

20
21

BILAN DES ACTIVITÉS



Syndicat Intercommunal
de Gestion Informatique

TABLE DES MATIÈRES



PRÉFACE

D'Wuert vum President

D'Joer 2021 ass e Joer, dat d'Geschicht vum SIGI markéiert huet. Et ass dat Joer an deem déi éischt Léisunge fir déi kommunal Gestiou vum de Métiers-Programmer, déi mir mat eiser eegener Sprooch am SIGINOVA entwéckelt hunn, an enger Rei Gemengen installéiert goufen.

Als éischte Produit gouf souzesoen d'Häerzstéck vun alle kommunale Léisunge vum Populationsregëster d'Gestion des ménages (base légale) an der Gemeng Wuermer installéiert. Mëttlerweil goufe scho méi ewéi 10 verschidde Produiten entwéckelt fir an de Gemengen uechter d'Land ze déploieren. Dëse Paradigmewiessel an der kommunaler Gestiou geet wäit iwwer déi technesch Léisung eraus a wäert dozou bäidroen, dass déi administrativ Demarchë fir d'Gemengen an hir Bierger an Zukunft vereinfacht ginn.

Ee ganz zentraalt Element an der Entwécklung vun Äre Métiersléisungen am SIGINOVA ass déi enk Zesummenaarbecht mat Iech, léif Memberen, sief et an thematesche Conseil-techniquen, bei Produkttester, an Echängë mat Pilotgemengen oder ganz einfach am alldeeglechen Austausch. Ech soen Iech dofir villmools Merci.

An de leschte Méint gouf vill iwwer d'Reform vum Gemeindegesetz diskutéiert. Ech sinn der Meenung, dass Digitalisatioun vum de Gemengen eng wichteg Roll an dëser Reform muss kréien, wéi z.B. duerch d'Stärkung vum der kommunaler Autonomie, der digitaler Inclusioun, dem Abanne vum Bierger an d'Entscheidungprozesser esou wéi bei der Vereinfachung an der Digitalisatioun vum administrative Prozeduren. Et ass d'Missioun vum SIGI, d'Gemenge bei dësen digitalen Themen ze begleeden.

Digital Transformatioun vum eise Verwaltungen

Ech sinn iwwerzeugt, dass Lëtzebuerg eng vun de beschten Ausgangspositiounen am europäesche Verglach huet, fir déi digital Transformatioun vum de Verwaltungen ëmzesetzen! International Benchmarke weisen allerdéngs, dass eis lëtzebuergesch Verwaltungen ënnert dem EU Duerchschnëtt leien, wann et ëm Investitiounen an hir Digitalisatioun geet. Dofir ass et wichteg, dass mir

och vu staatlecher Säit finanziell Ënnerstëtzung kréie fir d'Digitalisatioun vun de kommunale Prozesser a Programmer weiderzëntwéckelen. All administrativ Vereinfachung fänkt domadder un, Prozesser nei an digital ze denken an d'Acteuren iwwer eng gemeinsam Plattform mateneen ze vernetzen.

Dofir freeën ech mech och dass 2021 eng ganz Rei vu Ministèreen op d'SIGINOVA Plattform zréckgegraff hu fir grouss an nohalteg national Projeten ëmzesetzen. Sief et bei dem Pacte Logement, dem Pacte Climat oder dem Pacte Nature. D'Grënn dofir si villfälteg: d'Vereinfachung vun den inter-administrative Prozesser, d'Vernetzung vun de verschiddenen Acteuren (Ministère, myenergy, Gemengen, Energieberoder) esou wei eng méi transparent a grafesch verbessert Duerstellung vun den Indikatoren.

Mat der Entwécklung vum Programm Chèques Service Accueil (CSA) gouf scho virun 10 Joer de Grondstee geluecht fir d'Digitaliséierung vun engem éischten inter-administrative Prozess. Nieft der Pionéierroll, déi mir deemools haten an haut nach hunn, freet et mech, dass eis Kollaboratioun an dësem nationale Projet am Interêt vun de Gemengen am Joer 2021 vum Ministère de l'Éducatioun ëm 2 weider Joer verlängert ginn ass. Mir gesinn dëst als Vertrauensbeweis a Bestätegung fir déi gutt Zesummenaarbecht an de leschten 10 Joer un.

Weider Pilotprojete vu grousser Envergure hu mir d'lescht Joer a ganz enker Kollaboratioun mat de Gemengen Déifferdeng, Mertzig, Echternach a Betzder an Ugrëff geholl. Et handelt sech dobäi em déi digital Transformatioun vun hire kommunale Métiersprozesser, mat de *Projets Extraordinaires*, der *Gestion des Ressources Humaines* an *Projeten iwwert de Patrimoine Communale*.

Um SIGIDAY 2021, deen dëst Joer déi éischte Kéier an eisem neie Gebai zu Conter stattfont huet, hunn den Henri Krecké an de Max Felten vun der Gemeng Déifferdeng am Kader vun enger Table ronde iwwert d'Ziler an d'Erfahrungen am Zesammenhang mat hirer digitaler Transformatioun geschwat. All dës Erfarunge kommen dem SIGI an domadder och deenen anere Gemengen zegutt, déi mat eis zesammen dëse Wee wëllen aschloen.

International Unerkennung

Ech sinn houfreg, dass d'EnerCoach Plattform – déi fir d'Comptabilité énergétique vun de Gemengen entwéckelt gouf – an der Kategorie Green Public Administration beim European Public Sector Award (EPSA) mat der éischter Plaz ausgezeechent gouf. Dëst ass eng Première fir de lëtzebuergeschen öffentleche Secteur! Enercoach gouf vum SIGI an Zesummenaarbecht mat myenergy entwéckelt an erméiglecht de Gemengen transparent an zuverlässeg Donnéeën zum Energieverbrauch an zu der Emissioun vun Zäregase vun hiren Infrastrukturen ze kréien an dës Informatiounen direkt an hir lokal Klimapolitik afléissen ze loosse. Dës Auszeechnung weist, dass déi digital Innovatioun kann een zentrale Facteur sinn an der Entwécklung vun nohaltege Solutiounen am öffentleche Secteur. Donnéeën aus der EnerCoach Plattform ginn iwwert de SIGINOVA och am neie Pacte Climat 2.0 integréiert.

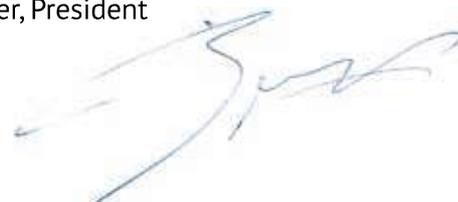
Ech stellen och mat Freed fest, dass den Interessi u SIGINOVA iwwer eis Grenzen eraus gewuess ass. Syndikater a Gemengen aus der Belsch, aus Holland an Däitschland sollicitéieren eis reegelméisseg a mir sollten eis an deem Kontext iwwerleeën ob a wéi mir zukünfteg eis Léisunge wëlle mat Partneren aus dem Ausland deelen. Kooperatioune wäerten et eis erlaben, eisem Secteur nach wesentlech méi Léisungen unzëbieden an esou eis Ressourcen ze optimiséieren.

Och perséinlech war d'Joer 2021 fir mech ganz besonnesch. Säit 20 Joer stinn ech als President un der Spëtzt vum SIGI. Ech wëll op dëser Plaz all eise Mataarbechter, Büros- a Comitésmemberen *Merci* soen, déi mech an all dëse Jore begleet hunn am Interêt vun de Gemengen an hire Bierger.

2022 feiert de SIGI säi 40. Gebuertsdag. Am Laf vum Joer wäerte mir mat Iech zesammen op déi spannend Geschicht vum SIGI zeréckkucken an dëst och entspreechend mat Iech feieren.

Ech wënschen Iech vill Freed beim Liesen!

Yves Wengler, President





RÉTROSPECTIVE 2021

- 8 Une nouvelle allure de la collaboration entre le SIGI et l'Etat
- 10 Chèques-Service Accueil : Continuation d'un projet de coopération inter-administrative d'envergure nationale
- 12 Transformation digitale dans le secteur public – projet pilote avec la commune de Differdange
- 14 ODIN - Une méthodologie inclusive dont le client est l'acteur principal
- 16 Evolutions de nos services, tout en assurant la stabilité et continuité des solutions communales
- 18 SIGI Academy

UNE NOUVELLE ALLURE DE LA COLLABORATION ENTRE LE SIGI ET L'ÉTAT

Depuis de nombreuses années, le SIGI et le gouvernement luxembourgeois collaborent sur des projets d'envergure nationale. Depuis 2009, le SIGI et le Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de l'enfance ont débuté leur collaboration sur le Chèques-Service Accueil. En 2019 le SIGI ensemble avec le Ministère de la digitalisation et le CTIE ont créé une blockchain nationale pour le secteur public.

Ces collaborations sont fondées sur l'expertise de 40 ans du SIGI dans la digitalisation des processus et métiers du secteur communal. Cette dernière constitue notre priorité et répond également à l'une des priorités du gouvernement, à savoir la transformation digitale du secteur public.

Pacte Logement 2.0 et Pacte Climat 2.0 : deux projets inter-administratifs d'envergure nationale

Le **Pacte logement 2.0** repose sur la plateforme digitale SIGINOVA qui favorise la collaboration des communes et du Ministère du Logement afin de faciliter l'accès au logement sur le territoire national en connectant directement les communes sur ce projet. Ainsi, tous les acteurs, communes, Ministère du Logement ainsi que les consultants logements, travaillent sur une même plateforme. Chaque opération peut être effectuée sous forme digitalisée, sans avoir recours à des échanges de formulaires en papier. Ceci simplifie considérablement les procédures administratives comme l'établissement des objectifs communaux et des champs d'action du plan d'action local ainsi que le suivi et la facturation des prestations des conseiller logements. Une centralisation et mise à disposition des données quantitatives et qualitatives sont possibles. Ceci correspond à une nécessité politique de prendre des décisions factuelles et impactantes basées sur des données fiables, concrètes et transparentes.

Le **Pacte climat 2.0** repose également sur la plateforme SIGINOVA. Ce projet a été développé par le SIGI en collaboration avec le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement et myenergy.

La mise en œuvre opérationnelle et administrative du nouveau Pacte climat dans les communes est largement facilitée. Les indicateurs intégrés permettent d'assurer un suivi optimisé des mesures locales implémentées, offrant une transparence inédite permettant la fixation d'objectifs efficaces aux organes politiques locaux. Les échanges de résultats et de documents sont directement effectués par la plateforme, permettant une mise à disposition instantanée des données à tous les acteurs concernés.

Expérience locale et collaboration de confiance

Depuis sa création, les solutions et prestations du SIGI reposent sur l'expérience locale et répondent aux demandes des administrations communales. Aujourd'hui la transformation digitale du secteur public est une des priorités du SIGI qui répond également à l'émergence de nouveaux besoins des administrations, supporté par des changements des demandes des citoyens post-covid. Son organisation centralisée à travers laquelle 101 communes sont représentées, permet au SIGI d'accompagner l'État et les communes dans cette stratégie.

La mise en place de projets d'envergure nationale est largement facilitée si elle repose sur une solution digitale centralisée tel que SIGINOVA, agissant comme véritable plateforme inter-administrative à haut degré d'adaptabilité. Le fait que SIGINOVA est une solution luxembourgeoise, développée sur base d'une l'expertise locale, constitue un autre argument de taille qui permet de poser les bases pour une collaboration nationale de confiance entre l'État et le SIGI.



Des solutions durables reconnues au niveau européen



La plateforme de comptabilité énergétique des communes EnerCoach, fournit une partie des données communales au produit Pacte climat 2.0. Développé par le SIGI, EnerCoach permet depuis 2017 d'évaluer et de mesurer l'efficacité énergétique de leurs bâtiments communaux et de mieux saisir la consommation d'énergie de leurs infrastructures. Ceci a permis ainsi aux élus communaux de mettre en place des mesures énergétiques et d'évaluer l'impact de celles-ci.

