

Bilan des activités

bigi

2022

TABLE DES MATIÈRES

Préface



1.

Rétrospective 2022



2.

Les Centres
de compétences
du SIGI



3.

Gouvernance,
indicateurs
et formations



PRÉFACE

D'Wuert vum President

Le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique a pour objet d'accompagner activement les communes dans leur processus de simplification administrative et de transformation digitale. L'une de nos préoccupations essentielles est de répondre efficacement aux besoins des agents communaux d'une part tout en facilitant les interactions avec les différents acteurs du monde communal d'autre part. A cet effet, le SIGI opère sur un très large spectre, accompagnement, formation, support, développement de nouvelles solutions, maintenances pour des structures publiques variées (communes, syndicats, offices sociaux, maisons relais, Ministères).

Réécrire Gescom est un beau challenge nécessaire que nous devons continuer à mener ensemble afin de s'assurer que les nouvelles applications soient en adéquation avec la réalité du terrain. Nous sommes conscients que c'est un investissement en temps pour les communes qui sera bénéfique dans la pérennisation de notre syndicat. Je tiens à vous rassurer sur le fait que Gescom fonctionne et que sa maintenance est garantie.

La plateforme SIGINOVA évolue et devient, grâce aux retours des Communes et l'investissement du personnel du SIGI, un bel outil qui portera cette phase de réécriture de Gescom.

Afin d'être encore plus au centre des besoins des communes, avec le Bureau, nous avons pris la décision de développer davantage la relation avec nos communes et syndicats avec une équipe dédiée.

Pierre angulaire de l'avenir du SIGI, chaque équipe de nos centres de compétences est en charge de récolter les besoins, de les étudier et de les traiter dans l'intérêt des communes tout en profitant de l'effet d'échelle du syndicat.

Les communes étant amenées à devoir gérer de plus en plus de missions, l'attente des fonctionnaires vis-à-vis du SIGI est de plus en plus grande (disponibilité, expertises métiers, efficience des solutions, demandes personnalisées).

Dans un monde où la digitalisation impacte de plus en plus notre quotidien, le SIGI est devenu un partenaire essentiel des communes. Ainsi, les solutions de modernisation développées, que nous avons décidé de centraliser au SIGI depuis plus de 20 ans, ont permis de simplifier considérablement les processus administratifs, notamment en les intégrant aux systèmes d'autres administrations publiques,



et en uniformisant les traitements informatiques dans chaque entité communale luxembourgeoise.

Notre responsabilité et nos engagements collectifs doivent assurer une gouvernance sereine et performante du SIGI ainsi que son développement dans les meilleures conditions possibles. C'est pourquoi, le Bureau du SIGI et moi-même, accordons une attention toute particulière à notre personnel pour l'accompagner afin de répondre au mieux aux exigences communales tout en respectant le cadre légal de notre syndicat et le bien-être de notre personnel.

L'année 2023 sera particulièrement axée sur l'accompagnement bienveillant de notre personnel, leur formation, leur coaching pour répondre à vos besoins.

En termes de communication, nous avons organisé des sessions de brainstorming afin de récolter les pistes d'améliorations que nous devons mener. Parallèlement, des workshops thématiques sur les métiers communaux seront menés tout le long de l'année 2023 afin de vous donner une bonne visibilité sur notre roadmap de réécriture de Gescom.

Celle ou celui qui renonce à devenir meilleure cesse déjà d'être bon ! Soyez donc convaincus que le SIGI continuera à s'engager, sans faille, dans l'amélioration continue de sa prestation de service au profit de ses adhérents.

Je souhaite enfin vous remercier pour votre confiance et féliciter l'ensemble du personnel pour son réel sens du service public.



Als Pilier vum SIGI senger Zukunft ass jiddwer Team vun eise Kompetenzzentren dofir zoustänneg, d'Besoinen ze sammelen, se z'ënnersichen an am Interêt vun de Gemengen ze traitéieren an dobäi vum „Effet d'échelle“ vum Syndikat ze profitéieren.

Vu datt d'Gemengen ëmmer méi Aufgaben ze bewältegen hunn, steigen d'Erwaardunge vun de Fonctionnairë vis-à-vis vum SIGI (Verfügbarkeit, Metierexpertise, Effkassitéit vun de Solutiounen, personaliséiert Ufroen).

An enger Welt, an där d'Digitaliséierung ëmmer méi Liewens- an Aarbechtsberäicher betrëfft, ass de SIGI den ideale Partner fir d'Gemengen. Wie SIGI seet, mengt domadder Digitaliséierung a Moderniséierung, Innovatioun a Produitsentwécklung. Déi vum SIGI entwéckelt Solutiounen, fir där hir Zentraliséierung mir eis säit iwwer 20 Joren decidéiert hunn, hunn et erméiglecht, déi kommunal Verwaltungsprozesser an hir Integreatioun mat de Systemer vun aneren öffentleche Verwaltungen ze vereinfachen a gläichzäiteg d'IT-Traitementen an alle kommunalen Entitéiten zu Lëtzebuerg ze vereenheetlechen.

Eis Responsabilitéit an eis kollektiv Engagementen mussen eng ausgeglachen a performant Gouvernance vum SIGI souwéi seng Entwécklung ënner beschtméigleche Bedingunge garantéieren.

Aus dësem Grond begleeden de Virstand vum SIGI an ech selwer d'Personal mat besonnesch vill Opmierksamkeit, fir de kommunalen Exigenze beschtméiglech gerechtzeginn a gläichzäiteg de gesetzleche Kader vun eisem Syndikat an d'Wuelbefanne vun eisem Personal ze respektéieren.

D'Joer 2023 wäert besonnesch op d'Bienveillance bei der Begleedung vun eisem Personal, hirer Formatioun an hirem Coaching ausgeriicht sinn, fir Äre Besoine Rechnung ze droen.

Am Bezuch op d'Kommunikatioun hu mir Brainstorming-Sessiounen organiséiert, fir Piste fir d'Verbesserungen ze sammelen, déi mir ustriewe mussen. Parallel dozou wäerten am Laf vum Joer 2023 thematesch Ateliers iwwer déi kommunal Metieren duerchgefouert ginn, fir lech e gudden Iwwerbléck iwwer eis Roadmap fir d'Neischreiw vu Gescom ze ginn.

Dir kënnt sécher sinn, datt sech de SIGI och weiderhin onermiddlech fir déi kontinuéierlech Verbesserung vu senger Servicer zum Virdeel vu senger Memberen asetze wäert ; Wien opgëtt, besser ze ginn, huet schon opgehale, gutt ze sinn!

Ofschléissend wëll ech lech Merci soe fir Äert Vertrauen an alle Mataarbechter fir hire reelle Sënn fir den öffentlechen Déngscht gratuléieren.

Är Zefriddenheet, eist Engagement!

Yves Wengler, President

D'Zil vum Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique ass, d'Gemengen aktiv am hirem Prozess vun der Verwaltungsvereinfachung an der digitaler Transformatioun z'ënnerstëtzen. Eng vun eise Prioritéite besteet dran, engersäits op eng effizient Aart a Weis op d'Besoinen vun de Gemengenagenten anzegoen an anerersäits d'Interaktioun mat deene verschiddenen Acteuren vun der kommunaler Welt z'erliichter. Zu dësem Zweck ass de SIGI an engem ganz breede Spektrum tätég: Begleedung, Formatioun, Support, Entwécklung vun neie Solutiounen, Maintenance fir déi verschidden öffentleche Strukturen (Gemengen, Syndikater, Office-socialen, Maison Relais, Ministère).

Gescom neizeschreiw ass eng flott an noutwenneg Erausforderung, déi mir weiderhi gemeinsam ugoe mussen, fir sécherzestellen, datt déi nei Applikatiounen der Realitéit um Terrain entsprechen. Mir sinn eis bewusst, datt dëst fir d'Gemengen eng Zäitinvestitioun mat sech bréngt, déi sech positiv op de Fortbestand vun eisem Syndikat auswierke wäert. Ech kann lech heimat versécheren, datt Gescom funktionéiert an datt seng Maintenance garantéiert ass.

D'SIGINOVA-Plattform entwéckelt sech weider a gëtt dank dem Feedback vun de Gemengen an dem Asaz vun de SIGI-Mataarbechter zu engem flotten Outil, deen dës Phas vun der Neigestaltung vu Gescom droe wäert.

Fir nach besser op d'Besoinen vun de Gemengen agoen ze kënnen, hu mir gemeinsam mam Virstand d'Decisioun getraff, d'Relatiounen mat eise Gemengen a Syndikater mat engem extra dofir opgesaten Team weider auszubauen.





RÉTROSPECTIVE

2022

- 8 Transformation Digitale dans le secteur public
- 10 SIGINOVA dans les communes
- 12 Célébration des 40 ans du SIGI
- 14 Séances

TRANSFORMATION DIGITALE DANS LE SECTEUR PUBLIC

En 2022, le SIGI a soutenu plusieurs initiatives de numérisation pour les communes membres et les syndicats.

