

Bilan des activités 2023_







Table des matières

01_

02_

03_

Préface

D'Wuert vum President



Philippe Meyers
Président du SIGI

Philippe Meyers occupe le poste de responsable du service informatique de la ville d'Esch-sur-Alzette et représente l'administration communale de Dippach comme premier échevin.

Au nom du Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI), je suis honoré de présenter notre bilan pour l'exercice 2023, marqué par des défis significatifs mais aussi par une volonté inébranlable de progresser et d'améliorer nos services. Cette année a été une période de réflexion intense, d'évaluation et d'action stratégique, visant à créer plus de transparence et à renforcer notre engagement envers nos communes membres et à améliorer notre fonctionnement interne.

1. Transparence grâce à des analyses externes : L'année 2023 a débuté en mars avec la publication de trois analyses externes mettant en lumière des domaines nécessitant une attention particulière : la gestion du personnel, la gestion des finances, et la gestion de la relation et satisfaction client. Ces évaluations, bien que critiques, ont été accueillies avec la plus grande attention et ont servi de catalyseur pour notre transformation organisationnelle. Il est essentiel de souligner que ces analyses ont non seulement identifié des déficits mais ont aussi mis en avant des pistes d'amélioration concrètes.

2. Commission micro-informatique : En réponse à ces constats, nous avons instauré une commission micro-informatique chargée d'identifier précisément les besoins informatiques des communes membres. Cette initiative a pour objectif de garantir que les solutions actuellement en service dans quelques communes sont non seulement adaptées mais également transposables et bénéfiques pour l'ensemble de nos membres. Cette démarche participative et inclusive assure une meilleure adéquation entre nos services et les attentes des communes.

3. Plan de redressement : La création d'une commission dédiée à l'élaboration d'un plan de redressement est une autre mesure phare de notre réponse aux analyses externes. Cette commission avait pour mission d'évaluer les recommandations issues des trois rapports et de définir une stratégie claire pour leur mise en œuvre. Ce plan de redressement est le fruit de travail de cette commission pour adresser

les recommandations dans les mois et années à venir, témoignant de notre engagement à améliorer continuellement notre performance et notre efficacité, nous permettant de remédier aux risques et faiblesses identifiés dans les rapports.

4. Feuille de route : La rédaction de cette feuille de route a été une étape cruciale. Elle détaille les actions à entreprendre pour déployer nos mesures d'amélioration, en capitalisant sur nos forces. Elle marque notre engagement envers la transparence, l'excellence opérationnelle, et la satisfaction de nos membres. C'est un engagement vers un SIGI plus résilient, agile, et à l'écoute de ses partenaires.

5. Nouvelle équipe de direction : Enfin, la constitution d'une nouvelle équipe de direction vient concrétiser notre volonté de changement et d'amélioration. L'intégration d'un nouvel attaché à la Direction, d'une responsable des Ressources Humaines, et d'une responsable de la communication interne et externe, est un signal fort de notre désir de renouveau. Ces recrutements stratégiques visent à renforcer notre capacité à déployer efficacement la feuille de route et à instaurer une culture d'excellence et de responsabilité au sein de notre organisation.

En conclusion, l'exercice 2023 a été, sans conteste, une année de défis, mais également une année d'opportunités. Les mesures que nous avons prises en réponse aux analyses reflètent notre détermination à nous améliorer et à servir au mieux les intérêts de nos communes membres. Nous abordons l'avenir avec optimisme, forts de la conviction que les fondations que nous avons posées nous permettront de bâtir un SIGI plus fort, plus performant et plus à même de répondre aux attentes de nos partenaires.

Avec gratitude et détermination,

Philippe Meyers

Président du Syndicat Intercommunal
de Gestion Informatique

“ Cette année a été une période de réflexion intense, d'évaluation et d'action stratégique, visant à créer plus de transparence et à renforcer notre engagement envers nos communes membres et à améliorer notre fonctionnement interne. ”

01_

Événements clés en 2023







Structure et Gouvernance du SIGI



Bilan et perspectives du SIGI

Construire une gouvernance humaine et robuste

Dans ce bilan, le Bureau et la Commission de redressement souhaitent vous informer des développements réalisés au sein du Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI).

À la tête du SIGI en tant que président et vice-président depuis avril 2023, Philippe Meyers et Guy Breden font la rétrospective des derniers mois.



Philippe Meyers
Président du SIGI

Le SIGI a beaucoup fait la une des journaux, comment vous êtes-vous sorti de cette période difficile ?

Philippe Meyers : Les conclusions des trois rapports d'experts ont eu l'effet d'une sonnette d'alarme pour l'ensemble des membres du Comité. Cela nous a permis de poser des questions pertinentes, ciblées et d'exiger plus de transparence, que ce soit en matière de gestion des ressources humaines, de gouvernance générale ou de politique budgétaire.

Ces rapports d'experts ont donc enfin apporté des réponses aux interrogations qui persistaient depuis un certain temps sur la composition et l'utilisation du budget et la gestion financière du SIGI, la raison du taux de rotation élevé du personnel et l'insatisfaction générale des clients. L'ampleur de cette insatisfaction, avec un taux de 47% d'utilisateurs insatisfaits, à l'égard des approches de travail et des solutions du SIGI, a pris tout le monde de court. Il était

clair que le SIGI avait besoin d'une professionnalisation de ses méthodes de travail en mettant le client au centre de mire.

Guy Breden : Un plan de redressement pluriannuel a été élaboré pour répondre aux défis identifiés par les trois rapports d'analyse. La Commission de redressement, constituée de Alex Donnersbach, de Frazer Alexander et de Serge Thein, a été mise en place par le Bureau et s'est substituée au groupe de travail chargé de superviser le processus des analyses. Elle a travaillé en étroite collaboration avec le Bureau pour préparer les décisions stratégiques nécessaires à assurer la pérennité du SIGI. Le Comité du SIGI a notamment validé l'implémentation de notre plan de redressement et l'instauration d'une Commission micro-informatique nouant le contact avec les communes.



Guy Breden
Vice-Président du SIGI



Depuis mars 2023, une phase de transition significative a été initiée, et elle prendra fin début janvier 2024 avec la prise de fonction du nouvel attaché à la Direction. Pendant ces mois, nous avons intensifié nos efforts de communication, renforcé la participation du personnel et veillé à ce que nos clients disposent d'un interlocuteur dédié. Le processus de recrutement pour constituer cette nouvelle équipe de gestion a été abordé avec rigueur sur le plan méthodologique et déontologique au moyen d'un « assessment centre » impliquant l'ensemble des membres du Bureau et de la Commission de Redressement comme assesseurs.

Les nouvelles recrues ont bénéficié de surcroît d'un « onboarding » professionnel. Nous pouvons réduire dorénavant notre implication au niveau opérationnel, déléguant ainsi la gestion quotidienne du SIGI au nouvel attaché à la Direction en

s'appuyant sur une gouvernance robuste préalablement définie.

Pourquoi vous êtes-vous intéressés aux postes de président et de vice-président ? Vous appartenez à deux partis politiques différents. Dans quelle mesure la politique joue-t-elle un rôle au sein du Bureau ?

Philippe Meyers : Lors des réunions du Comité, notre insatisfaction était palpable depuis un certain temps. Guy et moi, n'avons jamais hésité à exprimer nos préoccupations, et lorsque l'occasion s'est présentée de prendre des responsabilités, nous avons saisi l'opportunité. Ma relation avec Guy remonte à de nombreuses années, et nous avons souvent échangé au sujet du SIGI avec d'autres membres du Comité. Nous venons tous les deux du domaine de l'informatique. Bien que nous soyons affiliés à différents partis politiques, cela n'a jamais été un obstacle, tout au contraire. Notre intérêt pour le

SIGI et l'informatique a toujours pris le dessus.

Guy Breden : Nous travaillons tous les deux pour les deux plus grandes communes du pays : Philippe pour la commune d'Esch-sur-Alzette, et moi pour la Ville de Luxembourg. Le SIGI collabore étroitement avec des bourgmestres, des échevins, des conseillers communaux de 99 communes et avec différents ministres, tous issus de partis différents. Ce qui prime avant tout dans un tel contexte, c'est une collaboration fructueuse. La politique politicienne n'a pas de place ici. La collaboration et l'intérêt pour le sujet ont toujours été plus importants pour nous que toute considération politique. Ma motivation principale, c'est l'ambition de contribuer à la modernisation du syndicat et des communes membres.



Depuis les rapports d'experts, comment la méthode de travail du Bureau a-t-elle évolué ?

Philippe Meyers : Nous avons opté de valoriser la diversité, la spécialisation et l'amélioration des processus décisionnels au sein du Bureau. Nous avons redistribué les tâches au sein du Bureau en fonction des compétences professionnelles, par exemple Josiane Di Bartholomeo-Ries, Marc Ries et Serge Thein étaient responsables de tout ce qui relève de l'immobilier, André Zwally s'est chargé des questions de la gestion du personnel, Frazer Alexander supportait la revue du fonctionnement administratif, Luc Feller et Alex Donnersbach se sont occupés des aspects légaux, Guy et moi, nous sommes responsables de l'informatique et Pierre Mangers (MANGHINI Consulting), en tant qu'expert externe, nous a aidés à assurer la coordination globale

de l'ensemble des chantiers de modernisation.

Guy Breden : Cette approche nous a offert la possibilité d'améliorer nos processus décisionnels et d'approfondir notre expertise technique. Elle favorise également la solidarité entre les membres du Bureau, renforçant ainsi notre unité en tant qu'équipe soudée.

Sur quelle stratégie, le Bureau veut-il miser à l'avenir ?

Philippe Meyers : La transparence reste au cœur de nos préoccupations à tous les niveaux. C'est pourquoi, pour la première fois dans l'histoire du SIGI, le Bureau a inclus, avec la documentation du budget initial de 2024, une présentation détaillée des axes stratégiques et des priorités politiques. Le but était de fournir une vision explicite de nos intentions concernant l'utilisation de ce budget

avant sa soumission au vote du Comité.

Guy Breden : Le budget a d'ailleurs été voté à l'unanimité et nous avons pu engager un dialogue nourri avec nos bailleurs de fonds. Cette transparence permet de faciliter les échanges, et de garantir un fonctionnement efficace de notre syndicat, ainsi qu'une maîtrise budgétaire. Au niveau du personnel, en accord avec les conclusions du rapport de l'analyse sur le fonctionnement du SIGI, nous avons commencé à internaliser au moyen d'une méthodologie précise certains consultants externes. L'objectif est de renforcer davantage notre expertise interne et d'atteindre un ratio de 80% de personnel interne et 20% externe tout en supprimant des dépenses qualifiées comme superflues (p.ex. Roadshows du SIGI).



“ Ma motivation principale, c’est l’ambition de contribuer à la modernisation du syndicat et des communes membres. ”

Guy Breden

Philippe Meyers : En ce qui concerne la satisfaction client, il est important qu’à l’avenir les communes n’aient qu’un seul interlocuteur faisant le suivi des dossiers. Nous souhaitons créer un nouveau département pour renforcer le « Customer Care », le service auprès des clients. Chaque commune se verra attribuer une personne de contact dédiée au sein de notre service Relation Client, dans une approche de « Key Account Manager » qui évalue de façon systématique si les besoins exprimés par les clients ont été atteints avec succès.

Guy Breden : Une autre priorité est celle de renforcer la collaboration avec des partenaires externes : MyGuichet, le CTIE et les ministères et administrations, afin d’identifier des synergies tangibles. À titre d’exemple, à terme nous souhaitons au fur et à mesure substituer la

plateforme MaCommune.lu pour intégrer les fonctionnalités dans MyGuichet.lu, afin de simplifier l’accès des citoyens et des communes membres sur une plateforme unique et d’améliorer l’expérience d’utilisation.

Qu’est-ce qui a retenu votre attention dans l’accord de coalition du nouveau gouvernement ?

