



2024

# Bilan des activités

SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE GESTION INFORMATIQUE



# Introduction



**Le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI),  
un pilier de la transformation numérique au service des  
communes luxembourgeoises.**

Depuis sa fondation en 1982, le SIGI s'est imposé comme un acteur incontournable dans le domaine des solutions informatiques pour les collectivités locales. Aujourd'hui, le syndicat développe et déploie des solutions technologiques novatrices, inclusives, durables et adaptées aux besoins des 99 communes luxembourgeoises, 60 syndicats intercommunaux, 30 offices sociaux, 616 services d'éducation et d'accueil ainsi que 326 assistants parentaux.

Avec une équipe de plus de 100 collaborateurs dévoués, le SIGI joue un rôle clé en accompagnant les administrations dans leur transition numérique. Sa mission est claire : moderniser les services publics et créer des communautés numériquement compétentes, résilientes et interconnectées. Grâce à son expertise, le SIGI contribue activement à l'efficacité et à l'innovation au sein des services communaux et intercommunaux, renforçant ainsi la qualité de vie des citoyens luxembourgeois.

# Table des matières



**04** ————— Virwuert

**06** ————— Gouvernance

**30** ————— Projets et événements clés

**50** ————— Directions et départements

**86** ————— Cap sur les chiffres

• •

• •

• • • •

• • • •



# Virwuert

## D'Wuert vum President



**Philippe Meyers**

President vum SIGI

Am Numm vum Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI), hunn ech de grouse Pleséier, lech eise Bilan vun den Aktivitéite vum Joer 2024 virzestellen – e Joer, dat vu bedeitende strategeschen Décisiounen an vun engem staarken Wëllen eis Engagementer vis-à-vis vun eise Gemenge Member ze stärke gepräägt war. Mat engem stännegen Usporn fir Verbesserungen hu mir weider d'Moderniséierung vun eiser Organisatioun virugedriwwen, eis Servicer optimiséiert an eng nach méi effizient an transparent Gestoun garantéiert.

### **Optimiséierung vun de mënschleche Ressourcen**

Als Reaktioun vun den Empfehlunge vun den externen Auditen aus dem Joer 2023 hu mir eng Reorganisatioun vun der Gestoun vun eisen mënschleche Ressourcen ageleet. Duerch Internaliséierung vu verschiddene Fonctiounen konnte mir eis intern Expertisen stäerken an eis Ofhängegkeet vu baussenzege Prestatairenen reduzéieren. Gleichzäiteg dozou hu mir eis Efforten an der Formatioun verstärkt, fir sécherzestellen, datt eis Equippen déi néideg Kompetenzen hunn, fir de steigenden Ufuerderunge vun eise Membere gerecht ze ginn.

### **Reorganisatioun vun de Service „Relations Clients“ fir de Service ze stäerken**

D'Schafung vun der Direktioun „Clients a Produiten“ ass e wichtege Schrëtt an eiser Strategie fir d'Gemengen ënnerstëtzen. Andeems mir eis Equippen un déi spezifesch Besoine vun eise Memberen ugepasst hunn, konnten mir eist Service Offerenen optimiséieren an eis Reaktiounsfäegkeet verbessern. D'Ëmsetzung vun engem spezialiséierte Formatiouns Departement dréit och dozou bäi, en dauerhaften a personaliséierten Encadrement fir eis Benotzer unzebidden.

### **Strukturéierung vun der Projet-Gouvernance**

D'Aféierung vun enger Direktioun „Project Management Office“ (PMO) huet et eis erméiglecht, eis Projet-Gestioun ze professionaliséieren. Dës nei Struktur suert fir eng méi effikass a strukturéiert Leedung vun de strategesche Projeten, an stellt sécher, datt si besser mat de Ziler vum SIGI an den Erwaardunge vun eise Memberen am Aklang sinn.

### **Budgetskontroll an Optimiséierung vun den Ausgabe**

A Konformitéit mat eisem Engagement fir finanziell Rigueur hu mir eis administrativ Ausgabe méi streng iwwerwaacht. Dës Approche huet Zil, e beschtméigleche Gebrauch vun de Bäitrag vun eise Memberen ze garantéieren, während mir eisen Investitiounsniveau beibehalen, dee mat eisen Ambitioune fir technologesch Innovatioun an d'Moderniséierung vun de Servicer vereinbar ass.

### Digital Transformatioun a Moderniséierung vun der IT

Am Bewosstsi vun de technologeschen Erausforderungen hu mir e méi järengen IT-Transformatiouns Projet lancéiert. Dëse Programm zielt drop of, eis Léisungen Schrëttweis an engem zentraliséierten a sécheren Ëmfeld ze integréieren, fir eng fléissend a nohalteg digital Iwwergang fir eis Gemengen Member ze garantéieren.

### Entwécklung vu strategesche Partnerschaften

Duerch d'Joer 2024 hu mir eis Relatiounen mat verschiddene Ministeren, ëffentlechen Administratiounen a private Acteure verstärkt. Dës Kollaboratiounen hunn eis erméiglecht, nei Synergien ze fuerschen an Entwécklungsméiglechkeeten ze identifizéieren, déi de Besoine vun eise Partner entspriechen.

D'Joer 2024 stoung also am Zeeche vun der Transformatioun – mat engem Gläichgewiicht tëscht Innovatioun, Ressource-Optimiséierung an der kontinuierlecher Verbesserung vun eise Servicer. Dëse Bilan illustréiert eisen Engagement, e méi performant SIGI opzebauen, dat den Uleies vu senge Memberen nolauschtert an sech resolut an d'Zukunft orientéiert.

Mir soen eise Gemenge Member e grouse Merci fir hiert Vertrauen an hir wäertvoll Zesummenaarbecht. Zesumme wäerte mir weider dru schaffen, e modernen, sécheren a bedarfs gerecht digitalen Ëmfeld ze schafen.

Mat Dankbarkeet a Determinatioun,

### Philippe Meyers

President vum  
Syndicat Intercommunal  
de Gestion Informatique

**“D'Joer 2024  
stoung also am  
Zeeche vun der  
Transformatioun  
– mat engem  
Gläichgewiicht  
tëscht Innovatioun,  
Ressource-  
Optimiséierung  
an der  
kontinuëierlecher  
Verbesserung vun  
eise Servicer.”**





# 01. Gouvernance

- 08 — Interview mat eistem President, Philippe Meyers,  
an eistem 1<sup>ten</sup> Vize-President, Guy Breden
- 12 — Interview avec notre Directeur, Sylvain Momin
- 16 — Composition des organes de gouvernance
- 20 — Notre vision, nos missions et nos valeurs
- 22 — Notre nouvelle Direction
- 24 — Nouvelle structure et organisation
- 26 — SIGI 2025-2029 : Une transformation  
numérique ambitieuse au service des  
communes







# Ee Joer vun Transformation a Konsolidéierung

Interview mat eisem President, Philippe Meyers, an eisem 1<sup>ten</sup> Vize-President, Guy Breden

“

**D'Joer 2024 ass also haaptsächlech genotzt ginn fir de SIGI op ee stabil Fundament ze setzen fir elo kennen d'Transitioun virzebereeden.**

Philippe Meyers, President vum SIGI

”

*2024 war e strategesch Joer fir de SIGI. Mat Réckbléck, wat sinn Ärer Meenung no déi markantst Evenementer an déi gréisst Fortschrëtt vum der Zäit?*

**Philippe Meyers :** 2024 huet eng nei Direktioun um SIGI ugefaangen. Si hunn sech missten ennerene fannen an och kucke wi mer d'Zesummenarbecht mam Bureau kenne méiglechst gudd organiséieren. Gläichzeiteg hu mir gekuckt wéi et soll nom Gescom viru goën, en awer och um Liewen ze haalen an eben och un déi nei Gesetzer unzepassen. D'Joer 2024 ass also haaptsächlech genotzt ginn fir de SIGI op ee stabil Fundament ze setzen fir elo kennen d'Transitioun virzebereeden.

*All Transformation bréngt Erausforderunge mat sech mat. Wat waren déi gréissten Erausforderungen mat deenen de SIGI dëst Joer konfrontéiert war, a wéi goufe se gemeeschtert?*

**Philippe Meyers :** D'Gemenge kruuten an de läschte Joeren vill versprach, net ëmmer ass dat bei hinnen ukomm wat si erward hunn. Dementspriedend schwierig war et da munchmol d'Leit dozou ze kreien erëm un d'Iddi SIGI ze gleewen an hieren Input ze ginn fir dass mir erëm kennen besser fir si schaffen. Ech muss soën dass ech immens frou sinn ze gesinn wéi open d'Leit vun de Gemengen entretemps erëm sinn fir ze hellefen de SIGI no fir ze brengen. Ech muss duerfier nach eemol explizit de Leit vun der Commission micro-informatique Merci soën, mee och all anere Benotzer fir de wäertvolle Feedback dee mir iwwert d'Joer kruuten.

*D'Internationalisatioun vu verschiddenen Fonctiounen war eng Schlëssel Entscheedung am Joer 2024. Wéi eng konkret Virdeeler gesitt Dir haut fir de SIGI an d'Gemengen Member?*

**Guy Breden :** D'Auditen hu gewisen, datt ze vill Mataarbechter beim SIGI als externe Beroder geschafft hunn a dat besonnesch op Schlësselpositiounen. D'Resultat dovunner ass dass vill Kompetenz an den Hänn vun dëse Beroder lounge. Dëst war e grouse Risiko fir den intellektuellen Eegentum vun de SIGI Programmer.

A menger Aarbecht als Informatiker a Projetsmanager hunn ech dacks mat externe Beroder geschafft, awer nëmme fir eng limitéiert Zäit. Nodeems de Projet ofgeschloss war an a Produktioun gesat ginn ass, war dës extern Berodung um Enn.

“

**Mir sinn am gaange fir sougenannte Key Account Manager anzustellen, also Mataarbechter, déi mat onse Gemengen a Partner am direkten an enkem Kontakt sti fir hier Besoine besser ze verstoen..**

**Guy Breden, 1<sup>ten</sup> Vize-President vum SIGI**

”

*De SIGI muss d'Käschtekontroll mat technologeschen Investitiounen ausbalancéieren. Wéi suergt Dir fir d'Gläichgewiicht tëscht budgetärer Rigueur an Innovatioun?*

**Guy Breden :** Mir sinn am Moment a Gespréicher mat eiser Finanzkommissioun. D'Zil ass et d'Käschten an Investitiounen am Grëff ze hunn. Fir d'Finanzjoer 2025 hu mir keng Käschteerhéijungen geplangt gehat, ausser d'Erhéijung vun de Personalkäschte. Mir sinn an enger Iwwergangsphase. De Büro, ons Direktioun an d'Finanzkommissioun studéieren d'Investitioun fir déi nächst fënnef Joer.

Programmer an der neier Technologie entwéckele bedeit e gewëssen Invest. Mir realiséieren d'ëscht an zwou Phasen. Dës Programme ginn an enger innovativer Technologie entwéckelt, awer eng, déi gutt um Maart etabliert ass.

An der Vergaangenheet goufen Investitiounen an eng hausgemaachten Technologie gemaach, genannt "Scripting". Et weist sech awer dass d'ëscht bei grousser Projekte schwéier ëmsetzbar ass. Mir huelen esou vill wéi méiglech vun eise gestarte Projekte mat, an integréieren déi an déi nei Technologie. Budgetär Rigoritéit ass wesentlech fir sécherzestellen datt d'Käschten net an den nächste fënnef Joer explodéieren. Kënschtlech Intelligenz wäert och bei den neien Entwécklungen eng wichteg Roll spillen an och dobäi hëllefen fir d'Finanzen am Grëff ze behalen.

Beim SIGI gouf et extern Beroder mat laangfristeg Kontrakter, wat net nohalteg ass. Mir hunn elo zanter 2 Joer nei Mataarbechter rekrutéiert an esou d'Ziel vun den externe Mataarbechter staark limitéiert. D'ëscht mécht et méiglech d'SIGI Missiounen besser z'identifizéieren an d'Maintenance an de Suivre vu Projekte besser ze garantéieren wann se a Produktioun gesat ginn. D'Gemengen Member schaffen besser mat den internen SIGI Mataarbechter zesumme wéill en externe Mataarbechter kennt d'Kultur an d'intern Prozesser vun de Gemengen net.

An der Vergaangenheet huet de SIGI regelméisseg extern Mataarbechter beschäftigt, déi deelweis verhénnert hunn datt beim SIGI intern Mataarbechter Responsabilitéiten haten. D'Resultat ass eng gewëssen Ofhängegkeet vun externe Mataarbechter fir strategesch Entscheedungen.

D'Visioun vum SIGI dierfen net kuerzfristeg sinn. Intern Mataarbechter gi fir laangfristeg Aufgaben agestallt a kënnen mat méi nohaltege Léisunge

kommen an iwwer laangfristeg Konsequenzen nodenken.

*D'Kreatioun vun der Departement "Clienten a Produkter" an dem Service fir d'Formatioun hat als Zil, d'Erfahrung vun de Gemengen ze verbesseren. Wéi eng Auswirkungen hutt Dir zënterhier festgestallt?*

**Guy Breden :** Mir sinn am gaange fir sougenannte "Chargé de comptes" anzustellen, also Mataarbechter, déi mat onse Gemengen a Partner am direkten an enkem Kontakt sti fir hier Besoine besser ze verstoen. Dat ass keen Ersatz fir den Helpdesk, mee eng Kontaktperson, déi sech mat de Responsabelen a Benotzer vun den Applikatiounen austauscht. Dat ass eng Decisioun, déi vun Ufank un zesumme mat onser neier Direktioun decidéiert ginn ass.

Et ass nach ze fréi hei eng Verbesserung vun der Experienz mat de Gemengen a Partner festzustellen, mee mir sinn iwwerzeicht dass d'ëscht de richteg Wee ass fir de Besoin um Terrain besser ze identifizéieren an och d'Gemengen a Partner besser an der Informatik anzubannen.



**2024 huet de SIGI nei Partnerschaften mat ëffentlechen Institutionen a private Partner gegrënnt. Wéi eng Haaptvirdeeler erwaart Dir aus dësen Zesummenaarbechten?**

**Philippe Meyers :** Mir hu virun allem un di bestehend Partnerschaften ugeknäppt an se probéiert ze verbesseren. Hei geet et natirlech virop emol op d'Zesummenaarbecht mam Ministère des Affaires intérieures an och mam CTIE. Haut scho kreie vill Gemeengebeamten hie Pääziedel an de myguichet dank dem GRH-Programm a mir schaffen zesumme mam CTIE drun dass och de Bierger an Zukunft seng Rechnung iwwert dee Wee ka kreien. Mam Ministère des Affaires intérieures si mir am gaangen ze kucken deen neien "Plan comptable" emsetzen, an Zukunft kennen siche mir Synergien fir de Gemengeworkflow mat der Plattform e-Mint ze verbannen. Ee nei Partnerschaft di am gaangen ass ze entsoen ass déi mat LuxConnect wou et dréms geet de Gemengen hier Infrastrukturen an een Datenzentrum ze kreien a gläichzeitg d'Verbindungen mat de Sigiserveren z'optimiséieren.

**Mat Bléck op 2025 – wat wäerten déi grouss strategesch Prioritéite vum SIGI sinn, fir d'Gemengen an hirer digitaler Transformatioun ze ënnerstëtzen?**

**Philippe Meyers :** Ech denken fir 2025 ass di gréisste Prioritéit d'Neischreiwen vum GESCOM virun ze brengen. Dat wäert wuel éischer ee Schaffen ënnert der Hauf sinn, well eis Utilisateuren eréischt Enn des Joeres do éischt Resultater wäerte gesinn. Par contre si mer am gaangen een neie Produit op d'Been ze setzen a Kooperatioun mat der Escher Gemeng. Dat ass dee sougenannter "Workflow" an ech denken dass mer do kenne vill Besoinen ofdecken déi di läscht Joeren un eis erugedroën gi sinn. Di éischt Pilotgemeng geet elo online an ech sinn zouversichtlech dass bis Enn des Joeres nach eng Partie Gemengen kennen nozéihen.

**Wéi eng Messages wëllt Dir un d'Membergemengen an d'Partner vum SIGI vermëttelen, fir se ronderëm déi zukünfteg Projeten ze mobiliséieren?**

**Philippe Meyers :** Merci! Bringt lech och weider an. Mir sinn op Äere Feedback ugewisen fir eis Produiten op lech zouzeschneiden. Mellt lech an eis Kommissioun, kommt an eis conseils techniques oder schréift eis eng Email. All Feedback ass welkomm an helleft eis besser Produiten fir lech ze maachen.

**Guy Breden:** D'Vertrauen an SIGI Produkter muss gestärkt ginn. Fir d'Besoinen vun de Gemengen a Partner besser ze verstoen hu mir eng technesch Kommissioun mam Numm "Micro-informatique" gegrënnt.

Dës Kommissioun trëfft sech all Mount am Gebai vum SIGI. Sie besteet aus IT-Spezialisten aus verschidde Gemengen an och aus Leit déi op déi eng oder aner Aart a Weis mat der IT an den Gemengen an aner Partner involvéiert sinn. De President vun dëser Kommissioun ass selwer e kommunalen IT-Spezialist a féiert dës Kommissioun a Präsenz vun der Direktioun, verschidden SIGI Mataarbechter, souwéi dem President an/oder Vize-President vum Büro.

# Un an à la tête du SIGI

INTERVIEW AVEC NOTRE DIRECTEUR, SYLVAIN MOMIN

**Un an après son arrivée à la direction du SIGI, Sylvain Momin revient sur cette année de transformation, les défis relevés et les perspectives d'avenir.**

**Quels ont été vos premiers constats en prenant la tête du SIGI ?**

**Sylvain Momin :** Dès mon arrivée, j'ai été impressionné par l'engagement et l'expertise des équipes. Un engagement et une expertise absolument nécessaires : le SIGI joue un rôle essentiel dans la transformation numérique des communes, avec une mission qui impacte directement les services publics et les citoyens.

J'ai aussi constaté que les attentes des communes étaient fortes : elles font face à des défis majeurs liés à la transition digitale, à la cybersécurité et

à l'exploitation des données. En interne, l'organisation regorge de compétences, mais il était nécessaire de fluidifier la collaboration, clarifier les priorités et optimiser nos processus pour répondre plus efficacement aux besoins des communes.

Enfin, j'ai perçu un immense potentiel : avec des solutions adaptées et une stratégie bien définie, le SIGI peut devenir un véritable moteur d'innovation au service des collectivités.

**Quels ont été les plus grands défis rencontrés et comment les avez-vous abordés ?**

**Sylvain Momin :** Trois défis majeurs se sont imposés dès les premiers mois.

## **1. Structurer une nouvelle**

**gouvernance :** Il fallait clarifier notre organisation pour renforcer notre efficacité et permettre une prise de décision plus fluide. Nous avons donc mis en place une nouvelle équipe de direction et défini des priorités claires pour mieux aligner nos actions avec les attentes des communes.

## **2. Améliorer la relation client et l'écoute des communes :**

Le SIGI développe des solutions essentielles pour les collectivités, mais nous devons renforcer notre dialogue avec les clients afin d'anticiper plus efficacement leurs besoins. Nous avons lancé une nouvelle approche de gestion client, avec des échanges plus réguliers, des groupes de travail et un accompagnement renforcé.