Concepts de digitalisation durable pour Schuttrange et Niederanven

Une des initiatives réalisées en 2022 a été le développement des concepts de digitalisation durable pour Schuttrange et Niederanven tel que prévu dans le cadre du « Pacte Climat 2.0 ».



Ces concepts ont été développés en trois phases. Dans la première étape le SIGI et BET, son partenaire Allemand spécialisé dans la maîtrise de l'énergie, se sont entretenus avec les services des deux communes pour diagnostiquer leur niveau actuelle de digitalisation, identifier leurs objectifs de développement en la matière et analyser les contraintes et les catalyseurs existants pour la mise en œuvre de ce projet. Dans la deuxième phase, des ateliers de co-conception ont été organisés afin d'évaluer la faisabilité -l'impact- des différentes opportunités identifiées, tout en présélectionnant les actions prioritaires en fonction des orientations stratégiques de la commune. Et enfin dans un troisième temps, la feuille de route de la digitalisation de chaque commune a été définie, en précisant les détails des mesures et actions concrètes à réaliser dans les années à venir.

La méthodologie et les « best practices » pilotées pour Schuttrange et Niederanven sont désormais disponibles pour toutes les autres communes qui souhaitent définir leurs propres concepts de digitalisation durable définis dans leur planification du « Pacte Climat 2.0 ».

Projet « Climaborough » avec Differdange financé par la Commission Européenne

En 2022, le SIGI a aidé Differdange à soumettre une proposition de projet pour obtenir un financement de la Commission Européenne dans le cadre du programme d'innovation Horizon Europe ; la proposition « Climaborough » a été acceptée et Differdange ainsi que le SIGI recevront chacun un financement sur 4 ans.

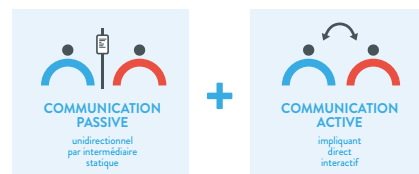
Le projet débutera en 2023 et a pour objectif de fournir des pilotes de solutions innovantes pour aider Differdange et 11 autres villes européennes à relever les défis pour devenir des villes climatiquement neutres et intelligentes d'ici 2030. Le rôle du SIGI, en coopération avec les autres partenaires du consortium du projet, est de développer la plateforme numérique du projet et de réaliser des tableaux de bord pour suivre les différents pilotes d'innovation et les résultats des « living labs » dans les villes.

Plateforme d'échange digitale du Syvicol

En 2022, le Syvicol a choisi le SIGI comme partenaire pour mettre en œuvre sa nouvelle plateforme d'échange digitale pour toutes les communes membres.

La création de ce nouvel espace collaboratif était l'une des actions clés demandées par les membres du Syvicol lors du processus participatif « Zesumme Fir Eis Gemengen », réalisé en 2021 pour clarifier les attentes des adhérents. Il était alors question de compléter la communication « passive » déjà existante, par une communication plus « active » entre les délégués et les communes afin de stimuler l'échange d'informations et de bonnes pratiques.

Ainsi, en animant conjointement des ateliers destinés à préciser la « User Experience », le SIGI et le Syndicat ont pu identifier les fonctionnalités essentielles à développer sur la future plateforme, qui devrait être mise à disposition des membres du Syvicol au premier semestre 2023 ; elle servira à supporter la formation des élus après les élections communales.



Résumé en luxembourgeois

Wéi all Joer hate mir eng héich Nofro säitens de Gemengen, wat eis Expertis am Beräich Digitaliséierung ugeet. Mir soen de Gemengen nach eng Kéier Merci fir hiert Vertrauen, dat si eis entgéintbréngen an dat fir eis en Ureiz ass. An dësem Joer hate mir vill Missiounen, mee mir kënnen d'Entwécklung vun den nohaltegen Digitalisatiounskonzepter vu Schëtter an Nidderaanwen ervirhiewen, déi mir am Kader vum „Pacte Climat 2.0“ (oder Klimapakt 2.0) duerchgefëiert hunn an déi eis dozou beweegt huet, mat enger däitscher Entreprise fir Energiemanagement zesummenzeschaffen. Als nächst ass d'Ënnerstëtzung ze ernimmen, déi mir fir Déjfferdeng beim Projet „Climaborough“ gelescht hunn, fir deen d'Gemeng eng finanziell Ënnerstëtzung bei der europäescher Communautéit ufreet. Eng weider wichteg Missioun am Joer 2022 war d'Mise en place vun der digitaler Austauschplattform fir de Syvicol.



“

En 2022, le SIGI a soutenu plusieurs initiatives de numérisation pour les communes membres et les syndicats

“

Philippe Mathieu
Membre de la direction

SIGINOVA DANS LES COMMUNES

Devant les défis posés par la transformation digitale et la simplification administrative dans les secteurs public et communal, les demandes croissantes en termes de mesures de sécurité informatique et les habitudes des utilisateurs, le SIGI a consacré des efforts conséquents pour développer le concept de SIGINOVA, incluant un nouveau langage de programmation et une méthodologie spécifique. Tous ces efforts se concentrent sur un objectif : permettre aux communes membres du SIGI de travailler au quotidien avec les solutions SIGINOVA.

Méthodologie de développement selon une approche collaborative

La méthodologie selon laquelle les solutions SIGINOVA sont déployées dans les communes, repose sur le principe du « co-design ». Le SIGI a souhaité donner aux professionnels du monde communal le moyen de développer conjointement avec ses experts métiers, les applications digitales qu'ils utilisent au quotidien pour couvrir leurs missions. L'élément clé de SIGINOVA est l'approche collaborative : l'utilisateur devient ainsi acteur à part entière de la conception, sans devoir recourir à un développement informatique complexe. Il exprime plus facilement ses attentes et l'analyse de ses besoins est réalisée plus rapidement avec les analystes scripteurs, qui commencent directement l'écriture des différentes fonctionnalités, grâce à un langage de programmation spécifique.

Les solutions métier SIGINOVA sont élaborées avec une ou plusieurs communes pilotes qui interviennent dans la phase d'analyse et de conception et finalement dans le « testing » de la solution métier. En se basant sur le feedback de ces communes pilotes, chaque produit SIGINOVA traverse un certain nombre de cycles, ayant comme objectif de minimiser le temps entre les tests et la mise en production. Dès que la solution correspond aux besoins exprimés et retenus par les communes pilotes, la solution est mise à disposition des communes.

Déploiement de SIGINOVA dans les communes

Suite à la réalisation des premiers déploiements depuis le lancement de SIGINOVA, les équipes du SIGI ont bénéficié de précieux retours d'expériences des communes et de leurs utilisateurs. Ce qui leur a permis de poursuivre le développement de solutions métiers à un rythme de croisière accéléré.

Avec le déploiement des « Pactes Logement 2.0 », « Climat » et « Nature », ce sont trois produits inter-administratifs d'envergure nationale qui ont été déployés en 2022, ce qui porte à une vingtaine le nombre de produits et services achevés, en cours de finalisation ou initiés en SIGINOVA.

La volonté de soutenir les mesures gouvernementales en simplifiant les procédures administratives, donner accès à des données concrètes, transparentes, fiables aux différents acteurs et faciliter les prises de décisions étant des éléments essentiels du cahier des charges.

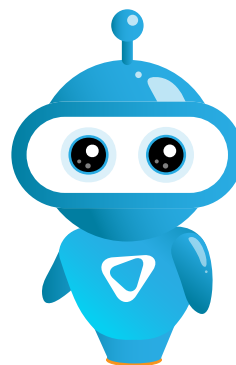
D'ailleurs c'est dans cette logique que « Séances » a été développé pour SIGINOVA. L'interconnexion de la solution avec d'autres produits SIGINOVA permet en effet d'assurer un flux d'interactions optimisé. Après avoir été testé par 6 communes pilotes, l'outil « Séances » est reconnu pour supporter activement l'organisation communale en assistant le secrétaire dans l'organisation des séances du collège échevinal et du conseil communal. Il sera déployé au niveau national courant 2023.

Optimisation du portail SIGINOVA

Le déploiement accéléré de nouvelles solutions métiers dans SIGINOVA se traduisait par une utilisation augmentée du portail par les utilisateurs communaux dans le cadre de leurs activités.

Grâce à de nombreux retours d'expériences et suite à une analyse de résultats de tests utilisateurs effectués dans certaines communes, les équipes du SIGI ont repensé certaines fonctionnalités dans un but d'optimiser les flux de travail et l'expérience utilisateurs et de faire évoluer le portail SIGINOVA.

En octobre, une nouvelle version du portail était lancée dans toutes les entités. Cette refonte était à la fois un « relooking » graphique, mais apportait également des améliorations opérationnelles, permettant de faciliter davantage le travail quotidien.