En 2021, la plateforme EnerCoach s'est vu décerner le premier prix au **European Public Sector Award (EPSA)** dans la catégorie **Green Public Administration**. C'est la toute première fois qu'un projet issu du secteur public luxembourgeois obtient ce prix.

Cette reconnaissance au niveau européen confirme l'impact innovatif de nos solutions Métiers.

Resumé op Lëtzebuergesch

Zënter 2009 schafft de SIGI mam Ministère um Projet Chèques-Service Accueil an huet 2019 mat dem Ministère fir Digitalisation eng national Blockchain fir den ëffentleche Sektour kreéiert. Digitalisatioun vun den Gemengen ass eng Prioritéit fir de SIGI a schreift sech an der Regierung hir national Strategie vun der digitaler Transformatioun an.

Mam Pacte Logement 2.0 a Pacte Climat 2.0 goufen 2021 zwee weider national inter-administrativ Projekte lancéiert déi op der digitaler Plattform SIGINOVA baséieren. Déi operationell an administrativ Ëmsetzung vun dëse Pactë get unhand vu SIGINOVA vereinfacht an d'Aarbechtsoofleef optimiséiert.

Digital Transformatioun vun ëffentleche Sektour ass eng Prioritéit vun SIGI fir den neien Besoinen vun den Administratiounen an hire Bierger nozekommen, déi ënnert anerem duerch de Post-Covid Impakt accélériert goufen, an sech. Déi zentraliséiert Organisatioun vun SIGI, duerch déi 101 Gemenge représentéiert gi, bitt déi optimal Positioun fir d'Gemengen an de Staat a sengen digitalen Missiounen ze ënnerstëtzen.



“
Ce sont les professionnels et leurs activités au quotidien, qui constituent notre référentiel. Nous avons développé une nouvelle approche et repensé en quelque sorte l'informatique dans ses fondements
”

Carlo Gambucci
Directeur du SIGI

CHÈQUES-SERVICE ACCUEIL : CONTINUATION D'UN PROJET DE COOPÉRATION INTER-ADMINISTRATIVE D'ENVERGURE NATIONALE

Le Chèques-Service Accueil est à la base d'un projet politique lancé en 2008-2009 par la Ministre de la Famille Marie-Josée Jacobs. L'idée était de créer un service public accessible financièrement, permettant aux mères de reprendre une activité professionnelle tout en garantissant la qualité de la prise en charge de leurs enfants et assurant à ceux-ci une égalité des chances dans un but ultime de cohésion sociale.

Selon le concept établi, les familles participent au financement de l'accueil de leurs enfants dans les crèches, Maisons relais ou autres structures, les frais restants étant pris en charge par l'Etat.

Il s'agit du premier projet de digitalisation inter-administrative d'envergure nationale qui permet de simplifier les flux entre les différents acteurs. Le projet se démarque par l'absence de complexité : paiement direct des structures sur base d'une facturation mensuelle adressée aux parents et facturation du solde au Ministère, ce qui se traduit par des flux financiers très simples sans passage par une « caisse nationale ». Efficacité garantie.

Le Ministère représenté par Mil Majerus, premier conseiller de Gouvernement, avait déniché avec le SIGI un partenaire doté des compétences requises au niveau des infrastructures informatiques, de la logistique, des relations avec les communes et du savoir-faire dans le développement de solutions informatiques.

En moins d'un an, le SIGI a livré sa solution aux utilisateurs. Le plus grand défi à relever, outre la logistique et le traitement d'importants volumes de données est l'interconnexion des différents acteurs. Le SIGI sert d'interface entre les communes, le Ministère, les structures d'accueil et les parents. En 2021, le SIGI et le Ministère ont renouvelé leur convention, ce qui confirme la confiance du Ministère concernant tant la stabilité du projet que la flexibilité du SIGI pour mettre en œuvre les mises à jour légales et technologiques requises périodiquement.

Le programme évolue à deux niveaux : Premièrement, le SIGI offre à l'ensemble des

communes un programme de création et de renouvellement des cartes « Chèques-Service Accueil », qui représente la porte d'entrée pour les parents désireux de commencer ou de continuer à bénéficier du Chèques-Service Accueil.

Le deuxième niveau concerne la saisie des présences par les structures d'accueil à l'aide de notre application, et la facturation mensuelle et personnalisée selon des critères préétablis.

60'000 Enfants	600 Structures
102 Communes	55'000 Factures émises
484'000'000 € Montant total facturé	

Résumé op Lëtzebuergesch

De CSA gouf 2008-2009 gegrënnt fir berufstätegen Mammen an Elteren eng abordabel Betreierung fir Kanner ze bidden. Dësen éischten Digitaliséierungsprojet mam SIGI als Interface vereinfacht d'Ofleef tëschent den Acteuren duerch direkt Bezuele vun de Strukturen op Basis vu monatleche Rechnungen un d'Elteren an der Facturatioun vum Solde un de Staat. Éischtens bitt de SIGI alle Gemengen e Programm fir d'Erstellen an d'Erneiere vun CSA-Kaarten un, iwwerdeen d'Eltere mam CSA ufänken oder weiderfueren. Zweetens erfollegt d'Saisie vun de Präsenzen duerch d'Strukturen iwwer eis Solutioun an déi monatlech personaliséiert Facturatioun no bestëmmte Kritären. Bilanz: 60 000 Kanner a 600 vun 102 Gemenge geréierte Strukturen an 55'000 Rechnunge pro Mount. Domat erméiglecht eng Pionéier-Iddi zënter iwwer zéng Joer Servicer fir Elteren a Familljen a kënnt ouni „National Kees“ aus well d'Finanzflëss informatesch optiméiert sinn.



TRANSFORMATION DIGITALE DANS LE SECTEUR PUBLIC – PROJET PILOTE AVEC LA COMMUNE DE DIFFERDANGE

La transformation digitale joue un rôle de plus en plus important dans le secteur public. Mais le terme transformation digitale est bien plus que la « simple » digitalisation de certains services ou l'informatisation de certaines procédures. C'est un véritable processus qui vise à créer de nouveaux processus de travail ou de modifier les processus existants, tout en assurant une interconnexion des services et produits dans un but d'optimiser les flux de travail. Ce processus aura également un impact sur la culture et la mentalité d'une administration, inévitable pour assurer l'adhésion des collaborateurs. Ainsi, une transformation digitale ne tient pas uniquement compte de la technologie, mais également de la structure, des utilisateurs, des processus intra- et inter-administratifs et des interactions à plusieurs niveaux.

Toute commune désireuse d'entamer une transformation digitale devra analyser les processus, les flux d'informations, le cadre de travail, les besoins des différents acteurs impliqués et finalement déterminer la valeur ajoutée souhaitée.

Un défi des administrations publiques consiste donc à lier des structures existantes aux nouvelles évolutions, tout ceci bien évidemment dans un contexte de connectivité digitale pour faire évoluer les processus en vue de leur optimisation et à créer un environnement de travail susceptible d'engendrer de meilleurs services.

Le but ultime est de créer de nouveaux services à haute valeur ajoutée à la fois pour les résidents, les fonctionnaires et les décideurs politiques.

Si le processus nécessite tout d'abord la volonté des collaborateurs et responsables politiques de s'engager dans un changement profond de leur organisation et d'adopter un nouveau mindset, il requiert également des ressources au niveau communal pour accompagner l'analyse et participer activement au co-développement du nouveau processus.

Differdange : première commune à entamer la transformation digitale

La commune de Differdange nourrissait l'ambition de devenir une administration moderne, offrant avec des processus digitalisés une valeur ajoutée pour ses citoyens et collaborateurs. Elle souhaitait relever les défis posés par la forte croissance de sa population pour devenir une commune plus réactive et transparente. Differdange souhaitait ainsi satisfaire les demandes citoyennes émergentes comme par exemple de nouveaux services nécessitant moins de déplacement.

En vue d'une refonte de ses structures organisationnelles et procédures digitales, la commune de Differdange a mis à disposition des ressources en interne leur permettant de gérer un tel processus d'envergure. En effet, la désignation d'un *Digital Champion* au sein de la commune permet de s'assurer les ressources et compétences nécessaires à l'accompagnement d'un tel projet avec les équipes du SIGI et les départements au sein de la commune. Le SIGI a entamé le processus de transformation digitale à Differdange, en commençant par deux projets pilotes, les projets extraordinaires et la gestion documentaire.

La planification de projets extraordinaires dans une commune est un processus complexe, intégrant de multiples acteurs, internes et externes. Elle est assurée par une étude de faisabilité conduite tout au long des différentes étapes de l'avant-projet jusqu'à l'exécution, un suivi documentaire et une gestion des différents services concernés.

En suivant la méthodologie ODIN, la commune de Differdange et le SIGI ont établi l'analyse des besoins concrets et défini le périmètre du projet ainsi que les différents besoins produits.

L'avantage de cette méthode est qu'elle permet d'apporter un cadre méthodologique agile à des projets d'une grande complexité et de s'adapter aux besoins de la commune.

Dans le cadre de l'approche collaborative innée de la méthode, une série de workshops et interviews avec différents acteurs concernés ont été conduits. Après l'établissement d'une première feuille de route, le projet est actuellement en phase de développement, avec un feedback continu du client.

Grace à ce projet d'envergure mené avec la commune de Differdange, le SIGI bénéficiera d'un feedback direct sur l'approche de transformation digitale et du développement subséquent du produit *Projet Extraordinaire*.

En plus, l'engagement intensif des collaborateurs de la commune de Differdange et leur retour d'expérience permettront aux communes luxembourgeoises d'en profiter lors de futurs projets de transformation digitale.

Resumé op Lëtzebuergesch

Digital Transformatioun ass net just Digitaliséierung vu Servicer oder Informatiséiere vu Prozeduren, mee e Prozess, deen en Wandel vun der Struktur an e Mentalitéit op allen Niveaue viraussetzt.

Déi betraffe Gemenge mussen d'Prozesser, den Informatiounsfloss an d'Besoinen vun den Acteuren analyséieren, déi gewünscht Plus-value bestëmmen an natierlech d'Mataarbechter abannen. Den Defi besteet dran, bestoend Strukture mat neien Entwécklungen am Kontext vun digitaler Connectivitéit ze verknäppen, fir Prozesser z'optiméieren an esou besser Servicer ervirzebréngen. D'Bereetstellung vu Ressourcen op Gemengenniveau sinn néideg fir d'Analys ze begleeden an aktiv un der Entwécklung vum neie Prozess deelzehuelen.

D'Gemeng Déifferdeng huet d'Defien ugeholl déi sech aus hirem Wuesstem an den Demanden vun de Bierger erginn hunn. Duerch d'Presenz vun engem Digital Champion an der Gemeng gëtt dësen Wandel begleitet. Den digitalen Transformatiounsprozess ass mat zwee Pilotprojeten ageleet ginn, Projets extraordinaires an der gestion documentaire.

Dëse Pilotprojet erlaabt et dem SIGI en konkrete Feedback iwwert d'Ëmsetzung vun der digitaler Transformatioun ze erhalen. Den intensiven Engagement a Retour vun de bedeelegte Mataarbechter aus der Gemeng Déifferdeng stellt e groussen Notze fir zukünfteg digital Transformatioun's Projeten am Gemengesecteur duer.