**"Ces transformations ont posé des bases solides pour faire du SIGI un acteur clé de la digitalisation des communes luxembourgeoises."**

## **3. Moderniser nos infrastructures**

**et nos solutions :** L'évolution rapide des technologies et les exigences croissantes en matière d'expérience utilisateur nous ont poussés à accélérer notre transformation numérique. Nous avons repensé notre approche IT, engagé une modernisation des outils et intégré de nouvelles technologies, notamment en matière de gestion des données et de cybersécurité.

**Quels sont les accomplissements dont vous êtes le plus fier ?**

**Sylvain Momin :** Cette année a été marquée par des avancées majeures :

**Une gouvernance plus efficace :** la nouvelle équipe de direction et la refonte de notre organisation ont permis une gestion plus agile et structurée.

**Une relation client renforcée :** nous avons multiplié les échanges avec les communes et mis en place des référents dédiés pour améliorer le suivi et la satisfaction.





*Crédit photo : Yves Kortum*



**275**  
**échanges**  
**communaux**

**Une modernisation IT lancée :** nous avons accéléré la mise à jour de nos solutions, avec de nombreuses releases et des évolutions significatives sur de nombreux produits.

**Un investissement dans les compétences :** 1.210 agents communaux ont été formés cette année, renforçant l'adoption de nos outils et la montée en compétence des équipes locales.

Ces transformations ont posé des bases solides pour faire du SIGI un acteur clé de la digitalisation des communes luxembourgeoises.

### *Quelle est votre vision pour l'avenir du SIGI ?*

**Sylvain Momin :** Le SIGI doit continuer à innover et à anticiper les défis à venir pour accompagner efficacement les communes.

Nous allons poursuivre nos efforts autour de **trois axes stratégiques :**

- 1. Renforcer la proximité avec les communes :** développer encore plus de groupes de travail et d'échanges directs pour co-construire nos solutions avec les collectivités.
- 2. Poursuivre la modernisation de nos outils :** harmoniser nos plateformes, améliorer l'expérience utilisateur et intégrer des solutions technologiques avancées pour simplifier la gestion communale.



**78%**  
**de personnel**  
**interne**

**3. Anticiper les innovations :** nous allons explorer l'intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches et également étudier la meilleure façon d'exploiter les données au service des Smart Cities.

**L'ambition est claire :** faire du SIGI un partenaire stratégique incontournable pour toutes les communes luxembourgeoises.

### *Quel message souhaitez-vous adresser aux équipes et aux communes ?*

**Sylvain Momin :** Je tiens à remercier nos collaborateurs pour leur engagement et leur professionnalisme. Le SIGI évolue rapidement, et c'est grâce à leur travail que nous pouvons accompagner efficacement les communes dans leur transformation numérique.

Aux communes ainsi qu'à tous nos partenaires et clients, je souhaite réaffirmer notre engagement : nous sommes à leurs côtés pour bâtir ensemble des solutions performantes, sécurisées et adaptées à leurs besoins.

2024 a été une année de structuration et d'évolution. 2025 sera celle de l'accélération, avec des projets ambitieux et une collaboration toujours plus étroite avec nos partenaires. **L'avenir du SIGI se construit avec vous, et nous avons encore de belles étapes à franchir ensemble.**



**1.210**  
**agents**  
**formés**

### *Si vous deviez décrire le SIGI dans cinq ans en une métaphore, laquelle choisiriez-vous et pourquoi ?*

**Sylvain Momin :** Je comparerais le SIGI à un chef d'orchestre. Aujourd'hui, nous avons de nombreux instruments – nos équipes, nos communes, nos partenaires, nos technologies – et chacun joue une partition essentielle. Mais pour que la musique soit harmonieuse, il faut une direction claire, une synchronisation parfaite et une capacité à s'adapter en temps réel aux variations du tempo.

Dans cinq ans, j'imagine un SIGI où chaque élément est encore mieux coordonné : une infrastructure technologique fluide et évolutive, des services numériques intuitifs, une relation encore plus forte avec les communes, et une innovation qui enrichit constamment notre manière de travailler. Le but n'est pas d'ajouter plus d'instruments, mais d'affiner l'orchestration pour que chaque solution réponde avec justesse aux besoins des collectivités.

Et comme tout bon orchestre, nous continuerons à nous réinventer : en intégrant de nouvelles technologies, en expérimentant de nouvelles approches et en restant à l'écoute des communes, pour que la transformation numérique soit une symphonie qui profite à tous.



“L’ambition est claire : faire du SIGI un partenaire stratégique incontournable pour toutes les communes luxembourgeoises.”



# Composition des organes de gouvernance

en date du 31 décembre 2024



*Photo prise après le Comité du 28 janvier 2025.*



# Le Comité

**55**   
Membres

**6**   
Réunions



**Beckerich**  
**David Bohler**  
Conseiller



**Consdorf**  
**Bob Ries**  
Échevin



**Grevenmacher**  
**Liane Felten**  
Échevine



**Bertrange**  
**Marc Lang**  
Conseiller



**Contern**  
**Jean-Pierre Di Genova**  
Conseiller



**Habscht**  
**Nello Zigrand**  
Conseiller



**Bettembourg**  
**Jean-Marie Jans**  
Échevin



**Diekirch**  
**José Lopes Concalves**  
Échevin



**Hesperange**  
**Jean Theis**  
Conseiller



**Bettendorf**  
**Lucien Kurtisi**  
Échevin



**Differdange**  
**Gérard Hartung**  
Échevin



**Junglinster**  
**Jean Boden**  
Conseiller



**Bous-Waldbredimus**  
**Marc Schons**  
Échevin



**Dudelange**  
**Josiane Di Bartolomeo-Ries**  
Échevine



**Käerjeng**  
**Frank Pirrotte**  
Échevin



**Circonscription de l'Est**  
**Marc Ries**  
Bourgmestre Betzdorf



**Echternach**  
**Carole Hartmann**  
Bourgmestre



**Kayl**  
**Patrick Donven**  
Conseiller



**Circonscription du Centre**  
**Philippe Meyers**  
Échevin Dippach



**Esch-sur-Alzette**  
**Bruno Cavaleiro**  
Échevin



**Kehlen**  
**Guy Breden**  
Conseiller



**Circonscription du Nord**  
**Jim Leweck**  
Échevin Bourscheid



**Ettelbruck**  
**Tom Pfeiffer**  
Conseiller



**Kopstal**  
**Thierry Schuman**  
Bourgmestre



**Clervaux**  
**Paul Bisenius**  
Conseiller



**Flaxweiler**  
**Jeff Wagner**  
Conseiller



**Lorentzweiler**  
**Frazer Alexander**  
Échevin



**Mertert**  
**Jérôme Laurent**  
Bourgmestre



**Remich**  
**Jacques Sitz**  
Bourgmestre



**Steinsel**  
**Guy Schiltz**  
Échevin



**Mamer**  
**Luc Feller**  
Bourgmestre



**Roeser**  
**Angelo Lourenço Martins**  
Échevin



**Strassen**  
**Paul Klensch**  
Conseiller



**Mersch**  
**Pierre Prickaerts**  
Conseiller



**Rumelange**  
**Elvedin Muhovic**  
Échevin



**Tandel**  
**John Berlo**  
Conseiller



**Mondercange**  
**Marianne Baustert-Berens**  
Échevine



**Sandweiler**  
**Jörg Thierer**  
Conseiller



**Troisvierges**  
**Mario Glod**  
Conseiller



**Mondorf-les-Bains**  
**Steve Reckel**  
Bourgmestre



**Sanem**  
**Marc Haas**  
Conseiller



**Vianden**  
**André Dübbers**  
Conseiller



**Niederanven**  
**Jacques Bauer**  
Échevin



**Schengen**  
**Tom Weber**  
Échevin



**Walferdange**  
**Alex Donnersbach**  
Échevin



**Parc Hosingen**  
**Nico Wagener**  
Conseiller



**Schifflange**  
**Yves Marchi**  
Conseiller



**Weiswampach**  
**Serge Kreutz**  
Conseiller



**Pétange**  
**André Martins Dias**  
Échevin



**Schuttrange**  
**Nicolas Welsch**  
Conseiller



**Wiltz**  
**Maurice Muller**  
Conseiller



**Rambrouch**  
**Mike Bolmer**  
Échevin



**Steinfort**  
**Jasmine Pettinger**  
Conseiller



**Wincrange**  
**Sonja Schruppen**  
Conseiller

## Le Bureau

**7**   
Membres

**24**   
Réunions



**Président**  
**Circonscription du Centre**  
**Philippe Meyers**  
Échevin de Dippach



**Membre**  
**Walferdange**  
**Alex Donnersbach**  
Député-Échevin



**Membre**  
**Mamer**  
**Luc Feller**  
Échevin



**1e Vice-Président**  
**Kehlen**  
**Guy Breden**  
Conseiller



**Membre**  
**Differdange**  
**Gérard Hartung**  
Échevin



**Membre**  
**Circonscription de l'Est**  
**Marc Ries**  
Bourgmestre Betzdorf



**2e Vice-Président**  
**Dudelange**  
**Josiane Di Bartolomeo-Ries**  
Échevine

## La Direction

**7**   
Membres

**45**   
Réunions



**Sylvain Momin**  
Directeur



**Benoît Salmon**  
Responsable Architecture  
et Technologies



**Laetitia Raspado**  
Responsable Ressources  
Humaines



**Anne-Sophie Boulanger**  
Responsable PMO



**Conny Krier**  
Secrétaire Générale



**Licinia Cordeiro**  
Responsable  
Communication



**Bénédicte Lobel**  
Responsable Clients  
et Produits

# Notre vision, nos missions et nos valeurs

“Notre vision est de devenir le pôle d'excellence au service des communes et administrations en proposant des solutions technologiques novatrices, inclusives et durables.”



## Notre mission

### Modernisation des services publics

Notre mission est d'œuvrer activement à la modernisation des services publics et à la création de communautés numériquement compétentes, résilientes et interconnectées.

Nous mettons en place des programmes de développement professionnel et promouvons le bien-être au sein de notre organisation en développant une culture d'entreprise orientée sur la collaboration et l'épanouissement de nos collaborateurs.

### Gouvernance numérique

Nous soutenons nos partenaires dans l'adoption des meilleures pratiques de gouvernance numérique en leur fournissant des conseils experts, des formations sur mesure et un soutien continu pour optimiser nos solutions, tout en assurant la sécurité et l'intégrité des données.





## Nos valeurs



### Engagement

Nous démontrons notre volonté et notre détermination à contribuer activement au succès du SIGI en adoptant une attitude, un comportement et des actions alignés sur la vision et la mission commune.



### Intégrité

Nous agissons de manière honnête, transparente et cohérente en respectant les normes et les règles de conduite professionnelles pour garantir des relations de travail saines.



### Co-créativité

Nous encourageons la diversité des idées, la collaboration et la participation active pour générer de nouvelles solutions, favorisant ainsi l'innovation et le succès de nos clients.



### Confiance

Nous établissons des relations durables et mutuellement bénéfiques basées sur la compétence et la responsabilité, assurant ainsi la crédibilité et une culture d'entreprise positive et dynamique.



### Respect

Nous traitons chaque individu avec dignité, courtoisie et équité, en reconnaissant et valorisant ses contributions. Nous promovons une utilisation responsable et durable des ressources.

# Notre nouvelle Direction



*De gauche à droite : Anne-Sophie Boulanger ; Licinia Cordeiro ; Laetitia Raspado ; Sylvain Momin ; Benoît Salmon ; Bénédicte Lobel ; Conny Krier.*

**"Au SIGI, nous ne digitalisons pas juste des communes, nous bâtissons un futur où la technologie amplifie l'humain et où l'excellence naît du collectif."**

**Sylvain Momin, Directeur du SIGI**



## **Sylvain Momin**

### **Directeur**

Sylvain Momin, chef d'orchestre de la transformation numérique du SIGI, harmonise innovation, technologie et service public. À la tête du syndicat depuis un an, il structure, modernise et anticipe les défis des communes luxembourgeoises. Son rôle ? Connecter talents, infrastructures et stratégies pour composer une administration plus agile, performante et tournée vers l'avenir.

**Conny Krier****Secrétaire Générale**

Conny Sylvie Krier est juriste de formation avec une maîtrise en droit des affaires. Forte de 15 ans d'expérience au SIGI, elle y exerce en tant que Secrétaire Générale. À ce titre, Conny supervise la gestion administrative, assure le suivi des instances et veille à la bonne gouvernance du syndicat.

**Anne-Sophie Boulanger****Responsable PMO**

Forte d'une expérience de 20 ans en gestion de projet, Anne-Sophie Boulanger assure au sein du SIGI la gestion et la coordination des projets et programmes. Avec les membres de son équipe, elle veille à l'établissement et au maintien des standards, des processus et des méthodologies de gestion de projet. Transparente et collaborative, Anne-Sophie s'attache à ce que toutes les équipes participent à ce que les objectifs soient atteints et promeut une culture de gestion de projet axée sur l'excellence et l'amélioration continue.

**Bénédicte Lobel****Responsable Clients et Produits**

Avec plus de 15 ans d'expérience dans les secteurs financiers et public, Bénédicte Lobel met son engagement, ses compétences et son sens du collectif au service de la transformation digitale. Son approche repose sur l'écoute, l'honnêteté et une vision pragmatique, garantissant des résultats concrets et adaptés aux besoins des clients que nous accompagnons. Fédératrice et orientée collaboration, Bénédicte sait rassembler les parties prenantes autour d'objectifs communs, en insufflant une dynamique positive et engageante favorisant un environnement de travail structurant, efficace et humain.

**Benoît Salmon****Responsable Architecture et Technologies**

Fort d'une expérience de plus de 25 ans dans le secteur des technologies de l'information, Benoît Salmon apporte au SIGI une expertise approfondie en gouvernance IT et en transformation digitale. Alliant rigueur et engagement, Benoît s'attache à fédérer les équipes autour d'objectifs communs pour construire des solutions robustes et évolutives. Son approche structurée et sa capacité à aligner les initiatives technologiques avec les objectifs métiers permettent au SIGI de relever efficacement les défis de modernisation des services communaux.

**Laetitia Raspado****Responsable Ressources Humaines**

Avec 10 ans d'expérience dans le secteur des Ressources Humaines, Laetitia Raspado place le bien-être des collaborateurs au cœur de ses réflexions. Animée par des valeurs d'écoute, de transparence et de bienveillance, Laetitia veille à instaurer un dialogue social constructif et à accompagner chaque individu dans son développement professionnel. Passionnée par l'humain et le dynamisme du SIGI, Laetitia contribue activement à créer un environnement de travail épanouissant, où l'apprentissage continu et la valorisation des talents sont au cœur de notre culture.

**Licinia Cordeiro****Responsable Communication**

Forte de 20 ans d'expérience en communication et image de marque, Licinia Cordeiro orchestre avec dynamisme la stratégie interne et externe du SIGI. Gardienne de l'identité de marque, Licinia privilégie une approche transparente, positive et bienveillante. Créative et engagée, elle favorise le dialogue, renforce l'image et inspire confiance pour une communication porteuse de sens et de cohésion.