Résumé en luxembourgeois

Déi digital Transformatioun an d'administrativer Vereinfachung am ëffentlechen a kommunale Secteur hunn de SIGINOVA-Konzept ugedriwwen. D'Membergemenge si Co-designer vun hieren Solutiounen. D'SIGINOVA-Métierssolutiounen gi mat Pilotgemengen ausgeschafft an duerchlafen eng Analys- Design- a schliisslech eng Testphas. Soubaal d'Solutioun de Besoine vun de Pilotgemengen entsprécht, gëtt se de Gemengen zur Verfügung gestallt. Esou konnt d'Entwécklung vu Métierssolutiounen beschleunegt gin an de Membergemengen konnten iwwer 10 Produiten a Servicer bereetstellen.

2022 goufen am Kader vum Pacte Logement 2.0, Klimapakt an Naturpakt dräi verwaltungsiwwergräifend SIGINOVA-Produiten agefouert, dëst mam politesche Wëllen, Regierungsmoosnamen mat enger Solutioun z'ënnerstëtzen.

Séances ass eng weider SIGINOVA-Solutioun, déi d'Organisatioun vu Schäfferots- a Gemengerotssätzungen dank engem digitaliséierte Prozess vereinfacht.

Déi nei Métierssolutiounen hunn d'Notzung vum Portail ugedriwwen. D'Aarbechtsofleef an d'User-Erfahrung goufen analyséiert an getest an esou optiméiert. Déi nei Versioun vum Portal mat engem grafesche Relooking an iwwerschaufte Funktionalitéiten bitt operativ Verbesserungen an erliichtert déi deeglech Aarbecht.



CÉLÉBRATION DES 40 ANS DU SIGI

4 décennies au service des communes et de leurs citoyens

Le 28 avril 2022, plus de 300 invités du secteur communal ont célébré le 40ème anniversaire du SIGI, en présence de la ministre de l'Intérieur, Taina Bofferding et du ministre délégué à la Digitalisation, Marc Hansen.

Au cours de cette soirée, les invités ont eu l'occasion de revivre l'histoire du SIGI et de revisiter les moments phares des 4 dernières décennies ayant contribué à sa fondation et à son évolution. Au cours de son existence, le SIGI a été confronté à différents défis, aussi bien technologiques que politiques et sociétaux.

La constitution du SIGI par les communes d'Esch-sur-Alzette, Remich et Wiltz était basée sur la volonté de mettre en commun les ressources et le savoir-faire au niveau de la gérance informatique des communes. La base légale d'un syndicat intercommunal constituait le cadre légal permettant sa création.

Au départ, il a surtout été question de convaincre les communes de suivre l'évolution technologique préconisée par le syndicat. La vision de François Schaack, premier président du SIGI, a ouvert la voie en ce sens et ainsi permis le développement du SIGI.

Sous la présidence de Yves Wengler, la centralisation des systèmes informatiques fut implémentée et le développement de solutions informatiques pour les différents métiers communaux débuta. En collaboration avec différents ministères, des projets inter-administratifs d'envergure nationale furent lancés : des projets à impact sociologique comme le chèques-service Accueil (CSA), ou écologique avec la plateforme de comptabilité énergétique EnerCoach et plus récemment les différents pactes Climat, Logement et Nature témoignent de la vaste expertise du SIGI.

Évolution technologique

Le SIGI a considérablement marqué le développement technologique et digital du secteur communal luxembourgeois. Grâce à la centralisation des ressources et des outils informatiques, couplée à l'expertise de pointe de ses



collaborateurs engagés, le développement et la mise en œuvre de solutions innovantes étaient rendus possibles. Depuis 2007, GESCOM présente une solution fiable et durable, permettant le développement de 44 solutions métiers et répondant parfaitement aux besoins et missions des acteurs du secteur communal.

Finalement, en 2020, le SIGI a présenté SIGINOVA, marquant une étape importante dans sa démarche de vouloir rendre le secteur communal indépendant de fournisseurs de progiciels tiers. La création d'un langage de programmation propre et d'une plateforme de conception d'applications métiers en open-source permettra un développement soutenu des solutions, suivant une approche collaborative selon la méthodologie développée par le SIGI. Grâce à SIGINOVA, il est désormais possible de proposer aux clients un produit, rendant le co-design des solutions métiers possible.

Dans son allocution, Yves Wengler, président du SIGI, a souligné l'importance de SIGINOVA pour le secteur communal : « Grâce à SIGINOVA, le SIGI se trouve dans une position optimale qui lui permet de répondre aux défis posés par la transformation digitale du secteur communal ! »

Lors de la soirée, les invitées avaient également la possibilité de découvrir le documentaire "E Bléck an eis Geschicht, e Bléck an Är Zukunft" retraçant en son et images l'histoire du SIGI.



Résumé en luxembourgeois

Am Abrëll huet de SIGI a Presenz vun der Inneministesch Taina Bofferding, dem delegéierte Minister fir Digitalisatioun, Marc Hansen, a mat iwwer 300 Gäscht säi 40. Anniversaire gefeiert.

Duerch de ganzen Owend haten d'Invitéen d'Geleeënheet dem SIGI säi Parcours ënnert verschiddene Perspektiven ze erliewen, déi seng Geschicht gepräagt hunn. D'Ufäng vum SIGI waren duerch turbulent Zäite gezeecht, an ënnerschiddlech Erausforderungen, vun technologescher, politescher an och gesellschaftlecher Natur hu misste gemeeschtert ginn.

De SIGI huet déi technologesch an digital Entwécklung vum Lëtzebuurger Gemengesecteur entscheidend markéiert. Duerch d'Zentralisatioun war et méiglech, innovativ Léisungen ze kreéieren, déi op d'Besoin vum de Lëtzebuurger Gemengen ausgeriicht waren.

2020 huet de SIGI mat SIGINOVA e weidere wichtege Schratt geholl, deen et elo erméiglecht, de Clienten e Produit unzebidden a Métiersproduiten am Co-Design zesumme mat hinnen ze entwéckelen.

Am Documentaire " E Bléck an eis Geschicht, e Bléck an Är Zukunft " goufen déi grouss Etappe vum SIGI senger Geschicht retracéiert.



SÉANCES

Grâce à SIGINOVA, les experts du SIGI, en collaboration avec les communes ont su développer un outil intuitif supportant substantiellement les communes, ou les syndicats. « Séances » vise à optimiser le bon fonctionnement de leur Administration en digitalisant - facilitant - l'organisation des séances du conseil communal ou échevinal.

En effet, « Séances » marque un pas important dans la digitalisation des communes : il est central, au cœur de l'administration, c'est pourquoi il est interactif avec d'autres solutions de SIGINOVA, comme par exemple le service « RH » qui facilite les décisions d'embauche d'un fonctionnaire tout en tenant compte du RGPD.

Le produit est orienté vers les processus inhérents à l'organisation communale. « Séances » prend en compte le cycle de vie de la gestion d'une séance communale en intégrant tous les acteurs et tous les documents nécessaires pour les consulter avant et pendant la réunion. L'outil permet l'envoi de l'ordre du jour et des convocations, la conduite de la réunion, la gestion des votes, l'état des présences, le respect des points à traiter ainsi que la consultation des documents.

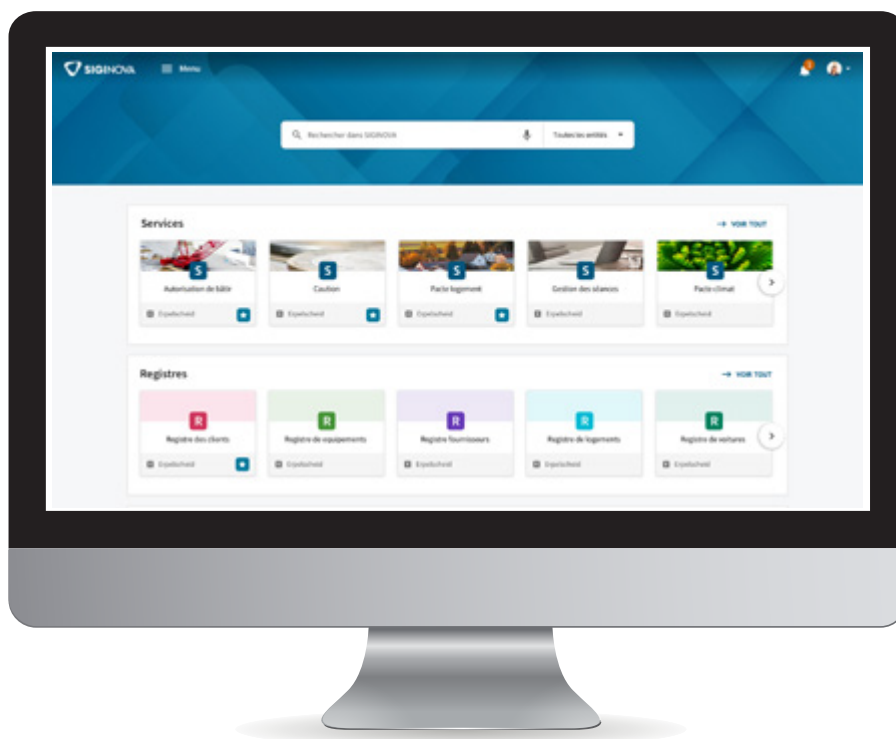
Le suivi avec le ministère de l'Intérieur est également assuré puisque le processus de travail concerné permet aux administrations communales d'envoyer directement leurs

délibérations au ministère. Les cheminements sont ainsi gérés de bout en bout : de la préparation des séances jusqu'au retour du ministère.