Philippe Meyers : Le Gouvernement a l’intention de mettre en place une stratégie de numérisation globale pour tous les ministères, administrations et communes, incluant une analyse des besoins spécifiques et une feuille de route pour chaque entité. Notre objectif est de faciliter et d’accélérer les démarches comme le permis de construire numérique. Cela assure une collaboration fluide et efficace entre les administrations communales et les ministères.

La création de synergies concrètes entre le CTIE et le SIGI figure même dans l'accord de coalition. Début octobre 2023, nos premières réunions avec le CTIE ont eu lieu et des collaborations ont déjà été entamées.

Guy Breden : L'adoption de la signature électronique dans les administrations communales, la promotion de la facturation électronique, la sécurisation des infrastructures TIC, ainsi que le soutien de l'extension du « eMINT » pour améliorer la collaboration entre les communes ainsi que les ministères et administrations sont des sujets qui sont considérés par le

compétences et leur expertise à une multitude de projets et ils ont fait preuve d'une grande adaptabilité dont nous les remercions.

Guy Breden : Au début, il était important de faire connaissance avec les responsables des Centres de Compétences (CdC) et gagner la confiance des collaborateurs. Le renforcement de la cohésion d'équipe était un objectif majeur. Pendant cette phase, un Comité de transition a été mis en place en interne avec des experts internes qui ont suivi les thèmes techniques. Des réunions régulières ont été organisées avec le Comité de transition. Celles-ci ont

“ Le SIGI doit enfin occuper la place qui lui revient dans la modernisation du fonctionnement administratif en jouant la carte des synergies intelligentes, dans l'intérêt de répondre de façon efficiente aux besoins exprimés par tous nos clients. ”

Philippe Meyers

nouveau gouvernement comme une priorité très élevée. Nous œuvrons tous dans la même direction, celle d'offrir aux citoyens et aux communes la meilleure accessibilité des services et produits numériques possibles.

Quel a été le plus grand défi lorsque vous avez pris le poste de président et de vice-président ?

Philippe Meyers : Gérer un syndicat en l'absence d'une équipe de direction a présenté évidemment un défi significatif. Ceci a requis une approche innovante et une collaboration accrue au sein des équipes à tous les niveaux organisationnels. Le personnel du SIGI a contribué avec toutes leurs

favorisé la collaboration, le partage d'idées et la résolution collective de problèmes tout en permettant de maintenir une dynamique positive au sein du SIGI.

Comment avez-vous pu regagner la confiance des gens et quelle était l'ambiance de travail ?

Guy Breden : Nous avons nourri un dialogue soutenu avec les différents services et écouté leurs préoccupations. Historiquement, il n'était pas habituel que le personnel interagisse directement avec les responsables politiques, mais cette nouvelle approche nous a permis de comprendre les problématiques accumulées au fil du temps, que



Le Bureau, de gauche à droite : Luc Feller, Guy Breden, Philippe Meyers, Josiane Di Bartolomeo-Ries, Marc Ries

nous avons prises en considération de manière proactive. Nous sommes maintenant confiants d'avoir pu confier la gestion du personnel à la nouvelle Responsable RH, entrée en fonction le 1er décembre 2023, et nous la soutenons dans ce rôle éminent. Le personnel a désormais à nouveau une personne de confiance et de proximité à qui s'adresser directement, plutôt que de passer par le président ou le vice-président.

Philippe Meyers : Nous avons été régulièrement en contact avec les délégations du personnel et nous avons tenu compte de leurs avis dans nos décisions, concernant, par exemple, le sujet du « télétravail ». Toutefois, toute décision est révoicable si le cadre légal et réglementaire et le besoin d'affectation du personnel changent.

La communication des décisions les plus importantes a été maintenue par le biais de communiqués internes. Nous avons également organisé un « Lëtzt Meet », une rencontre informelle et festive entre le personnel et le Bureau pour mettre

en valeur les accomplissements individuels et collectifs des derniers mois, et renseigner le personnel sur les derniers développements organisationnels et techniques.

Guy Breden : D'un point de vue général, c'était agréable de voir à quel point le personnel est motivé.

Comment avez-vous travaillé avec les communes membres pour regagner leur confiance ?

Guy Breden : Le SIGI a mis l'accent sur le cœur de métier des communes. Nous avons tout spécialement créé une Commission micro-informatique, une plateforme de synergies pour améliorer les services informatiques des communes membres. Elle est actuellement composée par 28 ambassadeurs informatiques. Sa mission principale est de créer des synergies pour soutenir au mieux le SIGI à répondre aux réels besoins des communes à travers une coopération constructive. Les responsables informatiques des communes qui le souhaitent ont pu participer.

Philippe Meyers : Nous avons prévu d'inviter le président et les deux vice-présidents de la Commission micro-informatique, Mike Braconnier, respectivement Marc Bettendorff et Christophe Meyers, au Bureau à des intervalles réguliers pour présenter les propositions et les résultats de ce nouveau forum consultatif.

Quelle est votre vision à long terme pour le SIGI ?

Philippe Meyers : Le SIGI doit enfin occuper la place qui lui revient dans la modernisation du fonctionnement administratif en jouant la carte des synergies intelligentes avec le CTIE et la Ville de Luxembourg, dans l'intérêt de répondre de façon efficace aux besoins exprimés par tous nos clients : les communes, les syndicats, les ministères, les offices sociaux et les crèches.

Guy Breden : Nous voulons contribuer à faire du SIGI un acteur majeur de la digitalisation des communes et de ne pas nous limiter aux villes intelligentes (« smart city ») mais de devenir une « smart nation ».

Composition des organes de gouvernance du SIGI

en date du 31 décembre 2023

Le Bureau



PRÉSIDENT
Circonscription du Centre
Philippe Meyers, Échevin Dippach



PREMIER VICE-PRÉSIDENT
Kehlen
Guy Breden, Conseiller



SECOND VICE-PRÉSIDENT
Dudelange
Josiane Di Bartolomeo-Ries, Échevine



Diekirch
Claude Thill, Bourgmestre



Circonscription de l'Est
Marc Ries, Échevin Betzdorf



Mamer
Luc Feller, Échevin



Esch-sur-Alzette
André Zwally, Échevin

La Direction



Conny Krier
Secrétaire Générale,
Légal et Administration



Laetitia Raspado
Responsable Ressources Humaines,
Légal et Administration

Le Comité

55  Membres

6  Réunions

85  Délibérations



Beckerich
David Bohler, Conseiller



Bertrange
Marc Lang, Conseiller



Bettembourg
Jean-Marie Jans, Échevin



Bettendorf
Lucien Kurtisi, Échevin



Bous-Waldbredimus
Marc Schons, Échevin



Circonscription de l'Est
Marc Ries, Bourgmestre Betzdorf



Circonscription du Centre
Philippe Meyers, Échevin Dippach



Circonscription du Nord
Jim Leweck, Échevin Bourscheid



Clervaux
Paul Bisenius, Conseiller



Consdorf
Bob Ries, Échevin



Contern
Jean-Pierre Di Genova, Conseiller



Diekirch
José Lopes Concalves, Échevin



Differdange
Gérard Hartung, Échevin



Dudelange
Josiane Di Bartolomeo-Ries, Échevine



Echternach
Carole Hartmann, Bourgmestre



Esch-sur-Alzette
Bruno Cavaleiro, Échevin



Ettelbruck
Jairo Delgado, Conseiller



Flaxweiler
Jeff Wagner, Conseiller



Grevenmacher
Liane Felten, Conseiller



Habscht
Nello Zigrand, Conseiller



Hesperange
Jean Theis, Conseiller



Junglinster
Jean Boden, Conseiller



Käerjeng
Frank Pirrotte, Échevin



Kayl
Patrick Donven, Conseiller



Kehlen
Guy Breden, Conseiller



Kopstal
Thierry Schuman, Bourgmestre



Lorentzweiler
Frazer Alexander, Conseiller



Mamer
Marc Feller, Bourgmestre



Mersch
Pierre Prickaerts, Conseiller



Mertert
Jérôme Laurent, Bourgmestre



Mondercange
Marianne Baustert-Berens, Échevine



Mondorf-les-Bains
Steve Reckel, Bourgmestre



Niederanven
Jacques Bauer, Conseiller



Parc Hosingen
Nico Wagener, Conseiller



Pétange
André Martins Dias, Échevin



Rambrouch
Mike Bolmer, Échevin



Remich
Jacques Sitz, Bourgmestre



Roeser
Angelo Lourenço Martins, Conseiller



Rumelange
Elvedin Muhovic, Échevin



Sandweiler
Jörg Thierer, Conseiller



Sanem
Marc Haas, Conseiller



Schengen
Tom Weber, Échevin



Schiffange
Yves Marchi, Conseiller



Schuttrange
Nicolas Welsch, Conseiller



Steinfort
Jasmine Pettinger, Conseiller



Steinsel
Guy Schiltz, Conseiller



Strassen
Paul Klensch, Conseiller



Tandel
John Berlo, Conseiller



Troisvierges
Mario Glod, Conseiller



Vianden
André Dübbers, Conseiller



Walferdange
Alex Donnersbach, Échevin



Weiswampach
Serge Kreutz, Conseiller



Wiltz
Maurice Muller, Conseiller



Wincrange
Sonja Schruppen, Conseiller

Plan de redressement et mise en place d'un Comité de transition

En mars 2023, les résultats des trois rapports d'experts ont été présentés pour évaluer la gestion du personnel, la gestion financière et la satisfaction des clients, entamés au sein du SIGI en juillet 2022. Ils ont fait ressortir une panoplie de mesures d'améliorations, posant les bases d'un plan de redressement d'ici 2028 en vue de stabiliser, de construire et de pérenniser l'institution.

Des mesures d'amélioration vers un plan de redressement sur 6 ans

Le groupe d'accompagnement composé de plusieurs membres du comité et du Bureau, responsable de superviser les analyses des trois rapports, a chargé un expert de définir un plan de redressement pour répondre aux défis identifiés par les trois rapports d'experts, et qui mettra avant tout l'accent sur une réforme des structures de gouvernance internes portant, entre autres, sur le fonctionnement et la composition de la direction, les procédures de recrutement, la formation du personnel et la gestion des ressources humaines.

Comité de transition

Une première étape du plan de redressement en vue de stabiliser, de construire et de pérenniser la performance institutionnelle du SIGI a été franchie en juillet, par la création d'un Comité de transition qui avait pour mission d'assurer le bon suivi des initiatives prioritaires du SIGI et de son plan de redressement et ceci jusqu'à ce que la nouvelle direction soit en place.

Le Comité de transition était composé de 13 membres du SIGI représentant tous les métiers et centres de compétences présents au SIGI et était destiné à la gestion opérationnelle.

Monsieur Philippe Meyers et Monsieur Guy Breden, en tant que membres du Bureau, étaient présents afin d'accompagner ce Comité de transition.

Afin d'assurer la coordination du plan de redressement et la consolidation des trois rapports d'experts sur le climat social et la gestion du personnel, la gestion financière et la prévention des fraudes, ainsi que la gestion relation client et satisfaction client, Pierre Mangers de la société de consulting MANGHINI a eu pour rôle de conseiller et d'accompagner le Comité de transition et le Bureau dans ses missions.

Les missions du Comité de transition

Plus spécifiquement, le Comité de transition a eu pour mission :

1. D'assurer le suivi et la bonne exécution des initiatives prioritaires du SIGI de l'année 2023 :

- Fusions des communes ;
- Peppol - Factures entrantes et sortantes ;
- Pacte Climat et Logement
- Engagements Ministériels (CSA-NOS-Sport) - 2023 ;
- IOT Compteurs d'eau et détection de fuite ;
- Demande de déménagement et certificats à travers l'Union européenne ;
- Changement du nouveau plan comptable - 06/2024 pour le budget 2025 ;
- Adaptations PPF ;
- Avertissements taxés V3 ;
- Envoi fiches de salaires et décompte annuel sur MyGuichet.lu
- Gestion locative.