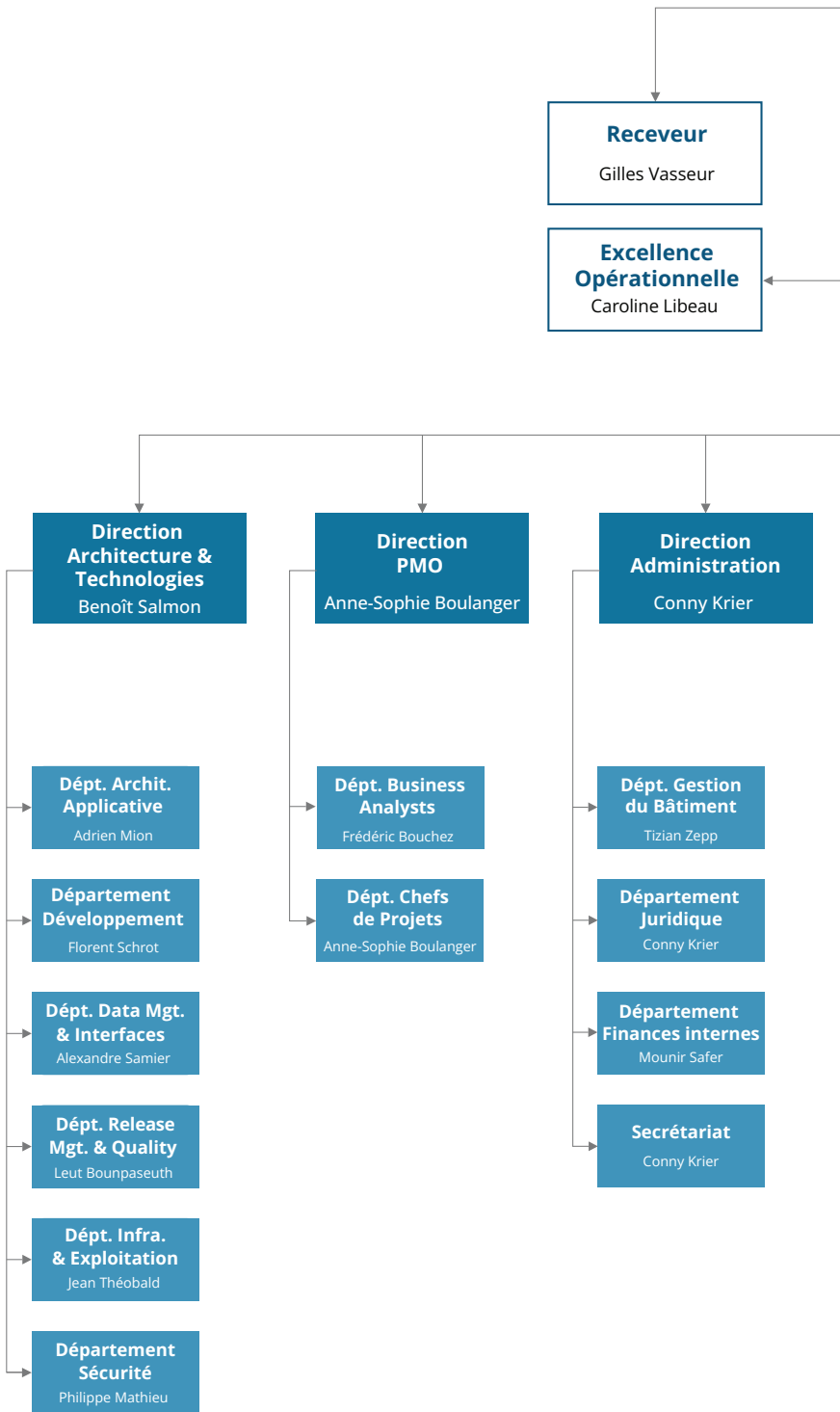
# Nouvelle structure et organisation

## Une organisation repensée pour répondre aux défis de demain et servir nos priorités stratégiques

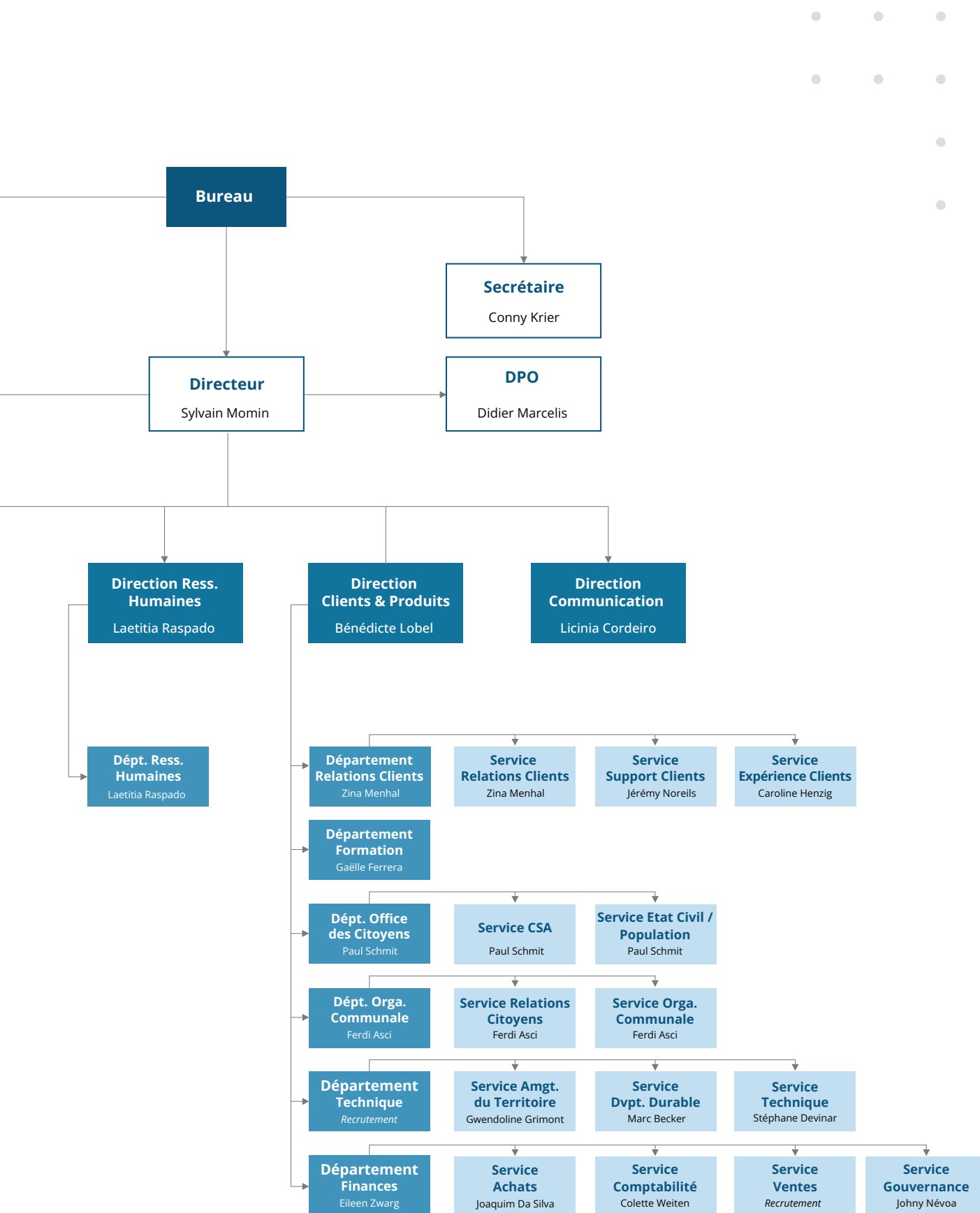
Le SIGI a franchi une étape clé dans son évolution avec la mise en place d'une nouvelle structure de gouvernance et d'un organigramme repensé. Cette transformation a été conçue pour renforcer la collaboration, optimiser l'efficacité opérationnelle et garantir un alignement stratégique à tous les niveaux de l'organisation, dans le but de mieux répondre aux besoins des communes que nous accompagnons au quotidien.

Ces changements s'inscrivent dans une démarche ambitieuse d'optimisation organisationnelle. Ils visent à harmoniser nos équipes autour de la stratégie 2025-2029, à stimuler les synergies entre les départements et à structurer nos activités selon des pôles et projets prioritaires. Ce nouveau cadre nous permettra d'offrir aux communes des solutions encore plus adaptées et de renforcer notre capacité à répondre à leurs défis spécifiques, tout en anticipant leurs attentes futures.

La nouvelle structure de gouvernance et l'organigramme reflètent un engagement fort en faveur de l'innovation, de l'excellence opérationnelle et d'une croissance durable à long terme. Ils incarnent également notre volonté de rester agiles et résilients face à un environnement en constante évolution, tout en mettant nos collaborateurs et nos valeurs au cœur de notre stratégie.







# **SIGI 2025-2029**

## **Une transformation numérique ambitieuse au service des communes**

### **Une vision stratégique pour un SIGI innovant et performant**

Face aux défis croissants du numérique et aux attentes des communes, le SIGI engage une transformation en profondeur. La stratégie 2025-2029 repose sur des axes majeurs visant à moderniser les infrastructures, renforcer la sécurité et améliorer l'expérience utilisateur.



Cette approche structurée accompagnera les communes luxembourgeoises vers une administration plus agile, efficiente et centrée sur les besoins des citoyens.

Dans un contexte d'évolution rapide des réglementations et des technologies, le SIGI joue un rôle clé dans la transformation numérique des collectivités locales.

#### Cette stratégie s'articule autour de trois axes fondamentaux :

1. Une organisation recentrée sur les clients et les produits.
2. Une modernisation technologique ambitieuse.
3. Des bénéfices concrets pour les communes et leurs partenaires.

#### Une organisation recentrée sur les clients et les produits

Le SIGI a amorcé une transformation structurelle visant à placer les **besoins des communes au cœur de son organisation**. Cette démarche repose sur une **écoute proactive** et une **adaptation continue des solutions**, garantissant des services performants et alignés avec les réalités du terrain.

Pour concrétiser cette ambition, le SIGI a mis en place une direction **Clients et Produits**, structuré autour de trois piliers :

- **Une relation client renforcée :**  
Des interlocuteurs dédiés assurent un accompagnement personnalisé et une prise en charge plus réactive des demandes.

**“Dans cette dynamique, le SIGI s’engage à fluidifier les interactions avec les communes, en simplifiant les démarches administratives et en facilitant l’accès aux services numériques.”**

- **Une stratégie produit orientée sur l'innovation :** Développement de solutions modernes, intuitives et conformes aux évolutions réglementaires et technologiques.
- **Une approche agile et collaborative :** Co-construction des solutions avec les communes à travers des ateliers et groupes de travail, facilitant l'intégration rapide des retours utilisateurs.

Dans cette dynamique, le SIGI s'engage à **fluidifier les interactions** avec les communes, en simplifiant les démarches administratives et en facilitant l'accès aux services numériques. La satisfaction client devient un indicateur clé pour mesurer l'efficacité des actions entreprises.

Grâce à cette nouvelle organisation, le SIGI se positionne comme un **partenaire de confiance**, assurant un accompagnement durable et une innovation continue au service des collectivités.

#### Une modernisation technologique ambitieuse

L'évolution rapide du numérique impose aux communes de s'appuyer sur des **solutions robustes, performantes et sécurisées**. Conscient de ces enjeux, le SIGI a engagé une modernisation en profondeur, avec une infrastructure renforcée et une adoption des technologies émergentes.

#### Les priorités de cette transformation technologique sont :

- **Une architecture applicative moderne et évolutive :** Refonte des applications legacy (Oracle Forms et Scripting) vers une architecture Angular/.NET avec base de données Oracle, garantissant évolutivité et pérennité tout en capitalisant sur l'existant.
- **Une architecture technique modulaire et scalable :** Poursuite de notre stratégie de conteneurisation et d'orchestration (Kubernetes) afin d'améliorer notre modularité et d'accélérer les cycles de déploiement.
- **Une sécurité et une conformité renforcées :** Déploiement de nouvelles solutions basées sur les bonnes pratiques des normes CIS 8 et ISO 27001 (amélioration de la gestion des actifs, mise en place de protocoles de chiffrement avancés, renforcement des accès à privilège, généralisation du MFA etc.) afin d'anticiper au mieux l'arrivée de la Directive NIS2.
- **Une optimisation des performances IT :** Amélioration

## “L’objectif principal du SIGI est de faciliter la gestion administrative et d’offrir des solutions numériques performantes aux communes et à leurs partenaires.”

de l’infrastructure au travers d’une migration vers de nouveaux Datacentres Tier IV **interconnectés à 100 Gbps**, dans le but d’offrir une meilleure disponibilité et des temps de réponse optimisés.

- **Une automatisation des déploiements :** Dans un contexte DevOps, renforcement de nos solutions d’Intégration et de Déploiement Continus (CI/CD), à la fois sur la partie applicative et sur la partie infrastructure, afin d’améliorer les délais et la qualité des livrables.
- **Le développement de nouveaux services numériques :** Création d’un portail clients, mise en place d’outils de workflow et de suivi clients pour améliorer l’efficacité de nos services auprès des administrations et par extension des services aux citoyens. Exploration en parallèle de potentielles opportunités offertes par **l’intelligence artificielle**, le big data et l’IoT.
- **Une architecture plus ouverte :** Elaboration et mise en place de protocoles standards de communication afin de faciliter les intégrations potentielles avec des solutions externes et d’assurer une meilleure adoption du principe « Once Only ».

Cette modernisation technologique permettra au SIGI d’offrir des **solutions évolutives et performantes**, adaptées aux défis de demain et aux exigences des collectivités locales.

### Un plan de transformation structuré en plusieurs phases

Pour mener à bien cette transition numérique, le SIGI adopte une feuille de route progressive, mais malgré tout ambitieuse, répartie en deux grandes phases :

- **Phase 1 (2025-2028) :** Migration progressive des programmes critiques de GESCOM Jaune (GESCOM Forms) et SIGINOVA, refonte de l’architecture et adoption des nouvelles technologies.
- **Phase 2 (2028-2029) :** Modernisation des applications GESCOM Bleu par une migration vers les technologies cibles.

En parallèle de ces 2 phases du projet de refonte technologique, le SIGI continuera, non seulement à assurer la maintenance des applications, mais aussi à développer de nouvelles solutions afin de répondre à la fois aux demandes des communes et aux évolutions réglementaires (Nouveau Plan Comptable, Réforme de l’impôt foncier, Programme de Coalition, etc.).

Cette approche garantit une transition fluide, en assurant **un accompagnement méthodologique et technique** pour les communes tout au long du processus.

### Des bénéfices concrets pour les communes et partenaires

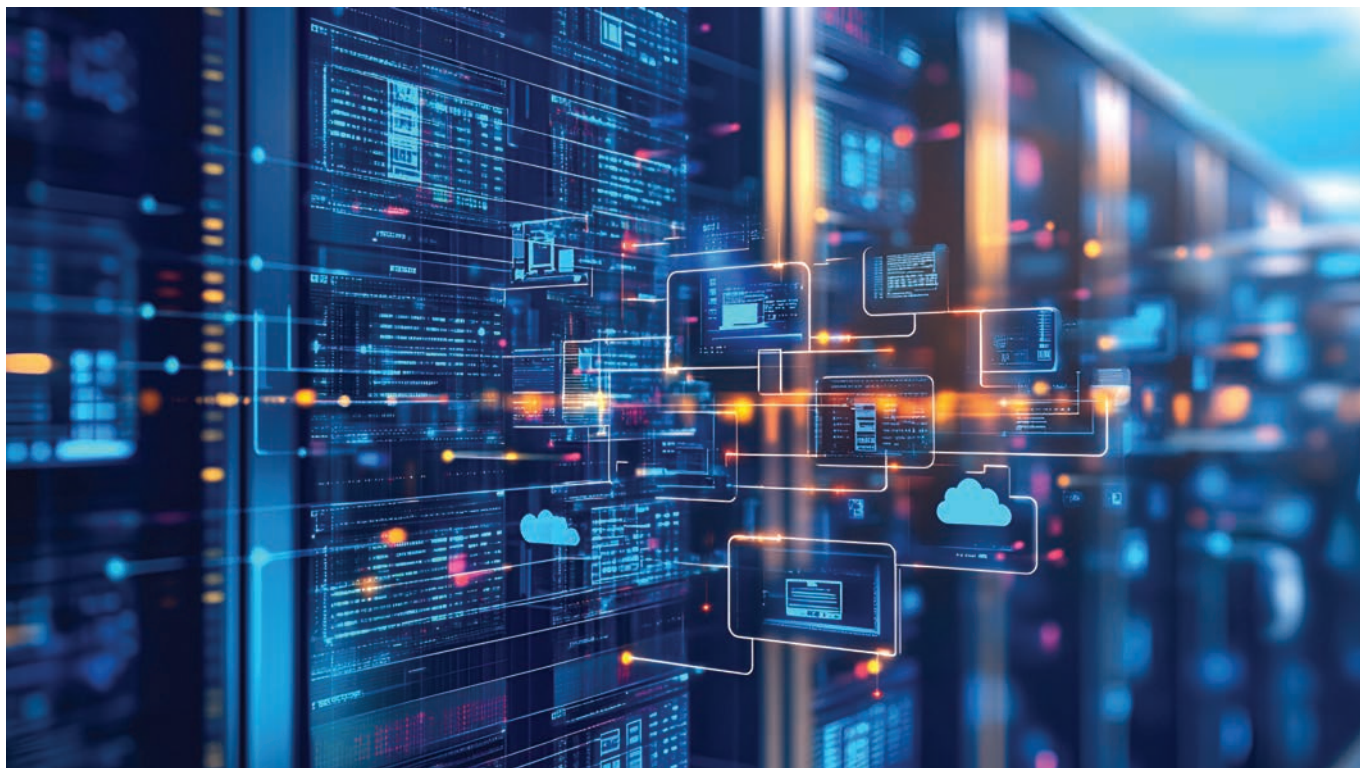
L’objectif principal du SIGI est de **faciliter la gestion administrative et d’offrir des solutions numériques performantes** aux communes et à leurs

partenaires. La transformation engagée leur apporte des avantages immédiats et tangibles :

- **Une gestion plus efficace et simplifiée :** Des outils modernisés et intuitifs réduisent la charge de travail et automatisent certaines tâches administratives.
- **Une accessibilité améliorée :** Les nouvelles plateformes garantissent une expérience utilisateur fluide, tant pour les agents communaux que pour les citoyens.
- **Un accompagnement renforcé :** Des référents dédiés et un service Formation optimisé assurent un support réactif et une montée en compétences continue.
- **Une cybersécurité accrue :** Déploiement de mesures avancées pour protéger les données communales et garantir la conformité aux nouvelles réglementations.
- **Une rationalisation des coûts :** L’optimisation des infrastructures IT permet aux communes de réduire leurs dépenses tout en bénéficiant de technologies de pointe.
- **Une innovation continue :** L’intégration du big data, de l’intelligence artificielle et des objets connectés améliore la prise de décision et l’efficacité des services publics.

Ces avancées renforcent la transparence, l’efficacité et la modernisation des administrations communales, tout en





offrant un cadre sécurisé et évolutif pour leurs activités.

### Perspectives et prochaines étapes

La mise en œuvre de cette stratégie débutera en 2025, avec trois priorités majeures :

- 1. Amélioration de la relation client :**  
Attribution de référents dédiés pour un suivi rapproché et une meilleure prise en charge des demandes.
- 2. Migration progressive vers des solutions modernisées :**  
Accompagnement des communes à travers des supports techniques et méthodologiques dédiés.
- 3. Renforcement des compétences internes :** Formation continue des équipes SIGI pour garantir une maîtrise optimale des nouvelles technologies.

Le SIGI s'engage ainsi à construire un environnement numérique moderne et sécurisé, répondant aux besoins des communes et aux défis du futur.

### Un SIGI plus agile, plus performant et tourné vers l'avenir

Avec cette stratégie, le SIGI se positionne comme un acteur clé du numérique communal luxembourgeois, en anticipant les évolutions technologiques et administratives.

#### L'approche repose sur trois principes fondamentaux :

1. L'innovation, pour offrir des solutions modernes et adaptées.
2. La proximité, pour garantir un accompagnement sur-mesure aux communes.
3. La sécurité, pour assurer la protection des données et la conformité réglementaire.

## Conclusion

**À travers cette transformation, le SIGI réaffirme son engagement auprès des communes et de leurs citoyens, en leur proposant des outils numériques performants, évolutifs et sécurisés.**

**L'avenir du numérique communal se construit dès aujourd'hui, et le SIGI est prêt à relever ce défi aux côtés de ses partenaires.**

**Pour toute question ou information complémentaire, contactez l'équipe SIGI.**



## 02. Projets et événements clés

32

Commission Micro-informatique

36

Commission Finances

38

Gouvernance autour des projets

40

Démarches MyGuichet : collaboration, mises à jour et nouveautés

42

Projet Infractions : une solution élargie et optimisée pour les agents communaux

44

Projet PBN 2026 : une transition budgétaire structurée et fluide

46

Renforcement de la sécurité : migration vers une architecture de nouvelle génération avec Deep



Commission Micro-informatique

# E Reckbléck op Echangë mat de Gemengen

E RECKBLÉCK VUM PHILIPPE MEYERS, PRESIDENT VUM SIGI, MIKE BRACONNIER, PRESIDENT VUN DER KOMMISSIOUN, AN DEM ZINA MENHAL, RESPONSABLE RELATIONS CLIENTS OP E JOER VUN VILLEN ECHANGË.





**“Ee grouesse Merci vu mier geet duerfier un all eenzelne Member deen sech do abrénge fir eis all no fier ze brénge.”**

**Philippe Meyers, President vum SIGI**

***Firwat hunn Dir d’Kommissioun Mikroinformatik gegrënnt? Ass d’Kommissioun nach ëmmer d’Äntwert op déi Missioun?***

**Philippe Meyers :** Et war kloer am Clientsaudit erauskomm dass mir den Droot zu de Gemenge verluer haaten. Et war wichteg eise Membersgemengen een oppent Ouer ze ginn an den Lien tëscht deene Leit di mat eisen Applikatiounen schaffen an eise Syndikat a sengem Bureau erëm hierzestellen. Absolut, ech probéiere selwer ëmmer dobäi ze sinn wann ech kann an ech si begeeschtert wann ech di Dynamik gesinn di do entstanen ass. Ee grouesse Merci vu mier geet duerfier un all eenzelne Member deen sech do abrénge fir eis all no fier ze brénge. Ech freeë mech weider mat lech ze schaffen.

***Wéi fonctionnéiert d’Kommissioun am Alldag?***

**Mike Braconnier :** D’Memberen vun der Commissioun, den SIGI selwer an awer och extern Intervenant setzen Punkten op den Ordre du Jour. Deen get dann valideiert, an an der naechster Setzung

oofgeschafft. Generell ass dest all leschten Mettwoch vum Mount, hors Schoulvakanzen. Duerch d’Kommissioun ass eng vernetzung vun den eenzelnen Informatiker aus den Gemengen entstanen. En Austausch iwwert d’Kommissioun raus ermeiglecht en direkten Austausch zweschen den Gemengen. En Teams ass en place gesaat gin wouriwwer mir eis och austauschen.

***Wat sinn d’Resultater no engem Joer?***

**Zina Menhal :** D’Joer 2024 huet den Ufank vun enger enker Zesummenaarbecht tëscht der Kommissioun an dem SIGI markéiert. D’Austausch während den 10 Reuniounen waren intensiv, an e reegelméisseg Kontakt huet et de Memberen erméiglecht, hir Besoinen zu verschiddenen Thematiken auszuschwätzen.