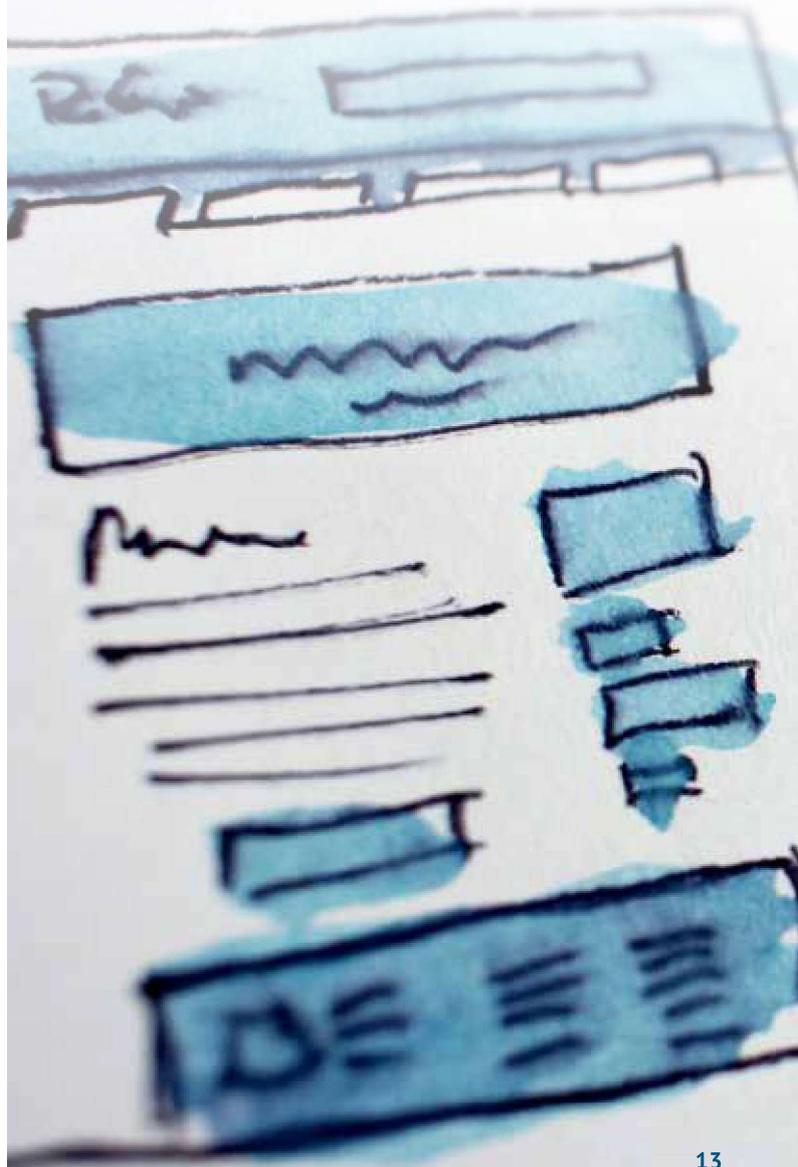


“

Le succès d'un projet de transformation digitale dépend en grande partie de la volonté de chaque acteur d'entamer un changement profond des processus de travail, dans le but de créer des services à haute valeur ajoutée

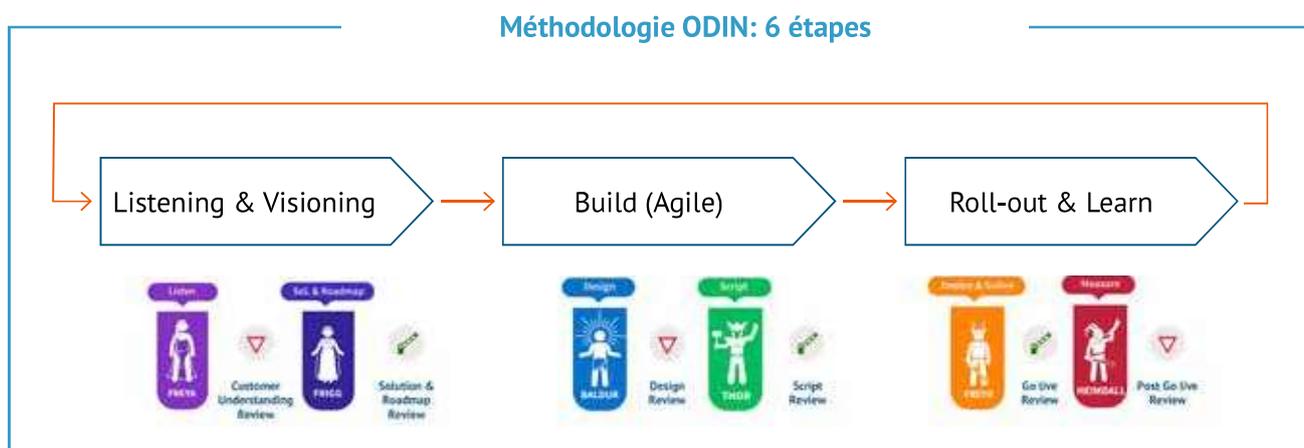
“

Philippe Mathieu
Directeur opérations



ODIN - UNE MÉTHODOLOGIE INCLUSIVE DONT LE CLIENT EST L'ACTEUR PRINCIPAL

La méthode ODIN fut créée afin d'apporter un cadre méthodologique, respectant les objectifs en termes d'agilité lors du développement de nos solutions en SIGINOVA. Aujourd'hui indissociable de SIGINOVA, elle a pour objectif de développer de manière itérative des solutions performantes en SIGINOVA au service de tous nos membres.



→ Listening & Visioning

La première étape, **Freya**, est dédiée à l'expression des besoins. Le client est accompagné par le lead métier et un analyste-scripteur qui l'aident à décrire et à structurer le périmètre de son métier. Elle permet également l'identification d'opportunités de digitalisation. Suite à cette phase, un « *Customer Journey* » et un premier découpage de ces besoins en produits est proposé dans la structure du framework HERA.

La deuxième étape **Frigg**, consiste en une priorisation des produits identifiés par rapport à tous les autres produits déjà positionnés sur la feuille de route (backlog).

Le résultat de ces deux étapes est constitué d'une fiche produit qui est la synthèse des travaux réalisés dans l'étape **Freya** et d'une roadmap de haut niveau qui servira de fil d'Ariane pour le déroulement des travaux de réalisation.

→ Build (Agile)

Lors de l'étape **Baldur**, le lead métier, supporté par l'analyste-scripteur, réalise une analyse plus approfondie des produits identifiés. Il détermine et modélise les spécifications fonctionnelles et techniques ainsi que le design de la solution. L'objectif de cette étape est de préparer le scripting de la solution.

Le scripting proprement dit a lieu pendant l'étape **Thor**. L'analyste-scripteur qui a accompagné le client dans la définition du processus métier, réalise la solution en la scriptant. Le scripting n'est pas à considérer comme du développement informatique, car il s'appuie sur un langage semi-naturel lui permettant de construire et de mettre à disposition rapidement la solution aux clients.

Suite à cette étape le client prendra en main la solution pour la tester et vérifier qu'elle correspond bien aux besoins définis.

“

La méthodologie ODIN constitue aujourd’hui un outil indispensable dans la création de nos solutions en SIGINOVA!

“

→ Roll-out & Learn

Dans l’étape **Freyr** la solution est déployée en production tout en assurant un accompagnement étroit du client par les experts du SIGI.

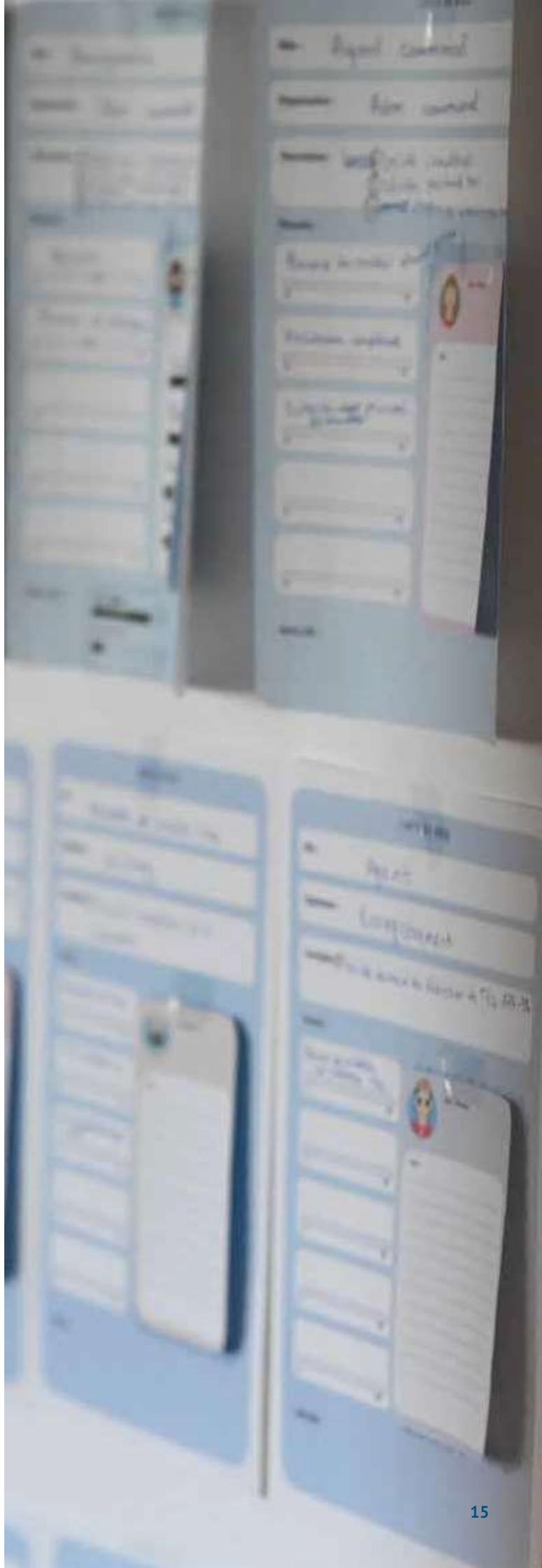
Heimdall constitue la dernière partie de la méthode ODIN. Cette étape prend en considération les retours du client, la maintenance et le support. Un élément crucial de la méthode est le contrôle de la qualité.

Lors de la finalisation des travaux d’une étape, un groupe d’experts dédié évalue la qualité des livrables et décide si le projet peut passer à l’étape suivante.

Un groupe de gestionnaires de projet assiste les différents acteurs dans le suivi des travaux et assure la bonne application de la méthode.

Resumé op Lëtzebuergesch

Eng vun de groussen Erausfuerderunge vu SIGINOVA war, eng Methodologie ze fannen, déi et engersäits erlaabt déi nei Léisungen schnell ëmsetzen, mä déi anerersäits och den techneschen an organisatoresche Gegebenheete Rechnung dréit. D’Resultat vun dësem Effort ass d’Method ODIN, déi a 6 Etappen ënnerdeelt ass, an duerch Qualitéitskontrolle bei all Etapp sécherstellt, dass d’Solutiounen fir d’Gemengen dem SIGI sengen Uspréich gerecht ginn.



EVOLUTIONS DE NOS SERVICES, TOUT EN ASSURANT LA STABILITÉ ET CONTINUITÉ DES SOLUTIONS COMMUNALES

Tout au long de ses 40 ans d'existence, le SIGI a développé sa gamme de services et produits proposés à ses membres, du développement de solutions métiers pour la gestion communale à la veille juridique en RGPD, l'interopérabilité, etc. Les prestations vont bien au-delà de l'informatique avec p.ex. l'accompagnement des projets de fusions communales et l'encadrement de la gouvernance financière, notamment pour le suivi de l'établissement des plans pluriannuels. Toutes ses prestations sont proposées à nos membres en assurant la stabilité de nos produits et la continuité de l'activité communale.

Cette année, les équipes du SIGI ont mobilisé beaucoup de ressources tant pour la réécriture de nos solutions en SIGINOVA que pour le développement et le scripting de nouveaux services répondant aux besoins, anciens et nouveaux de nos clients.

La réécriture représente un travail intense qui implique tous nos Centres de compétences. L'analyse des besoins, le scripting, l'inventaire des produits existants et l'intégration des feedbacks clients font partie des différentes phases de notre méthodologie développée avec le but de créer des solutions en SIGINOVA à haute valeur ajoutée.