Les utilisateurs de l'application, les élus, les secrétaires communaux ou encore les responsables des services, retrouvent la simplicité d'usage de SIGINOVA, car chaque acteur agit uniquement dans le cadre de son rôle avec les actions et les tâches qui lui sont attribuées.

L'interface digitalisée intuitive facilite la collaboration entre les différents acteurs, car les informations sont progressivement complétées par chacune des parties, à des étapes définies dans le processus métier. Sa pertinence d'utilisation et sa flexibilité sont également louées puisque la solution permet d'amener la bonne notification et la bonne communication au bon moment et au bon endroit.

Après une première phase de tests menée dans 6 administrations « pilotes » (SIGI, Bettembourg, Betzdorf, Weiler la Tour, Grosbous, SIDERO), l'outil pourrait finalement être proposé au déploiement pour le 2ème trimestre 2023.







2.

LES CENTRES DE COMPÉTENCES DU SIGI

- 18 Gouvernance & Comptabilité
- 19 Ventes/Recettes
- 20 Achats/Dépenses
- 21 Aménagement du territoire/Offices sociaux
- 22 Office des citoyens / Chèque Service Accueil
- 23 Développement durable
- 24 Organisation Communale
- 25 Coordination Relations Clients
- 26 Relations Citoyens
- 27 Innovative Customer Interfaces
- 28 Stability & Legacy Continuity
- 29 Data & Language
- 30 Infrastructure, Stability & Transition
- 31 Communication
- 32 Legal & Administration
- 33 Business development



Héloïse Hartman
Lead Métier

1 589

Tickets
résolus

9

Analyses financières
en communes

11

Thématiques de
formations dispensées

Le **Centre de compétences « Gouvernance & Comptabilité »** est impliqué dans chacune des activités communales directement ou indirectement liée à un flux comptable ou à des données socio-économiques pertinentes.

Ces missions principales sont axées sur les règles comptables, le support, l'accompagnement de nos entités ainsi que les relations avec le Ministère de l'Intérieur. 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 « stakeholders », un suivi complet des communes est assuré. Enfin, les communes sont en mesure de faire des choix en connaissance de cause sur leurs développements futurs grâce à des outils de simulations performants.

GOVERNANCE & COMPTABILITÉ

Accompagnement, support, maintenance, formations et réécriture dans SIGINOVA ont marqué l'année 2022. Ainsi, c'est près de 1590 tickets qui ont été résolus en Comptabilité/ Gouvernance et 92% des administrations communales qui ont pu participer à au moins une des onze formations différentes dispensées par le Centre de compétences.

L'équipe a également assuré la maintenance et aidé à la préparation des Plans Pluriannuels Financiers (PPF) de 100 communes, de 68 syndicats et de 30 offices sociaux ; une dizaine d'analyses financières et/ou benchmarks ont aussi été préparés et présentés aux décideurs politiques des communes.

Le développement du Budget et du PPF dans SIGINOVA a également suivi son chemin. Ces deux produits interconnectés permettent une préparation efficace de l'intégralité du budget et des prévisions pluriannuelles. Une démonstration aux communes pilotes d'une première version de ces produits aura lieu courant du premier semestre 2023 :

- Le **Plan Pluriannuel Financier** est un outil de gestion financière nécessaire pour planifier sur plusieurs exercices les décisions financières de la commune ; cela afin d'assurer l'équilibre budgétaire à moyen terme. C'est actuellement un service proposé dans l'outil Excel. La réécriture du PPF dans SIGINOVA a beaucoup progressé en 2022 pour aboutir à une première version disponible en test courant du premier semestre 2023 avec comme objectif une mise en production milieu de l'année 2023.
- Le passage du **Budget** dans SIGINOVA a pour objectif de faciliter le processus de préparation budgétaire par rapport aux produits Gescom ; et ainsi de centraliser les informations nécessaires. 2022 a marqué un tournant et permis un avancement considérable de la réécriture dans SIGINOVA. Cette solution sera testée courant 2023.



VENTES / RECETTES

Projet SIGINOVA « Impayés »

L'année 2022 marque avant tout le déploiement de la gestion des impayés dans l'environnement « User Acceptance Test », accessible aux quatre communes pilotes. Nous avons également suivi l'amélioration continue du produit grâce au retour d'expérience utilisateur. De plus, cette année se distingue par l'intégration des sujets transversaux de la finance dans la solution SIGINOVA pour la gestion des impayés. L'analyse approfondie des données clés nous a permis de définir le scope précis de l'évolution des tiers et des attributs liés, défini par un comité dédié et mis en œuvre dans la gestion des impayés par l'équipe Ventes/Recettes. L'objectif en 2023 portera sur la finalisation de celle-ci et des produits dépendants pour une mise en production d'une première version de la gestion des impayés.

Projet SIGINOVA « Facturation »

Dans le cadre de la réécriture de la facturation, plusieurs communes ont été sollicitées afin d'identifier les points d'amélioration par rapport aux fonctionnalités actuelles dans Gescom. Ce retour d'information et une préanalyse des services à facturer ainsi que des interdépendances applicatives ont permis la réalisation d'un découpage prévisionnel des tâches à réaliser. Sur base de cette liste, nous avons pu entamer la modélisation d'une première solution de facturation pour le service des événements communaux qui devrait voir le jour au cours de l'année 2023.

Projets et maintenance des produits existants

Des évolutions sous forme de petits projets ont été réalisées cette année, comme par exemple la possibilité d'envoyer des pièces jointes aux factures électroniques Gescom ou l'amélioration du système d'import des vidages de poubelle dans l'application Facturation des déchets. Nous avons pu également optimiser le produit Luxmetering en collaboration avec le Centre de compétences Développement Durable.

Outre le travail quotidien de la maintenance, du support et des accompagnements en commune, le Centre de Compétences Ventes/Recettes a implémenté avec le Centre de Compétences Comptabilité les nouveaux taux de TVA applicables en 2023 et a démarré le projet Peppol pour les factures sortantes dans le cadre des marchés publics. Ce dernier a pour but de mettre à disposition des communes la facturation électronique depuis Gescom par le biais de rappel Peppol à d'autres institutions publiques. Le service devrait être opérationnel fin février 2023.



Eileen Zwarg
Lead Métier

13

**Entretiens en communes
pour l'analyse de besoin
pour la réécriture
de la facturation**

4

**Communes pilotes
en UAT pour le produit
de la gestion des impayés**

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 composé de 6 personnes (dont 1 à mi-temps) impliquées dans :

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





Johnny Nevoa
Lead Métier

30 000

Factures électroniques
réceptionnées

488

Agents formés
sur la facturation
électronique

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.

ACHATS / DÉPENSES

L'année 2022 a eu toute notre attention sur la mise en application de la loi modifiée du 16 mai 2019 relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics.

La facturation électronique consiste à remplacer les factures papier traditionnelles par des factures électroniques, généralement en format XML. Cette méthode de facturation présente de nombreux avantages, tels que la réduction des coûts de traitement, le suivi des factures et la réduction de l'impact environnemental.

La mise en place de la facturation électronique nécessite une infrastructure informatique solide et des processus de gestion des données efficaces. Le Centre de compétences Achats/ Dépenses a dû travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs pour s'assurer que les factures électroniques respectent les normes et les exigences légales en vigueur.

Enfin, la mise en place de la facturation électronique a également impliqué la formation des employés pour utiliser les nouveaux systèmes et processus. Cela a permis de garantir une transition fluide vers la nouvelle méthode de facturation et de minimiser les perturbations pour les utilisateurs finaux.

En résumé, la mise en place de la facturation électronique dans le secteur public a été un projet complexe qui a nécessité une planification minutieuse, une collaboration étroite avec les fournisseurs et une formation adéquate des employés communaux. Les avantages potentiels de cette nouvelle méthode de facturation, tels que la réduction des coûts et une meilleure efficacité, devraient justifier les efforts déployés.

En ce qui concerne nos produits sur SIGINOVA, Gestion des offres, Gestion des soumissions, Gestion des projets extraordinaires, nous avons continué le développement sur ces produits pour vous apporter des améliorations incrémentales et itératives selon le principe de l'agilité.



AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE / OFFICES SOCIAUX

Avertissements Taxés

La solution permet aux agents municipaux d'encoder les infractions enregistrées directement sur leur smartphone ou à travers l'application desktop ; celles-ci sont ensuite envoyées à la Police Grand-Ducale.