# Themen vun 2024

## 1. Validatioun vun der Open Data-Strategie

Duerchféierung vun engem PoC, fir APIen ze testen, déi d'Standby-Léisung fir Gemengen ersetze kënnen, déi hiren eegene Informatiounssystem hunn.

## 2. Workflow

Dëse Projet gouf vun der Kommissioun Mikro Informatik gestart, no enger Presentatioun vum Workflow-Tool, den lokal fir d'Stad Esch entwéckelt gouf.

D'Zil vum Projet war et, de Code vun der Applikatioun ze aktualiséieren, fir en onafhängeg vun der Stad Esch ze maachen, an e PoC (Proof of Concept) duerchzeféieren, fir d'Funktionéiere vun der Applikatioun an enger anerer Gemeng ze simuléieren (d'Gemeng Schengen gouf dobäi als representativ Gemeng gewielt).

Am Joer 2024 goufen dës Aktiounen am Kader vum Projet realiséiert:

- All Entwécklung goufen ofgeschloss, an déi lescht Versioun vun der Applikatioun gouf Enn November 2024 geliwwert.
- D'Applikatioun gouf an engem Akzeptanz-Ëmfeld vum SIGI installéiert.
- D'Applikatioun gouf op Basis vum Organigramm vun de Servicer vun der Gemeng Schengen konfiguréiert.
- D'Applikatioun gouf de Spezialisten zur Verfügung gestallt, fir d'Aféierungs- an Dokumentatioun s phase un ze fänken (Ufank 2025).

## 3. Microsoft 365 Admin-Formatioune

Vum SIGI organiséiert op d'Ufro vum der Kommissioun.

## 4. SSO – Single Sign-On

- D'Adaptatioune fir de SSO ze erméigleche goufen ëmgesat.
- D'Viraussetzung fir e korrekt funktionéierenden SSO ass eng perfekt Synchronisatioun tëscht dem OID Oracle an dem Active Directory (AD).
- De SIGI konnt d'Ofstëmmung an d'Synchronisatioun tëscht OID an AD fir ongeféier 80% vun den Notzer duerchféieren.
- De SSO gouf fir verschidde Benotzer aus de Gemengen Esch, Dippach a Walferdange aktivéiert.
- D'SSO-Funktioun gouf och fir eng Rei Notzer bannent dem SIGI aktivéiert.

## 5. Reunioun mam CGIE

De SIGI huet sech mam CGIE getraff, fir d'Synchronisatioun vun den ADen ze diskutéieren. Allerdéngs gouf keng konkret Léisung fir d'Gemenge fonnt.

## 6. Pai-Fichen op MyGuichet

- Op Ufro vum der Kommissioun huet de SIGI den Expéditeur vun de Pai-Fichen op MyGuichet geännert, sou datt amplaz vu „SIGI“ den Numm vun der jeeweileger Gemeng an den Notifikatioune steet.
- Schafung vun engem perséinlechen Espace „Mäi Schaffen“ fir all Empfänger (Gemengepersonal, dat d'GRH-Applikatioun benotzt).

## 7. Presentatioun vun den Data Centere vu LuxConnect

- Am Kader vun NIS2 an der Date-Resilienz kéint d'Migratioun vun den infrastrukturelle Gemenge-Systemer op e LuxConnect Data Center eng relevant Léisung sinn.
- Eng Visitt beim LuxConnect gouf organiséiert.
- Eng Analyse gouf vum SIGI gestart, fir dës Optioun ze evaluéieren.



## “D’Kommissioun begleet an orienteiert de SIGI, andeems mir den Besoin vun den Gemengen dem Syndicat mei no brengen.”

**Mike Braconnier, President vun der Commission Micro-informatique**

### **Wat ergëtt sech doraus fir d’Gemengen?**

**Mike Braconnier :** D’Resultater vun der Kommissioun sinn en positiven Afloss op den SIGI, an eng verbessert Kommunikatioun zweschen em SIGI an den Gemengen an och enner den Gemengen selwer. D’Kommissioun begleet a berëit de SIGI, andeems mir den Besoin vun den Gemengen dem Syndicat mei no bringen. Laang Joren huet den SIGI mei oder manner unilateral fonkctionneiet, ouni sech wierklech op d’besoinen vun den Gemengen ze fokussieren. Décisiounen iwwer Produiten sinn geholl gin ouni die neideg consultatioun vun den Gemengen ze maachen. Mir investieren vill Zait an des Kommissioun; esou kennen mir eisen Doleancen an Wensch zu Produiten an Servicer vum SIGI Geheier verschaaften. Mir stellen och fest dass den Bureau, den President an den Vice-President Engagement weisen. Dest weist eis dass den Wellen do ass fir Veraennerung.

### **A fir 2025?**

**Philippe Meyers :** 2025 ass d’Joer wou mer d’Workflow Applikatioun welle bei d’Gemengen bringen an de Projet vun enger gemeinsamer Datenzentersolutioun no fier bringen. Beides si Projeten di vun Ufank un vun dëser Kommissioun begleet gi sinn, respektiv doran entstaane sinn. An déi Projeten welle mir eis Kommissioun weider abannen. Genau wi an d’Réécriture vum Gescom...

**Mike Braconnier :** Mir bleiwen um Ball. Demanden vun 2023 an 2024 gin wieder verfollegt fir daat gewenschten Resultat ze kreien. Mir erwaarden eis Fortschretter op Projet’en wie zum Beispill dem Workflow, dem Portail Unique, an der Refonte vum Gescom. Ech sinn iwwerzeegt dass d’Engagement vun den 45 Gemengen, vum Syvicol an vum SIGI derzou baidroen fir den Image vum SIGI ze verbessern, an eis an eiser Missioun waerten weiderbringen.

**45**   
**Memberen**

**10**   
**Reuniounen**

**7**   
**Themen**

## Commission Finances

# Transparence et stratégie au cœur de nos actions

RENCONTRE AVEC **CONNY KRIER**, SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DU SIGI, ET **MOUNIR SAFER**, CONTRÔLEUR DE GESTION, QUI NOUS PARTAGENT LEUR MISSION ET AMBITIONS DE CETTE NOUVELLE INSTANCE CLÉ.

### *Pourquoi la Commission Finances a-t-elle été créée ?*

**Conny Krier :** La Commission Finances existe depuis plusieurs années au SIGI. À l'origine, elle réunissait les fonctionnaires en charge des départements financiers des communes ainsi que les receveurs communaux, avec pour objectif de discuter des produits financiers du SIGI.

Toutefois, suite aux conclusions des audits financiers et à la recomposition des membres du Bureau, l'approche vis-à-vis de cette commission a évolué. Désormais, les fonctionnaires communaux seront davantage sollicités pour donner leur avis et conseiller le SIGI sur ses produits informatiques, mais au sein de groupes de travail ou de conseils techniques, comme prévu par les statuts du SIGI.

Concernant la Commission Finances, elle est désormais composée de membres du Comité. Le Bureau a constaté que les délégués du Comité souhaitent jouer un rôle plus actif dans la gestion du syndicat. C'est dans cette optique qu'a émergé l'idée de leur offrir la possibilité d'exprimer leur avis sur les finances internes du SIGI.

### *Quels sont ses rôles et ses priorités ?*

**Conny Krier :** La Commission Finances joue un rôle essentiel dans la gestion financière du SIGI. Son premier objectif est de renforcer la transparence financière, un aspect qui a été critiqué par le passé. Elle veille à ce que les décisions budgétaires soient prises de manière éclairée et fondées sur une analyse approfondie.

Un autre rôle clé de la commission est d'évaluer l'impact des décisions financières du SIGI sur les budgets communaux. Toute dépense décidée par le Comité représente une charge obligatoire pour les communes, ce qui nécessite un suivi rigoureux et une approche concertée. La Commission sert ainsi d'organe consultatif pour le Bureau, en lui apportant un éclairage objectif sur les propositions budgétaires à soumettre au Comité.

### *Qui en fait partie et comment sont-ils sélectionnés ?*

**Conny Krier :** La Commission Finances est composée de membres du Comité qui ont manifesté leur intérêt pour y participer. Sa constitution repose sur un processus démocratique : un appel à candidatures a été lancé auprès des

membres du Comité, offrant à chacun la possibilité de rejoindre la Commission. Toutes les candidatures soumises ont été acceptées, assurant ainsi une représentation ouverte et inclusive.

### *Quels sont les projets phares à venir ?*

**Mounir Safer :** Sur base des remarques du contrôle des comptes du Ministère des Affaires intérieures, nous allons travailler sur les différentes thématiques relevées en vue de se conformer aux bonnes pratiques comptables. Les méthodologies appliquées jusqu'ici devront être adaptées pour refléter une image fidèle et garantir plus de transparence et de rigueur. Il y a des sujets majeurs avec une influence non négligeable sur les finances du SIGI pour ne citer que la gestion des immobilisations incorporelles ou encore le suivi des prestations de consultances dans le cadre d'un projet de transformation globale.

Le projet de transformation impactera les finances du SIGI et l'anticipation devra être de mise. Nous allons devoir faire preuve de plus de précision dans nos planifications à moyen et long terme tout en ayant une gestion budgétaire rigoureuse afin d'éviter les dérives.





**Conny Krier :** Ses priorités actuelles incluent la réconciliation entre l'héritage financier du SIGI et ses besoins futurs, dans un contexte où les finances communales sont sous pression. Elle vise également à accompagner le Comité et le Bureau dans leurs choix stratégiques, en anticipant les défis budgétaires et en assurant la viabilité financière du SIGI à long terme. Son engagement envers une collaboration étroite avec les communes permet d'adapter la gestion financière aux attentes et aux contraintes des collectivités locales.

#### Quel impact pour les communes et les membres du SIGI ?

**Mounir Safer :** Pour les communes, la présence d'une Commission Finances permet d'être intégré pleinement au processus décisionnel en étant acteur et rapporteur du contexte communal et de l'implication de nos décisions sur les finances des communes membres. De notre côté, le SIGI prendra des décisions appuyées sur l'expertise et les meilleures pratiques des membres en mettant en perspectives les projets, les ambitions du SIGI avec les moyens pouvant être mis à disposition.

#### Un mot de conclusion ?

**Conny Krier :** Nous tenons à remercier tous les membres de notre organisation pour leur engagement et leur contribution au bon fonctionnement du SIGI. La collaboration et l'échange d'idées sont essentiels pour relever ensemble les défis auxquels nous sommes confrontés.

Ensemble, nous construisons un SIGI plus fort, plus efficace et plus innovant.

#### Mounir Safer :

Cette année 2025 est une année de démarrage qui sera en partie consacrée à la préparation et à l'anticipation des défis qui nous attendent en vue d'une transformation globale dans les 5 prochaines années. Tous les acteurs ont un rôle à jouer dans cette transformation et les finances ont le rôle d'accompagner ce changement en posant un cadre et un suivi rigoureux des différentes phases qui le composent. La diversité des sujets à traiter et la qualité de travail attendue sont motivant et engageant.

**5**   
**Membres**

**1**   
**Réunion**

**1**   
**Avis sur projets**

# Gouvernance autour des projets

“Structurer, piloter, optimiser : une gestion de projet au service de la réussite collective.”



## Activité principale

Recréée en **2024**, la direction **Project Management Office (PMO)** répond à un besoin stratégique du SIGI : améliorer la gestion et le suivi des projets. Forte de **17 collaborateurs**, l'équipe regroupe **1 responsable PMO, 3 chefs de projets, 12 business analysts et 1 UX/UI designer**.

Sa mission est d'**assurer la réussite des projets** en garantissant une gestion **structurée, transparente et efficace**, tout en veillant à l'alignement avec la stratégie globale du SIGI.

## Méthodologie et structuration du portefeuille de projets

Dès sa mise en place, l'une des premières actions du PMO a été la définition et la diffusion d'une **méthodologie de gestion de projet commune**. Ce cadre structurant, appliqué à l'ensemble des projets, garantit une approche homogène et optimisée.

L'implémentation d'un **nouvel outil de gestion de projets** a renforcé cette dynamique. Il permet un **suivi en temps réel** de l'avancement des initiatives, assure une **communication fluide et transparente** avec les parties prenantes et centralise l'ensemble des projets en cours et finalisés. Cet outil constitue désormais une **référence unique** pour tous les acteurs impliqués.



## Coordination et priorisation

Le PMO joue un **rôle clé dans l'harmonisation du portefeuille de projets**, veillant à aligner les initiatives avec la **stratégie globale du SIGI**. Il assure également un **arbitrage efficace en cas de conflits de priorités**, en tenant compte des capacités des équipes et des contraintes organisationnelles.

Grâce à une **planification rigoureuse des ressources**, la direction optimise l'utilisation des moyens humains et matériels pour garantir une exécution fluide et efficace des projets.



## Communication et amélioration continue

La transparence est un pilier fondamental du PMO. Les intervenants ont désormais accès à des **tableaux de bord détaillés**, offrant une visibilité en temps réel sur **l'état d'avancement des projets, les budgets, les plannings et les ressources mobilisées**.

Chaque projet fait l'objet d'une **clôture systématique**, permettant de **capitaliser sur les bonnes pratiques** et d'éviter la répétition d'erreurs. Cette approche favorise une **amélioration continue**, essentielle à l'optimisation des méthodes de travail.



## Réalisations 2024

Depuis sa création en août 2024, le PMO a défini une gouvernance de projet claire et partagée avec toutes les parties prenantes. Cette structuration a été renforcée par l'intégration du nouvel outil de gestion de projets, permettant un suivi optimisé et une allocation plus efficace des ressources.

En 2024, ces efforts ont permis la livraison de 6 nouveaux produits et 10 releases, illustrant la montée en puissance du département et l'impact de sa méthodologie sur l'ensemble des activités du SIGI. La collaboration interservices s'est intensifiée, rendant l'exécution des projets plus fluide et intégrée.

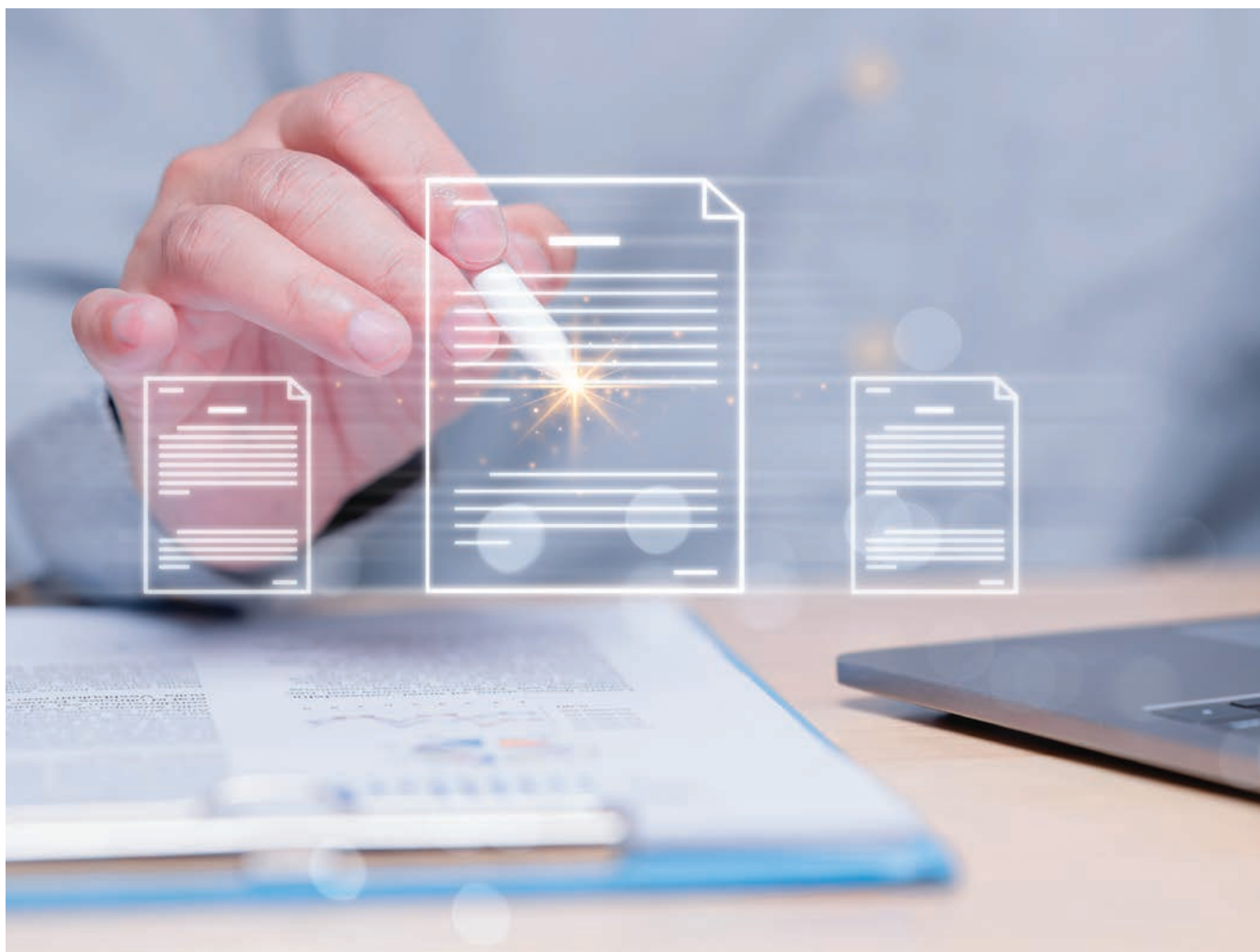


## Maintenance et suivi des produits

Au-delà de la gestion des projets, le PMO assure également le suivi de la maintenance des produits du SIGI. Son rôle est de garantir la fiabilité, l'évolution et la performance des outils numériques, en veillant à anticiper les besoins et à assurer une continuité opérationnelle optimale.

## Conclusion

Le PMO s'inscrit comme un pilier stratégique de l'organisation, garantissant une gestion de projet structurée et performante. En 2025, il poursuivra ses efforts pour renforcer la méthodologie, optimiser la coordination et accompagner la transformation du SIGI vers une exécution toujours plus agile et efficace.



## Démarches MyGuichet

### Collaboration, mises à jour et nouveautés

Dans le cadre du règlement UE 2018/1724 du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique (règlement SDG – Single Digital Gateway), le Ministère de Digitalisation a demandé à mettre en place un projet afin de se mettre en conformité.



“

**L'uniformisation et le regroupement des différentes démarches dans une seule application permettent de gérer et de suivre les démarches de manière plus efficace.**

”

Fruit d'une collaboration étroite entre le CTIE et le SIGI, notre produit « Démarches MyGuichet » intègre les démarches du portail MyGuichet.lu nécessitant un traitement par les agents communaux. L'uniformisation et le regroupement des différentes démarches dans une seule application permettent de gérer et de suivre les démarches de manière plus efficace.

En étroite collaboration avec l'équipe du portail MyGuichet.lu, le SIGI met à disposition des communes, une application « Démarches MyGuichet ». Elle regroupe l'ensemble des démarches communales sur MyGuichet, à savoir : la demande au vote par correspondance, les inscriptions aux listes électorales, la demande de changement de résidence habituelle et la demande de justificatif de naissance.