Aujourd'hui, plus de 15 produits métiers sont en production en SIGINOVA. Un défi est d'assurer la stabilité et la continuation de l'historique des données communales. C'est pourquoi p.ex. le produit *Ménages* est synchronisé entre SIGINOVA et GESCOM. En parallèle à la réécriture de nos modules en SIGINOVA et le maintien des produits en GESCOM, le SIGI a été sollicité par l'Etat pour développer le Pacte Climat 2.0 et le Pacte Logement 2.0, deux plateformes inter-administratives.

Bien que le SIGI fasse preuve de consistance dans la prestation de ses services à ses membres, il

peut évidemment arriver que tout ne réussisse pas toujours comme souhaité. Ceci peut comporter le risque que tous les projets réussis ne soient plus appréciés à leur juste valeur. Cela rappelle le « **Paradoxe de l'excellence** ».

L'objectif principal du SIGI consiste à délivrer une solution performante à haute valeur ajoutée, tout en maintenant la stabilité et le suivi de nos produits métiers.

Resumé op Lëtzebuergesch

Zënter 40 Joer huet de SIGI seng Servicer ausgebaut: niift dem Entwéckele vu Métiers-Solutiounen, begleet de SIGI d'Gemengen iwwer IT eraus, ënnert anerem bei der Ënnerstëtzung vu Fusiounen, dem Etablissement vum plan pluriannuel financier oder enger Veille juridique. D'Stabilitéit vun de Produiten an d'Kontinuitéit vun de Gemengenaktivitéiten ass garantéiert. Donieft gi vill Ressourcë an d'Reécriture vu Solutiounen am SIGINOVA mobiliséiert, an haut si méi wéi 15 Métiers Produiten am SIGINOVA a Produktioun, grad ewéi zwou inter-administrativ Plattformen déi de SIGI fir de Pacte Climat 2.0 an de Pacte Logement 2.0 entwéckelt huet.

Wann een un esou ville Missiounen parallel schafft, kann et scho mol virkommen dass net ëmmer alles geléngt. Dëst kéint de Risiko mat sech bréngen dass dem Client seng Perceptioun vun de gudde Servicer ofbruecht gëtt a gelescht Efforten net méi richtig valoriséiert ginn.

Dëst nennt een dann wuel den « Paradoxe de l'excellence »



Des collaborateurs formés et encadrés au service des membres du SIGI

Avec l'évolution de SIGINOVA et la continuation du déploiement des produits SIGINOVA, il est nécessaire de poursuivre le développement des compétences afin d'utiliser au mieux la force de SIGINOVA. Dans un effort collectif d'une équipe transverse, accompagnée par des experts de la formation, un concept de formations internes a été conçu.

En parallèle à l'élaboration de cette offre de formation, la méthodologie ODIN pour encadrer les processus de création de solutions digitales propres à SIGINOVA a été mise en place. Le but de nos efforts d'accompagnement et de formation pour nos collaborateurs est de proposer une formation pour chaque étape de cette méthode. Ce concept évolutif est adapté en fonction de l'évolution de SIGINOVA, l'utilisation de la méthodologie ODIN et des demandes de nos membres et clients.

Soft skills et hard skills

Le concept de formation interne se décline en 2 parties : les soft skills et les hard skills. Les formations sont d'un côté des cours traditionnels avec un formateur mais de l'autre côté nous proposons également un éventail de solutions d'auto-formation et de formation en ligne à nos collaborateurs. Les formations de type soft skills s'adressent à tous les collaborateurs du SIGI et touchent des sujets comme la prise de parole en public, la gestion de conflits, l'accueil de clients ou encore la psychologie positive.

Les formations hard skills sont ciblées et adaptées aux compétences nécessaires pour la bonne exécution de SIGINOVA. Un premier tronc commun explique les fondamentaux de SIGINOVA.

Les dernières formations sont orientées aux besoins concrets auxquels les équipes sont confrontées : la réécriture de GESCOM dans SIGINOVA mais également l'analyse des besoins de nos clients menant au développement de nouveaux produits et solutions en SIGINOVA. La qualité de la solution fournie aux clients dépend largement de la qualité de l'analyse établie avec nos membres, sur laquelle le scripting se base.

Pour cette raison, un accent particulier est mis sur l'accompagnement des analystes-scripteurs. Cet accompagnement se décline en trois aspects : une série de formations, l'encadrement par un scripteur expérimenté, le buddy, et une évaluation des compétences. L'évaluation est assurée de manière régulière par un jury composé de 4 membres et se fait sur la base de cas concrets, c'est-à-dire de projets qui seront fournis aux communes par la suite. L'objectif de cet accompagnement est de rendre les scripteurs autonomes dans l'exécution de leurs missions.

8

Nouveaux scripteurs formés





LES CENTRES DE COMPÉTENCES DU SIGI

- 22 Comptabilité
- 23 Développement durable
- 24 Organisation Communale
- 25 Achats/Dépenses
- 26 Gouvernance
- 27 Office des citoyens – Chèques Service Accueil
- 28 Ventes/Recettes
- 29 Aménagement du territoire - Offices sociaux
- 30 Relations Citoyens
- 32 Innovative Customer Interfaces
- 33 Stability & Legacy Continuity
- 34 Data & Language
- 35 Infrastructure, Stability & Transition
- 36 Communication
- 38 Legal & Administration
- 39 Coordination Relation Clients
- 39 Business Development

COMPTABILITÉ



Elena Levitskaya
Lead Métier

En 2021, les efforts du Centre de compétences « Comptabilité » se sont concentrés sur le développement du nouveau produit **Préparation budgétaire** dans SIGINOVA. Ce produit est dédié à la facilitation du processus lié à l'établissement du budget communal, via une optimisation des éléments administratifs. La première démonstration de ce produit a eu lieu lors d'un conseil technique en décembre 2021. Les travaux de développement continueront en 2022.

Cautions et Garanties Bancaires

La gestion des cautions était un des premiers services à être réécrit en SIGINOVA. Le nouveau produit **Cautions** offre un pilotage efficace des cautions en cours y inclus la traçabilité, et ceci à travers tous les services communaux. L'objectif était de travailler selon des workflows simplifiés et centralisés à travers une interface unique, tout en assurant la synchronisation avec la comptabilité de GESCOM.

Lors du SIGIday 2021, le Centre de compétences avait l'occasion de présenter et de démontrer pour la première fois ce service. La solution est disponible en production pour les communes pilotes.

Domiciliations

Le développement du nouveau produit **Domiciliations** en SIGINOVA a été finalisé durant l'année. Ce produit offre la possibilité d'intégrer une solution de signature de mandats de domiciliation via le site web communal ainsi que de faire un suivi des mandats. Le produit va être déployé ensemble avec le produit **Impayés** à Diekirch comme première commune pilote en 2022.

Immobilisations

Un nouveau produit pour les entités à comptabilité commerciale a été développé dans SIGINOVA. **Immobilisations** permet d'accroître la productivité de l'administration en intégrant la gestion des amortissements des immobilisations dans les écritures comptables correspondantes. En 2022, le produit **Immobilisations** va être utilisé par plusieurs syndicats pilotes.

4

**Produits
en SIGINOVA**

3

**Conseils
techniques**

→ Le **Centre de compétences « Comptabilité »** est impliqué dans chacune des activités communales car toute démarche est directement ou indirectement liée à un flux comptable.

Ces missions principales sont axées sur les règles comptables, le support et l'accompagnement de nos entités ainsi que les relations avec le Ministère de l'Intérieur.

Les domaines suivants sont couverts :

- Budget et bilan/clôture
- Opérations comptables et financières
- ESF (Etat détaillé de la situation financière)



Marc Becker
Lead Métier

44

Communes
déployées en Pacte
Logement 2.0

60

Communes
déployées en
Pacte Climat 2.0

→ Le Centre de compétences
« Développement durable »
a comme mission de
couvrir tous les aspects
liés au :

- **Développement durable** :
l'énergie, l'eau, les
déchets et les ressources,
l'environnement, le
climat et l'économie
circulaire
- **Internet of Things (IOT)**
et *Smart City*

Pacte Climat 2.0 et Pacte Logement 2.0 en SIGINOVA

Après les débuts de scripting en 2020, la mise à disposition d'une première partie du **Pacte Climat 2.0** et **Pacte Logement 2.0** a été réalisée. Les 2 pactes ont connu un succès d'adoption remarquable auprès des communes, résultant en un grand nombre de contrats signés dès le vote des lois respectives.

À partir de septembre, la mise à disposition de ces 2 services dans les communes a marqué le premier déploiement d'un processus interadministratif national sur la plateforme SIGINOVA. Un atout majeur de SIGINOVA est son design intuitif, guidant l'utilisateur dans son travail et d'intégrer chaque acteur, communes, ministères, myenergy ou encore des conseillers externes.

Grâce à SIGINOVA, la mise en œuvre opérationnelle des mesures du **Pacte Climat 2.0** a été optimisée. Communes, conseillers climats, myenergy ainsi que le Ministère peuvent traiter, consulter et transférer des informations via une plateforme unique. Une centralisation des données communales permet aux communes d'obtenir des résultats quantitatifs et qualitatifs. Les indicateurs locaux intégrés rendent les résultats des mesures écologiques implémentées localement transparentes afin de permettre aux élus communaux de prendre des décisions politiques bien fondées et durables.

Pour le **Pacte Logement 2.0**, une plateforme nationale et inter-administrative sous SIGINOVA a été créée. Le design UX intuitif guide l'utilisateur à travers les procédures administratives, comme l'établissement des objectifs communaux et des champs d'action du PAL. Il s'agit d'un exemple concret d'une transformation digitale, résultant en un gain de temps, et une mise à disposition de données fournissant des éléments stratégiques aux décideurs politiques, au niveau communal et national.

Dans un but de supporter les communes dans l'utilisation de SIGINOVA, des séances d'introduction ont été organisées.

Pacte Nature

En vue d'une nouvelle collaboration concernant le Pacte Nature, le SIGI a été contacté par myenergy et le Ministère de l'environnement, suite aux résultats de la collaboration fructueuse sur la plateforme *EnerCoach* et *Pacte Climat 2.0*. En se basant sur le framework SIGINOVA, le SIGI a pu répondre positivement à cette demande et un développement répondant aux besoins du Pacte Nature en SIGINOVA a démarré. La mise en production est prévue pour le début de l'année 2022.

EnerCoach distingué avec un premier prix lors du EPSA 2021

Pour clôturer l'année 2021, la plateforme *EnerCoach*, un des projets phares du Centre de compétences, s'est vu décerner le premier prix du *European Public Sector Award (EPSA) 2021* dans la catégorie *Green Public Administration*. Il s'agit de la première fois qu'un projet issu du secteur public luxembourgeois a reçu cette distinction.

ORGANISATION COMMUNALE



Jean-Louis Vitali

Membre de la direction

Le Centre de compétences « Organisation communale » a été définitivement marqué du sceau de SIGINOVA en 2021, tout en continuant d'assurer le support actif des produits existants.

Les services **Séances**, **Collège Echevinal** et **Conseil Communal** ont été réélaborés sous SIGINOVA et le service **Bureau** (version du collège échevinal) était mis à la disposition du SIGI, agissant comme syndicat pilote. Les 2 produits seront déployés auprès des communes suite à leur présentation via des conseils techniques, programmés en début 2022.

Le développement de ces services a donné l'occasion de développer des produits d'organisation et de support, utilisés au sein des services *Séances*, tels que la gestion des notes, des réunions et des dossiers décisionnels.

Il y a aussi eu une grande activité autour des services **Ressources Humaines** avec le développement sous SIGINOVA des produits gestion des postes, recrutement, gestion du personnel et gestion des unités organisationnelles avec comme pilotes une commune et le SIGI.

De même, plusieurs conseils techniques ont été réalisés avec 6 communes sur la thématique **AER** (Association, Evènements, Réservations). Si ces derniers n'ont pas encore donné l'occasion d'un développement en SIGINOVA, ils ont permis d'en dégager les priorités quant aux besoins relatifs à cette thématique.

Le Centre de compétences a également eu l'occasion, en 2021, d'ouvrir un nouveau chantier sur l'archivage avec l'analyse de la mise en place de la loi de 2018 sur l'archivage. Ce travail a été entamé avec le concours de deux communes et un début d'échange avec les archives nationales à développer en 2022.