2. De prendre en compte les nouvelles initiatives du plan de redressement et de proposer une priorisation dans la prise en charge de celles-ci, afin de les faire valider par le Bureau ;

3. D'assurer une cohérence globale des initiatives ;

4. De proposer au Bureau, de manière hebdomadaire, les éléments de suivi en vue de préparer les décisions à prendre ;

5. De faire appliquer les décisions prises par le Bureau relatives à ces sujets.

Engagement des membres du Comité de transition

Les membres du Comité de transition, n'exerçant pas de responsabilité personnelle, se sont régulièrement réunis avec pour objectif principal d'œuvrer à la satisfaction des communes, en facilitant la prise de décision du Bureau et du Comité et d'assurer le suivi de ces décisions par les équipes du SIGI.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les membres du Comité de transition pour leur motivation, leur contribution et leur savoir-faire au service des communes du pays.

La nouvelle direction du SIGI


Le SIGI avait besoin d'une nouvelle équipe de direction. Cette nouvelle direction est dirigée par Sylvain Momin, qui a pris ses fonctions le 1er janvier 2024. Monsieur Momin est une personne expérimentée bénéficiant de la confiance totale des clients et du personnel.

Les offres d'emploi pour les postes de Responsable Ressources Humaines et Responsable de la Communication ont été publiées en mai 2023. Laetitia Raspado, Responsable Ressources

Humaines a pris ses fonctions en décembre 2023, tandis que Licinia Cordeiro, a commencé dans son rôle de Responsable de la Communication au 1er janvier 2024.

Le Comité de transition était composé de 13 membres du SIGI représentant tous les métiers et centres de compétences présents au SIGI et était destiné à la gestion opérationnelle.



The background of the page features a silhouette of two mountaineers on a rocky peak. One climber is positioned higher on the left, leaning forward and holding a rope. The second climber is on the right, reaching up to grasp the rope. The sky behind them is a gradient of warm colors, from orange to yellow, suggesting a sunset or sunrise. The overall mood is one of challenge and achievement.

Nouveaux recrutements pour la Direction

Vers de nouveaux horizons stratégiques

Le SIGI s'est donné les moyens pour mettre en place une procédure objective et impartiale permettant d'attirer et de sélectionner des profils expérimentés pour les fonctions de la Direction. Dans ce contexte, les candidat(e)s ont dû se soumettre à plusieurs épreuves de tests afin de démontrer leurs capacités de leadership dans un environnement du secteur communal. La procédure de recrutement a été fortement supportée par les membres du Bureau qui se sont directement impliqués lors des différents entretiens d'embauche.

Chaque fonction a été définie par des critères de recrutement qui furent testés de manière systématique. Un effort extraordinaire a été réalisé pour prendre en compte la sensibilité du personnel qui s'est manifestée lors de l'enquête du climat social. Le Bureau a défini un plan d'intégration des nouveaux membres de la Direction permettant de se familiariser avec la culture d'entreprise et de connaître le personnel du SIGI.



La technologie est un levier puissant pour améliorer la vie des citoyens.

Sylvain Momin – Attaché à la Direction

Sylvain Momin a pris les rênes du SIGI en tant qu'attaché à la Direction du SIGI dès le 1er janvier 2024.

Avec une carrière de plus de 25 ans en tant que cadre dirigeant dans le domaine des technologies de l'information et de l'innovation, Sylvain Momin a assumé le rôle de Directeur adjoint chez Proximus Luxembourg depuis 2018, avec des responsabilités couvrant notamment les services clients pour le marché d'entreprise luxembourgeois ainsi que la transformation digitale.



Les membres de notre personnel sont nos meilleurs ambassadeurs.

Laetitia Raspado – Responsable des Ressources Humaines

Gestionnaire RH au niveau de l'ADEM (Agence pour le Développement de l'Emploi) depuis 2020, Laetitia Raspado, a débuté sa carrière comme consultante Ressources Humaines (RH) et a rejoint le SIGI en tant que Responsable des Ressources Humaines (RRH) début décembre 2023.

Laetitia Raspado dispose d'une grande expérience des processus relatifs aux ressources humaines : le recrutement, l'accueil, c'est-à-dire l'« onboarding » de nouveaux employé(e)s, l'organisation de formations internes et externes, la mobilité interne et l'application du droit du travail.



Être à l'écoute est le préalable à toute communication impactante.

Licia Cordeiro – Responsable de la Communication

En poste en tant que « Creative Studio Leader » chez Deloitte jusqu'à fin décembre 2023, Licia Cordeiro a rejoint le SIGI en tant que Responsable de la Communication au 1er janvier 2024.

Licia Cordeiro possède une expérience professionnelle sans précédent de 19 ans dans le domaine de la communication. Dotée d'un sens aigu de l'organisation, Licia dispose de compétences techniques à la pointe au niveau de la communication digitale. Elle est passionnée par la communication et sa motivation personnelle est d'avoir un réel impact en s'engageant activement au sein du SIGI pour servir les intérêts des communes et de ses concitoyens.



INTERVIEW AVEC LAETITIA RASPADO_



Laetitia Raspado
Responsable Ressources Humaines

Les membres de notre personnel sont nos meilleurs ambassadeurs

“ J’ai remarqué une forte culture de collaboration entre les équipes, renforcée par leur engagement envers le SIGI. ”

Quelles ont été vos premières impressions du SIGI et de son environnement culturel depuis votre arrivée ?

Laetitia Raspado : J'ai reçu un accueil très chaleureux en rejoignant le SIGI. Mon intégration s'est déroulée juste avant la période de Noël, et j'ai immédiatement ressenti une atmosphère positive au sein de l'équipe.

En discutant avec mes collègues, j'ai réalisé que l'année avait été difficile pour eux et qu'ils étaient en attente de changements au niveau du management et de la stratégie afin de définir clairement leurs objectifs de travail. De plus, j'ai remarqué une forte culture de collaboration entre les équipes, renforcée par leur résilience et leur engagement envers le SIGI.

Quelles sont vos priorités à court et à long terme en tant que Responsable des Ressources Humaines ?

Laetitia Raspado : Comme il n'y a eu personne à mon poste pendant de longs mois, mes priorités à court terme sont de rétablir une structure et de mettre en place des outils de bases comme une description de fonction ou encore mettre en place des formations appropriées.

Pour ce qui est du long terme, je vise à favoriser un dialogue sain entre les équipes et à cultiver une relation de confiance avec l'entreprise.

Actuellement, nous posons les fondations et j'espère que cela portera ses fruits dans les mois à venir. La Direction entretient une communication quotidienne afin de parcourir ensemble tous les

sujets à traiter et nous échangeons régulièrement avec la Délégation du personnel afin d'assurer la transparence des discussions.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail de Responsable des Ressources Humaines ?

Laetitia Raspado : Ce qui me passionne dans mon rôle de Responsable des Ressources Humaines, c'est la concrétisation de projets et la résolution de problèmes.

Dans mon administration précédente, par exemple, j'ai eu l'occasion de concevoir des programmes d'« onboarding » visant à améliorer l'accueil des nouveaux arrivants. Mon travail ne se résume pas à des solutions théoriques toutes faites, car chaque individu est unique, et chaque situation requiert une adaptation spécifique.

« J'applique au quotidien, une valeur qui est fondamentale pour moi « Leading by example ». »

C'est cette diversité qui rend mon travail captivant, car je suis constamment appelée à personnaliser mes approches pour répondre aux besoins variés des personnes et des circonstances. J'aime beaucoup construire un dialogue social avec le personnel et m'adapter aux situations qui sont très diverses

dans mon métier. En fin de compte, c'est l'opportunité d'avoir un impact positif sur la vie professionnelle des employés qui me motive profondément.

Comment envisagez-vous de favoriser une culture d'entreprise positive et inclusive au sein de l'organisation ?

Laetitia Raspado : J'applique au quotidien, une valeur qui est fondamentale pour moi « Leading by example ».

Nous essayons par le dialogue et notre engagement d'instruire cette culture d'entreprise inclusive, autant pour le personnel existant que lors des recrutements d'embauche.

En second lieu, la formation continuera de jouer un rôle essentiel au sein d'une entreprise informatique, permettant à nos collaborateurs de se sentir stimulés et, par conséquent, d'améliorer leur satisfaction au sein du SIGI.

Un « fun fact » sur vous ?

Laetitia Raspado : Je suis très curieuse de nature et, dans mon passé, je me suis intéressée à l'informatique. J'ai effectivement commencé à apprendre du HTML dans des applications pour enfants.

Je ne suis pas devenue codeuse experte mais ma carrière m'a tout de même amenée à travailler pour une administration de gestion informatique.

Projets



E-facturation / Peppol

La clé du succès de la gestion des factures électroniques

À présent, il est bien établi que dans le cadre d'un marché public ou d'un contrat de concession, tous les opérateurs économiques doivent, sauf exception, émettre et transmettre leurs factures comme des factures électroniques conformes. Le SIGI a étroitement collaboré avec le ministère de la Digitalisation pour transposer la directive européenne sur la facturation électronique au niveau national.

Aujourd'hui, un an et demi après l'entrée en vigueur de la loi, le SIGI est le HUB et l'Accès Point Peppol central du secteur communal.

Le nouveau Bureau du SIGI avait rapidement reconnu l'importance stratégique de la facturation digitale et mis en place une équipe dédiée avec les ressources nécessaires pour servir les communes. En effectuant un recensement minutieux des besoins sur le terrain, la décision a été prise de sortir des sentiers battus, abandonnant la philosophie de SIGINOVA pour créer une application spécialement conçue pour répondre aux exigences pratiques de la facturation numérique, le Peppol B2G.

Depuis mi-décembre, une 2e version de la solution informatique ACHAT « Peppol B2G V2.0.0 » est désormais disponible.

Les améliorations se manifestent sous forme d'une interface plus intuitive, avec une profusion d'informations à l'écran et des fonctionnalités optimisées, réduisant considérablement le temps nécessaire au traitement d'une facture.

Les retours issus des rapports d'analyse externes ont été méticuleusement intégrés dans cette version 2.0.0, offrant désormais une expérience utilisateur enrichie. Les améliorations se manifestent sous forme d'une interface plus intuitive, avec une profusion

d'informations à l'écran et des fonctionnalités optimisées, réduisant considérablement le temps nécessaire au traitement d'une facture.

La refonte complète de l'aspect visuel des écrans témoigne également de l'engagement du SIGI à fournir une solution à la fois performante et agréable à utiliser. Les utilisateurs ont exprimé leur satisfaction face à cette évolution, soulignant la rapidité et la facilité avec lesquelles ils peuvent désormais traiter les factures électroniques.

L'aventure ne fait que commencer ! Forts de vos retours positifs, le SIGI est déterminé à poursuivre ses efforts pour maintenir et améliorer encore davantage Peppol B2G V2, le but étant de faire évoluer la solution, en mettant l'accent sur la simplification et de l'efficacité de la gestion des factures électroniques.