Au premier semestre 2024, différentes évolutions ont été déployées, et notamment l'adaptation de la démarche déménagement intégrant le déménagement UE vers Luxembourg, ou encore la possibilité pour le demandeur de corriger ses demandes en renvoyant celles qui sont incomplètes, et enfin la suspension temporaire des demandes en cours de correction ainsi que la mise en place de nouveaux statuts.

Ce projet a nécessité une collaboration intense entre deux acteurs technologiques institutionnels, le Centre des Technologies de l'Information de l'État (CTIE) et le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI). Ces entités ont travaillé conjointement afin de mettre en place une solution adaptée aux besoins des communes luxembourgeoises tout en garantissant un niveau de conformité optimal avec la réglementation européenne en vigueur.

En parallèle, un nouveau projet est en cours et vise à proposer un service supplémentaire sur la plateforme MyGuichet. Lors du conseil technique organisé à l'été 2024, le lancement officiel du projet « Factures sur MyGuichet » a été annoncé. Ce projet, mené en collaboration avec le CTIE et la Ville de Luxembourg, a pour ambition de permettre aux citoyens de consulter et de payer leurs factures communales directement via la plateforme MyGuichet. Cette initiative s'inscrit dans une volonté plus large de digitalisation des services publics et devrait voir le jour au cours de l'année 2025.

## Conclusion

**Grâce à la collaboration entre le CTIE et le SIGI, l'application « Démarches MyGuichet » simplifie et uniformise les démarches communales, améliorant leur gestion et conformité. La digitalisation se poursuit avec le projet « Factures sur MyGuichet », qui permettra aux citoyens de consulter et payer leurs factures communales, renforçant ainsi l'accessibilité des services publics.**

# Projet Infractions

## Une solution élargie et optimisée pour les agents communaux



### Introduction : un besoin croissant, une réponse adaptée

Suite à la mise en place de la loi du 27 juillet 2022 relative aux sanctions administratives communales et à l'élargissement des compétences des agents communaux, les communes ont sollicité le SIGI pour la mise en conformité et l'élargissement de la solution AgentM. Dans ce contexte, le SIGI a profité de cette demande pour réécrire la solution et ainsi mettre en place un nouveau produit : « Infractions ».

#### Objectifs clés

##### Infractions vise à :

- **Unifier la gestion des infractions** dans une solution unique, compatible avec le matériel utilisé par les agents.
- **Faciliter la transmission des infractions** vers le portail de gestion, en intégrant les règles spécifiques aux avertissements taxés et aux sanctions administratives.
- **Offrir un suivi détaillé** des activités des agents municipaux grâce à des indicateurs clairs et exploitables.
- **Simplifier le paramétrage**, en permettant aux agents d'accéder à une interface personnalisée par commune.

#### Evolutions majeures du projet

- **Refonte complète de l'application** pour intégrer à la fois les avertissements taxés et les sanctions administratives, avec une architecture ouverte pour inclure d'autres types d'infractions à l'avenir.
- **Autonomie des communes** dans le paramétrage des informations personnalisées, des agents et des rôles assignés.
- **Téléchargement et mises à jour de l'application simplifiées** garantissant un déploiement fluide et rapide pour les communes équipées

#### Développement et mise en œuvre

Afin de garantir un outil adapté aux réalités du terrain, le projet a été construit en collaboration avec un groupe de travail pilote composé d'agents municipaux et de receveurs communaux.

#### Parties prenantes

Le projet mobilise plusieurs acteurs internes et externes :

- **Internes** : Groupe projet constitué de l'équipe métier, IT, analyste et testeurs, autour d'un chef de projet.
- **Externes** : Police, ASAM, Indigo Neo, CTIE et le Ministère des Affaires intérieures.

## Chiffres clés de 2022 au 1er trimestre 2025



**55**  
**communes**  
**équipées**



**191**  
**agents municipaux**  
**utilisateurs**



**613.372**  
**avertissements**  
**taxés**

## Calendrier des étapes clés

Décembre 2022

Mars 2023

Mars - Juin 2024

Novembre 2024

Janvier 2025

Publication de la  
circulaire encadrant  
les sanctions  
administratives

Sollicitation  
des communes

Phase pilote de  
construction de  
l'analyse

Test de la partie  
« sanctions  
administratives »

1<sup>er</sup> phase de  
déploiement :  
« sanctions  
administratives »

### Des bénéfices concrets pour tous :

- Une application plus intuitive et centralisée, facilitant l'émission et la gestion des infractions.
- Un gain de temps grâce à un outil plus rapide et ergonomique.
- Une **réduction significative des délais de déploiement** des mises à jour.
- Une solution **fiable et évolutive**, mieux adaptée aux besoins des agents et des communes.

### Perspectives et évolutions futures

- « Infractions » s'inscrit pleinement dans l'amélioration continue des outils mis à disposition des communes.
- **Déploiement de la première phase**, déjà opérationnelle.
- **Mise en place et tests** de la partie « avertissements taxés », avant un déploiement élargi.
- **Évolutions futures** en fonction des retours des agents et des communes, avec des améliorations continues pour adapter l'application aux besoins.

## Conclusion

Avec ce projet, le SIGI renforce son engagement aux côtés des communes en proposant une solution moderne, évolutive et parfaitement adaptée aux réalités du terrain. « Infractions » devient ainsi un outil clé pour optimiser la gestion des infractions municipales, tout en simplifiant son utilisation au quotidien.



# Projet PBN 2026

## Une transition budgétaire structurée et fluide

L'entrée en vigueur du **Plan Budgétaire Normalisé 2026 (PBN 2026)** marque une étape clé dans l'harmonisation et la modernisation de la gestion budgétaire et comptable des communes, syndicats et offices sociaux. Toutes les entités du secteur communal utilisant **GESCOM** sont dans l'obligation de s'adapter à cette nouvelle réglementation pour garantir une conformité totale dès l'élaboration du budget 2026.



## Une feuille de route structurée

### Janvier 2024

Test initial avec la commune d'Ettelbruck, intégrant un plan comptable provisoire

### Mars 2024

Lancement de la version 1 de la plateforme avec création automatique des articles budgétaires à partir des données fournies par le ministère

### Mars 2024 – Décembre 2024

Déploiement auprès des 14 entités pilotes, offrant une visibilité complète sur leurs articles budgétaires à migrer ou à exclure

### Des objectifs stratégiques clairs

Ce projet répond à plusieurs enjeux majeurs :

- **Anticiper l'adoption du PBN 2026** en intégrant ses exigences dès la préparation budgétaire.
- **Garantir une exécution budgétaire conforme aux nouvelles normes**, facilitant la transition entre exercices comptables.
- **Assurer une clôture fluide de l'exercice 2026**, en garantissant la continuité avec 2025.

### Déploiement du projet

Le projet repose sur le développement d'une **plateforme numérique dédiée**, permettant aux entités concernées de piloter **en toute autonomie** la migration de leurs articles budgétaires vers le nouveau plan comptable.

### Un projet collaboratif

Conduit en partenariat avec le **service financier du Ministère des Affaires intérieures**, il mobilise une équipe multidisciplinaire composée de :

- **Experts IT** : chefs de projet, analystes, développeurs.
- **Spécialistes métiers** pour garantir une mise en œuvre conforme aux pratiques budgétaires du secteur communal.

- **Représentants des communes et syndicats** pilotes afin de tester et ajuster la solution en conditions réelles.

### Des bénéfices concrets

#### Pour les utilisateurs :

- Automatisation du processus de migration, réduisant le risque d'erreur et le temps de traitement.
- Pilotage simplifié, grâce à une interface intuitive et optimisée.
- Transition en douceur, sans bouleversement des habitudes de travail.
- Nettoyage des données

#### Pour le SIGI :

- Une valorisation des nouvelles technologies au service de la modernisation financière.
- Une montée en compétence des équipes sur les applications existantes, ouvrant la voie à une refonte globale.

### Perspectives et prochaines étapes

Le **projet PBN 2026** pose les bases d'une **refonte complète de l'application Budget**, avec pour ambition une **gestion 100 % digitale**, optimisée pour les communes, syndicats et offices sociaux. Cette modernisation s'inscrit dans une dynamique plus large de **simplification et d'efficacité** des outils financiers mis à disposition des acteurs publics.

## Conclusion

**Toutes les étapes techniques sont finalisées. Il appartient désormais au Ministère des Affaires intérieures de finaliser et publier les textes réglementaires pour permettre la mise en application du Budget 2026 dans les délais impartis. Les communes et entités concernées peuvent déjà se préparer à cette transition en s'appropriant les outils mis à disposition.**

# Renforcement de la sécurité

## Migration vers une architecture de nouvelle génération avec Deep

Face à l'accélération des besoins numériques des collectivités locales, le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI) a engagé un projet structurant de modernisation de son infrastructure « Private Cloud » avec le renouvellement de son partenariat avec Deep (anciennement POST Luxembourg).

Ce projet stratégique vise à renforcer la performance, la sécurité et la résilience des services numériques, tout en garantissant une infrastructure conforme aux nouvelles exigences réglementaires et aux attentes croissantes des communes.

### Contexte et origine du projet

Lancé fin 2024, ce projet découle de plusieurs impératifs majeurs :

- **Modernisation technologique :** mise à niveau de nos infrastructures virtualisées basées sur VMware et OLVM
- **Sécurité renforcée :** préparation à l'arrivée de la directive NIS2 et renforcement de notre adéquation vis-à-vis des standards ISO 27001/270181.
- **Évolution des usages :** montée en puissance des besoins en technologies de conteneurisation (Kubernetes) et de traitement massif de données (IoT, smart cities, etc.).

Le renouvellement de ce contrat s'est appuyé sur une procédure de dialogue compétitif rigoureuse, ayant abouti au choix de Deep pour son approche globale intégrant infrastructure, sécurité et accompagnement sur mesure.

### Description du projet

Le projet "SIGI VPC 2024" repose sur quatre axes principaux :

- **Infrastructure géo-résiliente**  
Migration vers deux datacenters Tier IV distants de plus de 30 km, localisés au Luxembourg, interconnectés par des liens 100 Gbps cryptés au niveau L1 et garantissant une disponibilité de 99.98%.
- **Flexibilité opérationnelle**  
Mise en œuvre d'un modèle élastique permettant l'ajustement mensuel des ressources (CPU, Mémoire, stockage), avec des mécanismes de scaling vertical et horizontal.

- **Sécurité renforcée**

Mise en place de mesures de sécurité renforcées :

- Tests d'intrusion trimestriels
- Chiffrement AES-256 des sauvegardes
- Protection anti-ransomware via la technologie CyberVault
- Gestion des accès à privilège (PAM) avec authentification forte via la solution Wallix
- Pare-feu applicatif (Web Application Firewall)

- **Accélération de l'innovation**

Renforcement du support natif des technologies de conteneurisation et d'orchestration (sous Kubernetes) de nos sept clusters dédiés avec interopérabilité possible en mode cloud hybride via Tanzu.



“Ce projet dépasse la simple migration technique : il incarne notre engagement pour des services communaux résilients, sécurisés, centrés sur l'utilisateur et préparés aux défis technologiques des années à venir.”

**Benoît Salmon, Responsable Architecture et Technologies**



## Les bénéfices attendus

### Meilleure performance

La nouvelle infrastructure, basée sur des serveurs de dernière génération avec une interconnexion à 100 Gbps entre les sites et des disques haute performance, permettra de supporter efficacement jusqu'à 5.000 utilisateurs concurrents tout en garantissant des temps de réponse optimaux, améliorant l'expérience utilisateur.

### Renforcement de la sécurité

L'hébergement dans des datacentres Tier IV, combiné entre-autres, à la mise en place d'un monitoring 24/7, des tests d'intrusion trimestriels et une protection anti-ransomware avancée, garantit un niveau de sécurité optimal pour les données sensibles des communes, en conformité avec les normes ISO 27001/27018 et la directive NIS2.

### Meilleure flexibilité

Le nouveau modèle de facturation élastique permettra d'ajuster mensuellement les ressources selon les

besoins réels des communes, offrant ainsi une optimisation des coûts tout en garantissant la capacité à absorber les montées en charge d'activité.

## Perspectives et prochaines étapes

### Évolution vers Kubernetes managé

Dans le cadre de notre volonté de modernisation et d'automatisation, nous travaillons actuellement à la définition d'une stratégie de transition de nos clusters Kubernetes vers une solution de type Tanzu.

### Vers une protection toujours plus avancée

Mise en place progressive des nouveaux mécanismes de sécurité incluant :

- Réalisation de tests d'intrusion trimestriels par l'équipe CyberForce Offensive Security de Deep.
- Déploiement d'une solution PAM (Privileged Access Management) pour la gestion des accès à privilèges.

## Conclusion

**Ce projet va bien au-delà d'une simple migration technique : il représente un engagement fort pour des services numériques résilients, sécurisés et centrés sur les besoins des communes. Grâce à son alliance avec Deep, le SIGI consolide sa position de pionnier du service public numérique au Luxembourg, combinant expertise locale, souveraineté des données et innovation responsable.**





**500+  
machines  
virtuelles migrées**



**100 To  
de stockage  
migrés**



**30 To  
de données  
SigiDrive migrés**



**30 minutes  
de downtime au total**  
(planifié hors horaires de travail)



**15  
Comités  
projet**



**20+  
workshops  
techniques\***



**100 jours/hommes  
estimés pour  
la migration**



## 03. Directions et départements

52

Administration

58

Architecture et Technologies

66

Clients et Produits

76

Communication

77

DPO

78

Excellence Opérationnelle

80

Projet Management Office (PMO)

84

Receveur

85

Ressources Humaines

# DIRECTION ADMINISTRATION



“En 2024, la direction Administration a contribué au bon fonctionnement du SIGI en assurant une gestion efficace des ressources et un soutien quotidien aux différentes équipes.”

**Conny Krier, Secrétaire Générale**

La direction Administration est composée de quatre départements et compte au total onze professionnels engagés, dont l'expertise garantit le bon fonctionnement du SIGI. Gestion du bâtiment, finance interne, service juridique et secrétariat : autant de domaines clés maîtrisés par ces équipes dédiées. Par leur rigueur et leur efficacité, elles assurent une gestion optimisée du fonctionnement et des processus, contribuant ainsi activement à la performance et à la pérennité du SIGI.



# Gestion du Bâtiment

“

L'excellence dans chaque espace, la sécurité dans chaque geste.

”



**Tizian  
Zepp**



batiment@sigi.lu

Le département **Bâtiment** assure la gestion des infrastructures physiques et veille à la sécurité des employés. Il garantit un environnement de travail optimal en supervisant l'entretien, la maintenance et l'amélioration des installations, tout en favorisant le bien-être des collaborateurs.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs initiatives visant à améliorer les espaces de travail et renforcer la sécurité :

- **Réaménagement de la cafétéria « Op der Plëss »** : En collaboration avec le service Communication, la cafétéria a été transformée en un lieu convivial et moderne, favorisant les échanges et le bien-être du personnel.
- **Formation aux premiers secours** : Des sessions bilingues ont permis aux collaborateurs d'obtenir leur certification en premiers secours, contribuant ainsi à la vision Zer0 en matière de sécurité.
- **Fête d'été** : Organisée avec l'Administration et le service Communication, cet événement a renforcé la cohésion interne dans une ambiance détendue, avec animations et Food Trucks.
- **Déménagement interne des équipes** : Suite à la réorganisation du SIGI, l'agencement des espaces de travail a été repensé pour optimiser la collaboration et l'efficacité des services.

## Les perspectives pour 2025

**L'année 2025 poursuivra cette dynamique avec un objectif clair** : améliorer le bien-être du personnel en optimisant l'environnement de travail et en créant une ambiance positive et collaborative.

## Conclusion

Le bien-être et la sécurité des collaborateurs sont des éléments fondamentaux pour une organisation efficace. Le service Bâtiment veille à créer et entretenir un environnement de travail à la fois fonctionnel, sécurisé et agréable, favorisant ainsi la concentration, la collaboration et l'épanouissement de chacun.

# Finances internes



**Mounir  
Safer**



mounir.safer@sigi.lu

“

**Maîtriser, contrôler, alerter, conseiller.**

”

Le département **Finances internes** assure l'**élaboration et l'exécution du processus budgétaire**, garantissant une gestion financière conforme aux réglementations. Son rôle est d'**anticiper et planifier** les dépenses en cohérence avec la **stratégie globale**, tout en assurant un suivi rigoureux de l'exécution comptable.

Elle pilote également les **relations financières** avec les **prestataires et organisations membres**, tout en veillant à la **fiabilité et à l'exactitude des informations financières**.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs avancées majeures :

- **Élaboration du budget rectifié 2024 et du budget 2025** : Collecte et évaluation des données ayant un impact financier, qu'il s'agisse de frais de fonctionnement, de projets stratégiques ou de dépenses conjoncturelles. Une analyse détaillée des tendances historiques et des éléments structurels a permis d'établir un budget prévisionnel précis.
- **Plan pluriannuel financier** : Projection budgétaire sur **3 ans**, intégrant les projets stratégiques pour offrir une vision financière à long terme et garantir une **gestion proactive des ressources communales**.
- **Mis en exergue et amélioration de certains processus phares**, dont le processus de validation des factures, la gestion des immobilisations et des amortissements. Une remise en question des pratiques a été initiée en lien avec les documents de référence pour la tenue de la comptabilité.

## Les projets clés

En 2024, plusieurs initiatives stratégiques ont été menées :

**Réorganisation de l'Administration** : Structuration des activités autour de **pôles métiers**, dont un **pôle finance** visant à améliorer la **clarté et la fluidité des processus**.

En se **recentrant sur les commentaires liés aux contrôles financiers**, et en lien avec la **Commission Finances**, des actions seront mises en place en 2025 pour régulariser et renforcer la gestion des immobilisations **incorporelles et des amortissements**.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 marquera le **début d'un projet de transformation majeur**, introduisant de **nouveaux flux, méthodes de travail et outils de suivi budgétaire**. L'accent sera mis sur un **suivi plus précis des engagements financiers**, tout en garantissant une **cohérence avec les recommandations et les travaux de la commission finance**.

## Conclusion

2024 fut une année de transition et de remise en question de notre fonctionnement historique. En 2025 nous avons pour ambition de transformer nos outils pour apporter de la clarté dans notre suivi budgétaire.

# Juridique

“

Là où il y a une volonté, il y a un chemin.

”



**Conny  
Krier**



conny.krier@sigi.lu

Le rôle du département **juridique** est d'accompagner le SIGI avec rigueur et bienveillance, en garantissant sa conformité et en offrant un cadre juridique sécurisé à l'ensemble de ses activités.

## Activité principale

Le département juridique veille à assurer la conformité du SIGI avec l'ensemble des obligations légales et réglementaires. Son action se traduit par un accompagnement quotidien des différents services sur toutes les questions juridiques, une veille active des évolutions législatives et la validation des contrats afin de prévenir tout risque juridique.

Grâce à son expertise, le service garantit une application rigoureuse des cadres normatifs tout en fournissant des conseils adaptés aux enjeux métiers du SIGI.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a marqué une étape clé dans la structuration du service juridique :

- **Création d'un département juridique dédié** : Désormais intégré à l'Administration en tant qu'entité à part entière, le service bénéficie d'une meilleure proximité avec les autres départements, facilitant ainsi la réactivité et la prise en charge des dossiers.
- **Mise en place du poste de chargé de conformité** : Cette nouvelle fonction permet d'anticiper les risques et d'assurer un suivi rigoureux des obligations légales, consolidant ainsi la gouvernance juridique du SIGI.
- **Renforcement de la veille juridique** : Face à l'évolution constante des textes réglementaires, le service a optimisé ses dispositifs de surveillance pour garantir une mise à jour continue des pratiques et documents contractuels.