20

Communes
déployées pour
SIGIDrive

→ Le Centre de compétences « Organisation communale » est impliqué dans tous les domaines qui concernent l'organisation quotidienne des communes du Luxembourg. Il met en œuvre les solutions permettant une gestion efficace d'une entité communale incluant l'organisation, la gouvernance de la commune, la gestion de l'information et les ressources humaines.

Cela a donné lieu en 2021 au traitement de 1'387 demandes incluant le support sur des produits existants et les besoins d'accompagnement et de formation.



Johnny Nevoa
Lead Métier

19'851

Factures électroniques réceptionnées

2020 a marqué le début de la « Supply chain » en SIGINOVA, avec le cycle d'achats, les services comme la gestion des offres et la gestion des besoins d'achats qui sont aujourd'hui en place. Ces développements permettent aux communes d'avoir un rôle stratégique dans l'établissement d'une bonne politique des dépenses ordinaires.

En 2021, le focus du Centre de compétences « Achats/Dépenses » était le développement en SIGINOVA d'un service des **Marchés publics**. Plusieurs types de procédures de passation des marchés publics ont été mises en place, telle que la procédure ouverte ainsi que la procédure restreinte. Le produit **Marchés publics** intègre et masque à l'utilisateur la complexité inhérente au processus de passation de marché. Ce produit offre une vision complète d'une soumission et fournit une aide indispensable dans la définition de la soumission, la collecte des offres et l'adjudication des lots aux offres jugées les plus avantageuses.

Projets Extraordinaires en SIGINOVA

Les projets extraordinaires ont souvent un impact de grande envergure dans les communes. Ils requièrent une vue transparente à 360 degrés des différentes étapes, dans un but de présenter rapidement une vue d'ensemble. Un des grands avantages de SIGINOVA étant son adaptabilité, permettant un développement intuitif de procédures administratives complexes, la mise en place d'un service **Projets extraordinaires** en SIGINOVA a été entamée en collaboration avec les communes de Differdange, Mertzig, Echternach et Betzdorf. Ce service englobe la partie financière, administrative, la liquidation de subsides, ainsi que la partie technique. Chaque acteur concerné par un projet extraordinaire aura une vue transparente et structurée du projet sur la partie le concernant et les différentes étapes du processus peuvent être suivies de manière optimisée, aussi bien au niveau opérationnel qu'au niveau de la stratégie politique.

Digitalisation des factures électroniques

La facturation électronique est un sujet de la législation européenne depuis une dizaine d'années. Le SIGI a su anticiper les exigences pour le secteur public en mettant à disposition des communes cette solution de gestion digitale des factures depuis 2019, avant l'entrée en vigueur de la loi en décembre 2021. Le SIGI est désormais prêt à recevoir des factures digitalisées et à suivre la politique du « Zero Paper ». A côté de la dématérialisation, cette solution permet de mettre en place un vrai workflow au niveau communal pour le traitement et la validation des factures fournisseurs. Les données qui arrivent directement dans le service concerné de la commune peuvent être considérées comme fiables et sont à disposition dans le système de comptabilité de manière pérenne.

Fin 2021, 19'851 factures de ENOVOS ont été réceptionnées et intégrées dans la comptabilité de nos communes membres. Nous sommes en collaboration avec d'autres fournisseurs tels que la POST, DUSSMAN, PROVENÇALE pour mettre en place également un workflow pour leur facturation comme avec ENOVOS.

→ Les objectifs du **Centre de compétences « Achats/Dépenses »** sont la digitalisation des processus de facturation, l'optimisation du suivi opérationnel et la génération de vues analytiques nécessaires pour bien déterminer les enjeux de la commune.

Les solutions du Centre de compétences sont :

- Gestion étendue des achats
- Factures entrantes
- Suivi analytique
- Suivi des projets extraordinaires
- Simplification administrative du processus de subventionnement (SAPS) pour les infrastructures sportives

GOVERNANCE



Héloïse Hartman
Expert Métier

Les activités du Centre de compétences « Gouvernance » se sont inscrites dans la vague SIGINOVA à travers deux grands projets principaux : le **Plan Pluriannuel Financier** et les **Tableaux de bord thématiques**. Pour répondre à ce défi, tout en continuant nos travaux habituels, le Centre de compétences compte aujourd'hui 3 collaborateurs, mêlant experts métiers et analyste-scripteur.

Plan Pluriannuel Financier

Le Plan Pluriannuel Financier apparaît désormais comme un instrument de gestion financière essentiel des communes, permettant de planifier et d'analyser les décisions financières sur plusieurs exercices. L'année 2021 a été marquée par le commencement de la réécriture de ce service en SIGINOVA. Nous avons organisé des conseils techniques et interviews afin de définir au mieux les attentes envers ce nouveau service. Ces différents travaux seront poursuivis en 2022, en collaboration étroite avec les communes pilotes adhérant à ce projet.

Tableaux de bord thématiques

Cette année, nous nous sommes concentrés sur l'analyse du besoin autour de **Tableaux de bord thématiques** en SIGINOVA. Ces derniers reprennent les indicateurs essentiels de la commune.

Ils ont pour objectif d'aider les élus et décideurs communaux à développer une stratégie centrée sur le bien-être de leurs citoyens et d'augmenter l'attractivité de leurs communes. Grâce à **Tableaux de bords thématiques**, les élus communaux seront à même de définir les axes stratégiques en identifiant les atouts et les points d'amélioration de leur commune.

Plan Pluriannuel financier :

100

Communes

68

Syndicats
intercommunaux

30

Offices sociaux

Visites dans les communes
pour les analyses financières :

13

Analyses
financières

→ Le Centre de compétences « Gouvernance » s'occupe de la gestion des données pertinentes ayant un impact sur l'évolution financière et socio-économique des communes. L'analyse financière met en évidence l'interconnexion des différentes variables ainsi que l'impact éventuel d'une décision de la commune. En intégrant tous les « stake-holders », un suivi performant et complet des communes est assuré. Grâce à des outils de simulations reconnus, les communes sont en mesure de faire des choix en connaissance de cause sur leurs développements futurs :

- Plan pluriannuel financier (PPF)
- Cockpit
- Benchmark communal
- Analyse financière

OFFICE DES CITOYENS – CHÈQUES SERVICE ACCUEIL



Paul Schmit
Lead Métier

11

Communes déployés
en Ménages

55'000

Factures établies
pour CSA
par mois

Chèques-Service Accueil

Un des activités principales du Centre de compétences « Office des citoyens – Chèques-Service Accueil » concerne la gestion du Chèques-Service Accueil. Cette collaboration fructueuse entre le SIGI et le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse débutait en 2008 et a été renouvelée en 2021. Les activités liées au Chèques-Service Accueil se sont vues impactées par les mesures sanitaires mises en place par le Gouvernement, notamment les facturations des trois premiers mois. De nombreux recadrages concernant plus de 160'000 factures (pour un total de 566 structures impactées) ont dû être pris en compte. Pour limiter les déplacements aux communes, les contrats ont été prolongés automatiquement sur base de décision ministérielle.

Le Centre de compétences a également été demandé de la part du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse de préparer des adaptations légales prévues pour 2022.

Office des citoyens

Le Centre de compétences a mis en production le service **Ménages**, un des premiers services déployés en SIGINOVA. Avec **Ménages**, chaque commune est en mesure de gérer, entre autres, de manière efficace l'affectation et l'occupation de logements sur le territoire communal et de déclarer les arrivées et les départs. Grâce à l'interface moderne et ergonomique, l'utilisateur est guidé dans les différentes étapes. Les activités de ce service sont synchronisées avec le Registre national des personnes physiques (RNPP). Un effort particulier portait sur la synchronisation entre GESCOM et SIGINOVA. Afin de familiariser les utilisateurs avec la plateforme et l'utilisation de **Ménages**, des formations ont été organisées.

Actuellement, **Ménages** est en production auprès de 11 communes. Suivant une série de conseils techniques, les premiers services de **l'Etat Civil, Décès et Mariages** sont à disposition des communes pilotes dans un environnement de test.

Le Centre de compétences a également collaboré avec le STATEC pour l'organisation du recensement général 2021, qui était basé sur les données de la population des communes. Enfin, l'année écoulée a été marquée par l'organisation de plusieurs élections, de type référendum et complémentaires dans 6 communes.

- Le Centre de compétences « Office des citoyens – Chèques-Service Accueil » est chargé principalement des services proposés par le « Biergerzenter » d'une commune :
- Etat civil, Population, Gestion des chiens
 - Service Enseignement
 - Elections

La deuxième activité consiste à gérer l'application du Chèques-Service Accueil (CSA), y compris la facturation mensuelle, le suivi et l'assistance. En outre, il assure l'accompagnement, le support approfondi et l'organisation de formations. L'équipe est également chargée d'élaborer et de tester de nouvelles solutions.

VENTES/RECETTES



Eileen Zwarg
Lead Métier

Développement des produits en SIGINOVA

Dans le cadre de la réécriture de GESCOM dans SIGINOVA, les accomplissements du Centre de compétences « Ventes/Recettes » se manifestent tout d'abord par l'évolution du produit **Impayés** et l'intégration d'éléments clés dans celui-ci. Il s'agit notamment de l'harmonisation des statuts de rappel et d'ordonnance, du chargement des données de référence dans l'environnement de test de SIGINOVA, de la reprise des clients et des comptes bancaires.

La réécriture du service **Facturation** débutait avec des entretiens, afin de mener une analyse approfondie du domaine de travail et des besoins métier de tous les stakeholders.

L'objectif principal du premier trimestre 2022 portera sur la mise en production d'une première version complète du produit **Impayés**, marquant le premier produit SIGINOVA de notre Centre de compétences.

Facturation des déchets

La **Facturation des déchets**, développée en collaboration avec le Centre de compétences « Développement durable », déployée dans les 44 autres communes membres du SIDEC (Syndicat intercommunal pour la gestion des déchets) en 2020, le passage de ce produit en phase de maintenance a marqué l'année 2021. Parmi les réussites de ce projet, les retours clients permettant d'enrichir le produit avec des fonctionnalités supplémentaires importantes. En outre, la maintenance est complétée par un support exhaustif et des formations continues depuis le dernier trimestre 2021.

Formation et assistance des entités

En parallèle à ces projets, de nombreux accompagnements et formations en GESCOM ont été dispensés, tout comme un support continu pour la facturation, le relevé des compteurs et l'impôt foncier. A cet égard, la transition de *Digicash* vers *Payconiq* a été mise en place avec succès en collaboration avec l'équipe *Payconiq* pour toutes les entités utilisant ce service. Dans la continuité de ce projet, l'ajout de l'URL sur la facture électronique dans l'année courante est envisagée. Finalement, un automatisme pour récupérer les index de consommation des compteurs IOT (Sigfox/RMS, Luxmetering) sans passer par des fichiers intermédiaires a été mis en place.

40

Accompagnements
clients

29

Présentation
de produits

8

Formations

→ Le **Centre de compétences « Ventes/Recettes »** couvre l'ensemble des solutions et services nécessaires à la génération, au suivi et au recouvrement des factures émises par les entités communales.

Il est impliqué dans :

- le déploiement et le support
- le conseil et le suivi des communes
- la gestion de projets dans son domaine d'activités

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE – OFFICES SOCIAUX



Bénédicte Lobel
Lead Métier

4

Conseils techniques

40

Communes rencontrées

→ Le **Centre de compétences « Aménagement du territoire - Offices sociaux »** fournit des solutions digitales dans les domaines de la gestion du patrimoine et des Offices sociaux, ainsi que le support nécessaire au bon fonctionnement de celles-ci.

L'équipe comporte deux sections :

- « Aménagement du territoire » comprenant plusieurs solutions :
Gestion des autorisations de bâtir, Gestion des parkings résidentiels, Gestion des cimetières, Gestion des interventions.
- « Offices sociaux » en charge de la gestion des dossiers sociaux des 30 offices sociaux du pays.