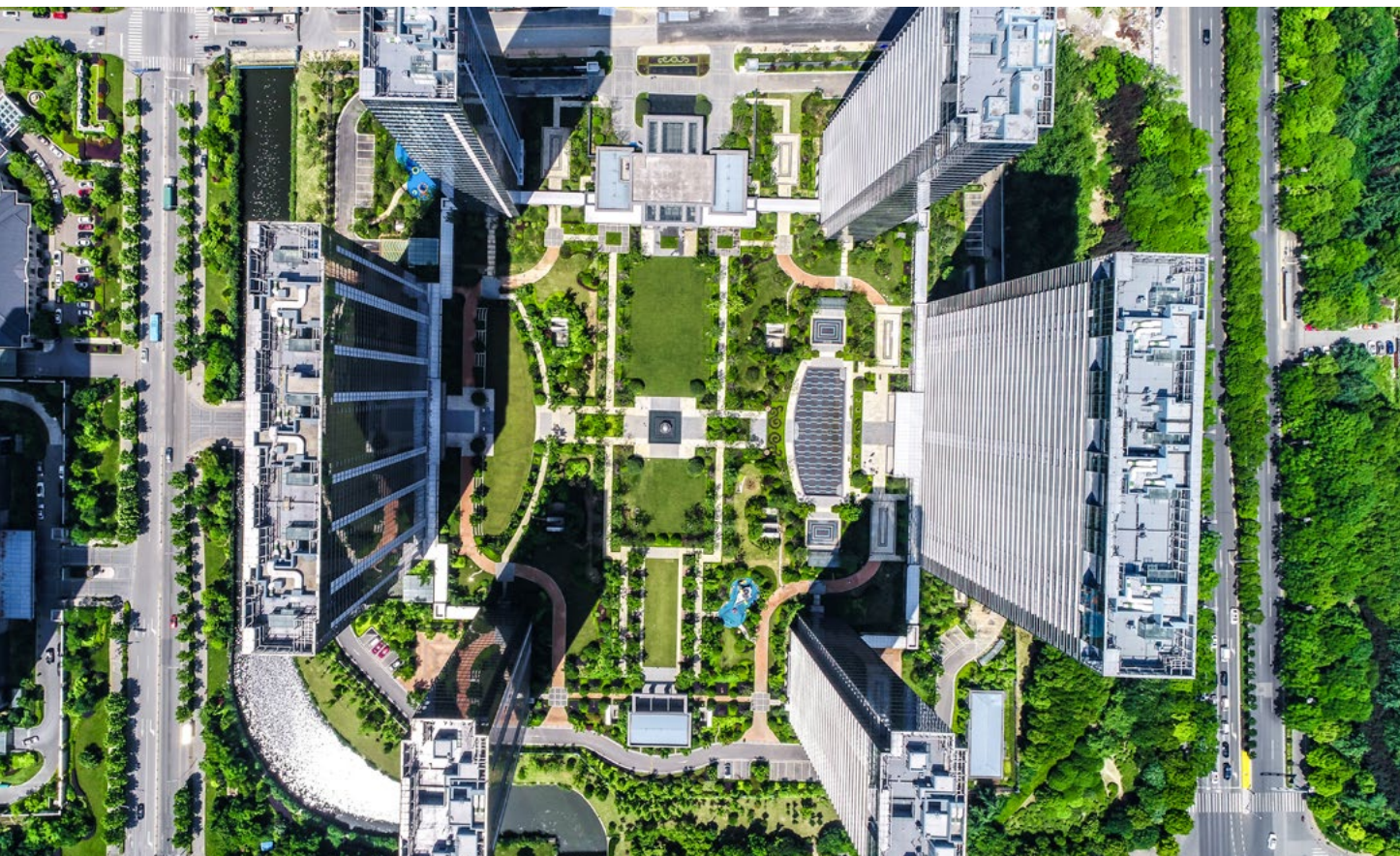
TÉMOIGNAGE CLIENT_

VIVIANE BRAQUET

Service facturation de la Commune de Clervaux



“ Nous avons jusqu’ici travaillé avec la 1^{re} version. Les services de notre commune sont répartis sur 3 sites : le secrétariat et le service population se trouvent à Clervaux, l’atelier est à Marnach et le service technique et la recette sont à Heinerscheid. Dans ce contexte, la facturation électronique facilite évidemment grandement la gestion du budget ou la gestion de l’achat, surtout maintenant que nous comptons 6 200 citoyens. Le service de la facturation est une « one-woman-show » dans notre commune. Je gère tout le processus dès l’entrée de la facture. Malgré le fait que Peppol me demandait beaucoup de travail au début, l’application du SIGI facilite tout le processus. En outre, la version 2 présente de multiples avantages, tels que la possibilité de cocher des articles, la sauvegarde des entrées ou encore le fait de pouvoir imprimer recto-verso. ”



Gestion locative

Un nouveau chapitre dans la gestion immobilière

Qu'il s'agisse de la gestion d'un logement abordable, d'un commerce, d'un parking ou d'un bureau, le nouveau programme « Gestion locative » facilite la vie des responsables communaux.

Suite à la sollicitation de plusieurs communes, le SIGI a entrepris une étude en 2022 pour évaluer l'opportunité de développer un produit axé sur la gestion des locataires au sein des communes luxembourgeoises. Une enquête auprès des communes membres a donc été menée pour déterminer dans quelle mesure les besoins initiaux étaient partagés par toutes. En fin de compte, les résultats de cette enquête ont révélé un besoin généralisé pour l'utilité d'un tel service.

Au début de l'année, le projet pilote du programme « Gestion Locative » a été officiellement lancé avec la participation active de sept communes, à savoir Esch-sur-Alzette, Ettelbruck, Diekirch, Flaxweiler, Mondorf-les-Bains, Sanem et Schengen. Un groupe de travail dynamique, composé d'une équipe projet et de communes pilotes, s'est donc mobilisé pour contribuer de manière significative à la création du produit « Gestion locative ». L'objectif était de garantir une gestion aisée, professionnelle et efficace, en s'assurant que toutes les étapes essentielles étaient soigneusement intégrées.

Le programme développé permet aux communes de gérer de manière centralisée leur parc de biens à louer, y compris les logements (sociaux ou non), les commerces, les parkings et les terrains. Il prend en charge la gestion du registre des biens et le service des contrats, et permet ainsi un suivi précis de l'activité des biens sous la responsabilité des communes. Composé de deux produits distincts, le registre des biens est synchronisé avec le registre des immeubles GESCOM des communes, et le service des contrats avec les tiers GESCOM.

Les retours d'expérience des communes déjà utilisatrices permettront d'ajuster rapidement le projet en fonction des besoins spécifiques, des différents types de biens (logements abordables, gestion de terrains, etc.) et des évolutions réglementaires en vigueur.

N'hésitez pas à contacter l'équipe en charge de la Gestion locative pour obtenir une présentation détaillée du nouveau programme !



Équipe Gestion locative SIGI (de gauche à droite) : Hugo Da Cruz Carvalho – Expert métier Aménagement du territoire, **Bénédicte Lobel** – Lead Métier Aménagement du territoire, Bruno Vieira – Expert métier Aménagement du territoire, Manon Szura – Expert métier Aménagement du territoire, Gwendoline Grimont – Business Analyste Aménagement du territoire, Maxim Lagutkin – Analyste Fonctionnel / Scripteur Aménagement du territoire.

“ **Le projet pilote du programme Gestion locative a été lancé en début d'année avec la participation de sept communes, visant à fournir une solution de gestion centralisée et professionnelle des biens municipaux à louer.** ”
Bénédicte Lobel

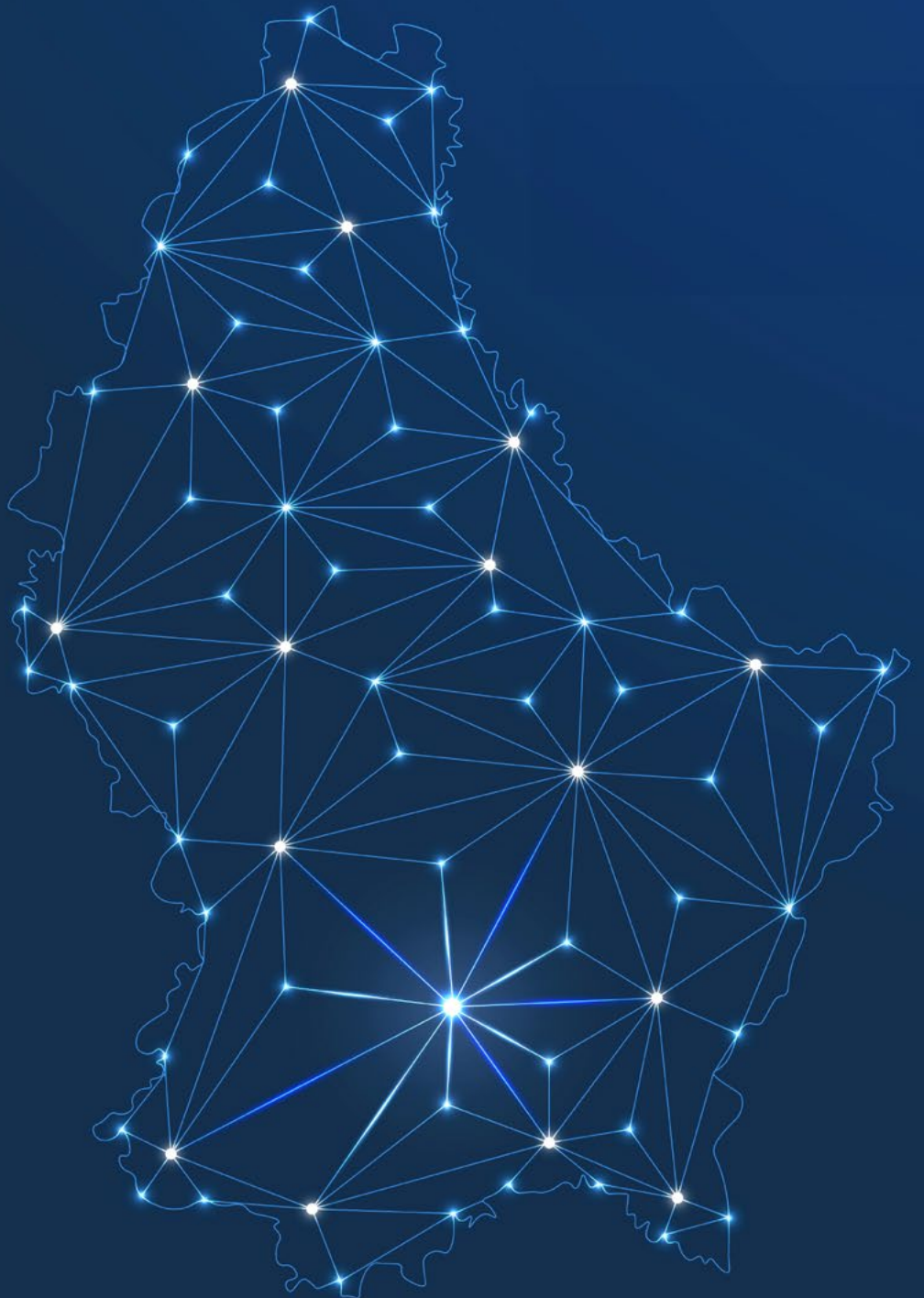
99 COMMUNES MEMBRES_

Fusions communales 2023

Deux fusions de communes effectives depuis le 1^{er} septembre 2023 : **Groussbus-Wal & Bous-Waldbredimus**

C'est un chiffre qui interpelle. Depuis le 1^{er} septembre 2023, le Luxembourg ne compte plus que 100 communes, une première depuis 1840 !

Les communes de Groussbus et Wal ont fusionné en une nouvelle commune dont la dénomination est « Groussbus-Wal », et les communes de Bous et Waldbredimus portent dorénavant la dénomination « Bous-Waldbredimus », ce qui ramène le chiffre des communes membres du SIGI à 99.



Historique des fusions



Commune de Groussbus-Wal



Marc Pletschette
Secrétaire communal
de Groussbus-Wal

“ Dès les premières étapes, le SIGI nous a accompagnés tant dans l’analyse des forces et faiblesses que dans l’analyse financière, et plus tard, dans l’harmonisation des programmes informatiques. ”

1. Pourquoi la Commune de Groussbus a-t-elle fusionné avec Wal ?

Marc Pletschette : Historiquement, l’impulsion initiale émanait de l’ancien ministre de l’Intérieur Dan Kersch qui, dès 2018, préconisait la fusion notamment des plus petites communes. Après échange, les deux communes se sont résolues à franchir le pas. Une analyse des forces et faiblesses de cette fusion ainsi qu’une évaluation financière ont été réalisées, accompagnées de consultations publiques. Ces dernières se déroulaient pendant la période de la pandémie de COVID-19, ce qui a ajouté une complexité supplémentaire au processus. Finalement, le 1er septembre, la fusion a été officiellement mise en œuvre.

2. Comment s’est passée la fusion ?

Marc Pletschette : Nous représentons deux des plus petites communes du pays, totalisant actuellement seulement 2300 habitants. Cette statistique nous place comme la quatrième plus grande commune du canton de Redange. La gestion du budget, l’organisation des services, et la communication avec les citoyens exigent un investissement considérable en temps. L’impact de la fusion se fait ressentir différemment chez nos

concitoyens, certains l’embrassant dès le premier jour, tandis que d’autres ont besoin d’un temps d’adaptation à cette nouvelle réalité. Le 1er septembre a véritablement marqué pour nous le début d’une nouvelle ère communale.