## Les perspectives pour 2025

L'année à venir s'inscrit dans une dynamique de consolidation et d'amélioration continue. L'accent sera mis sur l'accompagnement renforcé des équipes du SIGI, l'anticipation des évolutions réglementaires et la formalisation de nouvelles procédures pour garantir un cadre juridique toujours plus fiable et adapté aux besoins opérationnels.

## Conclusion

Un cadre juridique clair et sécurisé est un levier essentiel de sérénité et d'efficacité. L'engagement du département juridique reste de fournir une expertise adaptée aux enjeux du SIGI, en assurant sa conformité et en facilitant la prise de décision.

# Secrétariat



**Conny  
Krier**



administration@sigi.lu

“

Notre équipe s'engage chaque jour à apporter un soutien efficace et de qualité, contribuant à la bonne marche de nos projets et à l'accomplissement des objectifs du SIGI.

”

Le **Secrétariat** du SIGI joue un rôle clé dans le bon fonctionnement de l'Administration. Sous la direction du Secrétaire, il assure la gestion administrative, la coordination des tâches et le suivi des obligations légales définies par la **Loi communale du 13 décembre 1988** et la **Loi du 23 février 2001** relative aux syndicats de communes.

En plus de veiller à la gestion de la correspondance et des documents officiels, le Secrétariat apporte un **soutien administratif au Comité et au Bureau**, notamment par la rédaction et la transcription des délibérations dans un registre dédié.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par l'optimisation des processus internes et un renforcement de la structuration administrative :

- **Gestion améliorée du courrier** : Centralisation et rationalisation du traitement du courrier à destination du Bureau, du Comité et des services du SIGI.
- **Optimisation des signatures officielles** : Mise en place d'un suivi rigoureux des documents nécessitant la validation des membres du Bureau.
- **Planification et gestion des réunions** : Organisation fluide des agendas et des séances des instances dirigeantes.
- **Structuration des délibérations et de l'archivage** : Amélioration du suivi et de la conservation des décisions pour garantir une traçabilité optimale.
- **Gestion des commissions consultatives** : Renforcement du suivi des séances et de l'application des décisions prises.

Grâce à ces améliorations, le Secrétariat a renforcé l'efficacité et la transparence dans la gestion administrative du SIGI.



### Les perspectives pour 2025

- **Digitalisation accrue des processus** : Mise en place d'outils numériques pour automatiser la gestion des documents et améliorer l'efficacité des échanges.
- **Structuration et optimisation des procédures administratives** : Amélioration continue des workflows pour garantir une prise de décision plus rapide et efficace.
- **Accompagnement stratégique des instances dirigeantes** : Appui renforcé dans la coordination et le suivi des projets stratégiques du SIGI.

### Conclusion

À travers une gestion rigoureuse et un accompagnement structuré, le Secrétariat veille à la fluidité et à la transparence des processus administratifs.



# DIRECTION

## ARCHITECTURE ET TECHNOLOGIES



“Ensemble, nous bâtissons les fondations technologiques qui soutiennent l'innovation, la performance et la modernisation des services publics au service des communes.”

**Benoît Salmon, Responsable Architecture et Technologies**

La direction Architecture et Technologies, organisée en six départements complémentaires, constitue le cœur technologique du SIGI, garant de l'excellence technique et de l'innovation au service des administrations communales luxembourgeoises. Nos équipes allient expertise, engagement et sens du service pour concevoir, développer, déployer et maintenir l'ensemble des solutions numériques qui soutiennent la modernisation des services publics ; tout en assurant une approche transversale et cohérente. Nous œuvrons quotidiennement à transformer les besoins métiers en solutions robustes, évolutives et sécurisées, tout en garantissant leur disponibilité et leur performance.

# Architecture Applicative

“

En 2024, le département Architecture Applicative a joué un rôle clé dans l'évolution technologique du SIGI, en mettant l'accent sur l'innovation, la performance et la modernisation. Grâce à une approche stratégique et à des choix technologiques structurants, nous avons poursuivi notre mission d'optimisation des infrastructures et d'amélioration continue des solutions numériques mises à disposition des communes et administrations membres.

”



**Adrien  
Mion**



adrien.mion@sigi.lu

Le département **Architecture Applicative** modernise et optimise les systèmes d'information du SIGI en garantissant des infrastructures performantes, évolutives et alignées aux standards technologiques. Grâce à une veille continue et une approche agile, l'équipe conçoit et maintient une architecture robuste et résiliente, intégrant les meilleures pratiques DevOps et exploitant les technologies émergentes.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par des avancées majeures dans l'évolution des systèmes :

- **Modernisation des systèmes existants** : Migration de plusieurs applications vers des frameworks plus récents afin d'améliorer leur maintenabilité, leur performance et leur sécurité.
- **Adoption des microservices** : Développement d'applications orientées microservices, offrant une meilleure modularité, une accélération des cycles de déploiement et une réduction des risques opérationnels.
- **Automatisation et DevOps** : Mise en place d'une chaîne CI/CD (intégration et déploiement continus), optimisant les délais de livraison tout en garantissant la qualité des livrables.
- **Déploiement de nouveaux outils** : Introduction de solutions innovantes pour améliorer la productivité des équipes et renforcer la communication entre les différentes applications du SIGI.

## Les perspectives pour 2025

En 2025, la priorité sera donnée à la migration de l'outil historique GESCOM vers une architecture basée sur les microservices. Ce projet structurant permettra d'optimiser l'expérience utilisateur, renforcer la sécurité et faciliter l'interopérabilité avec d'autres systèmes. Dans cette dynamique, l'innovation restera au cœur des actions menées. Avec une consolidation des synergies entre les équipes techniques et métiers. Cette collaboration assurera une transition fluide et efficace, tout en préparant le SIGI à relever les défis technologiques et stratégiques des prochaines années.

## Conclusion

En 2025, l'innovation et la migration vers les microservices renforceront l'architecture du SIGI, garantissant performance, sécurité et interopérabilité pour relever les défis technologiques à venir.

# Data Management & Interfaces



**Alexandre  
Samier**



alexandre.samier@sigi.lu

“

**Les interfaces sont le lien essentiel entre l'humain et la structuration des données, permettant de les exploiter simplement sans en appréhender la complexité technique.**

”

Le département **Data Management & Interfaces** est chargé de **structurer, organiser et rendre accessibles les données** essentielles au bon fonctionnement des applications. Il assure également leur transformation en **indicateurs clés (KPIs) et tableaux de bord** pour offrir une vision claire et exploitable des informations.

L'équipe veille à **standardiser l'accès aux données et uniformiser les outils de visualisation**, garantissant ainsi une cohérence entre les différentes applications du SIGI et une meilleure interopérabilité des systèmes.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs avancées structurantes :

- **Création de l'équipe Data Management**
- **Renforcement des effectifs** : Accueil de deux experts, consolidant l'expertise de l'équipe.
- **Optimisation des bases de données** : Amélioration des performances et des modèles de données pour **RavenDB, PostgreSQL, MongoDB, SQL Server et Oracle**.
- **Mise en place d'un catalogue des APIs**

## Les projets clés

Plusieurs initiatives stratégiques ont marqué l'année 2024 :

- **POC API** : Mise à disposition d'une API standardisée pour permettre aux communes d'accéder aux données brutes de **GESCOM** en usage interne ou externe.
- **Réécriture de l'application « Avertissements taxés »** : Transition vers **SQL Server**, amorçant la migration vers une architecture plus performante et évolutive.
- **Migration PBN / IMMO** : Adoption de la stack **.Net Core / AngularJS / Oracle** avec une refonte du schéma de base de données.
- **Modernisation des échanges avec MyGuichet** : Optimisation de l'interfaçage pour simplifier l'accès aux **données administratives**.
- **GRH et eDelivery** : Automatisation de l'envoi des **fiches de salaire** via **eDelivery sur MyGuichet** et centralisation des échanges avec l'administration publique.

## Les perspectives pour 2025

En 2025, l'accent sera mis sur l'optimisation des flux de données, l'amélioration des performances des bases de données et le développement d'interfaces plus intuitives pour une exploitation simplifiée et sécurisée.

## Conclusion

Structurer les données, c'est garantir leur fiabilité ; concevoir des interfaces, c'est les rendre accessibles et compréhensibles. En 2025, le service Data Management & Interfaces continuera à bâtir des solutions robustes et adaptées aux besoins de ses utilisateurs.



# Développement

“

**Notre équipe allie excellence technique et collaboration transversale pour construire les solutions digitales qui transformeront les services communaux de demain. Notre force réside dans notre capacité à innover ensemble, au service des citoyens.**

”

Le département **Développement** conçoit et maintient les solutions logicielles du SIGI avec une approche **transversale et intégrée**. La réorganisation de 2024 a renforcé la collaboration et optimisé l'écosystème **DevOps**. En lien avec Architecture Applicative et Data Management & Interfaces, l'équipe développe des applications interconnectées et évolutives, tout en assurant la maintenance et l'optimisation technologique.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par une réorganisation réussie, améliorant la communication inter-services et l'efficacité opérationnelle. L'adoption d'Oracle comme socle technologique unique a permis d'uniformiser les bases de données et d'améliorer l'intégration des applications. La collaboration avec les autres services s'est renforcée, facilitant le développement de solutions digitales performantes et évolutives.

## Les projets clés

L'équipe Développement a mené plusieurs projets d'envergure en 2024 :

- **Projet « Infractions »** : Développement d'une nouvelle solution interne pour remplacer Avertissements Taxés et intégrer la gestion des sanctions administratives.
- **Modernisation des outils financiers** : Développement d'une solution de gestion des immobilisations et réécriture de l'outil de gestion des cautions.
- **Intégration avec MyGuichet** : Mise en production de nouvelles démarches digitales pour simplifier l'accès des citoyens aux services communaux.
- **Préparation au PBN 2026** : Développement d'un outil facilitant la migration des articles budgétaires, essentiel à l'adoption du nouveau Plan Comptable Normalisé.
- **Consolidation des bases de données** : Extension progressive de l'architecture sous Oracle, garantissant une meilleure intégration des services GESCOM et des applications historiques.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 sera marquée par le déploiement de la solution Infractions, la mise en production des outils liés au PBN 2026 et l'extension de l'intégration MyGuichet. L'architecture Oracle continuera d'être consolidée pour garantir une meilleure gestion des données.

L'équipe renforcera son approche DevOps et DevSecOps, accélérant les livraisons et garantissant un haut niveau de sécurité. L'amélioration continue des processus de développement restera au cœur des priorités, avec une méthodologie plus agile et performante.

## Conclusion

L'innovation et l'optimisation technologique restent les moteurs de notre engagement. En 2025, notre équipe poursuivra la transformation numérique des services communaux et garantira des solutions logicielles toujours plus performantes et sécurisées.



**Florent  
Schrot**



**florent.schrot@sigi.lu**

# Infrastructure & Exploitation



**Jean  
Théobald**



jean.theobald@sigi.lu

“

Une infrastructure robuste et sécurisée pour garantir des services informatiques performants.

”

Le département **Infrastructure et Exploitation** joue un rôle central dans la gestion et la sécurisation des infrastructures IT du SIGI. Il supervise la **mise en production des applications, gère les réseaux, les serveurs et les bases de données**. Son objectif est de **moderniser en continu** les systèmes pour offrir des services numériques **fiables, performants et sécurisés** aux collectivités et aux citoyens.

## Les moments forts de l'année

En 2024, plusieurs projets majeurs ont modernisé l'infrastructure et renforcé la sécurité :

- **Modernisation de l'infrastructure** : Migration vers la plateforme IaaS de Deep, remplacement des firewalls de production, et modernisation des serveurs de fichiers Synology avec du matériel de dernière génération. En parallèle, mise à niveau de l'outil de reporting pour l'application Chèques Service Accueil.
- **Évolution de l'environnement collaboratif** : Transition de Slack vers Microsoft Teams, migration de Cloudbiz vers Microsoft Exchange Online, et déploiement de Microsoft Intune pour une gestion centralisée et sécurisée des postes de travail. Equipement des salles en visioconférence et déploiement progressif de la téléphonie VoIP.
- **Sécurité et maintenance** : Protection et rationalisation des infrastructures avec l'intégration des agents Qualys pour la détection des vulnérabilités, mise à jour du parc de serveurs Windows, et décommissionnement de l'environnement PSDC pour une meilleure optimisation des ressources.

## Les projets clés

En complément des actions menées en 2024, plusieurs projets structurants ont été lancés :

- **Renforcement de la sécurité en conformité avec la directive NIS2**, garantissant une infrastructure alignée aux exigences réglementaires.
- **Optimisation des ressources IT**, avec une rationalisation des équipements pour réduire la dette technique.
- **Modernisation des architectures**, visant à améliorer les performances et à soutenir la croissance des services numériques du SIGI.

## Les perspectives pour 2025

En 2025, l'accent sera mis sur le **renforcement des infrastructures cloud et on-premise, l'amélioration continue de la cybersécurité et de la conformité réglementaire**, ainsi que l'**optimisation des performances IT**, afin d'offrir aux collectivités et citoyens des services numériques toujours plus fiables et sécurisés.

## Conclusion

L'évolution des infrastructures IT est essentielle pour garantir des services numériques modernes et sécurisés. L'équipe poursuivra ses efforts pour anticiper les défis technologiques et accompagner la transformation numérique du SIGI, afin d'offrir un cadre toujours plus performant et sécurisé.

# Release Management & Quality Assurance

“

**Garantir la qualité, faciliter la livraison : un service unique pour des déploiements réussis et des applications irréprochables.**

”

Le département **Release Management & Quality Assurance** garantit les livraisons fiables et performantes, en assurant le suivi des déploiements, le contrôle qualité et l'optimisation des validations. Il anticipe les anomalies avant chaque mise en production, réduit les risques liés aux changements et assure une expérience utilisateur fluide. En étroite collaboration avec les équipes Projet, Développement et Exploitation, il veille au respect des standards de qualité les plus exigeants. Grâce à des outils et méthodologies de test avancés, il favorise l'automatisation et l'accélération des validations, renforçant ainsi la fiabilité des produits et l'efficacité opérationnelle du SIGI.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs évolutions majeures visant à structurer et renforcer le service :

- **Création du service Release Management & Quality Assurance** : Une réorganisation interne a permis d'optimiser la collaboration et de structurer une approche plus efficace du suivi des versions et du contrôle qualité.
- **Structuration des tests fonctionnels et du recettage** : Organisation de sessions d'information dédiées aux différents types de tests afin de sensibiliser et d'accompagner les équipes métier.
- **Mise en place d'un outil de suivi des releases** : Déploiement de la plateforme Monday, permettant une gestion centralisée des livraisons et un suivi précis des versions de chaque produit.
- **Renforcement des capacités de test** : Adoption de Azure DevOps pour la création et l'exécution des cas de tests, alignés sur les usages métier.
- **Évolution de l'équipe** : Accueil de deux expertes, venues renforcer le département.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, avec pour objectifs :

- **L'optimisation des processus** de validation pour garantir une livraison toujours plus fluide et fiable,
- **Réduire les risques** liés aux mises en production, en renforçant l'anticipation des anomalies,
- **L'accompagnement des équipes** dans l'adoption de meilleures pratiques en matière de tests et de gestion des releases.

L'accent sera également mis sur la création d'un environnement propice à la collaboration, à l'innovation et à l'excellence opérationnelle, afin de maximiser la valeur ajoutée des produits à chaque nouvelle version.

## Conclusion

Parce qu'une qualité irréprochable est la clé d'un produit fiable et performant, le service Release Management & Quality Assurance s'engage à sécuriser chaque étape du cycle de vie des applications et à garantir une expérience utilisateur optimale.



**Leut  
Bounpaseuth**



[leut.bounpaseuth@sigi.lu](mailto:leut.bounpaseuth@sigi.lu)

# Sécurité



**Philippe  
Mathieu**



philippe.mathieu@sigi.lu

“

**Bâtir la résilience et transformer chaque menace en opportunité d'amélioration.**

”

Le département **Sécurité** élabore et met en œuvre des stratégies de cybersécurité afin de protéger les données du SIGI et des communes. En parallèle, elle évalue en continu les risques afin d'adapter ses moyens de protection face à l'évolution des menaces.

S'appuyant sur des frameworks reconnus tels que **ISO 27001** et **CIS 8**, elle structure son activité autour de plusieurs axes :

- Définition d'un corpus de politiques de sécurité
- Mise en place de procédures opérationnelles
- Gestion des incidents et des alertes de sécurité
- Renforcement des mécanismes d'authentification et de protection des données

En complément, l'équipe Sécurité bénéficie de l'accompagnement d'un Security Operation Center (SOC), chargé de surveiller et d'analyser les événements de sécurité via le Security Information Event Management (SIEM).

Enfin, une collaboration étroite est maintenue avec des organismes experts en cybersécurité (Luxembourg House of Cybersecurity (LHC), Haut-Commissariat à la protection nationale (HCPN), Computer Incident Response Center Luxembourg (CIRCL)) ainsi qu'avec l'ILR, garantissant une préparation efficace à l'entrée en vigueur de la directive européenne NIS2.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par des initiatives majeures visant à renforcer la cybersécurité et à accompagner les communes face aux nouvelles réglementations :

- **La transposition de la directive NIS2** : L'étude du projet de loi a permis au SIGI de mieux comprendre les enjeux de la Directive. Travail essentiel pour se préparer aux futures exigences, un ensemble d'axes de travail est ressorti de cette étude. Ces axes ont été analysés afin de s'assurer que la gestion de la sécurité reposait sur les bons piliers, tant au niveau préventif (analyse de risque, gestion de vulnérabilités, sécurité des tiers) qu'au niveau réactif (gestion de l'incident, continuité de l'activité).
- **Les cyberattaques au niveau national** : Le Luxembourg a été frappé par deux grandes cyberattaques en 2024. Ceci rappelle que chaque entité doit être prête à réagir dans de telles situations. Les procédures réactives ont été déclenchées afin d'isoler le périmètre impacté par ces attaques. Une analyse post-incident a permis d'identifier des points d'améliorations, qui ont été ensuite implémentés dans une démarche d'amélioration continue.





### Les projets clés

Parmi les actions stratégiques engagées en 2024 :

- **Réorganisation du département Sécurité** : Désormais rattaché à la direction Architecture et Technologies, le département a initié plusieurs démarches structurantes :
  - Adoption d'un framework de référence,
  - Élaboration d'une roadmap cybersécurité,
  - Renforcement du suivi des vulnérabilités et de la remédiation,
  - Mise en place d'un monitoring des activités de sécurité,
  - Introduction du principe « Security by Design » dans les projets du SIGI.
- **Collaboration avec l'ILR et le LHC** : Intégration progressive de l'outil SERIMA pour la modélisation des risques, en anticipation des obligations imposées par la directive NIS2.
- **Préparation à NIS2** : Déploiement de mesures conformes aux recommandations existantes, notamment via des benchmarks d'outils de formation visant à sensibiliser les collaborateurs aux techniques employées par les cyberattaquants.