Gestion des avertissements taxés

Le Centre de compétences « Aménagement du territoire - Offices sociaux » s'est investi cette année dans le développement du produit **Avertissements taxés** en SIGINOVA. Depuis quelques années, de nombreuses communes luxembourgeoises utilisaient l'application « Politess » pour émettre les avertissements taxés dans le cadre d'infractions au code de la route. Un des inconvénients de cette application était qu'elle se basait sur la législation allemande. Vu le contrat couvrant l'utilisation de cette application arrivée à expiration, le SIGI a développé une nouvelle application, baptisée *AgentM*, destinée aux agents municipaux.

En collaboration avec la Police grand-ducale, la Ville de Esch-sur-Alzette et des représentants de l'ASAM (Association des Agents Municipaux), cette nouvelle application SIGINOVA, basée sur le code de la route luxembourgeois, a été conçue à travers un design intuitif.

Les agents municipaux peuvent ainsi encoder facilement les infractions enregistrées directement sur leur smartphone et les imprimer sur place à l'aide d'une imprimante mobile. Un grand avantage de AgentM est que l'application se sert du registre des adresses communal. Le développement en SIGINOVA de l'application desktop permet de transmettre les infractions à la Police grand-ducale, ce qui évite le déplacement des agents au commissariat de police.

Gestion des Offices sociaux

Des conseils techniques avec les Offices sociaux ont débuté fin novembre 2022. L'objectif fixé consiste à optimiser la gestion des demandes et le suivi des Offices sociaux en SIGINOVA.

Des webinaires réguliers ont été organisés pour permettre aux utilisateurs d'avoir un suivi continu sur les différents changements apportés et de les accompagner de manière optimale dans l'utilisation.

RELATIONS CITOYENS



Robert Ries
Expert Métiers

Migration des sites CMS15 vers WordPress

Le déploiement de la stratégie « WordPress » représentait un des projets phares du Centre de compétences « Relations citoyens » en 2021. Étudiée et construite depuis 2019, cette solution open-source de sites internet de la nouvelle génération offre de nombreux avantages tels que rapidité d'installation, réduction des coûts d'exploitation, souplesse d'utilisation et flexibilité de personnalisation. Elle s'inscrit dans la mise en œuvre d'une véritable plateforme de communication citoyenne dans laquelle il sera possible d'intégrer en temps réel les informations générées par les systèmes futurs du SIGI, devenant alors un véritable lieu d'échange alliant proximité avec le citoyen et digitalisation des démarches et initiatives.

En 2021, 50 entités communales ont ainsi migré leurs sites internet vers WordPress, avec un accompagnement individuel par les experts du Centre de compétences. Cette migration représentait un travail d'envergure, comprenant l'analyse du site existant, des recommandations sur le contenu et la structure du futur site, la migration technique, le contrôle qualité et la mise en ligne.

Au final, 90% des sites communaux, fonctionnant sous CMS 15, sont passés sur WordPress avec le SIGI. Il est à noter que 17 entités ont nouvellement rejoint le SIGI pour leur site communal et sont en préparation pour une mise en ligne en 2022.

SMS2citizen

La solution *SMS2citizen* connaît toujours un fort succès. Permettant aux communes de contacter directement par sms leurs citoyens, inscrits au préalable gratuitement à ce service, *SMS2citizen* a enregistré une hausse remarquable de messages envoyés depuis le début de la pandémie. En effet, les communes ont profité de *SMS2citizen* pour communiquer aux résidents les changements des horaires d'ouverture des bureaux de l'administration, et tout autre changement lié aux nombreux décisions gouvernementales.

En 2021, 1'578'771 messages ont été envoyés, avec une moyenne de 131'000 SMS par mois. Un pic a été observé en juillet avec 226'647 SMS que nous pouvons associer aux inondations qu'a connu le pays mi-juillet.

1'578'771

Messages SMS
envoyés

50

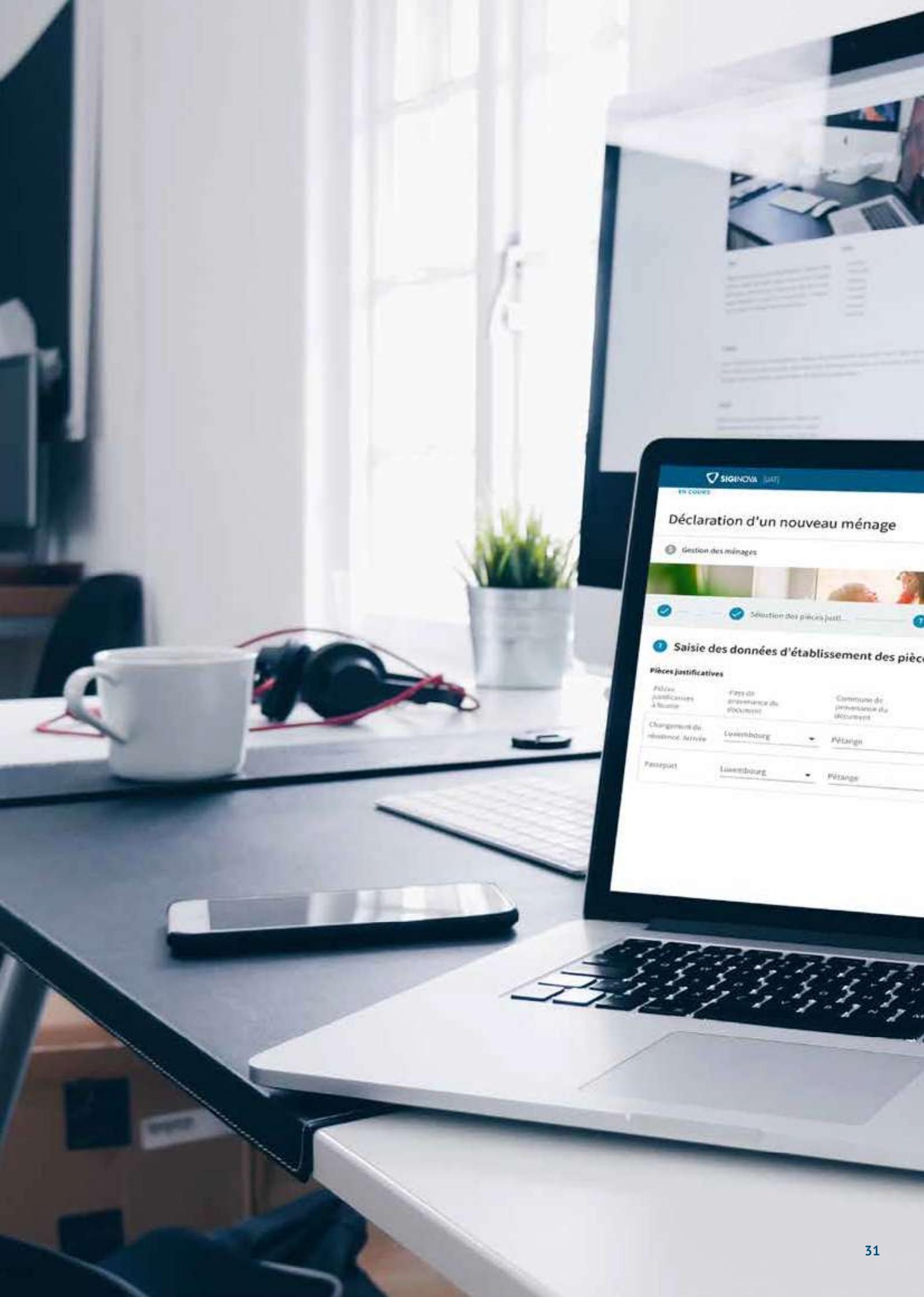
Sites WordPress
communaux
en production

32

Mises en production
en 2021

- Le Centre de compétences « Relations Citoyens » est en charge de toutes les solutions qui favorisent la communication entre les communes et leurs citoyens. Le SIGI propose actuellement les solutions suivantes :
- SMS2Citizen
 - la gestion de sites internet (WordPress)
 - la plateforme MaCommune
 - SIGIRooms
 - Biergerdësch (dont le module « Signalez-le »)

Les collaborateurs assurent le support, l'accompagnement, la formation et le déploiement dans de nouvelles entités, tout en garantissant l'évolution des solutions.



SIGINOVA JUST

Déclaration d'un nouveau ménage

Gestion des ménages

Sélection des pièces just.

Saisie des données d'établissement des pièces

Pièces justificatives

Pièces justificatives à fournir	Pays de provenance du document	Commune de provenance du document
Changement de résidence, arrivée	Luxembourg	Pétange
Passport	Luxembourg	Pétange

INNOVATIVE CUSTOMER INTERFACES



Florent Schrot
Lead

Les bouleversements sociaux engendrés par la pandémie de COVID-19 aura permis aux professionnels du monde entier d'appréhender de nouvelles façons de travailler. Le Centre de compétences « Innovative Customer Interfaces » n'y a pas fait exception ; le télétravail et les visioconférences font désormais partie intégrante de notre environnement de travail et nous sommes heureux d'avoir relevé le défi.

Notre Centre de compétences a continué d'assurer ses différentes missions et travaille quotidiennement en vue d'une amélioration de notre plateforme SIGINOVA. Parmi les derniers projets engagés était l'intégration de notre portail dans les plateformes mobiles Android et IOS. Ce développement a impliqué une véritable réflexion sur le design UI/UX qui offre encore de belles perspectives d'amélioration.

En parallèle, la mise en place d'une API externe permettra à des applications tierces d'interagir avec notre portail. Ce projet démontre de façon impressionnante le degré d'ouverture de notre produit.

Après le développement de nouvelles fonctionnalités et une phase de stabilisation, le focus est désormais sur l'ouverture du portail à des utilisateurs externes : les citoyens, les fournisseurs et les partenaires des communes...

SIGINOVA est aujourd'hui plus fiable, plus rapide, plus stable et répond aux exigences d'une expérience utilisateur optimisée.

→ Le **Centre de compétences « Innovative Customer Interfaces »**, dédié au développement de la nouvelle interface web des communes, collabore étroitement avec le centre de compétence « Data & Language » à la mise en place de la nouvelle organisation. Une organisation qui révolutionne le développement des solutions du SIGI en offrant davantage d'indépendance aux Centres de compétences Métiers et simplifie radicalement leurs flux de travail.



STABILITY, LEGACY CONTINUITY



Christian Courtois
Lead

182

Demandes clients traitées

Suivi des demandes de changement / support

La tâche de fond du Centre de compétences porte sur le traitement des demandes d'évolution des applications actuellement en production (hors produits SIGINOVA) de la part de nos clients et la mise à disposition de notre expertise technique à l'équipe support, afin de répondre aux demandes et questions de nos clients.

En 2021, le nombre total de dossiers est resté assez stable et la majorité des demandes (bugs, changements etc.) ont rapidement été prises en compte.

Rôle dans SIGINOVA

Le focus du Centre de compétences était principalement sur la migration/synchronisation des données entre GESCOM et SIGINOVA. En interne, ont été mis en place plusieurs rapports de contrôle pour suivre et assurer la qualité et l'intégrité de nos flux de données. Parallèlement à cette tâche, qui demande de comprendre la structure actuelle et future des données, des templates ont été créés pour les documents qui doivent être produits depuis l'applicatif.

Nous apportons un support à l'équipe en charge de la création du framework, permettant le scripting en SIGINOVA en développant des fonctions répondant à des besoins spécifiques et qui ne peuvent pas être réalisées de manière générique (ex : validation matricule, dates au format literale (FR ou DE), ...).

→ Le **Centre de compétences « Stability & Legacy Continuity »** est un Centre de compétences transversal qui travaille en étroite collaboration avec les différents Centres de compétences Métier, le Centre de compétences « Infrastructure, Stability & Transition » et le service Support. Son rôle est de faire évoluer de façon cohérente l'ensemble des solutions des communes. Ces évolutions sont en lien avec de nouvelles fonctionnalités, les corrections de bugs et l'évolution du cadre légal.