Le traitement est digitalisé de bout en bout. Durant l'année 2022, l'application mobile capable d'émettre des avertissements taxés a été déployée sur toutes les communes disposant d'un service d'agents municipaux et gardes champêtres. De plus le service dans SIGINOVA permet le regroupement et l'affichage des indicateurs clés. Une centaine d'agents municipaux utilisent l'application dans leur quotidien, sur 44 communes déployés cette année. L'accompagnement et le déploiement de la solution a bien été adopté par les agents.

Gestion Locative

Il est important de bien prévoir les vrais besoins du terrain, c'est pourquoi en plus de nos échanges réguliers, nous avons mené une enquête nationale auprès de toutes les communes. Cette analyse nous a permis de recueillir de précieuses informations sur les besoins en matière de « gestion locative ». Ainsi nous avons déjà procédé au regroupement de l'ensemble des étapes permettant aux communes de saisir, gérer et suivre l'activité de location des biens, principalement les logements (sociaux ou non) dont la commune est en charge ; les résultats de l'enquête devraient être présentés prochainement aux communes.

Cimetière

Des tests approfondis et réguliers pour assurer le bon fonctionnement de l'application ont été entrepris. Contrôles suite auxquels nous avons procédé à une migration du « Sharepoint vers le S3 » sur la partie « documentaire », afin de fluidifier sa mise en place et la collaboration avec toutes les équipes.

Offices sociaux

Les offices sociaux ont connu eux aussi des adaptations utiles. En effet, suite à nos analyses approfondies, ses fonctionnalités ont été prises en compte dans notre « backlog » et présentées par la suite au Ministère de la famille et à l'entente des Offices Sociaux.

Les offices sociaux jouent un rôle important dans la demande d'aides sociales à l'échelle nationale. Nous avons ressorti les chiffres clés et apporté l'assistance nécessaire au Ministère de la famille pour qu'il puisse fournir des réponses pertinentes à la chambre de députés.

Le Ministère de la famille nous fait confiance est à prolongé d'une année le contrat de maintenance sur la solution actuelle.



Bénédicte Lobel
Lead Métier

44

Communes déployées
pour avertissements taxés

82

Communes en production
ont été migrées
pour cimetière

10

Communes interviewées
pour gestion locative

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.



Paul Schmit
Lead Métier

18

Communes ayant accès
à SIGINOVA Ménages

12

Séances de formation /
présentation Ménages

Le Centre de compétences
« Office des citoyens –
Chèques Service Accueil »
est principalement chargé
d'assurer les services proposés
par le « Biergerzenter » d'une
commune :

- État Civil, Population,
Gestion des chiens
- Service Enseignement
- Élections

Sa 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.

OFFICE DES CITOYENS – CHÈQUES SERVICE ACCUEIL

Office des citoyens

Au-delà des activités en relation avec le Chèques Service Accueil, le Centre de compétences « Office des citoyens – Chèque Service Accueil » a été impacté par le perfectionnement, le déploiement dans les communes et la formation du Service Gestion des Ménages dans SIGINOVA.

Au niveau du module « Service Élections » dans SIGINOVA, les travaux concernant la gestion des démarches depuis MyGuichet (Inscriptions et VPC) ont également débuté.

En plus des tâches habituelles dans Gescom comme p.ex. l'extraction et la fourniture des statistiques demandées par les communes (FNS, Cefis, ...) et l'assistance aux communes dans leurs démarches journalières, l'équipe a entamé les premiers préparatifs pour les deux groupes de fusion de communes programmés pour 2023.

4 communes ont été accompagnées au niveau de l'organisation des élections de type référendum ou complémentaires.

Chèques Service Accueil

En 2022, l'équipe « CSA » a surtout été impactée par la mise en œuvre des adaptations légales.

En septembre, la gratuité de l'accueil de l'ensemble des enfants scolarisés pendant la durée de leur formation scolaire, hormis les vacances et les congés scolaires, a été mise en place.

Ces changements ont engendré des adaptations de fond au niveau de la facturation mensuelle et ont nécessité de gros efforts d'accompagnement et de support pour le Ministère et les structures d'accueil.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2022, les activités du Centre de compétences « Développement durable » se sont inscrites dans la continuité du développement - déploiement des divers pactes et de l'évolution de l'application Luxmetering.

Pacte Climat

L'activité de gestion des heures flexibles a été mise à la disposition des communes. Les heures flexibles puissent être utilisées pour les conseillers climat de base, les conseillers spécialisés en rénovation énergétique ou économie circulaire.

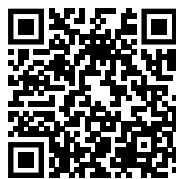
Pacte Logement

Son déploiement s'est poursuivi pour atteindre 99 entités en fin d'année. Des besoins supplémentaires pour la phase du Plan d'Action Local (PAL) ont été couverts par les évolutions de développement comme la demande d'un avis sur le PAL et la demande de remboursement pour les conseillers logement internes.

A la fin de l'année 2022 beaucoup de communes ont obtenu la validation de leur PAL par le Ministère du Logement à travers notre application.

Pacte Nature

L'achèvement de sa première version et son déploiement en communes ont marqué le début de l'année 2022. Les fonctionnalités d'audit et de génération de rapports ont aussi été développées. Nous sommes fiers et heureux de savoir que beaucoup de communes ont déjà été auditées avec notre application. Le QR Code ci-dessous permet d'accéder au témoignage de la commune de Bettembourg.



Luxmetering

Nous avons poursuivi nos efforts concernant les compteurs d'eau « intelligents » et nous avons mis en place une application mobile qui facilite le travail des techniciens et les échanges avec le système Luxmetering ; un système de « Ticketing - Alerting » a également été mis en place pour répondre aux besoins d'accompagnement par Luxmetering.



Marc Becker
Lead Métier

101

Communes déployées
pour le pacte climat

86

Communes déployées
pour le pacte nature

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.

Il est composé de 3 personnes impliquées dans la gestion de projet, le test, le déploiement, les formations et le support.



Ferdi Asci
Lead Métier

6

Conseils techniques

pour l'ensemble des produits proposés par le CDC

40

Visites en communes

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

Projets SIGINOVA :

- Séances
- Ressources Humaines
- AER

ORGANISATION COMMUNALE

En 2022, les efforts du Centre de compétences « Organisation communale » se sont concentrés sur la réécriture en SIGINOVA des produits Séances, Ressources Humaines et AER (Associations, Événements et Réservations), tout en continuant d'assurer le support actif des produits existants.

Séances

Les nouveaux services Séances en SIGINOVA assistent le secrétaire dans l'organisation des séances du collège échevinal et du conseil communal, à l'aide d'un processus digitalisé. Ils permettent à la commune ou au syndicat de préparer facilement l'ordre du jour d'une séance, suivre l'évolution des points de l'ordre du jour et assurer une meilleure traçabilité ainsi que générer les délibérations de manière automatique.

Ressources Humaines

Avec Ressources Humaines en SIGINOVA, la commune dispose d'une plateforme digitale lui permettant de recruter, de gérer le personnel et de centraliser les données RH. Le pilotage de la stratégie Ressources Humaines s'effectue à l'aide de 3 services interconnectés : Postes, Recrutement et Personnel.

Ainsi la commune bénéficiera d'une vision et gestion globale des différents postes dans une entité. La gestion des offres d'emploi et des candidats se fera de manière fluide. Finalement les dossiers du personnel seront disponibles sous format digital.

AER (Associations, Événements et Ressources)

Cet outil permet aux utilisateurs de GESCOM de gérer les infrastructures communales telles que les centres culturels, les salles de sports, les salles de réunions et tout autre matériel mis à disposition des particuliers et des associations de manière centralisée et simplifiée.

Plusieurs conseils techniques ont été réalisés avec 6 communes dans un but de définir les besoins spécifiques, ainsi que les améliorations pouvant être apportés au processus. 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.



COORDINATION RELATIONS CLIENTS



Zina Menhal
Coordinatrice

275

Interactions
avec les clients

Le Centre de compétences « Coordination Relations 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.

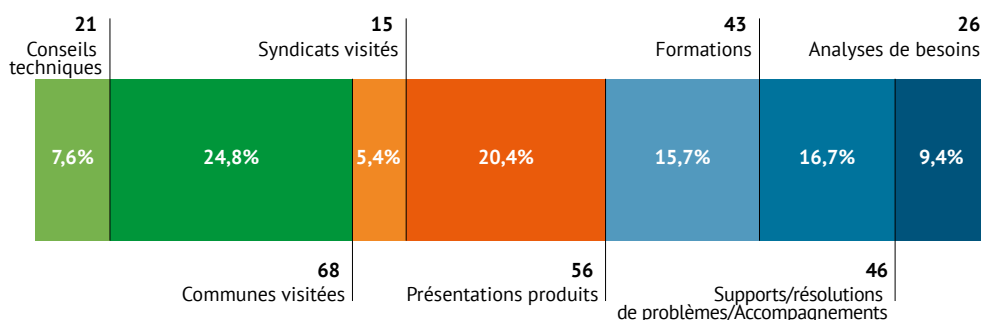
La qualité des prestations des équipes du SIGI auprès des entités communales et le développement du contact avec les interlocuteurs clés des communes font l'objet d'un suivi, tel que le reporting sur les indicateurs clés des différentes activités des Centres de compétences adressé à la direction du SIGI.