### Les perspectives pour 2025

L'année 2025 sera déterminante avec l'entrée en vigueur de la directive NIS2, nécessitant la mobilisation des ressources et de l'expertise du SIGI pour assurer la conformité aux nouvelles exigences réglementaires. Parallèlement, le service poursuivra l'amélioration continue de sa stratégie de cybersécurité en renforçant les capacités de prévention, de détection et de réponse aux menaces.

### Conclusion

**L'actualité l'a prouvé** : la vigilance et l'adaptabilité sont essentielles pour faire face aux cybermenaces. L'anticipation et la prévention restent les piliers de la protection des données communales.

# DIRECTION CLIENTS ET PRODUITS



**“Notre moteur ? Accompagner et soutenir nos clients avec des solutions adaptées, un service attentif et un engagement constant, en veillant à leur satisfaction et à la pertinence de nos actions.”**

**Bénédicte Lobel, Responsable Clients et Produits**

Au cœur du Syndicat, la Direction Clients et Produits regroupe trois départements : Relations Clients, Produits et Formation, avec une quarantaine de professionnels engagés. Nous accompagnons les communes, offices sociaux et syndicats intercommunaux en leur apportant des solutions adaptées, un accompagnement métier personnalisé et un service attentif, pour garantir une expérience client optimale.

Grâce à une approche proactive et collaborative, nous veillons à :

- Développer des produits et services innovants alignés sur les évolutions du secteur public.
- Assurer un accompagnement de proximité et des réponses adaptées aux besoins des clients.
- Renforcer une relation de confiance durable, basée sur la qualité, la réactivité et la simplicité.

Par notre écoute, engagement et anticipation, nous contribuons pleinement aux ambitions stratégiques du syndicat, affirmant notre rôle de pôle d'excellence au service des communes et administrations.

# Aménagement du Territoire

“

**En 2024, notre priorité a été d'accompagner et de former nos clients tout en développant de nouvelles fonctionnalités sur des produits clés tels que Cimetière, Interventions, Infractions et NOS pour les offices sociaux.**

”

Le service **Aménagement du Territoire** accompagne les services techniques et les offices sociaux en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins métiers.

Grâce à son engagement, son écoute et son expertise, l'équipe répond quotidiennement aux attentes des utilisateurs, en veillant à l'amélioration continue des produits et à l'optimisation des processus métier.

## Les moments forts de l'année

En 2024, plusieurs améliorations ont optimisé l'ergonomie et l'efficacité des produits :

- **Cimetière** : Simplification des extractions et des fiches sépulture, avec un accès plus rapide aux informations et une impression optimisée.
- **Interventions** : Adaptation du produit pour une utilisation sur tablette, facilitant la consultation des données sur le terrain.
- **NOS** : Optimisation de la gestion documentaire, avec une navigation plus fluide, une recherche simplifiée et un accès direct aux documents depuis les demandes d'aide.

## Les projets clés

Plusieurs initiatives majeures ont été engagées en 2024 pour répondre aux besoins des utilisateurs et anticiper les évolutions technologiques :

- **Refonte de Gestion Locative** : Dans le cadre de la stratégie du SIGI et de l'arrêt du scripting, le produit Gestion Locative est en cours de refonte afin de relever les défis techniques à venir et d'intégrer de nouvelles fonctionnalités par la suite.
- **Refonte des Avertissements Taxés** : L'application dédiée aux avertissements taxés évolue vers une nouvelle version, permettant une gestion centralisée et simplifiée de différents types d'infractions.
- **Collaboration avec Solinf – Optimisation des échanges de données** : Un partenariat avec Solinf est établi pour faciliter la transmission d'informations essentielles aux services techniques, notamment la signalétique demandeur depuis Gescom et l'affectation des bâtiments dans le registre des immeubles.

## Les perspectives pour 2025

En 2025, la priorité sera de poursuivre l'évolution des projets engagés, afin de garantir une évolution constante des solutions en réponse aux attentes des utilisateurs.

Une réflexion stratégique sera menée dès le premier trimestre en collaboration avec le service Développement Durable et la direction Clients et Produits, pour aligner l'organisation avec les besoins des services techniques communaux et d'identifier les chantiers prioritaires.

## Conclusion

Parce que chaque besoin mérite une réponse adaptée, l'accompagnement et l'évolution de nos solutions restent au cœur de nos priorités.



**Gwendoline  
Grimont**



[gwendoline.grimont@sigi.lu](mailto:gwendoline.grimont@sigi.lu)

# Développement Durable



**Marc  
Becker**



marc.becker@sigi.lu

“

**Focus sur le Pacte Logement et la Gestion des compteurs d'eau.**

”

Le service Développement Durable est en charge des produits Pacte climat, Pacte nature, Pacte logement, EnerCoach, la gestion des compteurs d'eau, la gestion des sacs et l'Accès au centre de recyclage.

## Les moments forts de l'année

- **Mise à disposition des bilans annuels pour le Pacte Logement :** Le premier point marquant de l'année a été la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités concernant le bilan annuel du Pacte Logement. Ces améliorations ont été présentées par webinar le 16 janvier 2024 à tous les conseillers logements inscrits.
- **Mise à disposition des activités autour des demandes de participations financières, également dans le cadre du Pacte Logement :** Depuis fin juin 2024, les communes peuvent demander le remboursement des factures pour des projets logement validés par le Ministère du Logement et de l'Aménagement du Territoire. Suite à la présentation aux Conseillers Logement le 26 juin à la Chambre des Métiers, le déploiement et la formation des agents communaux sont devenus la priorité du service.
- **Événement et Workshops autour de la Gestion des compteurs d'eau et du smartmetering organisé en mai et décembre 2024 :** En avril, le SIGI a pris part à un événement sur le Smartmetering organisé par l'AGE, permettant aux communes de mesurer l'intérêt croissant de cette technologie. Le SIGI y a présenté sa solution standard de récupération des données (consommations, alertes selon fournisseur). Toujours dans le domaine de l'eau, plusieurs groupes de travail ont été organisés en mai et décembre 2024 pour les communes équipées de Smartmetering. Ces sessions ont permis d'identifier les besoins non encore couverts à ce jour.

## Les projets clés

Le service Développement Durable n'a pas travaillé sur un nouveau projet mais s'est entièrement concentré sur la maintenance et des développements des produits en place.

## Les perspectives pour 2025

En 2025, nos efforts se focaliseront principalement sur l'adaptation aux besoins identifiés pour le Smartmetering et l'ajustement du catalogue des mesures du Pacte Nature.

Une réflexion stratégique sera menée dès le premier trimestre en collaboration avec le service Aménagement du Territoire et la direction Clients et Produits, pour aligner l'organisation avec les besoins des services techniques communaux et d'identifier les chantiers prioritaires.

## Conclusion

En 2024, le département Développement Durable a renforcé ses solutions existantes pour mieux accompagner les communes. En 2025, l'accent sera mis sur les évolutions du Smartmetering et du Pacte Nature.



# Finances

“

Une année marquée de changements positifs.

”

Le département **Finances** est en charge de l'accompagnement de nos clients dans la gestion financière de leur administration communale, en couvrant les domaines des achats et dépenses, de la comptabilité, des ventes et des recettes, ainsi que de la gouvernance. Grâce à ses compétences spécialisées dans chaque branche, il propose un support téléphonique pour nos solutions logicielles, ainsi que des formations et des sessions d'accompagnement, à la fois en ligne et sur site. L'équipe s'investit également pleinement dans tous les projets relatifs aux finances des administrations communales.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par la réorganisation et la concentration sur nos solutions existantes :

- **Fusion des équipes financières** : La création d'une équipe unifiée Finances regroupant les pôles Achats, Ventes, Comptabilité et Gouvernance a renforcé la synergie et l'efficacité dans l'accompagnement des communes.
- **Renforcement des effectifs** : L'arrivée de quatre nouveaux collaborateurs a permis d'améliorer la réactivité du support et d'accentuer l'implication de l'équipe dans les projets.
- **Maintenance évolutive** : Tout au long de l'année, les solutions de gestion financière dans GESCOM, ainsi que les applications Facturation des déchets et Gestion des Cautions ont été enrichies de nouvelles fonctionnalités, en réponse aux besoins exprimés par les communes.
- **Accompagnement personnalisé** : L'application de nouveaux règlements de taxes communales et l'essor des compteurs d'eau intelligents ont nécessité un suivi renforcé et des sessions d'accompagnement individualisées.

## Les projets clés

En 2024, plusieurs projets majeurs ont abouti :

- **Finalisation du projet e-MINT** : Mise en place d'une solution numérique facilitant la transmission électronique des actes budgétaires, en collaboration avec le Ministère des Affaires intérieures.
- **Clôture du projet PEPPOL - B2G Achats** : Ce projet d'envergure nationale a atteint ses objectifs et entre en phase de maintenance, garantissant un service stable et évolutif.
- **Mise en production de la V1 PBN 2026** : Première version de la solution facilitant la migration vers le nouveau plan comptable, en étroite collaboration avec les communes pilotes et le ministère.



**Eileen  
Zwarg**



support@sigi.lu



## Finances (suite)

- **Lancement de la V1 Immobilisations** : Développement d'une solution dédiée à la gestion des immobilisations, avec enrichissement continu basé sur les retours des utilisateurs.
- **Démarrage du projet Factures sur MyGuichet** : Collaboration avec le CTIE et la Ville de Luxembourg pour rendre accessibles les factures communales sur MyGuichet d'ici 2025.
- **Facturation des déchets encombrants** : Automatisation de la récupération et de la facturation des données issues de systèmes externes, ouvrant la voie à des usages élargis.

### Les perspectives pour 2025

L'année 2025 s'annonce **intense et stimulante**, portée par de nombreux projets stratégiques.

- **Poursuite des projets initiés en 2024**, avec des évolutions en fonction des retours des parties prenantes.
- **Finalisation des demandes de changement** planifiées pour améliorer les applications existantes.
- **Lancement de la réécriture des finances dans GESCOM**, un projet stratégique mené en collaboration avec les autres équipes, où le département Finances jouera un rôle crucial en tant que référent métier.

### Conclusion

L'accompagnement des communes et l'évolution des outils financiers restent au cœur des priorités. Le département Finances maintient son engagement pour offrir des solutions toujours plus performantes et adaptées aux besoins de ses utilisateurs.

# Formation

“

**La connaissance est la seule chose qui s'accroît lorsqu'on la partage.  
Le partage des savoirs est un investissement durable : plus nous transmettons, plus nous grandissons ensemble.**

”



**Gaëlle  
Ferrera**



**formation@sigi.lu**

Depuis le **1<sup>er</sup> décembre 2024**, une nouvelle organisation a été mise en place pour mieux servir les clients, avec la création du **département Formation** en transversal. Ce département assure la montée en compétences des utilisateurs des produits, un transfert de connaissances efficace, avec un grand nombre de formations reconnues par l'INAP.

## Les moments forts de l'année

- **Accessibilité améliorée** : Mise en place d'un nouvel écran interactif à la réception pour faciliter l'inscription et la consultation du catalogue des formations.
- **Optimisation des processus internes** : La fin d'année a été consacrée à la refonte du fonctionnement du service en vue d'une meilleure efficacité en 2025.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue avec plusieurs axes de développement :

- **Renforcement de la communication** : Mise en place de campagnes ciblées pour mieux promouvoir les formations et accroître la participation.
- **Création d'une nouvelle salle de formation** : Un espace plus spacieux, moderne et équipé est opérationnel depuis février 2025.
- **Suivi des activités** : Développement d'indicateurs de performance (KPI) pour adapter l'offre aux besoins réels des communes et administrations.
- **Expansion de la formation à distance** : Développement de nouvelles solutions en e-learning et webinaires, facilitant l'accès à la formation pour les communes et administrations éloignées.
- **Collaboration renforcée avec l'INAP** : Développement de formations de qualité alignées avec les standards de l'Institut.

## Conclusion

Accompagner les utilisateurs à travers une formation de qualité est une priorité. En 2025, le département Formations poursuivra son engagement pour offrir un apprentissage efficace et accessible à tous.

# Office des Citoyens / Chèques-Service Accueil



**Paul  
Schmit**



Paul.Schmit@sigi.lu

“

**La digitalisation offre un immense potentiel mais elle requiert une adaptation continue pour en exploiter pleinement les bénéfices.**

”

Le département **Office des Citoyens / Chèques Service Accueil (CSA)** gère deux domaines essentiels :

- **Chèque Service Accueil (CSA)** : Gestion complète de la création et du renouvellement des contrats d'adhésion par les communes, répondant aux besoins des structures d'accueil pour la gestion des présences et la génération des décomptes et factures mensuelles.
- **Bureau de la Population** : Supervision des ménages, des échanges de données avec le RNPP, des élections, des services d'état civil et des fusions communales.

L'équipe assure un support technique et fonctionnel, valide les mises à jour et participe activement au développement de nouvelles fonctionnalités.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs évolutions majeures :

- **Élections européennes** : Accompagnement des communes avec tests logiciels, formations et assistance technique. L'application **RCPP** a été améliorée avec un affichage automatique des tâches, optimisant la gestion des échanges de données entre pays de l'UE.
- **Évolution des Démarches MyGuichet** : Enrichissement de l'application en collaboration avec le **CTIE et le Ministère de la Digitalisation**, intégrant de nouvelles fonctionnalités pour une meilleure expérience utilisateur.
- **Améliorations techniques** : Mises à jour du **CSA**, incluant des optimisations et un renforcement de la sécurité du système.

## Les projets clés

Plusieurs initiatives stratégiques ont été engagées :

- **Décommissionnement de ECXML** : Transition vers une solution plus moderne et performante, afin d'optimiser la gestion et la maintenance des services.
- **Transcriptions d'actes d'état civil** : Simplification du processus d'encodage pour une meilleure fluidité dans la gestion des actes de naissance, de mariage et de décès.
- **Environnement supplémentaire pour CSA** : Mise en place d'un espace dédié pour la **FEDAS**, permettant une plus grande autonomie dans la gestion des services liés à l'accueil des enfants.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 marquera une avancée significative dans la **digitalisation des services**. Une collaboration renforcée avec le **CTIE** pour le domaine de la population et avec le **MENJE** pour le CSA favorisera l'amélioration continue des solutions existantes, avec un accent mis sur l'automatisation, la simplification et l'efficacité des processus.

## Conclusion

Faciliter l'accès aux services, améliorer la gestion des données et renforcer la digitalisation sont au cœur des priorités du département. L'innovation et l'optimisation continueront d'être les moteurs de nos actions en 2025.



# Organisation Communale

“

**Ensemble, construisons une commune plus accessible et plus proche, grâce au numérique.**

”

En 2024, le département **Organisation Communale**, composé de quatre experts, a concentré ses efforts sur la maintenance évolutive des produits Séances, Ressources Humaines, Fiche de Traitement, Associations, Événements et Ressources (AER), tout en assurant le support des solutions existantes. En parallèle, plusieurs formations ont été dispensées afin de permettre aux utilisateurs d'exploiter pleinement les fonctionnalités des produits et de gagner en autonomie.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs réalisations clés :

- **Support** : 1.000 tickets traités et résolus.
- **Formations** : 8 sessions dispensées sur les produits Apsal, AER, Fiche de Traitement et Site web communal.
- **SMS2Citizen** : 60.000 SMS envoyés par mois, renforçant la communication entre les communes et les citoyens.
- **Mises en production** : 14 releases déployées, intégrant des améliorations fonctionnelles et techniques.

## Les projets clés

Plusieurs initiatives ont marqué 2024 :

- **Fiche de Traitement** : Mise à jour des règlements pour assurer une meilleure conformité.
- **AER** : Ajout de fonctionnalités permettant la création d'événements avec participants et amélioration des performances.
- **Séances** : Optimisation de la gestion des documents, flexibilité accrue sur l'ordre des points et le huis clos, et ajout de remarques pour chaque participant.
- **Ressources Humaines** : Possibilité d'envoyer les fiches de salaire avec le nom de l'entité et amélioration de la performance globale.

## Les perspectives pour 2025

- **Optimisation des outils** : Améliorer l'ergonomie et les performances des solutions existantes pour répondre aux besoins évolutifs des communes.
- **Support réactif et efficace** : Renforcer la capacité d'assistance pour garantir une résolution rapide des demandes et incidents.
- **Formation et accompagnement** : Proposer des sessions adaptées aux enjeux numériques et renforcer l'autonomie des utilisateurs.

## Conclusion

Les efforts déployés en 2024 ont permis de renforcer l'accompagnement des communes dans leur transition numérique. En 2025, l'engagement se poursuivra pour offrir des solutions toujours plus performantes et adaptées aux besoins des citoyens.



**Ferdi  
Asci**



**ferdi.asci@sigi.lu**

# Relations Clients



**Zina  
Menhal**



clients@sigi.lu

“

**Encourager une écoute active et une approche proactive afin d'anticiper et de répondre avec justesse aux attentes des clients, pour renforcer une relation de confiance et offrir une expérience utilisateur fluide, efficace et toujours alignée sur leurs besoins.**

”

Le département **Relations Clients** accompagne les communes en assurant un suivi rigoureux et des services adaptés à leurs attentes. En plaçant l'écoute et l'analyse des besoins au cœur de son approche, il favorise une collaboration proactive et une expérience client optimisée.

En 2024, cette dynamique s'est renforcée grâce à des échanges sur le terrain, la mise en place de groupes de travail collaboratifs et le lancement d'enquêtes de satisfaction régulières, permettant ainsi d'adapter en continu les services proposés.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par deux avancées majeures :

- **Commission micro-informatique** : Créée en 2023 avec 31 communes, cette instance consultative dédiée aux services numériques a rapidement pris de l'ampleur, atteignant 44 communes en 2024. Pilotée en collaboration avec le service Business Analysts, elle a permis d'identifier et de prioriser les besoins exprimés par les collectivités.
- **Service Formations** : Assure la montée en compétences des utilisateurs des produits, un transfert de connaissances efficace, avec un grand nombre de formations reconnues par l'INAP. La fin de l'année a été marquée par la création d'un nouveau département « Formation », visant à garantir que la formation et le perfectionnement du personnel communal occupent une place centrale au sein du SIGI.
- **Renforcement de l'équipe Relations Clients** : L'intégration de **Caroline Henzig** en tant que Responsable Expérience Client, marque une étape clef dans l'amélioration de notre relation avec les communes. Son expertise contribue à affiner l'analyse des attentes des communes, d'optimiser les interactions et à structurer des actions d'amélioration continue.

## Les projets prioritaires de nos clients :

Plusieurs initiatives stratégiques ont été déployées :

- **Portail client unifié** : En réponse aux attentes des communes, un projet de portail centralisé a été lancé afin de simplifier l'accès aux services et applications du SIGI.
- **Enquêtes de satisfaction** : Un programme structuré de sondages permet désormais de collecter des retours réguliers, d'identifier les axes d'amélioration et d'adapter les services en conséquence.

### Les perspectives pour 2025

L'année 2025 s'inscrira dans la continuité et l'amplification des efforts engagés, avec un accent sur l'innovation et l'optimisation des outils digitaux. L'objectif est d'améliorer encore l'expérience client en renforçant la personnalisation des services et les synergies avec les communes.

### Chiffres clés

- **41 formations** dispensées et **1.210 participants** formés
- **275 échanges** avec les communes (168 sur site et 107 en visioconférence)
- **10 réunions** de la Commission Micro-informatique

### Conclusion

Améliorer l'expérience client, c'est avant tout placer l'écoute et l'anticipation des besoins au coeur de notre démarche. Le département Relations Clients s'engage à développer des interactions plus personnalisées et à poursuivre cette dynamique pour bâtir des services toujours plus adaptés et performants.