Légende :

■ nouvelle demande

■ demande développée et mise en PROD

■ demande rejetée ou prise en compte pour SIGINOVA mais plus dans les systèmes actuels.

DATA & LANGUAGE



Adrien Mion
Lead

Le Centre de compétences « Data & Language » s'est concentré cette année sur l'enrichissement du langage Métier, qui est désormais disponible pour l'intégralité des Centres de compétences Métiers.

Pour rappel, développé par le SIGI, ce langage simple, intuitif et de très haut niveau permet au business de créer des produits intelligents qui s'appuient sur le portail SIGINOVA, développé en partenariat avec le Centre de compétences « Innovative Customer Interface ».

En effet, l'intensification de son utilisation en 2021 a mis en lumière certaines limitations que nous nous efforçons d'analyser et d'implémenter rapidement. Le feedback reçu d'un Centre de compétences entrainera des changements au niveau du langage qui seront mis en œuvre de manière générique, servant ainsi à chaque Centre de compétences.

Parmi les améliorations principales, la mise en place des registres et des fiches de synthèse est à noter. Les adaptations apportées permettent ainsi de gérer non pas un service mais un objet en lui-même, d'obtenir des statistiques qui lui sont propres mais aussi les contrats qui utilisent celui-ci.

Le langage poursuit donc son évolution, la prochaine amélioration majeure sera la mise en place d'un second portail, dédié aux acteurs externes aux communes. Ce portail permettra à n'importe qui d'entrer en relation et d'interagir avec les communes, dans un scope bien déterminé, toujours défini via le langage Métier.

→ Le Centre de compétences « Data & Language » travaille en étroite collaboration avec le Centre de compétences « Innovative Customer Interfaces », à la mise en place d'un outil novateur visant à accompagner la transition vers la nouvelle organisation.

Il assure à la fois :

- l'intelligence du système
- l'intégration des dernières technologies dans l'outil
- le développement d'un langage Métier simple et intuitif, permettant de générer des activités, services, règlements ou jobs intelligents dans un portail collaboratif, centré sur l'utilisateur.



INFRASTRUCTURE, STABILITY & TRANSITION



Benoît Salmon
Lead

9'436

Demandes en
2021

Au-delà de la pandémie vécue par chacun et nécessitant des procédures organisationnelles particulières, le Centre de compétences « Infrastructure, Stability & Transition » a poursuivi sa mission d'assurer la stabilité des systèmes, le support aux communes et l'évolution vers SIGINOVA.

Thématiques principales

- Migration des sites CMS15 des communes vers WordPress
- Poursuite de l'optimisation des licences Datacenter
- Renforcement de la gestion de sécurité et de vulnérabilité du système d'information, avec l'aide d'un prestataire réputé sur le marché
- Mise en place d'une solution visant une isolation totale des données des applications principales (GESCOM, SIGINOVA, SIGIDrive ...)
- Fiabilisation de notre plateforme d'archivage (PSDC)
- Mises à jour des plateformes techniques de nos applications métiers (Oracle & Linux pour GESCOM, VMWare pour les applications telles que SIGINOVA, CSA...)
- Reprise des services relatifs aux équipements de sécurité historiquement gérés par un tiers
- Optimisation de nos solutions de télétravail en vue de garantir une efficacité de travail à distance maximale pour nos collaborateurs
- Renforcement de notre dispositif de suivi budgétaire afin de garantir un meilleur niveau de granularité et la possibilité d'identifier les mesures d'optimisation de nos coûts
- Poursuite de l'harmonisation du parc informatique couplée à la mise en place de contrôles réguliers des postes de travail
- Renforcement de la proximité avec les autres Centres de compétences, afin de fluidifier nos processus et de garantir un niveau d'information optimal, d'un bout à l'autre de la chaîne (depuis l'initiation d'une demande métier jusqu'au déploiement en production et son suivi)

Cette liste non exhaustive doit également être enrichie des différents projets déroulés :

- SIGINOVA
- HERA in a box
- Blockchain
- PSDC
- Luxmetering

Une activité principale concerne le traitement des demandes clients (support, demande de changement, accompagnement, formation, etc.), résultant en presque 10'000 demandes en 2021. Toutes ces demandes sont suivies et adressées pour nous assurer qu'elles font toutes l'objet d'une réponse à nos clients. Avec des missions principalement techniques, l'équipe s'engage à cultiver une proximité avec ses différents « clients » et privilégie donc, dans la mesure du possible, l'échange direct dans ses réalisations ou son accompagnement.

- Stabilité et performance sont les maîtres mots du **Centre de compétences « Infrastructure, Stability & Transition »** :
- L'équipe Exploitation (anciennement Datacenter) chargé du monitoring des applications, des serveurs, des réseaux et des éléments de sécurité.
 - L'équipe Support de niveau 1 servant d'interface entre nos clients et le SIGI.
 - L'équipe technique chargée de la gestion de l'infrastructure systèmes et des réseaux internes au SIGI

COMMUNICATION



Anne Hoffmann
Membre de la direction

Après l'annulation en 2020, le SIGIday, un des événements traditionnels du SIGI, a pu être organisé en septembre 2021. Plus de 200 invités des communes, syndicats, offices sociaux et Ministères ont profité de cet événement pour se retrouver dans un cadre convivial, dans le nouveau bâtiment du SIGI à Contern. Dans les grands espaces du rez-de-chaussée une série de stands thématiques des différents Centres de compétences Métiers invitaient à découvrir les nouveaux produits développés en SIGINOVA. En fin d'après-midi, les invités ont assisté à une table ronde organisée avec les communes de Differdange et de Wormeldange, lors de laquelle la nouvelle approche collaborative dans le développement de produits en SIGINOVA et la transformation digitale du secteur communal ont été discutées.

En 2021, une des priorités du Centre de compétences « Communication » était la continuation de la communication sur les progrès en SIGINOVA. Une page sur notre site internet est désormais dédiée à la présentation de la plateforme SIGINOVA et des services et produits mis en production. L'objectif est d'informer nos clients sur les avantages de SIGINOVA et les produits développés, mais également de partager un retour d'expériences via des témoignages clients. C'est par ce biais que nous voulons également encourager nos membres de prendre un rôle actif dans le développement de nouveaux produits en participant à des conseils techniques et des workshops organisés aux cours de l'année 2022. Dans un but de familiariser les utilisateurs à SIGINOVA, une formation portant sur la gestion de accès a été développée et 91 participants ont été formés.

Un nouvel élément dans notre communication était la création du blog du SIGI. En parlant de sujets comme les défis de la transformation digitale dans le secteur public, l'importance d'un design UX ou encore le développement low-code, Carlo Gambucci saisit régulièrement l'opportunité de discuter des grands thèmes qui vont impacter le secteur public.

Notre newsletter externe *SIGI4You* constitue un outil précieux de communication avec les communes. Paru en 4 éditions, le SIGI y a partagé des articles sur les produits SIGINOVA, des témoignages de nos clients et des informations sur les services du SIGI. L'envoi à plus de 3'000 abonnés montre un excellent taux d'ouverture dépassant les 50% et souligne le grand intérêt apporté à ce canal de communication.

La présence du SIGI dans les médias sociaux et la diffusion régulière des actualités du SIGI ont su renforcer notre visibilité. Plus de 2'200 personnes nous suivent régulièrement sur nos réseaux sociaux. La newsletter interne mySIGI informe régulièrement nos collaborateurs sur l'actualité et les activités du SIGI. Afin de rendre notre culture d'entreprise vivante, la parole est donnée à nos collaborateurs, par exemple en les encourageant de partager leurs opinions sur divers sujets dans des épisodes réguliers de « micro-trottoir ».

2'200

Followers sur les médias sociaux

20'000

Visiteurs sur sigi.lu

91

Utilisateurs formés en gestion des accès SIGINOVA

→ Les activités du **Centre de compétences « Communication »** reposent sur une collaboration transversale interne ainsi qu'avec nos membres et partenaires et se déclinent autour des axes stratégiques suivants :

Produits, Projets, Services : communication sur nos produits, avancement des projets et déploiement des services SIGINOVA.

Communication institutionnelle : promotion de l'image et augmentation de la notoriété et de la visibilité.

Marque employeur : positionnement du SIGI sur un marché de l'emploi hautement concurrentiel.

Communication interne : communication régulière envers nos collaborateurs, le Bureau et le Comité du SIGI.



LEGAL & ADMINISTRATION



Conny Krier
Membre de la direction

Le Centre de compétences « Legal & Administration » assure le support fonctionnel de l'ensemble des départements du SIGI et auprès des élus membres du Bureau et du Comité.

Il couvre les domaines des « séances » avec les organes décisionnels, de l'administration des marchés publics, du RGPD, du conseil juridique, de la sécurité, de la réception, des fournisseurs et de la gestion du bâtiment, de la facturation et enfin de la formation et des ressources humaines.

Au cours de l'année 2021, le Centre de compétences « Legal & Administration » a étroitement collaboré avec les Centres de compétences Métiers « Organisation communale » et « Achats / dépenses », notamment pour participer en tant qu'utilisateur/testeur au développement et à la mise en place des nouvelles solutions développées en SIGINOVA.

Les domaines couverts par les workshops ont été :

- Séances (gestion des réunions, des plans d'actions décisionnels),
- Recrutement (offres d'emploi, sélection et liste de candidats, organisation des entretiens),
- RH (postes vacants, création de postes),
- Gestion des achats,
- Gestion des offres et des approvisionnements,

A partir de 2021, le Centre de compétences « Legal & Administration » a pris en charge le suivi de la gestion des finances du SIGI : Budget, Plan pluriannuel financier, Bilans ainsi que la présentation de la situation financière mensuelle cumulée et les prévisions de fin d'année du SIGI.

→ **Le Centre de compétences « Legal & Administration »**

» couvre toutes les missions administratives que l'on retrouve également au sein d'une commune et qui sont essentielles pour le bon fonctionnement du SIGI :

- Gestion du personnel – Ressources Humaines
- Secrétariat communal et affaires juridiques (« Legal »)
- Gestion de la facturation, du budget et du bilan
- Coordination avec la Recette
- Gestion des bâtiments



Sébastien Collot
Membre de la direction

BUSINESS DEVELOPMENT

- Le **Centre de compétences « Business Development »** est une entité, transversale, qui a pour mission d'accompagner et d'orienter les Centres de compétences métiers du SIGI sur :
- le bon positionnement de nouvelles opportunités dans l'écosystème SIGINOVA en garantissant la juste définition de la granularité des produits proposés.
 - l'identification avec les leads métiers des synergies entre les différents produits et les différentes thématiques, afin d'identifier de nouvelles opportunités d'intégration.
 - l'accompagnement dans la transition de réécriture des applications GESCOM vers SIGINOVA à l'aide de la méthodologie ODIN.

Le Centre de compétences est en charge de la récolte des informations et de l'analyse des critères nécessaires à la priorisation et au séquençement de la mise en œuvre des produits SIGINOVA. Cette démarche est valable pour les applications existantes, les opportunités, et tient compte de nombreux critères tels que :

- la complexité fonctionnelle et technique des produits,
- la complexité d'intégration des produits avec des systèmes tiers,
- la complexité de structuration et la qualité de données à reprendre,
- le positionnement et la priorisation logique d'un produit dans le séquençement de reprise.

Le Centre de compétences « Business Development » est également garant de la bonne définition des spécifications fonctionnelles et techniques (étape BALDUR de la méthodologie ODIN) en évaluant :

- les parcours clients (Customer journey)
- les objets à définir et à ré-utiliser
- le design de la solution, utilisant les briques du framework HERA.

450

**Personnes
rencontrées**

COORDINATION RELATIONS CLIENTS

- Le **Centre de compétences « Coordination Relations Clients »** coordonne, oriente et supervise les relations du SIGI avec les communes, les syndicats, les offices sociaux ainsi qu'avec les ministères, administrations publiques et partenaires du SIGI.

