusions du Conseil, photos, etc.) mais aussi des fonctionnalités très intéressantes qui ont été mises en ligne par le Gouvernement pour la première fois sur le site [www.eu2005.lu](http://www.eu2005.lu). Font partie de ces fonctionnalités notamment l'agenda, la newsletter et l'outil d'accréditation qui sont présentés de manière plus détaillée ci-dessous.

### **1.1.12.2. Newsletter du site**

La newsletter du site [www.eu2005.lu](http://www.eu2005.lu) atteignait un niveau de qualité et de flexibilité largement supérieur à la newsletter utilisé jusqu'à ce jour sur les autres sites du Gouvernement. Elle permettait ainsi l'envoi simultané de newsletters en format texte et en format HTML alors que les newsletters étaient toujours seulement en texte auparavant. Le format texte limitait fortement les possibilités de faire des mises en page attrayantes et conviviales. La newsletter UE2005 permettait par ailleurs aussi de proposer plusieurs newsletters différentes sur un même site et permettait à l'utilisateur de choisir librement la périodicité d'envoi qui lui convenait. Cette newsletter permettait finalement entre autres d'envoyer des alertes qui avertissaient immédiatement lors de la publication un journaliste de la parution d'une nouvelle information.

### **1.1.12.3. Agenda du site**

L'agenda (calendrier) du site était le premier vrai agenda qui était mis en place sur un site du Gouvernement. Il était relativement sophistiqué au niveau technique et permettait de relier chaque événement de l'agenda à toute information parue sur le site qui avait trait à cet événement.

### **1.1.12.4. Outil d'accréditation des journalistes**

Un outil d'accréditation en ligne des journalistes avait été mis en place dans le contexte du site en collaboration pour l'essentiel entre le Service information et presse et le Centre informatique de l'Etat. Cet outil permettait aux journalistes de faire leur demande d'accréditation en ligne et de fournir les pièces nécessaires en ligne. Il était complété par un outil qui permettait de gérer les workflows internes à l'Etat nécessaires pour pouvoir traiter la demande et pour être à même de fournir une réponse à l'intéressé. A l'époque cet outil était plutôt novateur et l'accréditation en ligne est devenu un standard entretemps sur les sites « Présidence ».