**Licinia  
Cordeiro**



communication@sigi.lu

“

**Informar, communiquer et engager sont les piliers d'une communication efficace.**

”

En 2024, le département **Communication** a renforcé la transparence avec les communes et administrations membres, tout en développant en parallèle, une communication interne engageante. Grâce à une stratégie structurée et des actions ciblées, il a consolidé l'image du SIGI, affirmé son identité et renforcé l'attractivité de la marque employeur.

#### Les moments forts de l'année

Voici quelques faits marquants qui ont rythmé l'année :

- **Renforcement de la communication interne** : Mise en place d'une approche proactive et transparente pour favoriser un dialogue ouvert avec les collaborateurs, clarifier les rôles et responsabilités, et promouvoir une culture d'excellence et de collaboration.
- **Rétablissement d'une communication proactive avec les communes** : Déploiement d'outils adaptés tels que des mails ciblés, des newsletters périodiques et des présentations dédiées, afin d'assurer un échange régulier et transparent sur les évolutions et initiatives.
- **Déploiement de la stratégie de communication** : Mise en place d'une approche ciblée, efficace et impactante, alignée avec les objectifs du SIGI pour maximiser la portée des messages et renforcer l'engagement des communes membres.

#### Les projets clés :

Voici quelques initiatives marquantes menées par l'équipe :

- **Bilan des activités 2023** : Un document phare retraçant les réalisations et évolutions marquantes de l'année.
- **Newsletter SIGI Insights** : Un support trimestriel rétabli pour informer les communes des actualités et initiatives du syndicat.
- **Valorisation et amélioration des espaces** :
  - Refonte de l'identité des salles de réunion autour de la thématique des lieux emblématiques du Luxembourg.
  - Transformation de la cafétéria en un espace chaleureux et convivial.
- **Présence accrue dans les foires de l'emploi** : Renforcement de la visibilité et attractivité du SIGI auprès des talents.

#### Les perspectives pour 2025

En 2024, un plan de communication ambitieux et structuré a été défini afin de consolider l'image du SIGI et de renforcer la confiance auprès de ses parties prenantes. En 2025, sa mise en œuvre se poursuit, en s'appuyant sur trois valeurs fondamentales : confiance, respect et écoute.

#### Conclusion

La communication est un levier essentiel pour renforcer la visibilité, la cohésion interne et la relation avec les parties prenantes. Véritable porte-voix du SIGI, elle transmet sa stratégie, ses valeurs et ses ambitions, contribuant ainsi à son rayonnement, aussi bien en interne qu'en externe.

# DPO

“

**Garant de la transparence et de la confiance, le DPO veille à la conformité des traitements de données à caractère personnel et au respect des droits des personnes concernées.**

”

Le **DPO** joue un rôle clé dans l'application du RGPD et des autres réglementations. Il conseille, sensibilise et contrôle les pratiques internes afin d'assurer le respect des droits des personnes concernées. En accompagnant le syndicat dans sa mise en conformité, il contribue à renforcer la protection des données et à garantir une gestion responsable et sécurisée des informations.

## Les moments forts de l'année

- **Respect des principes RGPD** : Améliorations sur base de l'analyse des écarts de l'année dernière, par exemple le droit à l'image ou les durées de conservation.
- **Accord de traitement de données** : Etablissement de contrats d'accord de traitement de données avec nos sous-traitants.
- **Transparence** : Partage des lignes de traitement pour nos produits et services vers les communes, syndicats et office sociaux membres.
- **Vigilance** : Opposition de certains traitements avec des données personnelles à caractère sensibles.

## Les projets clés :

- **Once Only** : Réutilisation des données au sein des administrations publiques.
- **NIS2** : Participation dans l'implémentation de NIS2 au point de vue RGPD.
- **Gestion des risques** : Mise en place d'une gouvernance de gestion des risques.

## Les perspectives pour 2025

Renforcement des contrôles, au travers d'audits ciblés. Comprendre et s'adapter aux nouvelles réglementations liées aux évolutions technologiques, telles que l'intelligence artificielle et les services cloud. Une meilleure coopération entre nos membres et services de l'État en matière de RGPD sera essentielle.

## Conclusion

L'année 2024 a été marquée par des progrès notables en matière de protection des données et de mise en conformité RGPD, il s'agit d'un cycle d'amélioration continue pour renforcer la sécurité, la transparence et l'adaptation aux évolutions réglementaires et technologiques.



**Didier  
Marcelis**



dpo@sigi.lu



# Excellence Opérationnelle



**Caroline  
Libeau**



caroline.libeau@sigi.lu

“

**L'excellence n'est pas une destination, mais un cheminement continu vers l'amélioration et l'impact durable.**

”

Le département **Excellence Opérationnelle** accompagne la transformation et l'optimisation du SIGI en assurant l'alignement stratégique, la structuration des processus et un environnement collaboratif performant.

Grâce à des méthodologies éprouvées et des outils d'amélioration continue, elle facilite la mise en œuvre de la stratégie organisationnelle tout en favorisant l'engagement et le bien-être des collaborateurs. Son action vise à renforcer l'efficacité, la coordination et la qualité des processus internes.

## Les moments forts de l'année

Depuis son intégration en août 2024, l'excellence opérationnelle s'est structurée autour de **six piliers fondamentaux** :

- **Déploiement de la stratégie** : Appui à la direction pour la mise en œuvre des orientations organisationnelles et opérationnelles.
- **Organisation** : Clarification des rôles et responsabilités pour améliorer l'efficacité collective.
- **Processus** : Structuration et optimisation des flux de travail.
- **Engagement des collaborateurs** : Création d'un environnement stimulant et formateur.
- **Pilotage des activités** : Mise en place d'indicateurs clés pour évaluer la performance et la sécurité.
- **Conduite du changement** : Accompagnement des équipes dans la transformation.

## Les projets clés :

En 2024, plusieurs initiatives stratégiques ont été lancées :

- **Ancrage de l'excellence opérationnelle dans la culture du SIGI** : Sensibilisation et engagement des équipes dans une dynamique d'amélioration continue.
- **Clarification des rôles et responsabilités** : Travail avec les Ressources Humaines et la Direction pour aligner les fiches de fonction aux réalités métier.
- **Projet Process Excellence** : Optimisation des processus internes pour davantage d'efficacité et de fluidité.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des efforts engagés. L'accent sera mis sur la consolidation des acquis, l'optimisation des processus et l'accompagnement au changement, tout en conservant l'humain au cœur de la transformation.

## Conclusion

L'excellence opérationnelle est un effort collectif où chacun a un rôle à jouer. Ensemble, construisons une organisation agile, performante et porteuse de sens.



# DIRECTION PROJECT MANAGEMENT OFFICE\*



“Créé en 2024, le département PMO a transformé l’approche de la gestion de projet, en optimisant les processus, en renforçant la collaboration et en assurant l’alignement stratégique.”

**Anne-Sophie Boulanger, Responsable PMO**

La Direction PMO est organisée en deux départements, et compte au total 17 professionnels engagés qui oeuvrent au quotidien pour le succès du SIGI. Les équipes composées de 3 chefs de projets, 12 business analysts et 1 UX/UI designer ont pour mission de garantir l'excellence opérationnelle et l'alignement de nos projets sur la stratégie du SIGI. Nous veillons à la planification rigoureuse des projets, à l'optimisation des processus et à la qualité des livrables, tout en favorisant une culture d'amélioration continue et de collaboration.

\* PMO

# Business Analysts

“

Comprendre les besoins de nos clients et proposer des solutions adaptées à ces besoins.

”

L'équipe **Business Analysts** joue un rôle essentiel dans la traduction des besoins métier en solutions efficaces et adaptées. Son expertise permet d'assurer une communication fluide entre les parties prenantes métier et les équipes techniques, garantissant ainsi que les exigences sont correctement interprétées et mises en œuvre. Grâce à son approche méthodique, l'équipe Business Analysts veille à la cohérence et la réussite des projets et à l'amélioration continue des solutions proposées aux communes.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs avancées structurantes :

- **Création de l'équipe Business Analysts en juin** garantissant une analyse cohérente des besoins et des solutions adaptées.
- **Intégration de l'équipe UX/UI** pour optimiser l'expérience utilisateur et renforcer la collaboration entre analyse fonctionnelle et conception.
- **Uniformisation des procédures et livrables**, avec la mise en place de standards et de templates harmonisés pour assurer la cohérence des analyses.

## Les projets clés

L'équipe a contribué à plusieurs initiatives stratégiques en 2024 :

- **B2G – PEPPOL entrant** : Mise en place d'une plateforme de gestion des factures européennes.
- **Immobilisations** : Développement d'un outil de gestion permettant aux syndicats et offices sociaux d'automatiser l'amortissement des actifs.
- **Migration PBN 2026** : Facilitation de la transition vers le nouveau Plan Budgétaire Normalisé (PBN), qui entrera en vigueur au 1er janvier 2026.
- **Infractions** : Adaptation et extension du produit Infractions, permettant la gestion des sanctions administratives et des avertissements taxés. La première version, développée dans un langage de scripting obsolète, a été remplacée par une nouvelle solution plus pérenne.
- **Gestion locative** : Mise à jour de l'application, destinée à l'administration des biens communaux en location. Le langage de scripting initial a été remplacé par une technologie plus moderne.
- **Gestion des encombrants** : Développement d'un module permettant aux communes de facturer les dépôts de déchets encombrants dans les centres de recyclage.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 sera axée sur l'analyse des besoins pour la réécriture de GESCOM, tout en maintenant un haut niveau de qualité dans la gestion et l'évolution des produits existants.

## Conclusion

Parce que les solutions les plus simples sont souvent les plus efficaces, nous continuerons à innover pour simplifier et optimiser la gestion communale.



**Frédéric  
Bouchez**



**frederic.bouchez@sigi.lu**

# Chefs de Projets



**Anne-Sophie  
Boulanger**



anne-sophie.boulanger@sigi.lu

“

**En 2024, nous avons prouvé que l'innovation et la collaboration sont les clés de notre succès. Chaque défi relevé cette année reflète l'engagement, la créativité et l'excellence de notre équipe.**

”

L'équipe **Chefs de Projets** a la charge de piloter les projets du SIGI que ce soient des projets de développement de produits au service de nos clients mais aussi des projets techniques qui soutiennent les besoins métier.

Grâce à son expertise et son engagement, l'équipe des chefs de projet joue un rôle central dans la réussite des initiatives du syndicat. Elle est le moteur de la gestion et de la coordination des projets, avec pour objectif de garantir leur exécution dans le respect des délais, des budgets et des attentes. Elle veille à garantir des produits fiables et performants au quotidien.

L'équipe cultive des valeurs fondamentales telles que la transparence, la collaboration et l'innovation. Elle met un point d'honneur à fédérer toutes les parties prenantes autour d'une vision commune, en les impliquant activement dans chaque étape du projet.

## Les moments forts de l'année

Voici quelques faits marquants qui ont rythmé l'année :

- **Création de l'équipe PMO**
- **Nouvelle gouvernance de projets** : Mise en place et partage de la gouvernance projets avec l'ensemble des collaborateurs.
- **Déploiement d'un outil de suivi de projets** : Installation et formation à un outil de suivi du portefeuille de projets du SIGI.

## Les projets clés

Voici quelques initiatives marquantes menées par l'équipe :

- **Démarches MyGuichet** : Projet de dématérialisation des démarches de déménagement et de justificatif de naissance.
- **Gestion des immobilisations** : Nouveau produit de gestion des immobilisations et leurs amortissements.
- **Migration PBN 2026** : Nouveau produit conçu pour faciliter la migration des articles budgétaires pour la préparation du budget 2026.



### Les perspectives pour 2025

**En 2025, notre équipe s'apprête à relever un défi majeur :** accompagner le syndicat dans un ambitieux projet de transformation de son système d'information. Cette initiative stratégique impliquera la refonte complète de nombreux produits actuellement développés sur une technologie obsolète, afin de répondre aux exigences de performance, de sécurité et d'évolutivité.

Avec de nombreux projets à piloter, notre priorité sera de garantir une transition fluide tout en soutenant efficacement les objectifs stratégiques du syndicat. Notre équipe mettra tout en œuvre pour anticiper les besoins, mobiliser les ressources et fédérer les parties prenantes autour de cette transformation structurante.

### Conclusion

Notre équipe aborde 2025 avec détermination, prête à relever les défis de la transformation numérique et à contribuer activement à la réussite des ambitions stratégiques du syndicat.



# Receveur



**Gilles  
Vasseur**



gilles.vasseur@sigi.lu

“

**Un environnement ordonné est le reflet de décisions bien pensées.**

”

Le **Receveur** assure la gestion des salaires, des finances et de la comptabilité du SIGI. Conformément à la réglementation, la fonction de Receveur est distincte de celle de Secrétaire. Toutefois, une approche optimisée a été mise en place afin de garantir un **workflow plus fluide et efficace**, tout en respectant les exigences légales.

Au quotidien, une collaboration étroite avec le **Secrétariat** et **l'Administration** permet d'améliorer la répartition des tâches et de renforcer le contrôle interne, garantissant ainsi une gestion plus rigoureuse et efficiente.

## Les moments forts de l'année

L'année 2024 a été marquée par d'importantes améliorations en matière d'organisation et de qualité de service :

- **Renforcement du Secrétariat** : L'augmentation des effectifs a permis une meilleure répartition des charges de travail et une montée en efficacité des contrôles internes, réduisant ainsi le nombre d'erreurs.
- **Optimisation des processus comptables et financiers** : Un travail approfondi a été réalisé pour structurer et fluidifier les opérations.

## Les initiatives clés

Plusieurs actions stratégiques ont été mises en place en 2024 pour améliorer la fiabilité et l'efficacité des processus :

- **Réorganisation du traitement des factures** : Optimisation des flux de gestion des factures entrantes et sortantes, facilitant leur suivi et réduisant les délais de traitement.
- **Renforcement des mécanismes d'autocontrôle** : Mise en place de nouvelles méthodes permettant de limiter les erreurs et d'améliorer la précision des opérations comptables.
- **Réorganisation du traitement des salaires** : Division et réallocation des tâches pour une gestion plus fluide et conforme aux exigences réglementaires.

## Les perspectives pour 2025

L'année 2025 sera axée sur **l'amélioration continue** des processus existants afin de garantir une gestion **encore plus fluide, efficace et conforme aux réglementations**. L'accent sera mis sur l'optimisation des procédures et l'intégration de solutions durables pour simplifier et sécuriser les opérations comptables et financières.

## Conclusion

La constance est une force, mais l'amélioration continue est la clé de l'excellence.

# Ressources Humaines

“

**Accompagner, valoriser, transformer : des ressources humaines au service du développement et de l'épanouissement professionnel.**

”

L'année 2024 a été marquée par de nombreuses avancées au sein du **service des Ressources Humaines**, réaffirmant l'engagement en faveur du **développement professionnel des collaborateurs** et du **renforcement des relations sociales**.

En tant que **service de support à l'Administration**, l'accent a été mis sur **l'accompagnement et l'optimisation des processus RH** pour mieux répondre aux besoins de l'organisation et valoriser les talents internes.

## Les moments forts de l'année

L'année a été rythmée par plusieurs initiatives structurantes :

- **Recrutement et onboarding** : 19 nouveaux collaborateurs ont rejoint l'organisation, bénéficiant d'un suivi personnalisé pour une intégration optimale.
- **Professionnalisation du recrutement** : Mise en place d'outils innovants, incluant des tests de personnalité et une nouvelle plateforme de gestion des candidatures, permettant un suivi plus réactif et efficace.
- **Modernisation de la gestion administrative** : Optimisation des processus internes pour améliorer le suivi des collaborateurs et fluidifier les opérations RH.

## Les perspectives pour 2025

Fin 2024, les bases ont été posées pour faire de l'organisation une véritable entreprise apprenante. En 2025, cet engagement se concrétisera par une augmentation du budget de formation et le lancement des premières formations certifiantes.

Dans cette dynamique, les efforts seront poursuivis pour renforcer les dispositifs de formation, favoriser le développement des compétences et accompagner chaque collaborateur dans son évolution professionnelle.

## Conclusion

L'année 2025 s'annonce riche en projets, avec un département Ressources Humaines toujours plus performant et tourné vers l'humain.



**Laetitia  
Raspado**



rh@sigi.lu



## 06. Cap sur les chiffres

88

Projets

89

Tickets clients

90

Formations aux communes

• •

• •

• • • •

• • • •





# Projets

13

Projets clôturés

## MAINTENANCE

408

Nouvelles demandes

268

Demandes mises  
en production

## RECADRAGE

141

Nouvelles demandes

145

Mises en production

# Tickets clients

## 12.543

Tickets clients  
ouverts par téléphone ou mail

## 4.5

Jours en moyenne pour la clôture  
d'un ticket

## 98 %

Tickets clôturés en moyenne par  
le Support Client et autres départements



### 40%

Tickets transmis aux départements  
Métiers / Techniques

### 60%

Tickets pris en charge  
par l'équipe Support Client



**Heures d'ouverture :** 8h-12h et 13h-17h

**Contact :** tél : 35 00 99 - 444 / mail : support@sigi.lu

# Formations aux communes

25.042

Participants aux formations  
depuis le lancement

1.210

Participants  
en 2024

249

Heures de  
formation

41

Formations  
différentes



## Découvrez notre nouveau catalogue de formations !

Nous avons récemment enrichi notre offre de formations pour mieux répondre à vos besoins en développement professionnel. Ne manquez pas cette opportunité de découvrir nos nouvelles sessions et parcours adaptés à vos ambitions !

Scannez le  
QR code pour  
accéder au  
catalogue !

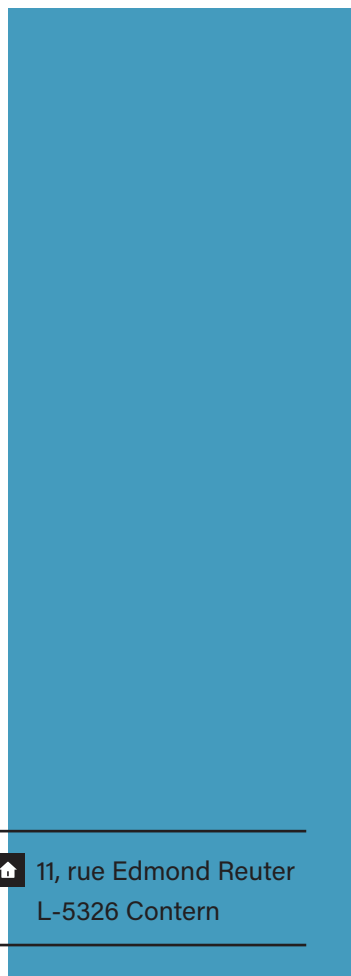


Lien pour inscription : [www.sigi.lu/formations/](http://www.sigi.lu/formations/)

Contact : tél : 35 00 99 - 286/ mail : [formation@sigi.lu](mailto:formation@sigi.lu)







 35 00 99-1  
8-12h / 13-17h

 [contact@sigi.lu](mailto:contact@sigi.lu)  
[www.sigi.lu](http://www.sigi.lu)

 11, rue Edmond Reuter  
L-5326 Contern