Le Centre de compétences « Coordination Relation Clients » est un interlocuteur privilégié pour assurer la bonne coordination entre les entités communales et le SIGI. Il est chargé de la gestion et du suivi des interactions entre les différents Centres de compétences du SIGI, les entités communales, les ministères et administrations afin d'assurer la gestion adéquate et professionnelle des dossiers et des engagements pris.

La qualité des prestations des équipes du SIGI auprès des entités communales et le développement du contact avec les interlocuteurs clés des communes font l'objet d'un suivi, tel que le reporting sur les indicateurs clés des différentes activités des Centres de compétences à la direction du SIGI.

3





GOUVERNANCE, INDICATEURS ET FORMATIONS

- 42 Composition des organes du SIGI
- 44 Commissions consultatives
- 46 Équipe de Direction
- 48 Cours et formations pour nos clients
- 50 Quelques chiffres et statistiques

24

256

Réunions Délibérations

BUREAU

en date du 31 décembre 2021



Président
Echternach
Yves Wengler, Bourgmestre



Premier Vice-Président
Circonscription du Nord
Nico Jacobs,
Conseiller Putscheid



Diekirch
Claude Thill,
Échevin



Circonscription de l'Est
Marc Ries,
Échevin Betzdorf



Second Vice-Président
Dudelange
Josiane Di Bartolomeo-Ries,
Échevin



Mamer
Luc Feller,
Échevin



Esch-sur-Alzette
André Zwally,
Échevin

3

18

Réunions Délibérations

COMITÉ



Beckerich
Thierry Lagoda, Bourgmestre



Bertrange
Yuri De Smet, Conseiller



Bettembourg
Jean-Marie Jans, Échevin



Bettendorf
Lucien Kurtisi, Conseiller



Clervaux
Théo Blasen, Conseiller



Circonscription du Centre
Philippe Meyers, Échevin Dippach



Contern
Jean-Pierre Di Genova, Conseiller



Differdange
Gérard Hartung, Conseiller



Ettelbruck
Jairo Delgado, Conseiller



Flaxweiler
Jorge Da Felicidade Sousa, Conseiller



Grevenmacher
Liane Felten, Conseiller



Habscht
Carlo Moes, Échevin



Hesperange
Jean Theis, Conseiller



Käerjeng
Frank Pirrotte, Échevin



Kehlen
Guy Breden, Conseiller



Lorentzweiler
Marguy Kirsch-Hirtt, Échevin



Mondercange
Marc Schramer, Échevin



Parc Hosingen
Nico Wagener, Conseiller



Rambrouch
Mike Bolmer, Échevin



Roeser
Angelo Lourenço Martins, Conseiller



Sandweiler
Roland Dumong, Échevin



Schengen
Raphael Wilmes, Conseiller



Schuttrange
Serge Thein, Échevin



Steinsel
Fernand Wies, Conseiller



Troisvierges
Mario Glod, Conseiller



Wiltz
Ronny Strotz, Conseiller



Junglinster
Jean Boden, Conseiller



Kayl
Carlo Birchen, Conseiller



Kopstal
Tom Schor, Conseiller



Mersch
Henri Krier, Échevin



Niederanven
Jacques Bauer, Conseiller



Pétange
Marco Stoffel, Conseiller



Remich
Mike Greiveldinger, Échevin



Rumelange
Jimmy Skenderovic, Conseiller



Sanem
Marc Haas, Conseiller



Schifflange
Nadine Kuhn-Metz, Conseiller



Steinfort
Daniel Falzani, Conseiller



Strassen
Betty Welter-Gaul, Échevin



Walferdange
Alex Donnersbach, Conseiller



Wintrange
Sonja Schruppen, Conseiller

COMMISSIONS CONSULTATIVES

en date du 31 décembre 2021

Vue la complexité et la technicité des dossiers à traiter et des décisions à prendre, le travail accompli par les commissions consultatives est particulièrement précieux. Les sujets abordés correspondent aux différents besoins des communes. Chaque commission consultative est composée de représentants des communes (fonctionnaires et élus), encadrés par un représentant du SIGI.

FINANCES ET REPORTING

4

Réunions

1

Avis

Président

Josiane DI BARTOLOMEO - RIES

Secrétaire et représentant du SIGI

Membres

Sven Zahles, Franky Wohl, Paul Kohner, Gilbert Haag, Serge Harles, Diane Coenjaerts, Sacha Schmit, Daniel Ventura Marques.

LEGAL ET CONFORMITÉ

1

Réunion

Président

Luc FELLER

Secrétaire et représentant du SIGI

Conny Krier

Membres

Jean-Pierre Roemen, Joël Meyers, Tom Mathgen, Roland Flenghi, Ana Barbosa, Nora Schock, Laetitia la Vecchia, Jeff Kieffer, Guy Ferber, Pascal Welter, Christophe Meyers, Claude Theisen, Maria Agostino, Sandra Deischer, Daniel Erpelding, Francis Ries, Jos Engel.

ORGANISATION COMMUNALE

Président

Nico JACOBS

Secrétaire et représentant du SIGI

Membres

René Liltz, Claude Melchers, Jean-Paul Espen, Claire Larry, Guy Ferber, Nadine Braconnier, Serge Harles, Christophe Meyers, Patrick Wagner, Yves Gorges.

PATRIMOINE ET ENERGIE

Président

Marc RIES

Secrétaire et représentant du SIGI

Marc Becker

Membres

Flore Reding, Caroline Calmes, Jeannot Behm, Christophe Meyers, Albert Kalmes

POPULATION

1

Réunion

Président

Sébastien Collot

Secrétaire et représentant du SIGI

Paul Schmit

Membres

Tom Mathgen, Roland Flenghi, Sven Di Domenico, Pascal Welter, Maria Agostino, Sonja Lang, Fabienne Matagne, Lionel Sassel.

RESSOURCES HUMAINES

Président

Claude THILL

Secrétaire et représentant du SIGI

Membres

Franky Wohl, Tanja Schlessner, Suzi Weis-Colle, Julie Koch, Paul Siebenaller, Christophe Meyers, Yann Koenig, Mike Braun, Christophe Caligo, Gérard Schalk, Corinne Leyder

DIRECTION DU SIGI

en date du 31 décembre 2021

L'équipe de direction du SIGI se compose de 6 membres. La sélection des membres de cette équipe s'est appuyée sur leurs expériences, qualités et des compétences très complémentaires permettant à chacun de se focaliser sur les domaines dont il a la responsabilité tout en échangeant et collaborant de manière collégiale au sein du comité de direction. L'objectif de cette équipe est de veiller à la bonne gestion du SIGI dans le cadre de ses objectifs et de sa vision 2018-2023. Une grande partie de ses efforts est consacrée à la collaboration avec les Centres de compétences du SIGI afin de permettre au SIGI de réaliser sa mission au service des communes.

La constitution de cette équipe est la suivante :

Carlo Gambucci, Directeur du SIGI et de l'innovation et de la stratégie

Sébastien Collot, Business Development

Anne Hoffmann, Communication

Conny Krier, Secrétaire, Legal & Administration

Philippe Mathieu, Opérations (responsabilité transversale sur l'ensemble des opérations du SIGI)

Jean-Louis Vitali, Change (responsabilité transversale sur la gestion des méthodes et du changement)

COMITÉ

BUREAU

DIRECTION



Carlo Gambucci
Directeur



Sébastien Collot
Business Development



Anne Hoffmann
Communication



Conny Krier
Secrétaire, Legal
& Administration



Philippe Mathieu
Opérations



Jean-Louis Vitali
Change

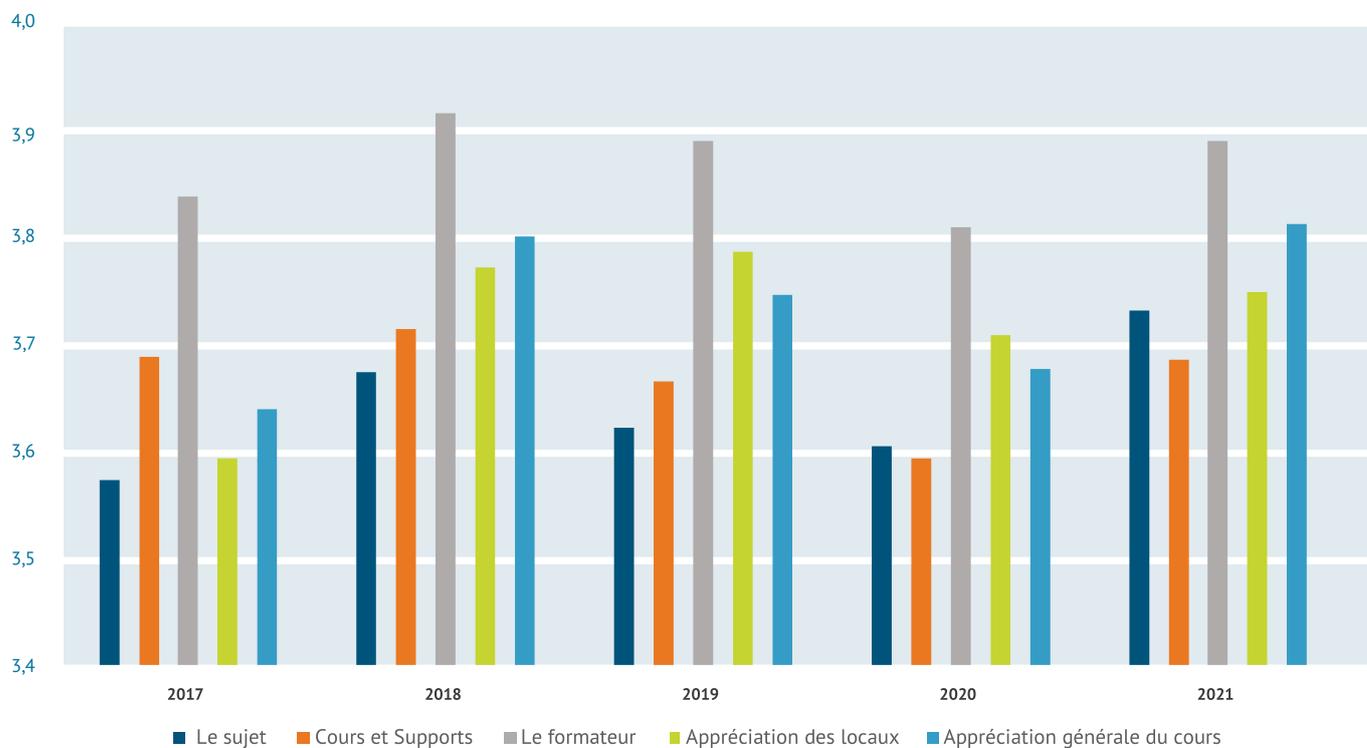
en date du 31 décembre 2021

COURS ET FORMATIONS POUR NOS CLIENTS

ÉVOLUTION

Lors des formations organisées au SIGI, chaque participant est invité à partager son évaluation sur le cours qu'il a suivi. Les participants sont libres de remplir l'évaluation.

L'évaluation porte sur 4 éléments : le sujet du cours, les supports de cours, le formateur et les locaux. Chaque participant peut également partager des suggestions et formuler des remarques.



CHIFFRES

1 201
Heures de
Formation

437
Participants

13
Formations
différentes

41
Formations
dont
19
via SIGIRooms

20 515

Participations aux formations
depuis le lancement

EVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS



QUELQUES CHIFFRES ET STATISTIQUES

SUPPORT

9'436

demandes en 2021

1'918

personnes
ont bénéficié du support

56%
par téléphone

44%
par mail

VISITES

> 400

visites effectuées

95

Administrations
communales

23

Syndicats

10

Offices sociaux

12

Partenaires

450

Personnes
rencontrées

72

Solutions présentés
dont

1'578'771

SMS envoyés
via SMS2citizen

27

solutions en SIGINOVA

ÉDITEUR

Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique
11, rue Edmond Reuter
L-5326 Contern

www.sigi.lu

© 2022 Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

sigi.lu