Les échanges constructifs que nous avons menés auprès de trois cent soixante agents, nous ont permis d'améliorer encore la qualité de nos relations avec les différentes institutions partenaires. Ainsi, la récente automatisation de notre fichier de suivi (CRM) nous permettra de centraliser toutes les informations recueillies et ainsi gagner en rapidité. L'union des services Communication, Formation et Coordination-Relations-Clients sous une même entité nommée « Relations-Clients », nous fera gagner en agilité.

Notons également que les besoins des différents métiers communaux, recueillies lors des 21 conseils techniques que nous avons animés, sont en cours de traitement et devraient nous permettre d'envisager encore d'autres solutions au service des communes.

Nous évaluerons en 2023 si cette nouvelle organisation facilite bien le traitement des demandes particulières, nous aide à développer l'aptitude du personnel à satisfaire les besoins exprimés ou implicites et nous fait gagner en réactivité.

275 interactions avec les 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.



Ferdi Asci
Lead Métier

11

Mises
en production

1.1

Million de visiteurs
uniques sur l'ensemble
des sites communaux

1.2

Million de SMS
envoyés

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.

RELATIONS CITOYENS

WORDPRESS

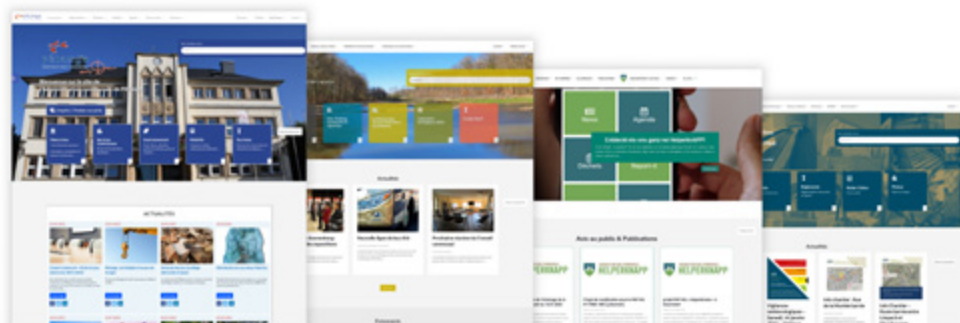
L'année 2022 a tout d'abord été marquée par la fin de la migration de l'Offre « CMS15 ». Au début Juin, la majeure partie des communes, syndicats et offices sociaux utilisant cette plateforme ont alors pu migrer vers la solution WordPress. Ces basculements terminés, nous avons pu ensuite nous concentrer sur l'extension de l'offre aux nouvelles entités « non CMS15 ». Ainsi, de nouvelles communes, syndicats et offices sociaux disposent désormais de notre solution WordPress en Production.

En parallèle, nous avons également rendu possible l'accès aux données par d'autres services, afin que le site de l'entité communale devienne un agrégateur de contenus pour des services tiers, notamment pour les applications mobiles, mais aussi l'affichage dynamique extérieur.

Ce progrès facilite la gestion quotidienne des divers supports numériques en évitant une double saisie de données dans plusieurs environnements. En plus de fournir les données aux autres services nous avons aussi ajouté une connexion vers certaines applications SIGI notamment l'application AER (réservations de salles, gestion des associations). Le CMS est maintenant capable d'afficher les informations de ces applications.

SMS2CITIZEN

Les communes ont adopté cette solution pour communiquer rapidement les informations importantes aux 39 993 citoyens inscrits. La solution « SMS2Citizen » est très sollicitée depuis la pandémie puisque 100 000 SMS en moyenne sont envoyés chaque mois par 59 communes ou syndicats. Signalons que le service est aussi très apprécié par les citoyens car aucun d'entre eux n'a revendiqué son droit de désinscription « Stop SMS ».



INNOVATIVE CUSTOMER INTERFACES

Le Centre de compétences « Innovative Customer Interfaces » travaille quotidiennement à l'amélioration de SIGINOVA et au développement de nouvelles fonctionnalités (mobilité, inter-entité, indicateurs et contreparties), qui permettent aux Centres de Compétences de faire évoluer leurs produits et les services existants, comme la « Gestion des ménages » ou encore les « Avertissements taxés » par exemple, et de les déployer dans de nouvelles communes.

Comme dernières grandes nouveautés du portail SIGINOVA cette année : un accès simplifié aux services, registres et groupes utilisés, un catalogue de services, la hiérarchie des groupes et de leurs membres pour offrir aux visiteurs une meilleure visibilité.

L'ergonomie et l'expérience utilisateur toujours au cœur des préoccupations a également été complètement repensée.

Le développement des nouvelles fonctionnalités a conforté l'équipe dans son choix d'utiliser des technologies Open Source, flexibles et modulables, offrant toujours plus d'innovations.



Florent Schrot
Lead Métier

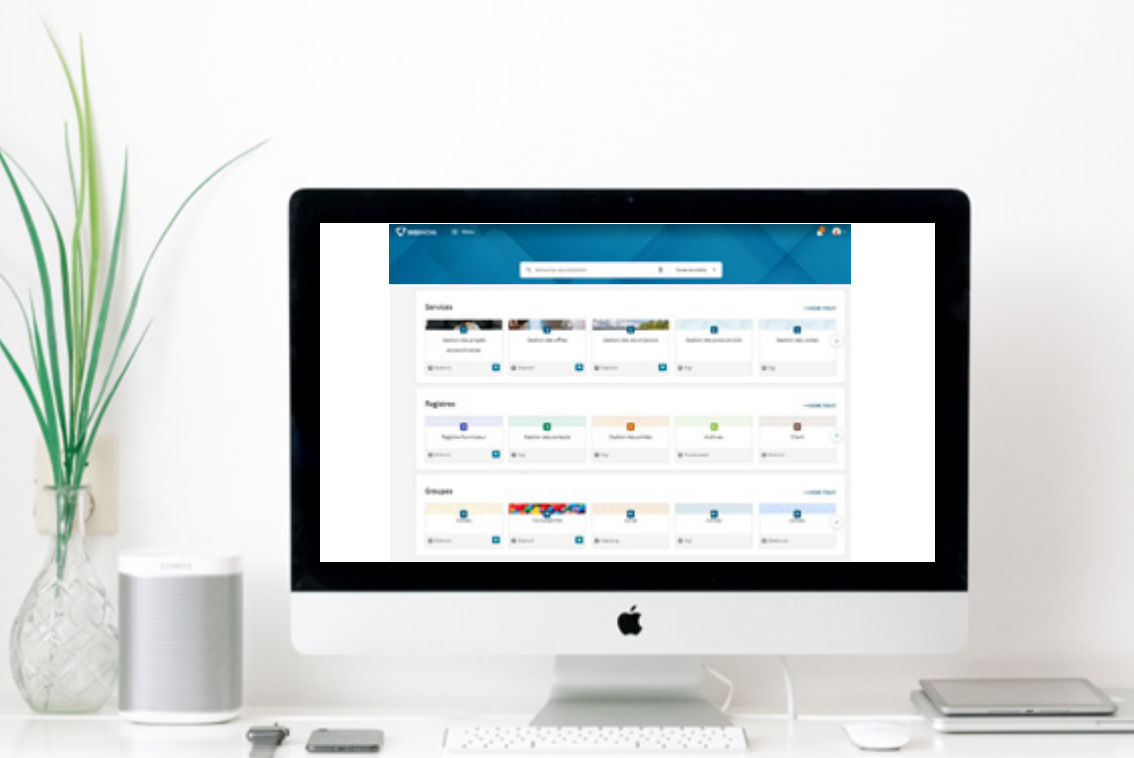
365

Feature requests
traités

172

Bugs corrigés

Le Centre de compétences « Innovative Customer Interfaces », dédié au développement de la nouvelle interface web des communes, collabore étroitement avec le centre de compétences « 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. Un temps considérable gagné pour tous.





Christian Courtois
Lead Métier

128

Demande de maintenance traitées

92

Recadrages

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.

STABILITY, LEGACY CONTINUITY

Suivi des demandes de changement/support

La tâche de fond du Centre de compétences « Stability & Legacy Continuity » 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.

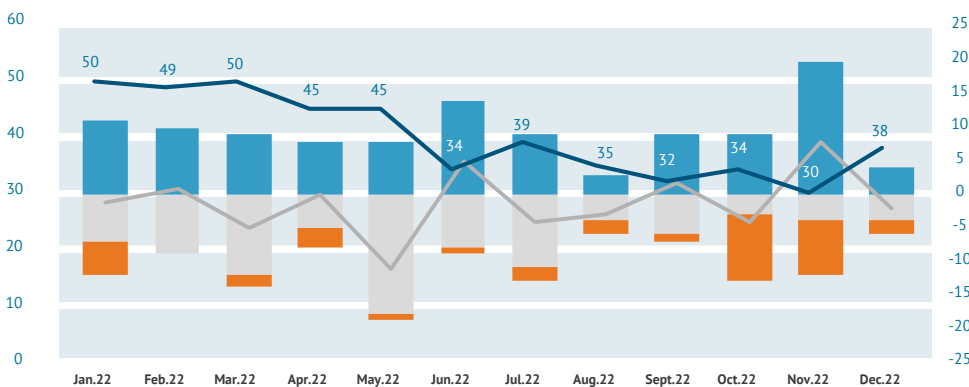
Le nombre de dossiers traités en 2022 est resté similaire à celui de l'année précédente et la majorité des dossiers ouverts ont moins de 4 mois. Nous donnons priorité à la prise en charge des bugs.