3. La continuité de vos services a-t-elle été assurée pendant la fusion ?

Marc Pletschette : Dès les premières étapes, le SIGI nous a accompagnés tant dans l’analyse des forces et faiblesses que dans l’analyse financière, et plus tard dans l’harmonisation des programmes informatiques. Au cours des prochaines années, le conseil communal et le collège échevinal devront concrétiser la fusion, non seulement sur le plan matériel, mais surtout dans les esprits. Le véritable succès de la fusion émergera lorsque tous les habitants ne pourront plus envisager leur commune autrement, et s’ils diront : « Dat war derwäert, och wann et vill Aarbescht kascht huet » (« Cela valait la peine, même si cela a coûté beaucoup de travail »). Il est impératif de rallier les résidents à cette nouvelle entité communale. En ce sens, nous prévoyons d’organiser une grande fête pour marquer le premier anniversaire de la fusion en septembre 2024.

3 QUESTIONS À BERNARD HEINESCH

Commune de Bous-Waldbredimus



1. Quelle était la raison principale de la fusion entre Bous et Waldbredimus?

Bernard Heinesch : À la suite des élections de 2018, la volonté de fusionner était partagée des deux côtés. Après une évaluation du conseil communal, le collège échevinal a sollicité l'aide d'une société de consulting pour mener une analyse des forces et faiblesses exhaustive.

Le résultat de l'analyse a confirmé les opportunités pour les deux anciennes communes de s'unir dans une nouvelle entité plus importante. Le projet de fusion a été présenté en octobre 2021 aux habitants. Le référendum s'est tenu le 1er avril 2022 avec 56% des citoyens de Bous et 75% des citoyens de Waldbredimus votant « oui » à la fusion.

Sans l'accord des habitants de notre commune, le projet aurait été dénué de sens. Depuis le 1er septembre, la fusion est effective.

2. La fusion a-t-elle été souple et fluide?

Bernard Heinesch : Dès le début, le SIGI était impliqué, ayant déjà guidé d'autres fusions auparavant. À partir du 1er juin 2023, les données des

deux communes ont été fusionnées, une tâche qui aurait été impossible à réaliser sans leur assistance. Tout était opérationnel dès le 4 septembre. Un aspect significatif de cette transition a été l'élimination des doublons dans les fichiers des anciennes communes, que ce soit au niveau de la population ou au niveau clients et fournisseurs. Le fait que la fusion n'ait pas eu lieu un premier janvier, mais au milieu d'un exercice comptable a été particulièrement contraignant. Il en était de même pour l'organisation des élections législatives en octobre 2023.

3. Est-ce que vous êtes satisfait de la fusion ?

Bernard Heinesch : Les décideurs politiques avaient exprimé le souhait de fusionner et pour l'administration, il paraît clair qu'une équipe plus large saura répondre plus facilement aux exigences qu'une administration est supposée de gérer. Or, actuellement, nous sommes confrontés à une charge de travail considérable. Dans de nombreux domaines, nous repartons de zéro. L'ajustement de toutes les taxes est nécessaire. De plus, nous ne sommes pas tous situés au même endroit. Le personnel communal se

“ Un aspect significatif de cette transition a été l'élimination des doublons dans les fichiers des anciennes communes, que ce soit au niveau de la population ou au niveau clients et fournisseurs. ”

trouve actuellement réparti entre deux lieux : le secrétariat et le bureau de la population sont hébergés dans la mairie à Bous, tandis que le service technique et l'atelier communal sont localisés à Trintange. Cette situation complexifie indubitablement la communication. Comme l'ensemble de mes collaborateurs, j'attends avec impatience la construction d'une nouvelle mairie à Waldbredimus, projet qui est actuellement en phase de planification.

Commission micro-informatique



Mike Braconnier
Président de la Commission
micro-informatique

“ Ma motivation est de faire avancer les choses et d’interconnecter les différents départements communaux via le SIGI. ”

Pourquoi vous êtes-vous engagé dans la Commission micro-informatique ?

Mike Braconnier : Roeser est l’une des communes fondatrices du SIGI. Depuis mars, notre commune s’est dotée d’un service informatique, et il n’était que logique pour nous de participer aux activités de cette nouvelle commission. En tant que professionnel du domaine, ayant suivi une des premières formations informatiques enseignées au Lycée des Arts et Métiers, mon expérience professionnelle constitue certainement un atout pour ma participation à cette commission. Ma motivation est de faire avancer les choses et d’interconnecter les différents départements communaux via le SIGI.

Comment s’est déroulée la prise de contact avec le SIGI ?

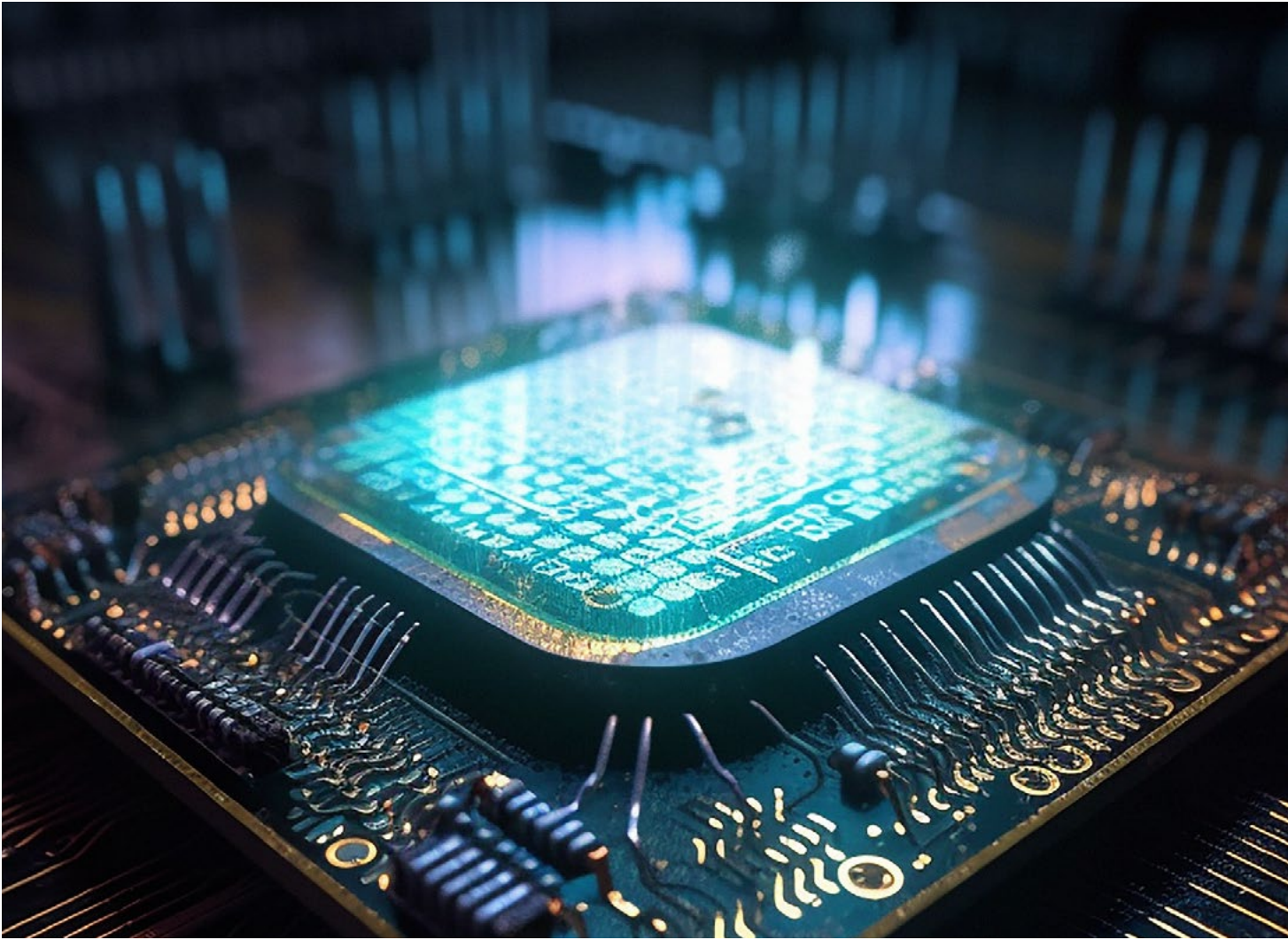
Mike Braconnier : Mon parcours professionnel m’a mené de la Ville de Luxembourg à une commune membre du SIGI. Lorsque j’ai postulé à un poste de technicien en informatique auprès du SIGI, j’ai recroisé Yves Wengler qui, à l’époque, avait été mon professeur au Lycée des Arts et Métiers. C’est au cours de mes préparations pour cet entretien

d’embauche, que j’ai fait connaissance pour la première fois avec le SIGI.

J’étais au courant des rumeurs et des préoccupations entourant le SIGI. En ce qui concerne les discussions auxquelles j’ai pu assister et les aides que j’ai reçues jusqu’à présent, mes interactions ont toujours été positives. Ce qui est évident, c’est que des applications telles que Peppol, les réunions relatives à la comptabilité ou celles de la Commission micro-informatique devraient être développées et promues afin que toutes les communes puissent en profiter.

Quels sont les trois grands piliers sur lesquels le syndicat devra construire à l’avenir ?

Mike Braconnier : Le rôle du SIGI est comparable à celui du CTIE pour l’État. Avec son poids, en tant que représentant de toutes les communes, le SIGI doit négocier **en premier lieu**, les contrats avec les grandes entreprises, comme par exemple Microsoft, non seulement pour obtenir le meilleur prix sur le « software », mais aussi sur la « hardware », voire les services « cloud ». C’est une partie très importante de sa mission.



Deuxièmement, le SIGI doit continuer le développement des applications répondant au besoin des communes, comme celle du Peppol – Factures entrantes – B2G. Selon moi, c'est la bonne voie.

Troisièmement, lors de la transition des communes vers Office 365, le SIGI devrait proposer aux communes une hotline niveau 1 et éventuellement au niveau 2, ainsi que des formations en interne dispensées au sein des communes et sur le site du SIGI. Ceci correspondrait efficacement aux besoins des communes.

Ce sont trois points essentiels qui sont faciles à mettre en œuvre et les résultats seront rapidement visibles.

Comment fonctionne la collaboration au sein de la Commission micro-informatique ?

Mike Braconnier : Nous avons eu deux sessions de brainstorming en 2023. Notre méthode de collaboration est en cours d'élaboration, étant donné que les besoins diffèrent entre les petites, moyennes et grandes communes, et l'offre doit convenir à toutes. Actuellement, nos réunions officielles ont lieu une fois par mois.

Parallèlement, nous maintenons des échanges informels via visioconférence, courriels et chat, ce qui s'avère extrêmement bénéfique pour l'ensemble des membres de la Commission micro-informatique.

Le SIGI doit continuer le développement des applications répondant au besoin des communes, comme celle du Peppol – Factures entrantes – B2G. Selon moi, c'est la bonne voie.

Directive NIS2*

Vers une cyber-sécurité renforcée

La dynamique géopolitique actuelle, marquée par le conflit en Ukraine et les tensions au Moyen-Orient, étend le champ des discussions sur la sécurité au-delà de la seule défense militaire, englobant également des préoccupations cruciales en matière de cybersécurité. Cette évolution dans le paysage géopolitique européen confère une importance et une priorité exceptionnelles à la question de la sécurité numérique.



La responsabilité de la transposition de la Directive NIS2 (Network and Information Security Directive) en droit national incombe au Haut-Commissariat à la Protection Nationale, mettant en évidence son caractère d'une importance cruciale au niveau national. La Directive NIS2 est le pendant du règlement DORA (Digital Operational Resilience Act) pour les professionnels du secteur financier. Elle a pour objectif d'améliorer la gestion du risque lié aux fournisseurs de TIC, incluant les services tiers de cloud. La Directive englobe également tous les sous-traitants des fournisseurs TIC en vue de renforcer la cyberrésilience au niveau européen suite à la multiplication incontrôlée des incidents cyber depuis 2020.