Rôle dans SIGINOVA

Dans la continuité de 2021, nos tâches principales ont été d'assurer la mise en place de la migration/synchronisation des données entre GESCOM et SIGINOVA, la mise à disposition de fonctions aux scripteurs et la création des différents rapports imprimables.

Cette année, nous avons amélioré notre monitoring nous permettant de garantir la mise à jour des données entre GESCOM et SIGINOVA.

Maintenance - 2022



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

L'enrichissement et la stabilisation du langage Métier fut le focus du Centre de compétences « Data & Language ».

Pour rappel, développé par le SIGI, ce nouveau langage de programmation basé sur l'open source, intuitif et de haut niveau, permet au business de créer des produits intelligents qui s'appuient sur le portail SIGINOVA.

Ce langage étant utilisé aujourd'hui par l'intégralité des Centres de compétences Métiers, de nombreuses demandes d'évolution et de correction ont été reçues.

Par conséquent, le projet est entré dans une phase d'industrialisation :

- Mise en place d'un forum de discussion et de partage et d'un outil de ticketing
- Cycle de développement de 3 semaines, afin de déployer plus rapidement ces nouvelles fonctionnalités
- Développement d'un outil nommé « Hera In The Box » qui permet de déployer plus rapidement un nouvel environnement SIGINOVA
- Création d'un robot permettant de valider les nouveaux développements mais aussi d'éviter au maximum les régressions.

En outre, parmi les améliorations principales de cette année, on retrouve la création d'un second portail public, dédié aux acteurs externes des communes. Ce portail permet à ces acteurs, bureaux d'études, consultants externes parmi d'autres, d'accéder à leurs contrats, mais également de créer des demandes qui sont soumises directement aux communes, tout cela étant bien sûr défini dans le langage Métier. L'équipe a également entrepris des efforts pour rendre possible le scripting des activités en plusieurs langues, ce qui s'avère être avantageux dans l'interaction avec des citoyens.

Un audit de sécurité a également été réalisé sur le portail SIGINOVA au cours de l'année 2022 et aucune vulnérabilité majeure n'a été trouvée, ce qui est une réelle satisfaction. Début 2023, un second audit sera réalisé, cette fois-ci sur le portail public, afin d'assurer un haut niveau de sécurité en vue d'une exposition sur Internet de ce dernier.



Adrien Mion
Lead Métier

366

Feature requests
traitées

199

Bugs corrigés

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.



Benoît Salmon
Lead Métier

37

**Demandes
journalières**

23%

**D'économies sur
Licences Microsoft
Datacentre**

Stabilité et performance sont les maîtres mots du Centre de compétences

« **Infrastructure, Stability & Transition** » composé de 3 équipes d'experts :

- L'équipe Exploitation (anciennement Datacenter) qui a en charge le monitoring des applications, des serveurs, des réseaux et des éléments de sécurité,
- L'équipe Support de niveau 1 qui est l'interface de nos clients avec le SIGI,
- L'équipe technique qui a en charge la gestion de l'infrastructure systèmes et réseaux internes au SIGI.

INFRASTRUCTURE, STABILITY & TRANSITION

Ce Centre de compétences s'efforce continuellement d'offrir aux entités ainsi qu'aux collaborateurs du SIGI un accès performant, continu et sécurisé aux applications et aux données nécessaires pour exercer leurs activités, tout en s'assurant de rester dans un cadre budgétaire optimal. A ce titre, différentes initiatives ont été menées :

- Accompagnement du projet Siginova :
 - Mise à disposition, mise à jour continue et monitoring de la plateforme Kubernetes
 - Alignement, amélioration et optimisation, en lien avec d'autres CdC, des procédures qui sous-tendent les bonnes pratiques DevOps,
- Renforcement de la gestion de la sécurité et de la stabilité du système d'information en partenariat avec un acteur réputé :
 - Mise en place d'un service de scan mensuel permettant la détection des potentielles vulnérabilités,
 - Mise en place d'un SOC (Security Operation Center) pour la prévention, la détection, l'analyse et la réponse aux menaces de sécurité,
- Interconnexion de la blockchain du SIGI avec Restena,
- Déploiement de la solution Luxmetering permettant d'assurer la gestion des interventions et de faciliter le travail sur le terrain au travers d'une application mobile,
- Réalisation d'un projet de réorganisation technique de notre plateforme VMWare ayant permis, outre une amélioration de la performance, une économie de l'ordre de 23% des licences Microsoft du Datacentre,
- Négociation avec Microsoft pour l'obtention du passage en mode « multi tenant » qui a ainsi permis d'offrir la possibilité, aux entités qui le souhaitent, d'administrer leurs propres licences online,
- Optimisation de la gestion et de la sécurisation de notre parc informatique au travers de procédures automatisées,
- Mises à jour récurrentes des plateformes techniques supportant nos applications métiers,
- Renforcement de la proximité avec l'ensemble des autres Centres de compétences dans le but de fluidifier nos processus et de garantir un niveau d'information optimal d'un bout à l'autre de la chaîne,
- D'autres opportunités ou projets sont également en phase de qualification ou d'exécution tels que : la mise en place de l'authentification centralisée aux machines Linux, la refonte de notre plateforme et de nos procédures de monitoring et d>alerting ...

D'un point de vue support, ce Centre de compétences a géré, en 2022, une moyenne de 743 demandes mensuelles de tous types (support, demande de changement, accompagnement, formation, etc.), soit 37 par jour pour un total annuel de 8915 demandes. Toutes ces demandes sont suivies et adressées pour nous assurer qu'elles font toutes l'objet d'une réponse à nos clients. L'activité de support s'efforce continuellement d'entretenir une proximité avec ses différents « clients ». C'est pourquoi, dans la mesure du possible, l'échange direct dans ses réalisations ou son accompagnement est largement privilégié.



COMMUNICATION

L'année 2022 était marquée par la célébration du 40ème anniversaire du SIGI. Pour célébrer et mettre en avant les 4 décennies d'existence du SIGI, une exposition de photos a été réalisée, permettant aux collaborateurs et visiteurs du SIGI de découvrir les moments clés de son histoire. Une brochure anniversaire invitait les lecteurs à relire l'histoire passionnante du SIGI qui remonte à plus de 40 ans. Les quatre chapitres représentant les quatre décennies offrent une sélection d'histoires captivantes, intéressantes et parfois amusantes, qui ont rythmé les activités du SIGI pendant cette période.

En avril 2022, plus de 300 personnages du secteur communal luxembourgeois et du monde politique ont été invités à célébrer l'anniversaire du SIGI au Tramsschapp à Limpertsberg.

Cette année, le centre de compétences communication a enchaîné la communication sur les différents produits SIGINOVA développés. L'objectif principal était d'informer nos clients sur les différents produits et d'accroître l'adhésion aux processus de développement par la mise en avant de la méthodologie du développement collaboratif. Une partie centrale de la communication se concentrait sur les divers retours d'expériences via des témoignages clients. Par ce biais, nous souhaitons encourager nos membres de prendre un rôle plus actif dans le développement de nouveaux produits en participant à des conseils techniques et workshops organisés aux cours de l'année 2022.

Notre newsletter externe SIGI4You constitue un outil précieux de communication avec les communes et nos autres clients du secteur communal. Dans les 3 éditions publiées, le SIGI a partagé des articles sur la célébration de son anniversaire, les nouveaux produits SIGINOVA comme le pacte Nature, des témoignages de nos clients et des informations sur les services du SIGI. L'envoi à plus de 3.000 abonnés représente un bon taux d'ouverture, supérieur à 40%, qui souligne l'intérêt du secteur communal à se tenir informé sur le travail du SIGI.

Depuis plusieurs années, le SIGI est présent sur les principaux médias sociaux. A travers cet outil fortement consulté par nos clients, le SIGI a su renforcer sa visibilité à travers la diffusion régulière de ses actualités, ainsi que la publication de ses offres d'emploi. Plus de 2.300 abonnés suivent régulièrement nos présences et publications sur les réseaux sociaux.

La newsletter interne MySIGI, destinée aux collaborateurs du SIGI, donne de précieuses informations sur l'actualité et les activités du SIGI. Dans le but de rendre la culture d'entreprise du SIGI vivante et de faire adhérer davantage les collaborateurs, la parole leur est donnée, par exemple en les encourageant de partager leurs opinions sur divers sujets dans des épisodes réguliers de « micro-trottoir ».



L'équipe du
CdC Communication

3 000

Abonnés
à la newsletter

2 300

Abonnés
aux réseaux sociaux

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, 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 du SIGI.
- 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.



Conny Krier
Membre de la direction

LEGAL & ADMINISTRATION

Le Centre de compétences « Legal & Administration » assure un support fonctionnel auprès de l'ensemble des Centres de Compétences du SIGI et apporte le conseil nécessaire aux membres du Bureau et du Comité pour accomplir leur mission.

Il couvre les domaines de réunion et de relation avec les organes décisionnels, le suivi des marchés publics, la gestion des contrats, la gestion du bâtiment, de la facturation et des ressources humaines.

Au cours de l'année 2022, le Centre de compétences « Legal & Administration » a étroitement collaboré avec les Centres de compétences Métiers « Organisation communale » et « Achats/dépenses », « Aménagement du Territoire » notamment pour participer en tant qu'utilisateur/testeur au développement et à la mise en place des nouvelles solutions développées sous SIGINOVA.

En 2022 l'administration a engagé une relation plus intensive avec les organes politique.

Dans le domaine des formations internes, notre Responsable des Ressources Humaines a mis en place un dispositif de formation des analystes scripteurs au Framework SIGINOVA pour développer les compétences professionnelles du personnel dans la conception des solutions informatiques au profit des communes. Ce développement de compétences vient en complément des modules de formation interne, « Soft Skills » et « hard skills », ainsi que des séances vidéo d'autoformation, GDPR managées par notre formateur et le responsable RH.

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 - RH
- Secrétariat communale et affaires juridiques
- Gestion de la facturation, du Budget et du Bilan
- Coordination avec la Recette
- Gestion des bâtiments.



BUSINESS DEVELOPMENT

Notre Centre de compétences a pour objet de diagnostiquer les besoins des communes en matière de digitalisation, d'analyser les critères nécessaires à la priorisation et enfin de séquencer les solutions numériques à envisager.

L'expérience utilisateur et les orientations stratégiques communales sont essentielles, c'est pourquoi nous plaçons notre partenaire et ses agents au cœur du processus de développement des solutions informatiques que nous proposons.

Cette année, nous avons notamment eu l'occasion de démontrer cette préoccupation lors du développement des concepts de digitalisation durable de Schuttrange et Niederanven, ensuite dans le cadre de l'assistance que nous avons apportée à Differdange pour son projet « Climaborough », le financement duquel elle soumettra à la Communauté Européenne, et enfin pour la mise en place de la plateforme d'échanges digitale du Syvicol.

Nos partenaires ont pu constater le professionnalisme et les capacités d'écoute assurés par nos équipes. Je remercie encore les communes pour leur confiance et les collègues du CDC pour l'investissement personnel dont chacune et chacun fait preuve quotidiennement.



Philippe Mathieu
Membre de la direction

Le Centre de compétences « **Business Development** » est une entité transversale, qui a pour mission d'accompagner et d'orienter les autres équipes « métiers » du SIGI sur le bon positionnement des nouvelles opportunités, d'identifier avec les leads les synergies produits/thématiques à envisager et accompagner la transition de réécriture des applications GESCOM vers SIGINOVA.





3.

GOUVERNANCE, INDICATEURS ET FORMATIONS

36 Composition des organes du SIGI

38 Chiffres

BUREAU

en date du 31 décembre 2022

25

Réunions

249

Délibérations



Président
Echternach
Yves Wengler, Bourgmestre



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



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



Diekirch
Claude Thill,
Bourgmestre



Circonscription
de l'Est
Marc Ries,
Échevin Betzdorf



Mamer
Luc Feller,
Échevin



Esch-sur-Alzette
André Zwally,
Échevin

DIRECTION



Carlo Gambucci
Directeur



Conny Krier
Secrétaire, Legal
& Administration



Philippe Mathieu
Opérations

COMITÉ

5

Réunions

26

Délibérations



Beckerich
Thierry Lagoda, Bourgmestre



Bertrange
Youri De Smet, Échevin



Bettembourg
Jean-Marie Jans, Échevin



Bettendorf
Lucien Kurtisi, Conseiller



Circonscription du Centre
Philippe Meyers, Échevin Dippach



Clervaux
Théo Blasen, Conseiller



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



Junglinster
Jean Boden, Conseiller



Käerjeng
Frank Pirrotte, Échevin



Kayl
Patrick Donven, Conseiller



Kehlen
Guy Breden, Conseiller



Kopstal
Tom Schor, Conseiller



Lorentzweiler
Frazer Alexander, Conseiller



Mersch
Henri Krier, Échevin



Mondercange
Marc Schramer, Échevin



Niederanven
Jacques Bauer, Conseiller



Parc Hosingen
Nico Wagener, Conseiller



Pétange
Marco Stoffel, Conseiller



Rambrouch
Mike Bolmer, Échevin



Remich
Jacques Sitz, Bourgmestre



Roeser
Angelo Lourenço Martins, Conseiller



Rumelange
Jimmy Skenderovic, Conseiller



Sandweiler
Jean Lemmer, Conseiller



Sanem
Marc Haas, Conseiller



Schengen
Raphael Wilmes, Conseiller



Schifflange
Nadine Kuhn-Metz, Conseiller



Schuttrange
Serge Thein, Échevin



Steinfort
Daniel Falzani, Conseiller



Steinsel
Fernand Wies, Conseiller



Strassen
Paul Klensch, Conseiller



Troisvierges
Mario Glod, Conseiller



Walferdange
Alex Donnersbach, Conseiller



Wiltz
Ronny Strotz, Conseiller



Wintrange
Sonja Schruppen, Conseiller

QUELQUES CHIFFRES ET STATISTIQUES

185

Heures
de Formation

2 126

Participants

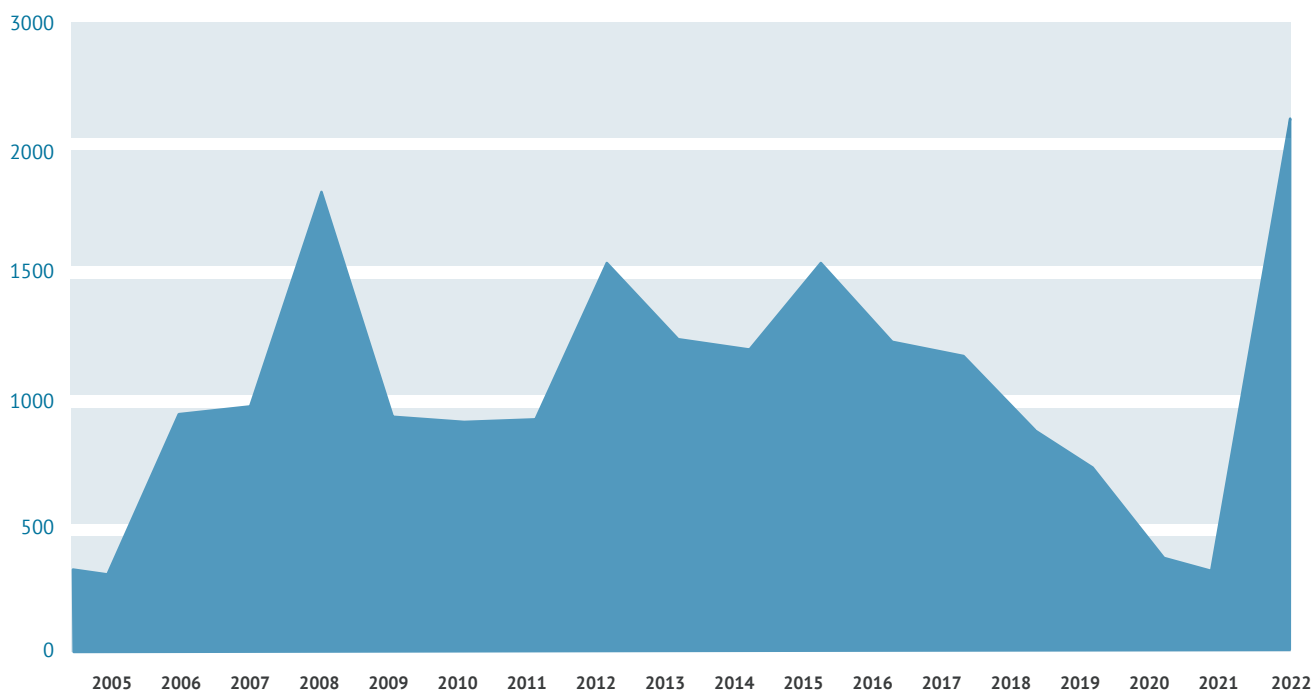
43

Formations
différentes

23 382

Participations aux formations depuis le lancement

EVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS



Support

1 855

personnes
ont bénéficié du support

8 601

demandes traitées en 2022

55%
par téléphone

45%
par mail

ÉDITEUR

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

www.sigi.lu

© 2022 Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

sigi.lu