En incluant tous les sous-traitants des fournisseurs de services numériques et les opérateurs d'infrastructures critiques, la Directive NIS2 a également des implications importantes pour les communes et les autorités locales. C'est la raison pour laquelle le SIGI a participé, mercredi 6 décembre, à une réunion d'information concernant la cybersécurité et la Directive NIS2 au sein de l'Institut de Régulation Luxembourgeois.

Le SIGI, en tant qu'entité essentielle selon un mécanisme de proportionnalité en fonction du niveau de criticité, fait désormais partie des infrastructures critiques du pays. Cette responsabilité accrue exige une approche renforcée et sophistiquée en matière de sécurité de l'information.

NIS2 – « Nice to know »

Voici quelques points clés à savoir de la Directive NIS2, qui constitue une mise à jour de la directive précédente NIS1.

1. Élargissement du champ

d'application : La Directive couvre un éventail plus large d'acteurs, notamment les fournisseurs de services numériques essentiels (SNE) et les plateformes en ligne, en plus des opérateurs de services essentiels (OSE) déjà inclus dans NIS1.

2. Exigences renforcées pour les acteurs concernés

Les ESN et les plateformes en ligne doivent prendre des mesures pour garantir la sécurité de leurs réseaux et systèmes d'information, et notifier les incidents de sécurité majeurs aux autorités compétentes.

3. Coopération renforcée entre les États membres

La Directive encourage la coopération et l'échange d'informations entre les États membres pour mieux faire face aux menaces transfrontalières et aux incidents de cybersécurité.

4. Gouvernance et supervision

Les États membres doivent désigner des autorités compétentes pour surveiller la conformité des acteurs concernés et assurer la mise en œuvre efficace de la Directive au niveau national.

5. Mesures de sécurité et gestion des incidents

Les acteurs concernés sont tenus de mettre en place des mesures de sécurité appropriées et des mécanismes de gestion des incidents pour prévenir et répondre aux attaques et aux failles de sécurité.

6. Sanctions : Des sanctions peuvent être imposées aux acteurs non conformes, encourageant ainsi le respect des normes de cybersécurité établies par la Directive.

La Directive NIS2 vise à renforcer la résilience et la sécurité des infrastructures numériques cruciales pour les services essentiels et la société dans son ensemble, tout en favorisant une meilleure coordination entre les pays membres de l'UE pour répondre aux défis croissants en matière de cybersécurité.

Le SIGI, une infrastructure critique de la sécurité du pays.

Affaire à suivre

Soucieux d'offrir aux communes membres des services professionnels sécurisés, le SIGI, sur base de son expérience de certification ISO27001, renforcera sa gouvernance et ses activités liées à la sécurité afin de protéger au mieux le patrimoine communal et répondre à cette nouvelle Directive.

Nous évoluons actuellement dans un nouveau contexte européen où la stabilité en matière de sécurité peut rapidement devenir critique, une évolution que le SIGI suit de près.

02

Les Centres de compétences du SIGI









JOHNY NEVOA
Lead Métier



Ensemble, ces réalisations témoignent de notre engagement continu envers l'innovation, l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des besoins du secteur communal.

170 Entités déployées pour B2G – PEPPOL

+/-270 000

Factures traitées au deuxième semestre

Achats / Dépenses

“ Au sein d'une période de conjoncture économique défavorable, il devient essentiel pour nos communes membres de maîtriser efficacement leurs dépenses. Dans ce contexte, une gestion budgétaire rigoureuse s'avère cruciale pour assurer la stabilité financière et le bien-être des citoyens au sein de la commune. ”

Le centre de compétences Achats / Dépenses est composé de trois personnes (un expert métier, un analyst et un lead). L'année 2023 a été une période dynamique et significative pour l'équipe. Notre engagement envers l'efficacité opérationnelle et la modernisation des processus d'achats a été souligné par plusieurs jalons significatifs.

Transition réussie vers la facturation électronique dans le secteur communal

L'héritage de l'année précédente s'est concrétisé par une mise en application réussie de la loi modifiée du 16 mai 2019 sur la facturation électronique dans les marchés publics. La transition des factures papier traditionnelles vers des factures électroniques au format XML a été menée avec succès, marquant notre engagement envers des pratiques modernes et écoresponsables.

Avancées dans les Achats B2G - PEPPOL

Nous sommes fiers d'annoncer des progrès considérables dans notre application Achats B2G - PEPPOL. La mise en œuvre réussie de la version 2.0 de notre application représente un jalon majeur, démontrant notre engagement envers l'innovation et l'excellence opérationnelle.

Nouvelle interface utilisateur et présentations nationales

Notre engagement envers l'innovation s'est également manifesté par la mise en place d'une nouvelle interface utilisateur pour l'application B2G et le traitement des factures électroniques. Ces nouveautés ont été présentées à travers le pays, suscitant un vif intérêt de nos clients et les retours ont été très positifs. En collaboration avec E-facturation, nous avons instauré une hotline nationale où le SIGI est l'interlocuteur principal pour le secteur communal, offrant une assistance précieuse en cas de problèmes liés à l'envoi des factures électroniques pour les opérateurs économiques.

Gestion des projets et devis

Nous avons consacré une attention particulière à la gestion des projets et devis. Nous avons réussi à répondre aux demandes complexes du secteur communal, démontrant notre capacité à évoluer et à nous adapter aux besoins changeants.

SAPS – Simplification Administrative de la Procédure de Subventionnement du ministère des Sports

Après une collaboration étroite durant les dix dernières années, le ministère des Sports nous a accordé à nouveau sa confiance en concluant un nouveau contrat quinquennal pour l'évaluation de l'application SAPS.

Aménagement du Territoire et des Offices sociaux

“ À travers nos solutions digitales et nos formations, nous avons renforcé l'efficacité des collectivités locales dans la gestion du patrimoine et des services sociaux. ”

Le centre de compétences Aménagement du Territoire et Offices Sociaux est composé de six personnes (trois experts métiers, deux analystes et un lead) permettant de fournir 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.

Gestion locative

L'année 2023 a été rythmée par le lancement du projet Gestion locative qui a permis de construire avec l'ensemble des sept communes pilotes, deux nouveaux produits : le registre des biens locatifs et le service des contrats disponibles depuis octobre 2023. Le projet Gestion locative regroupe un ensemble d'étapes permettant aux communes de gérer leur parc de biens à louer, le contrat de location et les locataires, gérer les documents, visualiser et suivre l'activité des biens dont il a la charge. Le projet concerne les logements (sociaux ou non), commerces, parkings, terrains.¹

Agent M

L'équipe a également travaillé sur une nouvelle version de l'application « Agent M », utilisée par tous les agents municipaux gardes champêtres des communes membres du SIGI.²

Formations

En 2023, le centre de compétences a mis un axe fort sur les formations utilisateurs de nos produits actuels : une quinzaine de formations aux offices sociaux (plus de cent assistants sociaux formés à notre outil de gestion des dossiers sociaux « NOS »), les agents municipaux après la sortie de la nouvelle version Agent M, des formations à nos produits GESCOM comme Cimetières, Interventions ou encore Registre des Immeubles.

BÉNÉDICTE LOBEL
Lead Métier



15 Entités déployées pour la Gestion locative

50 Entités déployées pour l'Agent M

2 Nouveaux projets dans la Gestion locative

15 Formations aux Offices sociaux

¹ https://news.sigi.lu/gestion-locative/?utm_source=mailpoet&utm_medium=email&utm_campaign=sigi-insights-117

² <https://news.sigi.lu/en-bref-2/>

COLETTE WEITEN Lead Métier



1 224 Tickets comptabilité
et gouvernance

195 Nombre d'entités
concernées

14 Visites sur site
ou au Sigi

23 Formations
(en présentiels
ou en webinaire)

Comptabilité

“ Nous avons veillé à maintenir la continuité du service aux clients afin d'assurer la stabilité de l'ensemble des opérations comptables, tout en gérant les dossiers de manière optimale. ”

Le centre de compétence Comptabilité est composé de cinq personnes et se charge du support avancé de la comptabilité de toutes les communes, syndicats, hospices civils et offices sociaux pour les comptabilités camérales et générales. La clientèle cible s'étend des secrétaires aux receveurs, en passant par les services financiers et techniques.

Dans ce cadre, il couvre les domaines suivants : budget, mandatement, titre, clôture, opérations comptables et financières, ESF (Etat détaillé de la Situation Financière) et PPF (Plan Pluriannuel Financier).

En collaboration avec le ministère des Affaires Intérieures, le centre de compétence est chargé de mettre en œuvre les règles régissant le secteur communal au sein des programmes. L'équipe veille à former tous les utilisateurs sur les programmes, qu'il s'agisse de nouveaux arrivants ou de formations continues.

Les moments forts de l'année

- 2 nouvelles communes BOUS-WALDBREDIMUS et GROUSSBUS-WAL qui résultent de fusion au 1er septembre 2023 ;
- Amélioration et déploiement en production du programme « Caution » utilisé avec accompagnement et documentation ;
- Changement de comptabilité camérale vers générale pour le Zare ;
- Cokpit : contrôle et validation des accès pour chaque commune ;
- Lancement du projet : immobilisation dans un développement classique.

Les projets prioritaires de nos clients :

- Décision de faire du développement et de la maintenance sur les applications existantes (lots d'encaissement Payconiq, etc.) ;
- Environnement pour Ettelbrück : budget 2024 avec le nouveau plan comptable provisoire ;
- Nouvelles formations pour les Offices sociaux :
 - Endettement et Gestion budgétaire volontaires en GESCOM ;
 - Introduction pour le service administratif OS (nouveau personnel).

Développement durable

“ La digitalisation et l'échange de données entre administrations étaient nos préoccupations en 2023 dans tous les projets. ”

Le centre de Développement durable est composée de quatre personnes impliquées dans la gestion de projet, le test, le déploiement, les formations et le support.

En 2023, les activités de l'équipe se sont inscrites dans la continuité du développement des divers pactes et de l'évolution de l'application Gestion de compteurs d'eau IoT.

Pacte Climat

L'application a été retravaillée pour fournir une meilleure lisibilité des données et fournir une saisie simplifiée des indicateurs pour la « Klima-Agence ». A la fin de l'année, l'échange des données de consommation et de production d'énergie entre « Creos » et les communes a pu être mis en place et ceci constitue un grand pas vers la digitalisation.

Pacte Logement

Dans le cadre du Pacte Logement, nous avons travaillé sur la mise à disposition du service projet logement qui permet la saisie des projets et l'envoi de la demande de validation ainsi que les données y relatives au ministère du Logement. De cette manière, aucun échange de documents en papier est nécessaire. Vers la fin de l'année nous avons travaillé sur la mise à disposition des activités pour créer le bilan annuel de la phase de la mise en œuvre du Plan d'Action Logement (PAL). Différentes améliorations sur les activités existantes ont aussi été exécutées.

Pacte Nature

Dans le cadre du Pacte Nature, des adaptations mineures ont été apportées pour faciliter la saisie des indications du catalogue des mesures.

Gestion de compteurs d'eau IoT

Nous avons poursuivi nos efforts concernant les compteurs d'eau intelligents en mettant en place un algorithme pour détecter les consommations anormales à partir des données horaires remontées automatiquement. De plus, nous avons actualisé le design. Divers types de compteurs d'eau intelligents ont été intégrés dans notre système de facturation. De surcroît, le SIGI a participé à un webinaire organisé par l'Administration de la gestion de l'eau pour informer sur les avancées du « smart metering » dans le domaine de l'eau.

MARC BECKER
Lead Métier



100 Pactes
Climat

98 Pactes
Logement

86 Pactes
Nature

PAUL SCHMIT
Lead Métier



Office des citoyens et Chèques Service Accueil

“ Le défi de la super année électorale. ”

L'équipe de l'Office des Citoyens et Chèques Service Accueil est composée de huit personnes qui gèrent le domaine de la Population et du Chèque Service Accueil (CSA).

Chèque Service Accueil (CSA)

Le CSA englobe toutes les fonctionnalités nécessaires à la création et au renouvellement des contrats d'adhésion par les communes. L'équipe répond de manière exhaustive à tous les besoins des structures d'accueil en matière de gestion des présences, incluant le calcul précis ainsi que la génération des décomptes et factures mensuelles à l'attention des parents.

Bureau de la Population

Le domaine de la population comprend la gestion des ménages, des personnes, l'échange des données avec le Registre National des Personnes Physiques (RNPP), l'organisation des élections, ainsi que les fusions des communes. Elle comporte aussi la gestion du service de l'enseignement, la déclaration des chiens et tout ce qui relève de la compétence de l'État Civil (gestion des naissances, partenariats, mariages, divorces et décès).

Les moments forts de l'année

- La réforme Assistant Parentaux (AP), initiée par le ministère de l'Éducation a entraîné un ajustement important de leur rémunération. Une telle adaptation du système de facturation est toujours délicate et nécessite une très grande discipline surtout pour les testeurs.
- La fusion des deux groupes de communes qui a eu lieu pendant la phase d'organisation des élections législatives.
- L'accompagnement des communes à l'organisation des élections communales et législatives.
- En collaboration avec le CTIE et du ministère à la Digitalisation, la première phase de la SDGR (Single Digital Gateway Régulation) de l'UE a été réalisée sous forme de la nouvelle application « Démarche MyGuichet ». Les deux nouvelles démarches (demande d'un justificatif de naissance et la demande de déménagement) ont été introduites. Pour permettre une meilleure gestion et un meilleur suivi, toutes les démarches en provenance du MyGuichet.lu ont été regroupées dans une seule application.

99 Nombre d'entités déployées

2 Fusions de communes

5 Élections (législatives, communales et complémentaires)

7 Formations CSA³

27 Réunions (Ministères, CTIE et MyGuichet)

1 Nouvelle application

³ Organisées par le MENIE pour environ 400 personnes

Organisation communale

“ En 2023, nos efforts se sont concentrés sur la mise à jour, l'évolution et le support sur GESCOM des produits Séances, Ressources Humaines, Fiche de traitement et Associations, Événements et Réservations (AER). ”

En 2023, le Centre de compétences Organisation communale, qui est composé de cinq personnes, s'est focalisé sur la maintenance évolutive des produits Séances, Ressources Humaines, Associations, Événements et Réservations (AER) et Fiche de traitement, tout en maintenant le support des produits actuels. Deux nouveaux projets ont été lancés : l'intégration des fiches de salaires vers MyGuichet et la création d'un espace collaboratif pour les élus et les agents des communes et syndicats luxembourgeois.

GemengePlattform (www.gemengeplattform.lu)

Créée en partenariat avec le Syvicol, cette plateforme réservée aux élus communaux, aux agents des communes et des syndicats de communes, ainsi qu'aux membres des conseils d'administration et aux agents des offices sociaux, vise à promouvoir une communauté d'entraide centrée sur les enjeux communaux. Elle permet également au Syvicol d'interagir directement avec les entités communales, facilitant ainsi la collecte de retours précis sur les projets de loi en cours ou leurs applications.

Gestion des Ressources Humaines

Avec Ressources Humaines, la commune dispose d'une plateforme lui permettant de gérer l'ensemble des domaines liés à la gestion du personnel, aux formations, aux absences ou aux dossiers médicaux. De plus, cette année nous offrons la possibilité de mettre à disposition les fiches de salaires via MyGuichet.

Fiche de traitement

L'outil Fiche de traitement vous donne une visibilité des carrières du personnel de votre commune et vous permet de faire les projections nécessaires concernant la gestion de l'évolution de carrière de vos salariés. Nous avons réalisé les maintenances et mises à jour des différents règlements.

SMS2CITIZEN

Les communes ont adopté cette solution pour communiquer rapidement les informations importantes aux 40000 citoyens inscrits.

Apsal

Apsal est une solution complète, éditée par Telindus, qui permet la réalisation de l'ensemble des activités liées au traitement et à la gestion des fiches de salaires. Au cours de l'année 2023, six formations ont été dispensées, couvrant les niveaux débutants, intermédiaires et avancés.

FERDI ASCI
Lead Métier



42 Visites communales

15 Démonstrations

10 Déploiements

924 Tickets traités dans Apsal

80 000

SMS envoyés/mois pour les 40 communes ou syndicats avec smss2citizen

EILEEN ZWARG
Lead Métier



4 500

Factures envoyées via
la plateforme PEPPOL

57

Demandes de
changement pour la
Facturation GESCOM

11

Demandes de changement
pour la Facturation des
Déchets

70

Recadrages
traités et livrés

Ventes / Recettes

“ Une année de transition vers la digitalisation des factures et des compteurs d'eau intelligents. ”

Le centre de compétences Ventes / Recettes compte six personnes impliquées dans le support et la formation, le conseil et le suivi des communes, la mise en œuvre de demandes de changement pour les solutions existantes et la gestion de projets dans notre domaine d'activités

L'équipe couvre l'ensemble des solutions et services nécessaires à la génération, la distribution et au suivi des factures émises par les entités communales.

Améliorations des applications et digitalisation des factures

En 2023, le SIGI a traversé une phase de transition marquée par une révision de ses priorités de développement. Ainsi, les efforts du centre de compétences se sont concentrés davantage sur des améliorations des applications existantes et notamment sur la dématérialisation et la distribution des factures électroniques dans GESCOM.

Le déploiement du système complet PEPPOL pour les factures client représente un jalon important dans le processus vers une facturation sans papier. Entièrement intégré dans GESCOM, celui-ci donne la possibilité de déposer des factures sur la plate-forme PEPPOL et les suivre en quelques clics. Outre l'obligation légale depuis le 18 mars 2023 d'utiliser ce système pour la facturation entre institutions publics dans le cadre de marchés publics, le transfert électronique permet d'économiser le temps pour la mise en enveloppe et des coûts pour l'impression et l'envoi postal des factures.

Facturation des déchets

Nos efforts se sont également focalisés sur l'application Facturation des déchets, utilisée par les communes membres du SIDEC. De nouvelles fonctionnalités et des améliorations techniques ont été apportées au cours de l'année.

Fusions de communes

En collaboration avec d'autres équipes, notre CdC s'est aussi impliqué dans des projets d'envergure comme la fusion des deux nouvelles communes, opérationnelles depuis septembre 2023.

Compteurs d'eaux intelligents

Par ailleurs, la gestion des compteurs d'eaux intelligents, secteur en pleine évolution, a nécessité un rapprochement conséquent avec les différents acteurs de ce secteur d'activité (État, fournisseurs de compteurs des communes). Ceci permet à ce jour, entre autres, de pouvoir récupérer de façon automatisée les index à calculer et facturer depuis une « tournée » complète ou en interrogeant un seul compteur.







FRÉDÉRIC BOUCHEZ
Co-Lead Technique



ALEXANDRE REITZ
Co-Lead Technique



ALEXANDRE SAMIER
Co-Lead Technique



14 Releases du développement
SIGINOVA en 2023

5 Projets métiers
analysés et
coordonnés

Coordination technologique

“ 2023 fut l'année d'une collaboration étroite entre les équipes métiers et techniques. ”

L'équipe de la coordination technologique est composée de six membres aux profils divers. On y retrouve des compétences en architecture métier, architecture langage, analyse métier, analyses fonctionnelles, et de coordination.

Initialement, ce centre de compétence avait pour mission d'analyser et de planifier les travaux des membres de l'équipe. En raison de l'architecture SIGINOVA, les capacités de généralisation et de conception de langage (DSL) sont très présentes chez les membres de ce centre.

Au fil de cette année, l'équipe initialement dévolue au développement de l'architecture SIGINOVA, s'est peu à peu mise au service des maintenances et projets hors SIGINOVA, dans les équipes des centres de compétence métier le nécessitant.

Cette transformation a été organisée par le biais du Comité de transition. Ce lieu d'échanges entre centres de compétences technique et métier a permis d'établir avec plus de clarté les priorités des équipes techniques, au regard des priorités du métier.

L'équipe a notamment participé aux projets suivants :

- Le B2G (Factures fournisseurs entrantes via PEPPOL) ;
- La gestion des demandes de Vote par correspondance formulées sur MyGuichet ;
- Le dépôt des fiches de salaire sur MyGuichet ;
- Les demandes de nouveaux crédits sur la plateforme du Ministère des Affaires Intérieures EMint ;
- Mise en place d'un environnement pour Ettlbrück pour préparer le changement de plan comptable.

En interne, l'équipe a également organisé et participé aux réunions du groupe de travail de Méthodologie de projets, dont les travaux se sont tenus jusqu'en décembre dernier.

Le centre de compétences a entrepris une analyse approfondie des pratiques métier dans le domaine de la finance, dépassant ainsi les limites des centres de compétences en ventes, achats, gouvernance et comptabilité. Cette analyse permettra à l'avenir d'agencer les projets de sorte que nos produits soient plus pertinents et performants.

Développement de logiciels

“ **Maintenir un équilibre sain entre la Recherche et Développement et la maintenance évolutive de nos applications pour satisfaire nos utilisateurs.** ”

Bien que 2023 fut pour le SIGI l'année de quelques bouleversements, notre équipe de développement qui est composée de 21 personnes, s'est adaptée tout en ayant pour seule ambition la satisfaction des communes et des utilisateurs de l'ensemble des produits développés par le SIGI.

Au premier semestre, en concordance avec la stratégie définie plusieurs années plus tôt, la priorité de nos développements était donnée au portail SIGINOVA. Dès la présentation des premiers rapports d'analyses externes, faisant écho aux différentes demandes des communes et pour répondre simplement à leurs besoins « métier », nous avons, en travaillant en étroite collaboration avec le Comité de transition nommé pour assurer la gestion opérationnelle du SIGI, réorienté nos priorités de développements.

Ainsi, au second semestre, l'accent a été mis sur la maintenance avec la mise à jour d'applications telles que EnerCoach, AER, Cautions, GRH et le renforcement des équipes projets existantes sur des applications telles que : Achats - B2G, Gestion des compteurs d'eau et Facturation des déchets.

Ce contexte de transition est par ailleurs l'occasion de nouvelles synergies et par extension, de plusieurs nouveaux projets développés en partenariat avec le CTIE :

- La mise à disposition des fiches de salaires via myguichet ;
- La demande d'inscription au vote par correspondance et sur les listes électorales ;
- La gestion des déménagements transfrontaliers, en accord avec la Ville de Luxembourg.

Dorénavant, il est primordial de maintenir un équilibre optimal entre la recherche et le développement, essentiels au bon développement technologique d'une institution comme le SIGI, et la mise à jour continue des applications existantes qui sont le cœur de métier de notre administration.

FLORENT SCHROT
Co-Lead Technique



ADRIEN MION
Co-Lead Technique



29 Releases
(toutes applications confondues)

289 Nombre de tickets traités

BENOÎT SALMON
Lead Technique



Demandes de support, changement, accompagnement

1 081

Demandes traitées en moyenne par mois

12 972

Demandes traitées par an

196

Nouvelles releases déployées

Infrastructure, Stabilité et Transition

“ Notre engagement : offrir à nos clients une infrastructure technique alliant stabilité, performance et sécurité, tout en assurant un support réactif et adapté à leurs besoins. ”

Le centre de compétence Infrastructure, Stabilité et Transition est composé de 18 personnes qui assurent la mise à disposition, la sécurisation, et la performance optimale des ressources informatiques nécessaires. L'équipe est responsable de la conception, de la mise en œuvre, et de la maintenance de l'infrastructure de datacentre et du réseau qui hébergent les applications des clients du SIGI. Elle veille également à la protection des données contre les cybermenaces, assure une connectivité réseau fiable et performante pour un accès sécurisé et ininterrompu aux services, et gère les processus de sauvegarde et de reprise après sinistre pour garantir la continuité des opérations.

Dans le cadre de ces prérogatives, un certain nombre d'initiatives ont été menées ou initiées :

- La mise à jour de notre infrastructure qui assure le stockage des documents de nos clients, essentiellement les factures clients et fournisseurs, documents pour la gestion des cimetières, relevé de compteurs, etc. ;
- La mise à jour de notre infrastructure supportant nos applications développées sous forme de micro-services ;
- Le lancement d'une campagne de mise à niveau de nos serveurs Windows afin d'assurer une conformité et une sécurité renforcée ;
- La réalisation d'un test de pour évaluer et mettre à jour nos protocoles de reprise des services, assurant ainsi une restauration aussi rapide et efficace que possible en cas de sinistre ;
- L'initiation de la bascule vers Microsoft Office 365 pour l'ensemble des collaborateurs.

En complément, ce centre de compétence a également la charge d'assurer le support de niveau 1, à la fois pour le SIGI mais également pour les clients du SIGI. Nous veillons à un suivi rigoureux et à une prise en charge complète de toutes les demandes pour garantir une réponse à nos clients. Notre équipe de support s'engage à maintenir une relation étroite avec chacun de nos « clients », privilégiant autant que possible les interactions directes pour fournir notre assistance.

Légal et Administration

“ La gestion des aspects cruciaux de l'administration du SIGI, y compris la gestion du personnel et des finances font partie de nos priorités. Les élections communales et le recrutement de l'équipe de Direction font également partie des points forts de 2023. ”

L'équipe Administration est composée de douze personnes et englobe toutes les missions administratives également présentes au sein d'une commune et cruciales pour le bon fonctionnement du SIGI.

Ces missions englobent les services suivants :

- La gestion du personnel, du Secrétariat communal et juridique ;
- La gestion de la facturation, du budget et du bilan ;
- La gestion des bâtiments ainsi que la coordination avec le Receveur ;
- La gestion des contrats avec les fournisseurs.

Les points forts de l'année 2023 se résument principalement en deux événements majeurs. Tout d'abord, les élections communales de 2023 ont marqué l'année. Après la désignation des délégués des circonscriptions, le Comité a été complété avec succès, comptant désormais 55 délégués pour un total de 77 voix. Par la suite, le nouveau Bureau a été nommé au début de l'année 2024.

En second lieu, un aspect notable de cette année a été le renforcement interne de l'administration, en particulier au sein de l'équipe des Ressources Humaines, avec l'arrivée au 1er décembre de Madame Laetitia Rasgado.

CONNIE KRIER
Membre de la Direction



Ressources Humaines

20 Publications de postes

12 Recrutements

Marchés publics

168 Procédures négociées (marchés normaux et consultance externe)

3 Procédures restreintes

1 Procédures ouvertes

13 Prolongations dans le cadre d'un accord-cadre (consultance externe)

CHRISTIAN COURTOIS Lead Technique



300

Demandes de
changements traités

Maintenance

“ **Priorité donnée à la résolution des demandes de support de niveau 3 et à la gestion des demandes de recadrage, ainsi qu'à l'amélioration des solutions actuelles et à l'accompagnement des fusions de communes.** ”

Le centre de compétence Maintenance est composé de neuf personnes qui s'occupent du traitement des demandes de support de niveau 3 ainsi que sur les demandes de recadrage émanant des autres Centres de Compétences pour résoudre leurs dossiers. De plus, nous sommes responsables pour la partie « Release Management » pour la bonne planification des mises en production.

Synchronisation de données & gestion des demandes d'évolution / correction de bug

Dans la continuité de l'année précédente, notre focus de début d'année était mis sur la synchronisation des données entre GESCOM et SIGINOVA pour permettre une exécution en parallèle des deux plateformes avec les mêmes données références pour les Tiers, Ménages, Immeubles, Adresses, Articles Budgétaires, etc.

À la suite du changement de Direction, notre stratégie a été ajustée pour allouer un maximum de ressources à l'évolution et à la stabilisation des solutions actuellement utilisées par nos clients.

Malgré une augmentation du nombre de demandes cette année, nos plus anciens dossiers non livrés en production datent de maximum 3-4 mois. La plupart de ces dossiers sont planifiés et en cours d'analyse.

En complément des demandes de nos clients, nous avons également amélioré certains de nos outils internes pour les rendre plus performants et tirer parti des dernières avancées technologiques. Par exemple, nous avons optimisé la fonction de fusion de documents qui permet de traitement plus de format en entrée et une meilleure gestion d'erreur. La mise en place a été réalisée pour la liste des factures achats et suivra pour les lots de factures, ordonnances de paiement, etc.

Accompagnement des fusions de communes

Nous avons eu le plaisir d'accompagner deux fusions de communes au cours de l'année.

Depuis les fusions précédentes, nous avons malheureusement enregistré le départ de plusieurs personnes clés pour ce processus. De plus, de nouveaux programmes et services ont été lancés pour lesquels nous n'avions pas encore de procédures prêtes. Face à ces défis, nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe Infrastructure et tous les centres de compétences pour mener à bien ces missions dans les délais légaux.

Recette

“ Une comptabilité efficace est la clé du succès. ”

Le centre de compétence de la recette est géré par une seule personne, en accord avec la loi qui exige en théorie que le receveur et le secrétaire travaillent séparément.

Au Sigi, nous avons trouvé une solution plus productive et plus moderne afin de garantir un workflow plus rapide tout en respectant toujours la loi.

Au quotidien, le Receveur se croise en partie avec le centre de compétence secrétaire / administration. Gilles Vasseur travaille en effet avec deux autres personnes de l'administration pour la création de factures fournisseurs et des factures clients ainsi que pour les salaires.

Ces missions englobent les services suivants :

- Gestion des comptes bancaires ;
- Contrôles de caisses ;
- Contrôle des crédits budgétaires ;
- Encaissement des recettes et exécution des mandats de paiement ;
- Établissement et recouvrement des titres de recettes ;
- Vérification de la régularité des mandats de paiement ;
- Tenue de la comptabilité syndicale ;
- Établissements du bilan annuel ;
- Comptabilisation de la TVA et établissement de la déclaration annuelle TVA ;
- Déclaration des impôts ;
- Établissement du rapport mensuel ESF ;
- Paiements des salaires ;
- Comptabilisation des salaires ;
- Déclaration des salaires ;
- Contrôle et paiement des cotisations auprès de la CCSS ;
- Contrôle et paiement des cotisations auprès de la CPFEC.

GILLES VASSEUR
Lead Métier



4020

Factures clients
émises

2300

Factures fournisseurs
reçues

JOHNY NEVOA
Lead Métier



82 Interactions avec
les communes

63 Accompagnements

19 Déploiements

Relations Clients

“ Au cœur de toute relation, notre priorité est l'écoute afin d'identifier les besoins réels sur le terrain. En adoptant une approche humaine, assertive et positive, nous nous efforçons de mettre en œuvre une expérience client exceptionnelle. ”

Le centre de compétence Relations Clients est composé de cinq personnes. En 2023, l'équipe a effectué un suivi approfondi des clients, mettant l'accent sur une compréhension précise de leurs besoins. Cette démarche a été identifiée grâce à des commissions, conseils techniques, et une relation sur le terrain, offrant ainsi une vision concrète des attentes et des défis rencontrés par nos clients.

Une grande nouveauté, était la mise en place d'une Commission micro-informatique qui s'est avérée être un élément crucial. Cette commission émet des avis sur trois grands piliers pour la future stratégie informatique du SIGI, notamment sur les aspects opérationnels, la stratégie informatique et la digitalisation de la commune, ainsi que la mise en place des synergies et des économies d'échelle.

Mise en œuvre d'une stratégie client

À la suite de l'analyse des besoins clients, une stratégie détaillée a été élaborée et soumise à la direction. Celle-ci vise à optimiser la satisfaction client tout en consolidant les retours de nos clients à travers une enquête menée sur le terrain. L'objectif est de passer d'une philosophie axée sur le produit à l'introduction d'un service centré autour du client. Nous avons commencé par la mise en œuvre d'un portail unique pour l'ensemble des acteurs communaux.

Renforcement de la relation avec nos clients

Des groupes de travail ont été constitués pour un renforcement de la relation avec nos clients. Cette initiative stratégique vise à offrir un accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins spécifiques.

Lancement d'enquêtes de satisfaction systématiques

Afin d'évaluer de manière continue la qualité de nos services, des enquêtes de satisfaction systématiques ont été lancées. Celles-ci couvrent les domaines de la formation, du déploiement de produits, ainsi que de l'accompagnement client. Cette approche proactive nous permet de recueillir des retours concrets et de prendre des mesures correctives le cas échéant.

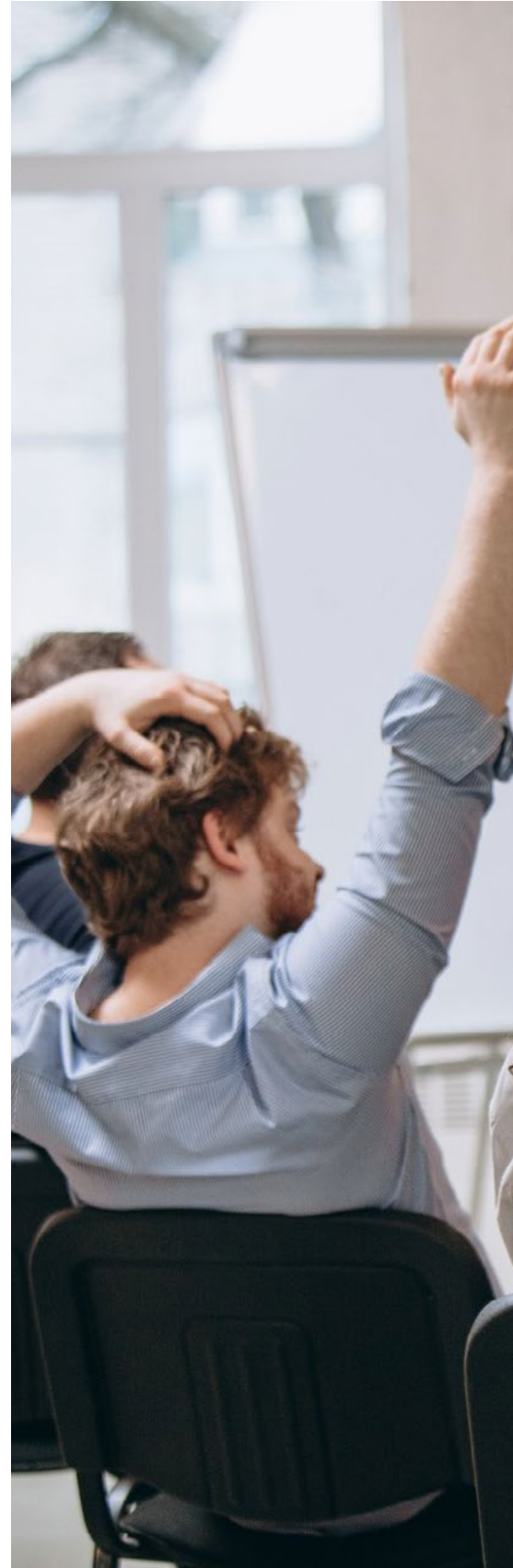
Mutualisation des données pour la mesure des « KPI »

La mutualisation des données joue un rôle crucial dans la mesure des indicateurs de performance clés (KPI). Cette approche nous offre une vision holistique des activités du centre de compétence, nous permettant de mesurer ponctuellement la satisfaction de nos clients. La transparence des données contribue également à l'identification des meilleures pratiques et à l'amélioration continue de nos processus. Ces actions renforcent notre engagement envers l'excellence du service client et positionnent le SIGI comme un partenaire fiable pour ses clients.



03_

Indicateurs et formations





Chiffres et statistiques

Formations



24 253

Participations aux formations depuis le lancement



208

Heures de formations en 2023



871

Participants



34

Formations
différentes

Support



1 855

Personnes ont bénéficié du support

8 601

Demandes traitées en 2023



55%
par téléphone



45%
par mail



Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

11, rue Edmond Reuter
L-5326 Contern

www.sigi.lu

© 2024, Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique