



BILAN D'ACTIVITÉS 2025



**SYNDICAT INTERCOMMUNAL
DE GESTION INFORMATIQUE**

D'Wuert vum President



Philippe Meyers
President vum SIGI

Am Numm vum Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique hunn ech d'Freed, lech eise „Bilan d'activités 2025“ virzestellen.

Am Laf vum Joer hu mir op e kloert Zil higeschafft: eis Applikatiounen weider ze entwéckelen an dobäi gläichzäiteg d'Kontinuitéit an d'Zouverlässegkeet vun de Servicer ze garantéieren.

An engem Kontext, an deem sech Technologien an Notzungsweisen séier entwéckelen, sti Gemengenadministratiounen viru wuessenden Erwaardungen: méi Digitaliséierung, méi einfach Prozesser, verstärkte Sécherheet an eng besser Iwwersiicht.

Fir dësen Erausforderungen entgéint ze kommen, huet de SIGI säin Engagement vis-à-vis vu senge Membergemengen weidergefouert, geleet vun dräi wichtege Wäerter: Engagement am Déngscht vun de Gemengen, Integritéit an der Gestiou vum de Systemer an Donnéeën, an eng Vertrauensbeziehung, déi iwwer laang Zäit opgebaut gouf.

WORKFLOW: KOMMUNAL PROZESSER STRUKTURÉIEREN

Fir op d'Evolutioun vun de Besoinen ze reagéieren, entwéckelt de SIGI Applikatiounen, déi un d'Realitéit vun de Gemengenadministratiounen ugepasst sinn. Workflow passt voll an dës Approche.

Déi Applikatioun erlaabt et administrativ Dossieren, Sätzunge vum Schafferot a vum Gemengerot souwéi Kommissiounen a Reuniounen zentral ze geréieren. All Dossier verfollegt e kloert Parcours – vun der Uleeung bis dass archivéiert ginn.

Dëst bréngt méi Iwwersiichtlechkeet, Nofollzéierbarkeet an Effizienz an der Gestiou vum de kommunalen Dossieren.

EN TRANSFORMATIONSPROGRAMM FIR D'KOHÄRENZ ZE STÄERKEN

Parallel dozou huet de SIGI d'Strukturéierung vu sengem Transformatiounsprogramm weidergefouert. Déi Strukturéierung huet zum Zil, d'Kohärenz tëscht de Plattformen ze stäerken, d'Integratioun vun de Léisungen ze verbessern an d'Gemengen an hirem Digitaliséierungs-, Donnéeën- a Cybersécherheitsprozess ze begleeten.

Dës Approche erlaabt et, strategesch Projete besser ze pilotéieren: Prioritéiten no Impakt ze setzen, Ofhängegkeete virauszesoen an d'Risiken op eng strukturéiert Manéier ze suivéieren.

Gläichzäiteg férdert si eng méi enk Zesummenaarbecht tëscht den Equippen vum SIGI, de Fachspezialisten an de Gemengen, fir zouverlässeg an nohalteg Léisungen z'entwéckelen.



Zesumme wäerte mir weider
un engem modernen,
sécheren an nohaltegen
digitalen Ëmfeld schaffen
– am Déngscht vun de
Gemengen an de Bierger.



DIGITALISÉIERUNG AM DÉNGSCHT VUN DE BIERGER

Am Kader vun dëser Transformatioun ass d'Digitaliséierung vun administrativen Demarchë weidergaangen, ënner anerem duerch déi progressiv Integratioun vu kommunale Servicer um Biergerportal MyGuichet.lu.

De SIGI huet d'Gemengen dobäi begleet, hir Rechnungen iwwer d'Plattform zur Verfügung ze stellen, andeems d'Dateflëss virbereet an d'technesch Koordinatioun tëscht den Acteuren assuréiert gouf.

Fir d'Bierger bedeit dat en zentraliséierten a sécheren Zougang zu hiren Dokumenter. Fir d'Gemengen dréit dës Entwécklung dozou bäi, de Pabeierverbrauch ze reduzéieren, administrativ Aarbecht ze vereinfachen an de Service fir d'Bierger ze verbessern.

RICHTUNG EN OPPENT DIGITALEN ÖKOSYSTEM

Dës Entwécklung sinn Deel vun enger méi breeder Transformatioun déi dozou féieren, d'Interoperabilitéit tëscht de Plattformen ze stäerken, d'Integratioun vun neie Servicer ze vereinfachen an de SIGI besser mam ëffentlechen digitalen Ökosystem ze verbannen

Desen oppenen digitalen Ökosystem wäert et de Gemengen erlaben, vu méi flexibelen, evolutiven a besser vernetzte Léisungen ze profitéieren.

ENG ENK RELATIOUN MAT DE GEMENGEN

D'Relatioun mat de Gemenge bleift am Mëttelpunkt vun eiser Aarbecht. D'Departement Relations Clients spillt eng zentral Roll am permanente Dialog mat eise Membergemengen.

Mat enger noer Begleedung an enger aktiver Nolauschtere vun de Besoine vum Terrain dréit dës Service direkt zur kontinuéierlecher Verbesserung vun eise Léisungen an eise Servicer bäi.

MERCI

D'Fortschrëtter, déi am Joer 2025 erreecht goufen, sinn d'Resultat vun enger kollektiver Aarbecht. Ech soen e grouse Merci un eis Membergemengen fir hiert Vertrauen, souwéi un all d'Mataarbechterinnen a Mataarbechter vum SIGI fir hiren Engagement.

Zesumme wäerte mir weider un engem modernen, sécheren an nohaltegen digitalen Ëmfeld schaffen – am Déngscht vun de Gemengen an de Bierger.

Mat Dankbarkeet a Determinatioun,

Philippe Meyers

SOMMAIRE



LA GOUVERNANCE

- 08** | Interview mat eisem President, Philippe Meyers, an eisem 1^{ten} Vize-President, Guy Breden
- 10** | Interview avec notre Directeur Général, Sylvain Momin, et notre Directeur Général Adjoint, Johnny Nevoa
- 14** | Composition des organes de gouvernance
- 18** | Notre nouvelle direction
- 20** | Nouvelle structure & organisation



PROJETS & ÉVÉNEMENTS

- 24** | Priorités 2026
- 26** | Commission mi
- 30** | Commission fin
- 32** | Projet Workflow
- 34** | Interview avec n
Manager, Polina
- 36** | Relations clients
- 37** | Myguichet.lu
- 38** | Finances
- 40** | Application Proj
(API)
- 42** | Modernisation
- 44** | Efficacité éner
- 45** | Pacte nature
- 46** | Intelligence arti



& POINTS CLÉS

cro-informatique

ances

v

notre Program
la Plamadeala

s

gramming Interface

du module État civil

étique

ficielle



03

CAP SUR LES CHIFFRES

50 | Projets réalisés

51 | Tickets clients

52 | Formations aux entités

53 | Ressources Humaines

LA GOUVERNANCE

01



08 | Interview mat eistem President,
Philippe Meyers, an eistem
1^{ten} Vize-President, Guy Breden

10 | Interview avec notre Directeur
Général, Sylvain Momin, et notre
Directeur Général Adjoint, Johny
Nevoa

14 | Composition des organes de
gouvernance

18 | Notre nouvelle direction

20 | Notre structure et organisation

PHILIPPE MEYERS, President
GUY BREDEN, 1^{ten} Vize-President

D'INTERVIEW



**DUERCHBROCH, FORTSCHRÄTT
A VERTRAUEN**

2025 war fir de SIGI e Joer vu **Duerchbroch a Forschrëtt**. De President Philippe Meyers an de 1^{ten} Vize-President Guy Breden zéien Bilanz a weisen, wéi nei Zesummenaarbechten an konkret Projeten d'Gemengen ënnerstëtzen.



Wann Dir 2025 an engem Saz misst zesummefaassen, wéi een wier dat a firwat?

Philippe Meyers : Spannend, dynamesch an erausfuerdernd. Et ass engersäit drëms gaange méttelfristeg Léisungen fir de GESCOM ze fannen, kuerzfristeg Léisungen di nei Applikatioun „Workflow“ bei d'Gemengen ze bréngen an dëst ouni de Budget ze sprengen.



Wéi eng Decisioun oder wat fir ee strategesche Choix huet d'Joer 2025 am meeschte beaflosst?

Philippe Meyers : Eis op ze maachen. Mir hun eis opgemaach mat APlen wou aner Fournisseuren sech kennen un de GESCOM uschléissen, mir hun eis opgemaach fir eng Applikatioun di vun enger Gemeng komm ass fir all eis Memberen disponibel ze maachen a mir hun eis opgemaach fir eng konstruktiv Zesummenaarbecht mam CTIE a myGuichet ... wou mer och elo schon iwwerall ufänken Resultater ze gesinn.



Wat fir ee konkrete Beispill (e Service, e Projet oder eng Verbesserung) illustréiert am beschten d'Plus-Value, déi 2025 un eis Clientë geliwwert gouf?

Philippe Meyers : Dass mer nolauschteren. Mir hun eng selléche Setzunge a verschidden Kommissiounen an Aarbechtgruppe mat de Leit aus Gemenge gehaat a

ee performante Service „Relations Clients“ op d'Been gesaat deen säin Numm och verdingt. Hei sinn ech immens houfrëg op di flott a konstruktiv Zesummenaarbecht an dat Vertrauen war mir spieren. Ee grouse Merci vu miir duerfir.



Wat war 2025 am schwéiersten (Arbitrage, Restriktiounen, Onvirgesinn Eventer / Momenter)?

Guy Breden : An der Direktioun war 2025 e Joer mat grouse Verännerungen. Nodeems d'Bénédicte Lobel, Responsable Clients et Produits, de SIGI mat grousem Bedauern verlooss huet, ass d'Direktioun néi opgestallt ginn, an de Johnny Nevoa ass als néie Member vun der Direktioun ernannt ginn. Mat sengem Dynamismus an Optimismus ass en néie Schwong an d'Direktioun komm, an zanterhier komme mir an e puer wichteg Projeten daitlech besser virun.



Wat fir eng wichteg Léier behält Dir vun 2025 als Vize-President zeréck?

Guy Breden : De SIGI ass keng Insel. Nëmme zesumme mat staarke Partner – wéi dem CTIE oder MyGuichet – kënne mir Projeten ëmsetzen, déi de Gemengen, den Offices sociaux an am Endeffekt och de Bierger konkret e Mehrwäert bréngen. Eng wichteg Léier ass och: Mir müssen zouverlāsseg sinn, Resultater liwweren an net nëmme Versprochen maachen. Um Wee zu engem neie GESCOM probéiere mir dofir mat klengen, konkrete Schrëtt

eis Servicer ze verbesseren, ouni d'Transitioun zum neie System ze verlangsamen.



Wat hutt Dir dëst Joer vun de Clientë héieren, dat Är Prioritéiten géinnert oder confirméiert huet?

Guy Breden : Eis Prioritéit bleift e modernen an adaptéierte GESCOM, baséiert op neien Technologien an op Verbesserungen, déi an enke Aarbechtsgruppen zesumme mat de concernéierte Gemengen ausgeschafft ginn. Ech probéieren esou oft wéi méiglech bei dëse Gruppen derbäi ze sinn, fir e Gefill ze kréien, ob mir um richtege Wee sinn. Mir hunn och de Kontakt mat de Gemengen daitlech verbessert a sinn amgaang neit Vertrauen opzebauen. Um SIGI Xperience Day am Juni wäerten déi nächst Schrëtt an der Digitaliséierung, wéi och de Fortschrëtt beim neie GESCOM, presentéiert ginn.



Wat fir eng Nr. 1 Prioritéit fir 2026 wäert d'Plus-Value fir d'Gemengen am meeschte erhéijen?

Philippe Meyers : Fir mech ass dat kloer de Workflow, et ass ee ganz neien Outil wou 25 Joër Erfahrung drastiechen vun eiser gréisster Membersgemeng. Ech sinn iwwerzeugt dass dësen Outil eise Gemengen erlaabt hier Ofleef z'optimiséieren an awer genuch Fräiraum léisst dass si dat kennen esou maache wi si et brauchen.



“

Notre priorité est d'assurer aux communes des **outils fiables aujourd'hui**, tout en **construisant les fondations numériques** qui répondront aux **exigences de demain**.

”

SYLVAIN MOMIN, Directeur Général
JOHNY NEVOA, Directeur Général Adjoint

REGARDS CROISÉS

sur une année de transformation

L'année 2025 marque une étape clé dans la transformation du SIGI. Entre modernisation des outils et évolution des pratiques, l'organisation poursuit son engagement au service des communes. Sylvain Momin et Johnny Nevoa reviennent sur les priorités et les perspectives qui structurent cette dynamique.



Quelles ont été les priorités du SIGI cette année ?

Sylvain Momin : L'année écoulée a été marquée par une **double priorité** : assurer la **continuité et la fiabilité des services existants**, tout en engageant des transformations structurantes afin de préparer l'avenir du SIGI. Nous avons poursuivi la modernisation de nos solutions et renforcé notre accompagnement des communes, avec une attention particulière portée à la **fluidité des processus** et à la **sécurité des données**.

Au-delà des projets engagés, notre objectif a été **d'anticiper les besoins futurs des administrations communales**, dans un contexte de digitalisation croissante, d'exigences légales renforcées et d'attentes accrues en matière de traçabilité et d'interopérabilité.



En quoi cette évolution se traduit-elle concrètement pour les communes ?

Sylvain Momin : Elle se traduit par une approche encore plus collaborative. Les communes sont impliquées très en amont dans la définition des besoins, les phases de test et les ajustements. Cette logique de co-crédation nous permet de **proposer des solutions à la fois standardisées, robustes et suffisamment flexibles** pour répondre aux réalités locales.

Nous cherchons à créer **des environnements de travail homogènes et modernes**, tout en respectant les spécificités organisationnelles de chaque commune.



Workflow est l'un des projets phares de l'année 2025. Quelle est sa portée ?

Johnny Nevoa : Workflow illustre parfaitement la transformation engagée par le SIGI depuis 2024. Nous avons élargi notre approche en intégrant, lorsque cela est pertinent, **des solutions externes en complément de notre développement interne**.

L'outil, initialement développé par la Ville d'Esch, a été adapté puis déployé auprès d'une dizaine de communes pilotes aux profils variés. Ce choix volontaire nous permet de **tenir compte de la diversité des pratiques et des organisations communales**. Certaines communes, comme Roeser, Kehlen, Schengen ou Grevenmacher, utilisent déjà Workflow au quotidien.



“

La transformation du SIGI repose autant **sur l'évolution des technologies** que sur une **collaboration étroite avec les communes** que nous accompagnons au quotidien.

”

»»

Quels bénéfices concrets Workflow apporte-t-il aux administrations communales ?

Johnny Nevoa : Workflow digitalise et structure les processus internes : demandes citoyennes, avis de services, décisions du collège échevinal ou encore gestion documentaire. L'outil assure une **traçabilité complète** et évite les pertes d'information.

Lorsqu'un citoyen introduit une demande ou un signalement, celle-ci est **automatiquement intégrée** dans le système, orientée vers

le bon service et suivie à chaque étape. L'ensemble du cycle de vie d'une demande, de la réception à l'archivage, est pris en charge dans un environnement unique, sécurisé et transparent.

»»

Jusqu'où Workflow peut-il couvrir les démarches administratives ?

Johnny Nevoa : Workflow est conçu pour être **extrêmement polyvalent**. Il gère les points décisionnels du collège échevinal, les démarches initiées par les citoyens ainsi que les signalements.

Un exemple simple : un citoyen signale une poubelle non vidée via une photo. Le signalement est automatiquement orienté vers la régie communale compétente, avec un suivi clair et traçable. Ce type de fonctionnalité représente **un véritable changement de paradigme** dans la gestion administrative communale.

»»

Comment se déroule le déploiement de ces nouveaux outils ?

Johnny Nevoa : Le déploiement s'effectue commune par commune, avec **des équipes dédiées composées de cinq à sept personnes**. Cette approche individualisée garantit un **accompagnement solide** et favorise une **adoption rapide des outils**. L'intérêt des communes est d'ailleurs très marqué, puisque nous disposons déjà d'une liste d'attente.

Sylvain Momin : Avant toute mise en production, une **formation obligatoire** est organisée afin de permettre aux agents communaux d'être rapidement autonomes. L'expérience montre que la réussite d'un projet numérique repose autant sur l'**accompagnement humain** que sur la technologie elle-même.

»»

Vous évoquez un écosystème numérique plus ouvert. Qu'est-ce que cela implique ?

Sylvain Momin : Les communes saisissent quotidiennement des volumes importants de données dans les applications du SIGI. Or, les besoins d'échange de données entre communes, administrations et partenaires ne cessent de croître. Pour y répondre, nous mettons

en place un cadre technologique basé sur les API (Application Programming Interface), qui permettent des échanges sécurisés, rapides et contrôlés. Cette approche ouvre la voie à de nouveaux services et anticipe les évolutions légales, notamment le principe du « once only », qui impose la réutilisation de données déjà disponibles.



Quels sont les enjeux à long terme de cette approche ?

Sylvain Momin : L'objectif est de fournir aux communes non seulement des outils performants aujourd'hui, mais surtout des fondations solides pour répondre aux exigences de demain. Workflow, les API et d'autres projets en cours constituent les piliers d'un SIGI plus ouvert, interconnecté et aligné avec les meilleures pratiques européennes.

Cette évolution repose à la fois sur l'engagement des équipes du SIGI et sur la confiance des communes. C'est cette dynamique collective qui permet d'avancer efficacement dans la modernisation du secteur communal.



Johny Nevoa, vous avez été nommé Directeur Général Adjoint. Comment ce nouveau rôle s'inscrit-il dans la dynamique actuelle du SIGI ?

Johny Nevoa : Être nommé Directeur Général Adjoint représente pour moi avant tout une responsabilité envers nos équipes et nos communes membres ainsi que nos élus communaux. Ce rôle s'inscrit pleinement dans la dynamique actuelle du SIGI, qui est en pleine transformation digitale.

Depuis plusieurs années, nous avons entrepris de repenser notre manière de collaborer avec les communes, d'innover et de rapprocher nos services des besoins concrets du terrain. Mon rôle, dans cette nouvelle fonction,

est de renforcer cette approche collaborative en veillant à ce que chaque projet et chaque initiative reflète fidèlement les attentes des agents communaux et des élus. Il ne s'agit pas seulement de développer des solutions informatiques, mais de co-crée des outils utiles et intuitifs, capables d'améliorer le quotidien des agents communaux.

Parallèlement, mon objectif est de fédérer les équipes, de rendre notre environnement de travail attractif et stimulant, et de garantir que la Direction Générale reste pleinement alignée avec le Bureau. Je souhaite créer une dynamique où chaque collaborateur se sent impliqué, responsabilisé et motivé, tout en maintenant une vision stratégique commune.



Workflow constitue une avancée majeure dans la digitalisation des processus communaux, en apportant structure, traçabilité et transparence.



COMPOSITION DES ORGANES DE GOUVERNANCE



»» Le Comité



Bettembourg
Jean-Marie
JANS
Échevin



Beckerich
David
BOHLER
Conseiller



Bertrange
Marc
LANG
Conseiller



Bettendorf
Lucien
KURTISI
Échevin



Bous-Waldbredimus
Marc
SCHONS
Échevin



Circonscription de l'Est
Marc
RIES
Bourgmestre Betzdorf



Circonscription du centre
Philippe
MEYERS
Échevin Dippach



Circonscription du nord
Jim
LEWECK
Échevin Bourscheid



Clervaux
Paul
BISENIUS
Conseiller



Consdorf
Bob
RIES
Échevin



Contern
Éric
EIFES
Conseiller



Diekirch
José Lopes
CONCALVES
Échevin



Differdange
Gérard
HARTUNG
Échevin



Dudelange
Josiane
DI BARTOLOMEO-RIES
Échevine



55
membres



4
réunions



Photo prise après le Comité du 25 mars 2025 par Nader Ghavami



Echternach
Marcel
HEINEN-MACH
Conseiller



Esch-sur-Alzette
Bruno
CAVALEIRO
Échevin



Ettelbruck
Tom
PFEIFFER
Conseiller



Flaxweiler
Jeff
WAGNER
Conseiller



Grevenmacher
Liane
FELTEN
Échevine



Habscht
Nello
ZIGRAND
Conseiller



Hesperange
Jean
THEIS
Conseiller



Junglinster
Jean
BODEN
Conseiller



Käerjeng
Frank
PIRROTTE
Échevin



Kayl
Kim
JACOB
Conseiller



Kehlen
Guy
BREDEN
Conseiller



Kopstal
Thierry
SCHUMAN
Bourgmestre



Lac de la Haute-Sûre
Francis
SCHON
Échevin



Lorentzweiler
Frazer
ALEXANDER
Échevin



Mamer
Luc
FELLER
Bourgmestre



Mersch
Pierre
PRICKAERTS
Conseiller



Mertert
Jérôme
LAURENT
Bourgmestre



Mondercange
Marianne
BAUSTERT-BERENS
Échevine



Mondorf-les-Bains
Steve
RECKEL
Bourgmestre



Niederanven
Jacques
BAUER
Échevin



Parc Hosingen
Nico
WAGENER
Conseiller



Pétange
André
MARTINS DIAS
Échevin



Rambrouch
Mike
BOLMER
Échevin



Remich
Jacques
SITZ
Bourgmestre



Roeser
Angelo
LOURENÇO MARTINS
Échevin



Rumelange
Elvedin
MUHOVIC
Échevin



Sandweiler
Jörg
THIERER
Conseiller



Sanem
Marc
HAAS
Conseiller



Schengen
Tom
WEBER
Échevin



Schifflange
Yves
MARCHI
Conseiller



Schuttrange
Nicolas
WELSCH
Conseiller



Steinfort
Jasmine
PETTINGER
Conseiller



Steinsel
Guy
SCHILTZ
Échevin



Strassen
Paul
KLENSCH
Conseiller



Tandel
John
BERLO
Conseiller



Troisvierges
Mario
GLOD
Conseiller



Vianden
André
DÜBBERS
Conseiller



Walferdange
Alex
DONNERSBACH
Échevin



Weiswampach
Serge
KREUTZ
Conseiller



Wiltz
Maurice
MULLER
Conseiller



Wincrange
Sonja
SCHRUPPEN
Conseiller

» Le Bureau



7
membres



20
réunions



Président
Circonscription du centre
Philippe MEYERS
Échevin Dippach



1e Vice-Président
Kehlen
Guy BREDEN
Conseiller



2e Vice-Président
Dudelange
Josiane DI BARTOLOMEO-RIES
Échevine



Membre
Circonscription de l'Est
Marc RIES
Bourgmestre Betzdorf



Membre
Differdange
Gérard HARTUNG
Échevin



Membre
Mamer
Luc FELLER
Bourgmestre



Membre
Walferdange
Alex DONNERSBACH
Échevin



NOTRE NOUVELLE DIRECTION GÉNÉRALE

Validée au Bureau du 06/01/26



“

Une nouvelle équipe, une ambition commune : faire du SIGI un **partenaire encore plus proche, plus agile et plus performant**, capable de livrer vite, bien, et avec une vraie valeur terrain.

”

Sylvain **MOMIN**
Directeur Général

Directeur général du SIGI, Sylvain Momin **pilote la stratégie et la transformation** tout en plaçant l'humain au cœur de l'action : écoute, proximité et confiance. Il veille à une **qualité de service solide au quotidien**, mobilise les équipes **autour de CONNECT** et **favorise une collaboration étroite avec les communes et partenaires**.

Johnny **NEVOA**
Directeur Général Adjoint

Directeur Général Adjoint, Johnny Nevoa assume une responsabilité clé envers les équipes du SIGI, les communes membres et leurs élus. Son rôle consiste à **accompagner la transformation digitale du SIGI**, renforcer la collaboration avec les communes, soutenir l'innovation et **fédérer les équipes afin de développer des solutions utiles**, tout en garantissant l'alignement stratégique du SIGI.

LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LE COMITÉ EXÉCUTIF



De gauche à droite : Joaquim Da Silva ; Gilles Vasseur ; Zina Menhal ; Laetitia Raspado ; Johnny Nevoa ; Maurice Chrisnach ; Sylvain Momin ; Licia Cordeiro.

Joaquim DA SILVA

Secrétaire

Présent au SIGI depuis 2019 à travers différentes fonctions, Joaquim da Silva a pu acquérir **une connaissance approfondie de l'organisation et de ses enjeux**. Nommé récemment **Secrétaire**, il souhaite mettre cette expérience au service de la Direction et des communes membres afin de **renforcer la coordination, l'efficacité et d'accompagner le SIGI dans ses évolutions futures**.

Gilles VASSEUR

Receveur

Gilles Vasseur, Receveur, est chargé **d'encaisser les recettes et d'effectuer les paiements des dépenses**. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe budget, le secrétariat et la direction pour assurer une gestion financière fluide. **Responsable du contrôle de la légalité des opérations**, il assure aussi la gestion des salaires, des paiements, du suivi administratif et des déclarations associées.

Zina MENHAL

Responsable Clients et Partenaires

Responsable Clients et Partenaires, Zina Menhal incarne le lien direct entre le SIGI, les communes et l'écosystème partenaire. Elle **structure l'accompagnement, sécurise la qualité de la relation et encourage une communication claire et transparente**. Son objectif : une **collaboration fluide**, orientée solutions, au service des réalités communales.

Laetitia RASPADO

Responsable Ressources Humaines

Laetitia Raspado, responsable des Ressources Humaines, assure **la gestion et l'accompagnement des collaborateurs au sein du SIGI**. Elle accompagne les collaborateur·ice·s tout au long de leur parcours professionnel : recrutement, formation, évolution et bien-être au travail. Elle veille également **au respect des obligations légales, au dialogue social et à la mise en place d'un environnement de travail équilibré et motivant**.

Maurice CHRISNACH

Responsable Architecture et Technologies

Maurice Chrisnach veille à **la cohérence et à l'évolution de l'architecture technique du système d'information**, afin de **garantir des solutions performantes, sécurisées et durables pour les communes**. À l'interface entre les équipes de développement, d'infrastructure, de DevOps, de data management et de testing, **il accompagne les choix technologiques et l'introduction de nouvelles pratiques** afin de soutenir l'innovation et la qualité des solutions proposées par le SIGI.

Licia CORDEIRO

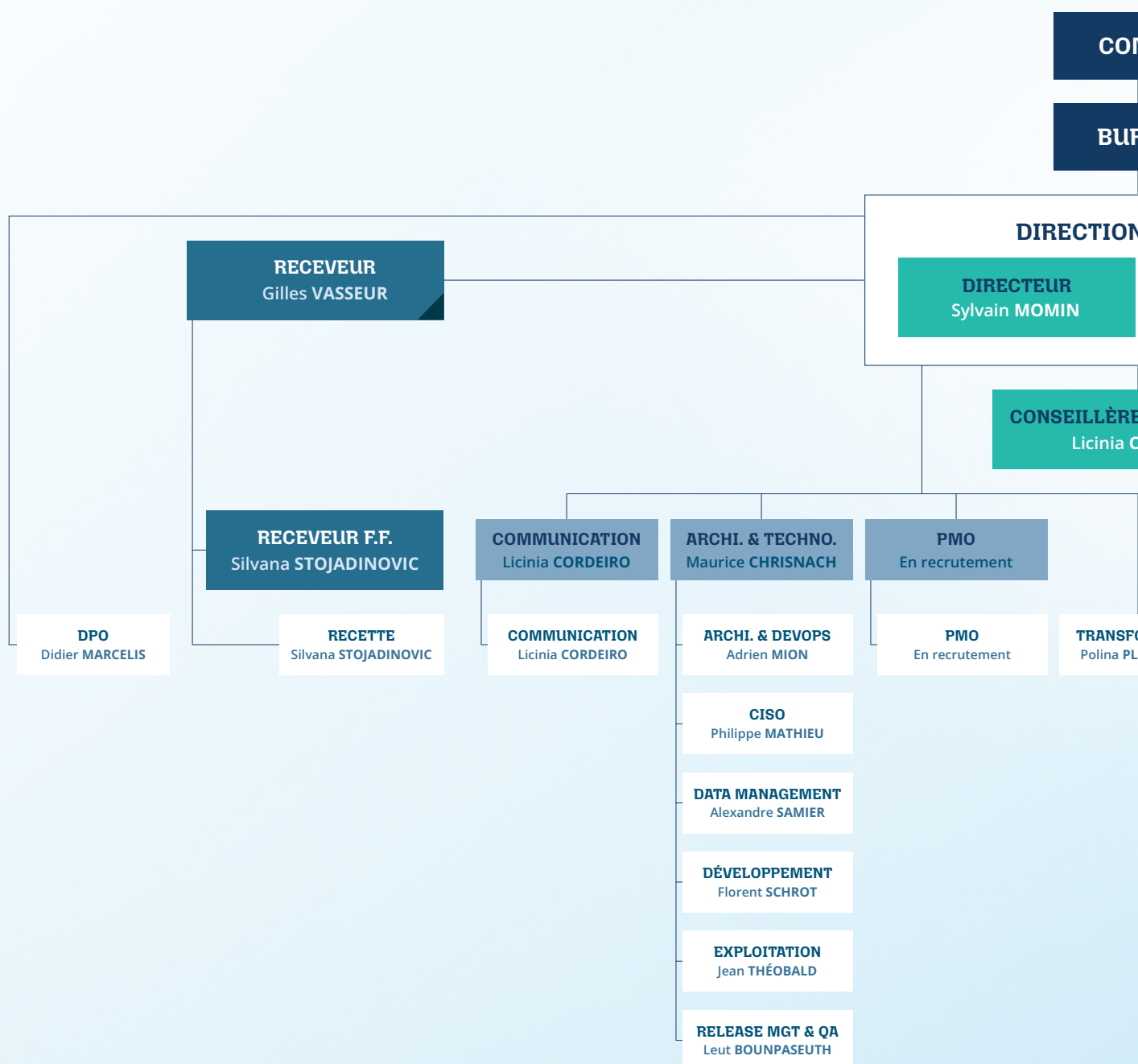
Conseillère Stratégique et Responsable Communication

Licia Cordeiro occupe un rôle transversal au cœur du SIGI. En tant que Conseillère stratégique et Responsable Communication, elle accompagne la Direction générale afin **d'assurer l'alignement entre stratégie, projets et décisions**. Elle pilote également **le développement et la cohérence de l'image de marque du SIGI**, en interne et auprès des communes.

NOUVELLE STRUCTURE ET ORGANISATION

Validée au Bureau du 06/01/26

Une équipe mieux organisée pour répondre aux défis d'aujourd'hui et préparer les services numériques communaux de demain.



MITÉ

REAU

N GÉNÉRALE

DIRECTEUR ADJOINT
Johnny NEVOAE STRATÉGIQUE
CORDEIROFORMATION
AMADEALA**SECRÉTAIRE**
Joaquim DA SILVA***PRODUITS**
En recrutement**DÉP. TECHNIQUE**
Marc BECKER**FINANCES**
Eileen ZWARG**OFFICE DU CITOYEN**
Paul SCHMIT**ORGANISATION
COMMUNALE**
Ferdí ASCI**CLIENTS &
PARTENAIRES**
Zina MENHAL**FORMATIONS**
Gaëlle FERRERA**RÉCEPTION**
Zina MENHAL**RELATIONS CLIENTS**
Zina MENHAL**SUPPORTS CLIENTS**
Jérémy NOREILS**DESIGN & BUSINESS
ANALYSIS****BUSINESS ANALYSTS**
Maxime GAOUA**EXPÉRIENCE CLIENTS****UX/UI DESIGN****RESPONSABLE RH**
Laetitia RASPADO**RESSOURCES
HUMAINES**
Laetitia RASPADO**SECRÉTAIRE F.F.**
Corinne MARCHETTI**ADMINISTRATION**
Corinne MARCHETTI**BÂTIMENT**
En recrutement**CONTRÔLE DE GESTION**
Mounir SAFER**JURIDIQUE**
Sabrina SMAIL

Légende

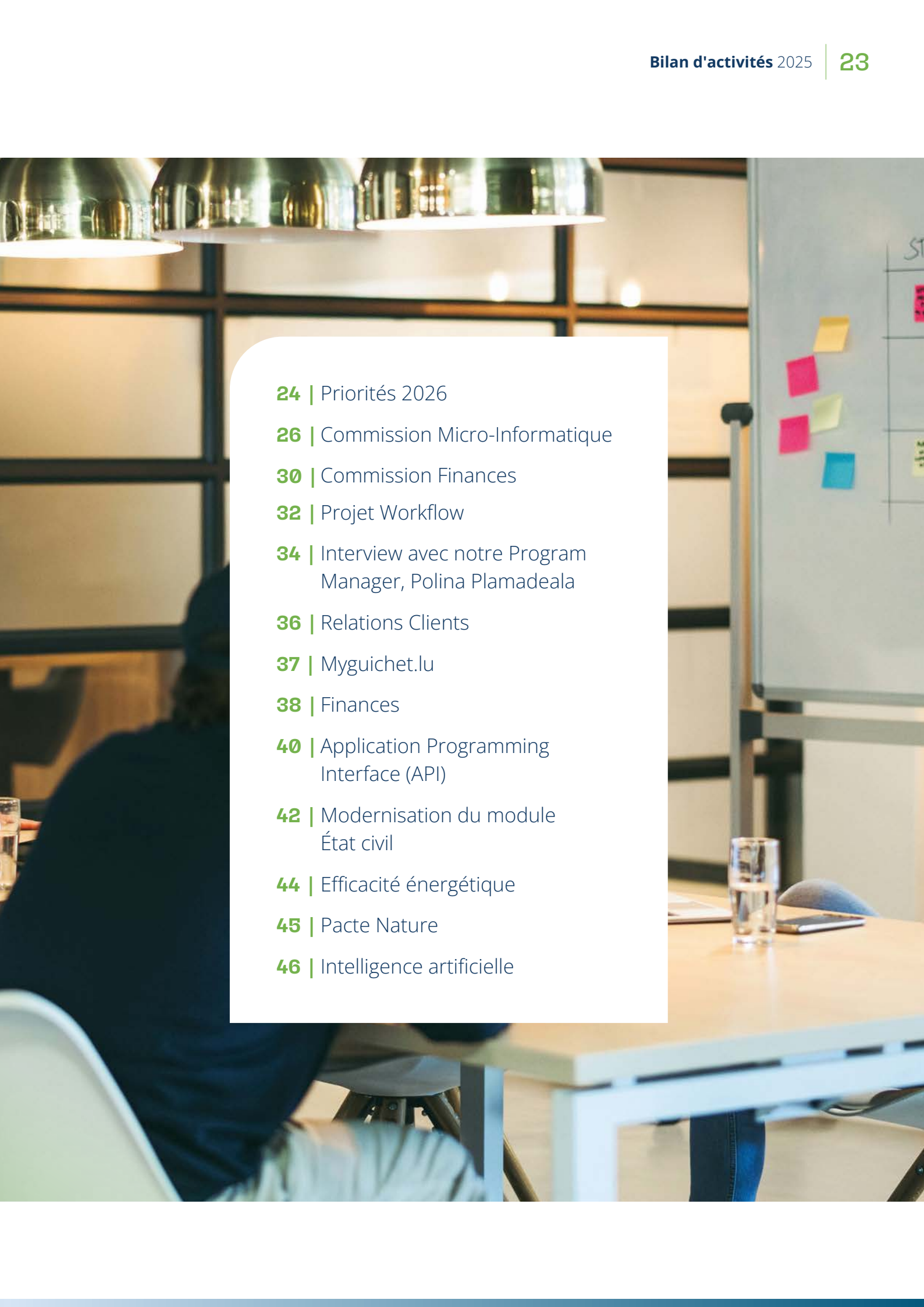
COMEX
(Direction étendue)**Direction Générale +
Conseillère Stratégique****Fonctions Syndicales****Départements**

* Effectif depuis le 01.03.2026

PROJETS & ÉVÉNEMENTS CLÉS

02



- 
- 24** | Priorités 2026
 - 26** | Commission Micro-Informatique
 - 30** | Commission Finances
 - 32** | Projet Workflow
 - 34** | Interview avec notre Program Manager, Polina Plamadeala
 - 36** | Relations Clients
 - 37** | Myguichet.lu
 - 38** | Finances
 - 40** | Application Programming Interface (API)
 - 42** | Modernisation du module État civil
 - 44** | Efficacité énergétique
 - 45** | Pacte Nature
 - 46** | Intelligence artificielle

PRIORITÉS 2026

Accélérer le déploiement, renforcer la proximité, préparer la suite

Après une année 2025 marquée par la consolidation de nos fondamentaux et l'avancement de plusieurs chantiers structurants, 2026 sera résolument tournée vers le passage à l'échelle : **déployer, simplifier, sécuriser et rapprocher encore davantage le SIGI des communes et, progressivement, des citoyens**. L'objectif est clair : **livrer plus de valeur, plus vite, sans sacrifier la fiabilité ni l'accompagnement**.

Déployer des solutions utiles, au bon rythme

La priorité opérationnelle numéro un pour 2026 est le **déploiement de l'application Workflow**. Au-delà d'un outil, Workflow incarne une évolution de méthode : **standardiser et fluidifier les processus, réduire les frictions administratives, améliorer la traçabilité et la lisibilité des traitements**. Le déploiement s'appuiera sur une logique pragmatique (par étapes, avec des retours d'expérience), **afin de garantir une adoption réelle sur le terrain et une montée en charge maîtrisée**.

En parallèle, **le déploiement du nouveau portail clients** constituera un point d'entrée central vers les services du SIGI. L'ambition est d'offrir une expérience plus claire et plus cohérente : **accès simplifié, informations contextualisées, meilleure visibilité sur les demandes, les services et les échanges**. Ce portail doit devenir **un levier de transparence et d'efficacité dans la relation entre le SIGI et ses clients communaux**.

Enfin, 2026 verra la **première version d'une application orientée vers les citoyens**. Cette étape est symboliquement importante : elle ouvre un nouveau chapitre, celui **d'une relation numérique plus directe et plus lisible entre les administrations communales et les administrés**. Cette première version sera pensée comme une base solide, centrée sur des usages concrets, et conçue pour évoluer en fonction des besoins et des retours.

Expérimenter avec méthode : signature électronique et adoption de l'IA

L'année 2026 intégrera également des initiatives exploratoires à fort potentiel, menées sous forme d'expérimentations afin de sécuriser les choix, mesurer les bénéfices et valider la faisabilité avant toute généralisation.

Une première initiative portera sur la **signature électronique**. L'objectif est de **gagner en fluidité, de réduire**

l'usage du papier et d'accélérer certains cycles de validation, tout en garantissant la conformité et l'intégrité des processus. Cette démarche permettra d'évaluer la pertinence des scénarios d'usage, les contraintes juridiques et techniques, ainsi que les conditions d'une mise en œuvre réaliste dans le contexte communal.

Une seconde initiative concernera **l'adoption de l'intelligence artificielle au sein du SIGI**. L'approche sera volontairement concrète : identifier des cas d'usage internes où l'IA peut soutenir les équipes, tout en cadrant strictement les exigences de sécurité, de confidentialité et de gouvernance. **L'objectif n'est pas « d'ajouter de l'IA », mais de tester, mesurer, apprendre, puis définir une trajectoire responsable et utile**.

Renforcer l'écosystème : partenariats et once-only

Le SIGI n'évolue pas seul. 2026 mettra l'accent sur **le renforcement des partenariats**, qu'ils soient institutionnels, sectoriels ou technologiques.

Ces partenariats sont essentiels pour accélérer, mutualiser, éviter les redondances et rester alignés avec les grandes orientations nationales.

Dans ce contexte, le travail avec le CTIE sur le principe du once-only restera une priorité majeure. L'idée est simple dans son intention (ne pas redemander plusieurs fois la même information), mais exigeante dans sa réalisation (interopérabilité, référentiels, gouvernance, protection des données, alignement des processus). Avancer sur ce chantier, c'est contribuer à une administration plus fluide, plus cohérente et plus respectueuse du temps des usagers, tout en renforçant l'efficacité collective.

Continuer à investir dans l'humain : culture, collaboration et employeur de choix

La transformation n'est pas uniquement technologique. Le SIGI poursuivra en 2026 ses efforts sur les dimensions humaines : **organisation, coopération, compétences, qualité de vie au travail, responsabilisation et clarté des rôles**. Ces sujets ne sont pas des « à-côtés » : ils conditionnent directement la capacité à livrer, à tenir la qualité, à absorber le changement et à maintenir la confiance.

Dans le même esprit, nous continuerons à faire du SIGI un employeur de référence, en cohérence avec ses valeurs et l'attractivité de ses projets. Cela implique de renforcer notre capacité à recruter, intégrer, développer et fidéliser les talents, mais aussi de rendre visible ce qui fait la singularité du SIGI : **l'utilité publique de nos missions, la diversité des défis et l'impact concret sur la vie des communes**.



2026 marque **une nouvelle étape** dans la construction d'un écosystème numérique communal **plus fluide, plus cohérent et plus efficace**.



Proximité avec les communes : communication, collaboration, formation

La relation avec les communes reste le cœur de notre action. En 2026, nous poursuivrons les efforts pour renforcer la communication et la collaboration : mieux informer, mieux écouter, mieux co-créer. Cela se traduira par des échanges plus réguliers, des formats adaptés (ateliers, groupes de travail, retours d'expérience), et une volonté constante de simplifier les interactions.

Enfin, nous continuerons à étoffer le catalogue de formations afin d'accompagner les évolutions : nouveaux outils, bonnes pratiques, sécurité, culture numérique, et appropriation progressive des changements. La formation est un levier clé pour soutenir l'autonomie, réduire les résistances et accélérer l'adoption, tout en respectant les réalités opérationnelles du terrain.

Une année 2026 tournée vers l'impact

Déploiements structurants, expérimentations ciblées, renforcement de l'écosystème, investissement humain, proximité accrue : **les priorités 2026 dessinent une trajectoire cohérente**. Notre ligne directrice reste la même : fournir des services fiables, utiles et évolutifs, au service des communes et, de plus en plus, au bénéfice des citoyens, avec exigence, méthode et esprit de partenariat.

PHILIPPE MEYERS / MIKE BRACONNIER
JOHNY NEVOA / ZINA MENHAL

COMMISSION MICRO-INFORMATIQUE

Cybersécherheet an Digitaliséierung

Cybersécherheet, d'Ëmsetzung vun NIS2 an d'Digitaliséierung vun de Gemengen: D'Commission Micro-Informatique spillt eng Schlësselroll, fir d'Besoinen um Terrain z'identifizéieren an d'Gemengen bei dësen Transformatiounen ze begleeden.



2025 huet d'Commission Micro-informatique hir Diskussiounen ronderëm d'Cybersécurité verstärkt, souwéi d'Ëmsetzung vun NIS2 (Sensibiliséierung, Formatioun an d'Begleitung vun de Gemengen souwéi d'Schafe vun engem Groupe de travail).

Wéi bewäert Dir d'Bedeegung vun der Kommissioun un dës Sujeten an hire konkrete Impakt fir d'Gemengen?

Philippe Meyers : 2025 huet d'Commission Micro-informatique hir Diskussiounen ronderëm d'Cybersécurité strukturéiert, souwéi d'Ëmsetzung vun NIS2. Dësen Échange huet et erlaabt, déi konkret Besoine vun de Gemengen an de Beräicher vun der Gouvernance, der Risikoanalys, den technesche Kontrollen an der Sensibiliséierung besser ze identifizéieren.

E Member vun der Commission (en Responsable informatique) huet zwou Presentatiounen gehalen, déi d'NIS2-Exigenzen, d'CIS-Kontrollen (Framework CIS 8) an d'Risikogestioun (CIS RAM) detailléiert hunn. Donieft goufen och Resilienz-Methoden an Cyber-Hygiène virgestallt, wat et erlaabt huet, eng méi operationell Approche unzehuelen.

Eng Sensibiliséierungsplattform, déi vum LHC proposéiert gëtt, ass de Gemengen zur Verfügung gestallt ginn, mat enger méiglecher Begleitung vum NC3 an dem SIGI beim Start.

Ausserdeem huet de Start vun enger Aarbechtsgrupp de 6. Februar 2025 mat 10 Gemengen d'Dynamik verstärkt. D'Resultater wäerte mat alle Gemengen gedeelt ginn, fir e breeden Impakt ze sécheren.



De Projet WORKFLOW kënnt mat de Pilotgemengen gutt virun. Ass dës Projet eng Prioritéit fir de SIGI?

Philippe Meyers : Genau, den WORKFLOW Projet ass haut eng startegesch Prioritéit fir den SIGI.

Ilwert déi technesch Wichtigkeet eraus ass dës Applikatioun e richtegt Hëllefsmëttel fir d'Gemengesekretären an, doropshin, fir d'Gesamtsevice vun de Gemengen. Si erlaabt:

- Eng besser Strukturéierung vun den interne Prozesser
- Eng Zentraliséierung an eng Tracabilitéit vun den Dossieren
- Eng Reduktioun vun de manuellen Aufgaben souwéi vun den informellen Austausch
- E Zäitgewënn wat den administrativen Traitement ubelaangt



Vu lénks no riets : Adis Adrovic (SIGI) ; David Morillo (Commune de Walferdange) ; Max Steffen (Commune de Bissen) ; Mike Braconnier (Commune de Roeser) ; Maurice Chrisnach (SIGI) ; Mélissa De Sousa Azevedo (SIGI) ; Alex Samier (SIGI) ; Patrick Sibilio (Commune de Hesperange) ; Mike Christnach (Commune de Bettembourg) ; Tom Mathgen (Commune de Berdorf) ; Zina Menhal (SIGI) ; Nick Schouten (Commune de Wintrange) ; Johnny Nevoa (SIGI) ; Gilles Habscheid (Commune de Clervaux) ; Marc Mathias (Commune de Lintgen) ; Tom Recken (Commune de Clervaux) et Daniel Heusbourg (SIDEN).

“

Dësen Échange huet et erlaabt, déi konkret Besoine vun de Gemengen an de Beräicher vun der Gouvernance, der Risikoanalys, den technesche Kontrollen an der Sensibiliséierung besser ze identifizéieren.

Philippe Meyers

”

Den **Deployment** bei den **Pilotengemeinde** bestäetgt seng **konkret Nätzlechkeet um Terrain**. D'Retoure hunn erlabt d'Applikatioun un déi opérationnel Realitéit unzepassen.

Am Hibleck op säin transversal **Impakt** an säi Potenzial fir d'**Standardiséierung** vun de **Praktiken** ass de **Projet Workflow** kloer als **Prioritéit** fir de SIGI identifizéiert.



Wat sinn déi dräi grouss Suergen, déi d'Membergemengen vun der Commission microinformatique 2025 haten?

Mike Braconnier : D'Gemengen probéieren hir Digitaliséierung weider virunzebréngen. D'Ufuerderungen an d'Besoinen si grouss, an d'Gemengen brauche dobäi Ënnerstëtzung. De Programm Workflow, deen de SIGI vun der Escher Gemeng iwwerholl huet, soll en eenheetlecht Outil ginn, mat deem all Gemengen hir Gestioune kënne vereinfachen.

D'**Direktiv NIS2** beschäftegt d'Gemengen **staark**. D'Ëmsetzung ass **komplex**, erfuerdert vill

Ressourcen a Kompetenzen, déi vill Gemengen net hunn an déi si sech deier iwwer extern Firmen mussen besueren. D'**Sécherheet** vun de **kommunalen Infrastrukturen** sollt hei eng héich **Prioritéit** hunn.

Och **Resilienz** ass e wichtegt Thema. Eng Initiativ vun der Kommissioun kann hei eng wichteg Roll spillen: Et geet ëm e **Projet** mat engem **nationalen Datacenter**, dat geschaf gouf, fir de Gemengen e gemeinsame Raum ze bidden, wou **Killung a Stroum garantéiert** sinn an d'**Connectivitéit** zu verschiddene **Provideren** – ënner anerem dem SIGI – op der Plaz assuréiert ass.

Dëst ass op **zwou Datacenteren**, am **Norden** an am **Süden**, virgesinn. D'Gemengen hunn d'Méiglechkeet, an dësen Datacenteren e Rack an engem gemeinsame Raum ze huelen

an esou hir **Resilienz** däitlech ze **verbesseren**.



Zwee Joer no senger Erschafung misst d'Commission Micro-Informatique sech op zousätzlech Gemenge ausbreeden, fir hir Besoinen besser ze identifizéieren an ze berécksiichtegen?

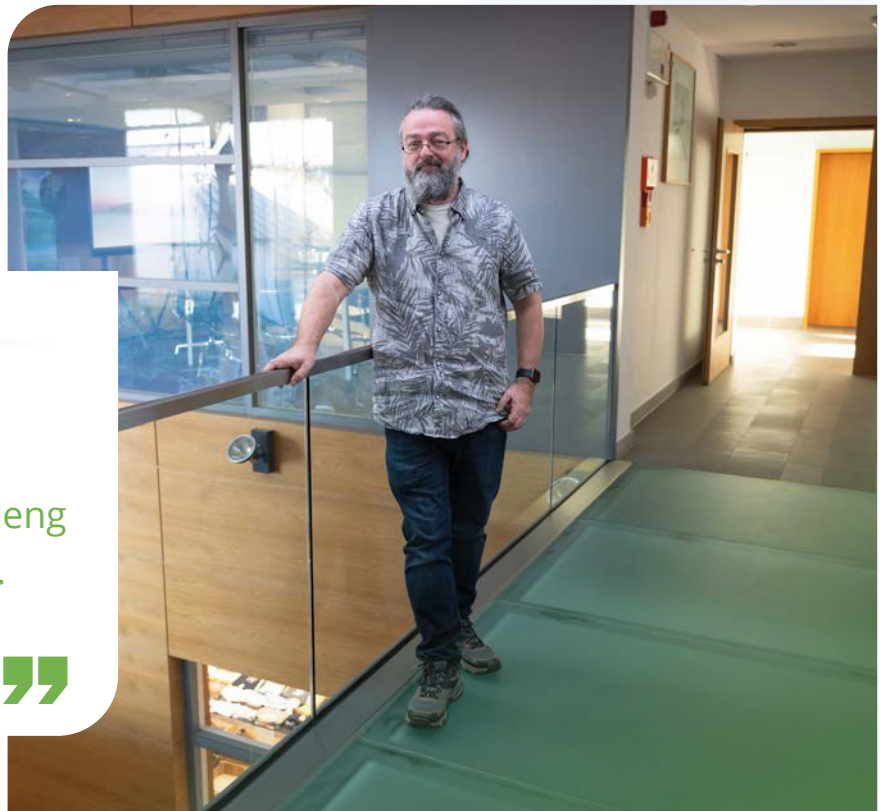
Mike Braconnier : Et ass wichteg, datt d'Kommissioun méi Gemengen als Memberen kritt. Dat géif hir méi Gewiicht vis-à-vis vum SIGI ginn an et méi einfach maachen, d'Besoinen vun de Membergemengen duerchzesetzen.

An der Kommissioun ginn d'Besoinen vun de Gemengen **diskutéiert** an duerno dem SIGI fir Evaluatioun an – wann ubruecht – fir d'Ëmsetzung virgeluecht.



D'**Sécherheet** vun de **kommunalen Infrastrukturen** sollt hei eng **héich Prioritéit** hunn.

Mike Braconnier



Mike Braconnier (Commune de Roeser)



Wéi dréit d'Commission Micro-informatique ganz konkret zur Integratioun vun innovativen Technologien an de Gemengen bäi?

Johny Nevoa : D'Kommissioun spillt eng wichteg Roll bei der Integratioun vun innovativen Technologien an de Gemengen. Hir Roll limitéiert sech net op d'Propose vu Recommendatiounen: Si agéiert éischer wéi e richteg Katalysator, fir datt nei Léisunge séier an effizient ugeholl kënne ginn.

Konkret kann si den Austausch vun Erfarungen tëscht de Gemengen vereinfachen, gutt Praktiken identifizéieren an d'Diffusioun vun innovativen Léisungen ënnerstëtzen.

Si hëlleft och, reglementaresch oder organisatoresch Hindernisser virauszegesinn, andeems ee zesumme mat de Politiker an den Ekippe vun de Gemengen zesummeschafft, fir Prozesser unzepassen an Déploiementer ze sécheren.

Iwwer den techneschen Aspekt eraus dréit d'Kommissioun haaptsächlech zu der mënschlecher Dimensioun vun der Innovatioun bäi. D'Unhuele vun neien Technologien geschitt net nëmmen iwwer d'Applikatiounen, mee och iwwer d'Manéier, wéi d'Ekippe begleet, forméiert a sensibiliséiert ginn. Andeems een de Schwéierpunkt op d'Co-Konstruktoun, den Austausch an d'Formatioun setzt, erméiglecht d'Kommissioun et, technologesch

Léisungen a konkret Beneficer fir d'Gemengen ëmzewandelen an, in fine, fir d'Bierger.



Vereinfacht d'Commission Micro-informatique de Dialog tëscht dem SIGI an de Gemenge?

Zina Menhal : Ja ganz kloer. Ech hunn e **reguläre Kontakt mat den Membergemengen**. Dëst erlaabt mir direkt den gemengen hiere Besoinen ze gesinn an **besser d'Relaitéite vum Terrain** ze verstoen.

Mir hunn haut **méi Méiglechkeeten, eis mat de Memberen iwwer eis Projeten auszetauschen**, souwéi iwwer d'Initiativen, déi mir lancéieren. **De Retour ass direkt a konkret.**

Fir d'Memberen vun dëser Kommissioun ass **d'Kommunikatioun vill méi fléissend ginn**. Dëst hëlleft eis, **hir Erwaardungen besser ze identifizéieren** an op déi beschtméiglech Manéier drop ze äntweren.



MOUNIR SAFER, Responsable Finances internes et Contrôle de Gestion
PHILIPPE ROBERT, Finances internes et Exécution Budgétaire

COMMISSION FINANCES

Une année de structuration au service du Sigi

Rencontre avec Mounir Safer et Philippe Robert qui dressent le bilan de l'année écoulée de la Commission Finances et partagent leur regard sur les enjeux financiers du syndicat.



En 2025, quelle a été la priorité majeure de la Commission Finances et pourquoi cette priorité était-elle déterminante pour le SIGI ?

Mounir Safer : La priorité majeure de 2025 fut de clarifier la situation des immobilisations du SIGI. Nous avons fait voter une opération exceptionnelle d'amortissement accéléré et l'avons comptabilisé dans la clôture de l'exercice 2024. Cette opération nous a permis de dresser un inventaire précis des immobilisations réellement utilisées et qui font le quotidien de nos communes membres. Pour l'exercice 2025, nous avons changé notre méthode de comptabilisation et de traitement des immobilisations afin de respecter les recommandations du ministère des Affaires intérieures dans son rapport de contrôle.



Quelles décisions ou arbitrages ont le plus « structuré » l'année ?

Philippe Robert : Un arbitrage majeur a été acté concernant la gestion des immobilisations et l'amortissement qui en résulte. Aujourd'hui, nous fonctionnons sur le principe d'immobilisation en cours qui permet de gérer plusieurs projets simultanément. Ce principe permet d'identifier les immobilisations, les coûts, la mise en service et l'amortissement afférant conformément aux principes de comptabilité générale.



Quels ont été les principaux défis de la Commission ?

Mounir Safer : Le principe retenu pour la gestion des immobilisations entraînera des répercussions sur notre trésorerie à moyen ou long terme et le défi sera d'avoir une gestion de trésorerie plus précise. Il nous faudra régulièrement délivrer des applications afin de démarrer rapidement les amortissements. L'objectif est d'éviter, voire de repousser l'échéance de demandes d'apports supplémentaires de la part des communes membres.

Nous avons à ce jour une trésorerie suffisante pour un projet de transformation ambitieux. Cette CAF disponible est en partie le résultat de l'opération d'amortissement exceptionnel acté à l'exercice 2024 et largement soutenu par la commission des finances qui a œuvré pour que cette idée devienne une décision au Comité. Nous remercions chaleureusement les membres de la Commission pour leur engagement et leur soutien mais également pour le temps et l'énergie déployée à élaborer et anticiper les projets qui feront le futur du Syndicat.



Comment avez-vous renforcé le pilotage financier en 2025 ?

Philippe Robert : En 2025, nous avons mis en place un suivi précis des activités de consultance externe qui représentent une partie importante de nos dépenses. Ce suivi consiste en une affectation précise des dépenses sur des projets identifiés afin de mesurer précisément les ressources engagées sur chaque projet.



5
membres



Quel regard portez-vous sur le fonctionnement et le rôle de la Commission Finances en 2025 ?

Mounir Safer : La commission a joué un rôle majeur pour conforter notre vision de l'avenir des finances du SIGI. Nos propositions ont été soutenues et fortement appuyées pour devenir des décisions et donner aux finances du Sigi un cap en lien avec la stratégie définie. Cela renforce également notre volonté de présenter des comptes et des budgets transparents et efficaces.



2
réunions



Quels enseignements financiers reprenez-vous de 2025 pour sécuriser la suite ?

Philippe Robert : Nous avons fait un pas majeur dans la planification et la maîtrise des coûts, permettant d'anticiper les défis et d'envisager sereinement l'avenir. Désormais, le cap est donné par le projet de transformation et les enjeux de ce dernier sont connus. La capacité d'investissement et de financement est projetée sur 3 ans et plus. Le défi réside dans le suivi de cette capacité au plus près pour garantir les besoins futurs et agir en conséquence.



2
avis sur projet



Quel message adressez-vous aux communes membres pour 2025 ?

Mounir Safer : Nous souhaitons réaffirmer notre volonté de transparence et notre disponibilité pour répondre aux questions des communes membres. Le projet de transformation, lissé sur plusieurs années, est présenté systématiquement avec l'impact qu'il aura sur la cotisation annuelle des communes membres. Nous appliquons dans nos projections un principe de prudence afin d'éviter toute pression supplémentaire et tout effet de surprise sur les budgets de nos communes membres.



De gauche à droite : Philippe Robert ; Mounir Safer



En 2025, nous avons donné un cap clair et structurant aux finances du SIGI, en renforçant la transparence, la maîtrise des coûts et la capacité d'investissement à long terme.



PROJET WORKFLOW

Une nouvelle étape dans la digitalisation des processus communaux

par Ferdi Asci, Responsable Département Organisation Communale & Giuseppe Pugliese, Responsable Produit

Face à l'évolution des besoins des communes, le SIGI développe des outils adaptés aux exigences actuelles. **Workflow** s'inscrit dans cette dynamique en proposant une gestion plus structurée et transparente des processus administratifs.



De gauche à droite : Giuseppe Pugliese ; Ferdi Asci

Structurer et sécuriser les processus communaux

L'un des principaux atouts de Workflow réside dans la **centralisation de l'information**. Les communes disposent d'un **espace unique et structuré** pour organiser, suivre et traiter leurs activités administratives. Cette centralisation permet de **réduire considérablement les échanges dispersés** (courriels, documents papier, fichiers multiples) et **d'améliorer la circulation de l'information** entre les services et les élus.

Les bénéfices sont multiples. Workflow permet tout d'abord un gain de temps significatif grâce à la **réduction des tâches manuelles** et à l'**automatisation de certaines étapes**, comme la transmission des dossiers ou le suivi des validations. Les délais de traitement sont mieux maîtrisés, les responsabilités clairement identifiées et les risques d'erreur limités.

La dématérialisation des dossiers renforce également la **sécurité et la fiabilité des processus**. Les pertes de documents, les doublons ou les versions contradictoires appartiennent au passé. **Chaque action est tracée, chaque décision historisée**, ce qui facilite aussi bien les contrôles internes que les obligations légales de conservation et de transparence.

Workflow est une solution numérique conçue pour **optimiser la gestion documentaire et le suivi des processus décisionnels au sein des communes**. Développé pour répondre aux besoins concrets des administrations communales, l'outil vise à **structurer, centraliser et sécuriser l'ensemble des informations liées aux dossiers administratifs et aux instances décisionnelles**.

Concrètement, Workflow permet de gérer de **manière centralisée** les dossiers, les séances du collège électoral et du conseil communal, ainsi que les commissions et réunions.

Chaque dossier suit un parcours clairement défini, depuis sa création jusqu'à son archivage, en passant par les différentes étapes de validation et de décision. Cette approche garantit **une traçabilité complète des actions et des décisions**, tout en assurant une **meilleure lisibilité** pour l'ensemble des acteurs concernés.

En facilitant la collaboration entre services et en offrant une vue d'ensemble sur l'état d'avancement des dossiers, Workflow contribue à **renforcer la cohérence des processus internes** et à professionnaliser davantage la gestion administrative communale.

En pratique, Workflow permet **d'éviter les dossiers égarés, les retards liés aux circuits de validation peu clairs et les incertitudes quant à l'état d'avancement d'une demande**. Les utilisateurs disposent à tout moment d'une **vision précise** des dossiers en cours, des échéances à venir et des décisions prises.

Workflow s'adresse à **l'ensemble des acteurs communaux** impliqués dans les processus administratifs et décisionnels. Pour les fonctionnaires communaux, l'outil facilite **l'instruction des dossiers, leur suivi dans le temps et l'organisation des**

séances. Il offre un cadre structuré qui simplifie le travail quotidien et améliore la coordination entre les services.

Pour les élus (bourgmestre, échevins et conseillers communaux), Workflow constitue un **véritable outil d'aide à la décision**. Il leur permet de préparer les séances de manière plus efficace, **d'accéder facilement** aux dossiers et aux documents nécessaires, et **de disposer d'une visibilité claire** sur l'état d'avancement des projets et des points inscrits à l'ordre du jour.

En favorisant une information partagée et à jour, Workflow contribue ainsi à **des échanges plus fluides, des décisions mieux préparées et un fonctionnement plus transparent** des instances communales.

Un déploiement progressif au service des communes

Le projet Workflow est actuellement en phase de **déploiement progressif**, selon une approche volontairement pragmatique et évolutive :

VERSION 1 (MONO-ENTITÉ)

En production chez les communes pilotes depuis le **15 octobre 2025**. Cette première version permet déjà de **couvrir les fonctionnalités essentielles** liées à la gestion des dossiers et des instances décisionnelles.

VERSION 2 (MULTI-ENTITÉS)

Développée en janvier 2026, avec une phase de recette finalisée et **une mise en production programmée pour avril 2026**, cette version intégrera également plusieurs fonctionnalités clés identifiées et plébiscitées par les communes pilotes.

VERSION 3

Prévue ultérieurement, elle apportera de **nouvelles fonctionnalités** ainsi que des **améliorations continues**, en tenant compte des retours d'expérience et des besoins émergents.

La première mise en production de la version 1 a eu lieu **le 14 novembre 2025** à la **commune de Roeser**. Les **communes de Kehlen, Schengen, Grevenmacher et Mersch** ont ensuite rejoint la **phase pilote** au cours des semaines suivantes. À partir de janvier, **Dippach,**

Bettembourg et Differdange ont intégré progressivement cette phase, portant le nombre de communes pilotes à huit et contribuant ainsi à **l'enrichissement et à la stabilisation de la solution**. Les prochaines étapes consistent à étendre progressivement l'usage

de Workflow à l'ensemble des communes membres, à développer de nouvelles fonctionnalités répondant aux attentes des utilisateurs et à renforcer encore la simplification des processus ainsi que la qualité du suivi administratif.

CONCLUSION

Déploiements structurants, expérimentations ciblées, renforcement de l'écosystème, investissement humain, proximité accrue : les priorités 2026 dessinent une trajectoire cohérente. Notre ligne directrice reste la même : **fournir des services fiables, utiles et évolutifs, au service des communes et, de plus en plus, au bénéfice des citoyens avec exigence, méthode et esprit de partenariat.**

Interview avec notre Program Manager, Polina Plamadeala

ASSURER LE CAP DANS LA TRANSFORMATION DU SIGI

Polina Plamadeala occupe le rôle de Responsable de programme au SIGI. Elle pilote la transformation en veillant à la cohérence des projets, à la maîtrise des risques et à l'alignement avec les besoins des communes. Elle revient sur les priorités, les avancées et les enjeux de cette transformation structurante.



Quand tu as accepté le rôle de Responsable de programme, quelle était ta priorité n°1 ?

Polina Plamadeala : Ma priorité a été d'apporter de la lisibilité et de la cohérence à l'ensemble des initiatives en cours. Il fallait sécuriser la transformation en identifiant les risques critiques, en priorisant les projets à fort impact et en garantissant une coordination fluide entre les équipes internes, les métiers et les communes. L'objectif était de structurer la transformation de manière à garantir des solutions fiables, évolutives et sécurisées, capables de répondre aux enjeux croissants de digitalisation et de cybersécurité.



Comment décrirais-tu, en une phrase simple, la promesse du programme ?

Polina Plamadeala : La promesse est simple : un SIGI plus cohérent, plus fluide et plus performant,

capable d'accompagner durablement les communes dans leurs enjeux de digitalisation, de gestion des données et de sécurisation des systèmes.

Concrètement, cela signifie des outils mieux intégrés, une expérience utilisateur améliorée et une capacité accrue à anticiper les évolutions futures.



En quoi consiste ton rôle au quotidien ?

Polina Plamadeala : Mon rôle consiste à assurer la cohérence et la coordination de l'ensemble du programme de transformation. Je supervise un portefeuille de projets interdépendants, en veillant à leur alignement stratégique et à la gestion des priorités, des dépendances et des risques. J'assure également la fluidité des interactions entre les équipes et le lien avec la Direction Générale. L'objectif est que chaque projet contribue de manière cohérente

à la modernisation et à la performance globale du SIGI.



Comment structures-tu la gouvernance et le pilotage ?

Polina Plamadeala : La gouvernance repose sur trois principes : clarté, transparence et régularité. Des comités permettent de suivre l'avancement, les risques et les arbitrages nécessaires, avec des indicateurs consolidés. La priorisation est alignée sur la stratégie globale et un suivi des dépendances permet d'anticiper les impacts. Une communication transversale régulière garantit que les équipes partagent une vision commune et restent alignées sur les objectifs du programme.



Qu'est-ce qui a le plus évolué en 2025 ?

Polina Plamadeala : L'année 2025 a marqué une phase de transition importante, avec une accélération

des projets et des évolutions organisationnelles significatives. Cette dynamique a mis en évidence la nécessité de **mieux structurer les priorités, les dépendances et la coordination**. Elle a permis d'identifier des axes d'amélioration et de poser les bases d'un pilotage plus intégré. Depuis 2026, cette logique « programme » renforce la cohérence et la maîtrise de la transformation.

“

Structurer la transformation permet d'offrir aux communes **des solutions plus fiables, plus fluides et mieux adaptées à leurs besoins.**

”



»»

Quels sont les résultats déjà visibles ?

Polina Plamadeala : Les premiers résultats sont visibles dans la structuration du programme et la clarification des priorités. Ce travail apporte davantage de visibilité et permet d'anticiper les risques. La mise en place de **groupes de travail avec les communes** constitue également une avancée importante. Leur implication dès la phase de conception renforce la pertinence des solutions et la qualité des échanges. Cette préparation constitue un socle essentiel pour la suite de la transformation.

»»

Comment maintiens-tu l'alignement entre tous les acteurs ?

Polina Plamadeala : L'alignement repose sur un dialogue constant et une communication transparente. Mon rôle consiste à clarifier les enjeux, à mettre en perspective les différents points de vue et à recentrer les discussions sur les objectifs communs. Il s'agit de construire une compréhension partagée des priorités et d'expliquer les décisions prises. Cette approche favorise l'adhésion collective et garantit la cohérence des actions menées dans le cadre du programme.

»»

Quels sont les enjeux majeurs pour 2026 ?

Polina Plamadeala : Les deux enjeux majeurs sont de **consolider la robustesse et la cohérence des plateformes**, notamment en matière de données et de cybersécurité, et d'**accélérer l'adoption des nouvelles fonctionnalités**. L'objectif est que la modernisation produise des **bénéfices concrets pour les communes**. Mon message est clair : **continuer à collaborer étroitement afin de renforcer la qualité, la fiabilité et la performance des solutions mises à leur disposition.**

RELATIONS CLIENTS

par Zina Menhal, Responsable Clients et Partenaires

La relation avec les communes constitue un pilier stratégique pour accompagner l'évolution des solutions et des produits du SIGI.

Une transformation technologique alignée sur les besoins du terrain

Dans un contexte marqué par la modernisation progressive des solutions et la réécriture de GESCOM, le SIGI poursuit la transformation de son environnement technologique afin de proposer des outils plus robustes, plus interopérables et mieux adaptés aux besoins des communes et des entités membres.

Dans cette dynamique, le service Relations clients assure un lien direct et continu avec les administrations communales et les entités membres. Cette proximité permet de maintenir un dialogue régulier avec les utilisateurs des solutions du SIGI et de mieux appréhender les réalités opérationnelles du terrain.

Les échanges avec les communes permettent notamment d'identifier les priorités d'évolution des produits et d'intégrer les retours d'expérience des utilisateurs dans les développements en cours. Les commissions consultatives et les groupes de travail constituent également un cadre d'échange permettant d'impliquer les communes dans les réflexions et les développements des solutions du SIGI.

Le service Relations clients, interface stratégique et levier d'amélioration continue

Au-delà du suivi des demandes, le service Relations clients joue également un rôle de coordination entre les communes et les équipes

internes du SIGI, notamment les équipes produits, techniques et support, tout en relayant les besoins et les préoccupations des communes auprès du Bureau du SIGI afin de faciliter la prise en compte des réalités du terrain dans les processus de décision.

Cette collaboration facilite la circulation de l'information et contribue à l'amélioration continue des solutions proposées. Dans ce cadre, le SIGI renforce la proximité avec ses communes et entité membres et veille à ce que l'évolution de ses solutions et de ses produits reste alignée avec les besoins des utilisateurs.

L'écoute des communes et la prise en compte de leurs besoins constituent un élément déterminant dans l'évolution des solutions du SIGI.

“

La qualité de nos solutions dépend directement de notre capacité à écouter, structurer et intégrer les besoins exprimés par les communes.

”



De gauche à droite : Adis Adrovic ; Zina Menhal ; Melissa De Sousa Azevedo

FACTURES MYGUICHET

par Eileen Zwarg, Responsable Département Finances

Le projet Factures MyGuichet illustre une transformation digitale conduite dans une logique de partenariat, d'intégration et de service aux communes.



De gauche à droite : Daniel Viola ; Polina Plamadela ; Cindy Ferreira ; Alexandre Samier ; Khamlek Phommaxay ; Eileen Zwarg

Une co-construction interinstitutionnelle structurée

Le projet Factures MyGuichet, fruit d'une collaboration réussie avec le Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE) et la Ville de Luxembourg, a été lancé en juillet 2024. À la suite d'un appel à participation adressé à nos entités membres, nous avons, en étroite coordination avec l'équipe MyGuichet, réuni des représentants communaux afin d'identifier précisément les besoins liés à la mise à disposition des factures communales sur la plateforme MyGuichet.lu.

Les conclusions de ces échanges ont été structurées et présentées lors de groupes de travail associant le CTIE et la Ville de Luxembourg.

L'objectif prioritaire consistait à concevoir une solution intégrée, orientée utilisateur, capable de s'inscrire harmonieusement dans les environnements techniques et contexte métier respectifs des trois organisations partenaires.

La mise en œuvre s'est appuyée sur des réunions de coordination régulières, un suivi rigoureux et des cycles de tests approfondis, garantissant la qualité des livraisons itératives. En interne, notre chef de projet a assuré un pilotage attentif à chaque étape, tandis que les équipes métiers et techniques ont su relever avec professionnalisme les défis inhérents à un projet multi-organismes.

La coordination interinstitutionnelle a été menée avec succès par le chef de projet de l'équipe MyGuichet.

Une solution opérationnelle au service de la modernisation communale

Depuis le 6 février 2026, la solution est pleinement opérationnelle. Elle permet aux personnes physiques disposant d'un compte MyGuichet de consentir à la réception centralisée de leurs factures communales (eau, déchets, taxes sur les chiens, etc.) sur la plateforme, qu'elles soient émises par une ou plusieurs communes, y compris la Ville de Luxembourg.

Pour nos communes membres, l'activation et la désactivation du service sont entièrement transparentes et visibles dans GESCOM, via l'onglet « Client ». Cette fonctionnalité complète les trois différents moyens de distribution existants (impression, e-mail, PEPPOL), paramétrables dans notre système de facturation Ventes actuel et intégrés au projet de transformation digitale.

Au-delà de son aspect opérationnel, ce projet s'inscrit pleinement dans la volonté stratégique de moderniser et de digitaliser les communes. Il traduit une ambition claire : simplifier les démarches pour les citoyens, optimiser les processus internes et renforcer l'interopérabilité entre les institutions publiques.

En favorisant l'adoption de solutions numériques sécurisées et harmonisées, nous contribuons activement à bâtir une administration communale plus efficiente, plus connectée et résolument tournée vers l'avenir.

FINANCES

Une année d'innovation et de collaboration au service de la gestion financière communale

par Eileen Zwarg, Responsable Département Finances

En 2025, le département Finances a poursuivi son engagement dans la **modernisation des outils et processus** au service des communes membres. Portée par **une dynamique collective** et par de nombreux projets structurants, elle a contribué activement à la transformation digitale, **au développement de nouvelles solutions** et au **renforcement de l'accompagnement des utilisateurs**.



De gauche à droite : Mélanie Luxembourger ; Liliana Trausch-Palacios ; Stéphanie Aque ; Bruno De Sousa ; Eileen Zwarg ; Cindy Ferreira ; Nathalie Dekairelle ; Carole Isekin ; Colette Weiten ; Sandy Martins ; Paul Boden

“

La transformation financière ne se limite pas à moderniser des outils : elle **structure durablement la performance, la conformité et la qualité du service rendu aux communes.**

”

Adaptation réglementaire et projets institutionnels

L'année 2025 a été marquée par une **dynamique collective forte**, portée par **de nouveaux projets, des initiatives transversales et l'arrivée de nouveaux collaborateurs**. Dans ce contexte d'évolution continue, l'équipe Finances a pleinement contribué, aux côtés des autres départements, à la **mise en œuvre des priorités stratégiques et au développement de solutions innovantes** au service de nos communes membres.

Transformation digitale et innovation des outils

Le projet de transformation digitale, dans lequel s'inscrit **la réécriture complète des modules Finances de GESCOM**, a mobilisé intensivement notre équipe en étroite collaboration avec les autres départements. **Les premiers travaux de conception ont été lancés pour les futurs produits dédiés à la gestion budgétaire et au Plan Pluriannuel Financier (PPF)**. En adoptant une approche différente basée sur des prototypes cliquables, nous avons pu structurer les échanges de manière concrète et interactive. Un premier groupe de travail organisé en fin d'année a permis de recueillir les besoins du terrain et d'orienter nos développements dès les premières phases du projet.

Par ailleurs, grâce à la **nouvelle application « Migration PBN »**, développée en partenariat avec le **Ministère des Affaires intérieures et plusieurs communes pilotes**, nous préparons activement la **mise en œuvre du nouveau plan budgétaire normalisé, applicable au budget 2027**. Cet outil vise à **sécuriser et à simplifier la transition vers ce nouveau cadre réglementaire**.

Les demandes de nos utilisateurs ont également permis **de faire évoluer plusieurs solutions applicatives**, notamment **PEPPOL-B2G-Achats, Cautions, le nouveau module Immobilisations, SAPS-Infrasport ainsi que les modules Ventes dans GESCOM**. En parallèle, nous avons procédé aux adaptations nécessaires afin de répondre aux nouvelles exigences découlant d'initiatives portées par l'ABBL, telles que **le VoP (Vérification of Payee) et le TUP (Titre Universel de Paiement)**.

Notre implication dans des projets transversaux, tels que **la mise à disposition des factures via MyGuichet.lu** avec le Centre des technologies de l'information de l'État et la Ville de Luxembourg, ainsi que notre **participation à la conception de la solution informatique liée à la réforme de l'impôt foncier** portée par l'Administration des Contributions Directes, illustrent **notre engagement actif dans la modernisation des services publics**.

Accompagnement de proximité et co-construction avec les communes

Enfin, le renforcement de l'équipe Finances a permis **d'intensifier notre accompagnement de proximité auprès des utilisateurs** : soutien dans la mise en œuvre de nouveaux règlements-taxes, gestion du prorata, restructuration des points de facturation, support lors des phases de budget, clôtures et remises de caisse, accompagnement pour l'interprétation du PPF, développement de nouvelles formations et animation de nombreux groupes de travail collaboratifs. Cette dynamique confirme **notre volonté de co-construire, avec nos communes membres, des solutions performantes et adaptées aux réalités du terrain**.

Au-delà des réalisations opérationnelles, l'année 2025 confirme que la transformation digitale du monde communal **ne se limite pas à une évolution technologique**. Elle repose sur **une vision partagée, une collaboration étroite entre institutions et un accompagnement constant des utilisateurs**. En renforçant l'intégration, la conformité réglementaire et l'efficacité des processus financiers, l'équipe Finances contribue activement à bâtir une administration communale **plus moderne, plus transparente et durablement orientée vers la performance et le service au citoyen**.

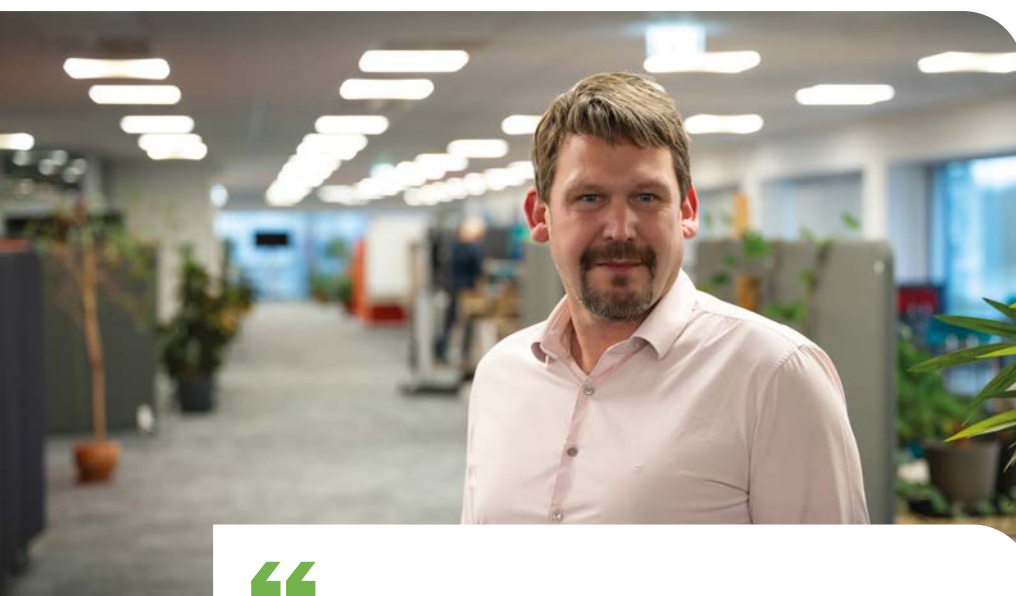
CONCLUSION

À travers ces initiatives, le département Finances **confirme son rôle central dans l'évolution des solutions numériques** dédiées à la gestion communale. En s'appuyant sur une **collaboration étroite** avec les partenaires institutionnels et les communes membres, elle poursuit un objectif clair : **développer des outils fiables, conformes et innovants, au service d'une administration publique toujours plus efficace et tournée vers l'avenir**.

APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE (API)

Du système fermé à l'écosystème ouvert : une transformation structurante pour le Sigi et les communes

par Alex Samier, Responsable Data Management



“

Grâce aux **API**, les données circulent désormais de manière fluide et sécurisée, **simplifiant concrètement le travail quotidien des communes.**

”

Pendant de nombreuses années, le SIGI a privilégié une approche fondée sur le développement interne de l'ensemble de ses solutions informatiques. Ce modèle, cohérent avec une époque où les besoins étaient plus homogènes et les environnements numériques moins interconnectés, a permis de bâtir des outils robustes et largement utilisés par les communes. Toutefois, avec l'évolution des attentes, la diversification des usages et l'accélération de la transformation digitale, cette approche montrait progressivement ses limites.

Certaines demandes communales nécessitaient des délais importants, non par manque de volonté, mais parce que le développement interne de chaque fonc-

tionnalité mobilisait des ressources conséquentes. Face à ce constat, et sous l'impulsion du Bureau et de la Direction Générale, **le SIGI a opéré un changement stratégique majeur : passer d'un système fermé à un véritable écosystème ouvert.**

Un recentrage sur l'essentiel

Ce virage stratégique repose sur un principe clair : **concentrer les ressources du SIGI sur ce qui est essentiel au fonctionnement des communes**, tout en adoptant, lorsque cela est pertinent, **un rôle d'intégrateur ou de facilitateur**. Cette nouvelle posture permet aux communes de **bénéficier de solutions externes innovantes et éprouvées**, tout en conservant une cohérence globale de leur environnement numérique.

Ce changement ne s'est pas fait sans difficultés. Le réflexe du « tout développer en interne » s'était progressivement ancré dans la culture du SIGI, rendant les collaborations avec des partenaires externes plus complexes. Cette posture, bien que rassurante, a parfois ralenti l'ouverture et freiné certains projets structurants. La transition vers un écosystème ouvert implique donc non seulement une évolution technologique, mais également un **changement culturel profond**.

Une stratégie alignée avec la transformation digitale

L'ouverture des systèmes s'inscrit pleinement dans la stratégie de transformation digitale du SIGI pour les années à venir. Elle permet de proposer **des solutions plus pertinentes et mieux adaptées aux missions essentielles des communes, syndicats et offices sociaux**. En évitant de disperser les efforts, le SIGI peut désormais se concentrer **sur la création et la maintenance de solutions robustes, pérennes et alignées avec les besoins réels du terrain**.

Au cœur de cette nouvelle architecture se trouvent **les API (Application Programming Interfaces) et les web services**. Ces interfaces techniques permettent aux applications de communiquer entre elles, d'échanger des données de manière fluide et sécurisée, et d'éviter les ressaisies multiples. Elles constituent **la colonne vertébrale de l'écosystème ouvert du SIGI** et répondent déjà aux exigences du principe du « **once-only** », qui prendra une importance croissante dans les mois et années à venir.

Une interopérabilité renforcée au bénéfice des communes

L'ouverture des systèmes **améliore concrètement l'interopérabilité entre les communes et leurs outils numériques**. Elle permet de **simplifier le travail quotidien des agents**

communaux, en évitant les encodages redondants et la multiplication des applications pour un même processus. Les démarches administratives deviennent plus fluides, plus rapides et plus fiables.

Un exemple concret de cette interopérabilité renforcée est **la synchronisation avec le RNRPP***, qui a permis de simplifier significativement la procédure de changement de résidence habituelle. Ce type d'intégration illustre parfaitement la valeur ajoutée d'un écosystème cohérent, dans lequel les données circulent de manière maîtrisée entre les différents acteurs.

Des bénéfices visibles et immédiats

Pour les communes, les bénéfices de cette ouverture sont déjà tangibles. L'automatisation de certaines tâches répétitives permet de **libérer du temps pour les dossiers à plus forte valeur ajoutée**, c'est-à-dire ceux qui ont un impact direct sur les citoyens. Les agents communaux peuvent ainsi se concentrer davantage **sur l'accompagnement, l'analyse et la qualité du service rendu**.

Cette nouvelle architecture est le **fruit d'un travail collaboratif étroit avec les communes**. Les villes d'Esch-sur-Alzette et de Dudelange ont notamment joué un rôle déterminant lors des premières phases, en exprimant des besoins très concrets qui ont permis de poser des fondations solides. Sur cette base, une première liste de services à exposer via des API a été définie pour une version initiale **lancée en novembre 2025**. Depuis, **plusieurs nouvelles demandes sont déjà en cours de développement**, preuve que l'écosystème prend rapidement vie.

Un soutien fort de la gouvernance

Le rôle du Bureau et de la Direction a été déterminant dans la réussite de cette transformation. Le Bureau a été moteur dans le lancement de l'initiative, notamment à travers la commission Micro-Informatique, tandis que la Direction a permis de lever les blocages, principalement internes, qui freinaient son déploiement. Ce soutien a permis au projet d'atteindre **un niveau de maturité significatif**.

Vers un écosystème ouvert et maîtrisé

À terme, le SIGI souhaite prioritairement intégrer **ses partenaires institutionnels, tels que le CTIE, MyGuichet, la CCSS**, le LBR*** ou le Cadastre**, avec lesquels les communes interagissent quotidiennement. Des partenaires non étatiques proposant des solutions fiables et innovantes pourront également être envisagés, dans un cadre maîtrisé et respectueux des choix des communes, qui **resteront décisionnaires**.

CONCLUSION

Dans les trois prochaines années, l'écosystème du SIGI reflétera un **Luxembourg en évolution** : un environnement composé de briques multiples, parfaitement intégrées, **combinant développements spécifiques et solutions tierces interopérables**. L'objectif reste inchangé : **simplifier le quotidien des agents communaux et améliorer l'expérience des citoyens, pour une administration plus fluide, plus cohérente et tournée vers l'avenir**.

* Registre National des Personnes Physiques

** Commission des Comptes de la Sécurité Sociale

*** Luxembourg Business Registers

MODERNISATION DU MODULE ÉTAT CIVIL

Vers une gestion plus fiable et centralisée

par Paul Schmit, Responsable Département Office du Citoyen

Dans un contexte de transition du module État civil de GESCOM, le SIGI a poursuivi en 2025 ses efforts d'amélioration continue afin de garantir aux communes des outils fiables et adaptés à leurs besoins. Deux évolutions structurantes ont ainsi été mises en œuvre, visant à simplifier la gestion des transcriptions et à sécuriser les processus d'impression.



Moderniser l'État civil dans un contexte de transition

Au cours de l'année 2025, deux évolutions majeures ont été mises en œuvre au sein du module État civil de Gescom. Ces développements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue visant à

optimiser la gestion de l'état civil, malgré le fait que l'application actuelle soit en fin de vie.

Deux évolutions majeures au service des communes

La première évolution repose sur une proposition des officiers de l'état

civil consistant à intégrer, dans le cadre de la gestion des transcriptions d'actes d'état civil (naissances, mariages et décès), une nouvelle fonctionnalité permettant de scanner les documents originaux. Cette fonctionnalité évite, dans la majorité des cas, une reprise manuelle fastidieuse des données et permet un gain de temps significatif.

La deuxième évolution, de nature technique, concerne **le décommissionnement du générateur local d'actes d'état civil (ECXML)**. Depuis fin 2025, **un serveur d'impression centralisé, hébergé au SIGI, est opérationnel** et vise à remplacer, à long terme, les versions locales actuellement encore utilisées.

Un déploiement progressif et maîtrisé

Afin de mettre en place ces deux évolutions, un projet structuré en plusieurs phases a été lancé. Une mise en œuvre progressive a été privilégiée **afin de garantir une intégration stable** dans l'environnement de travail des utilisateurs.

Au début du projet, des adaptations ont été nécessaires tant **au niveau de l'interface utilisateur que du générateur d'actes d'état civil (ECXML)**. Afin d'assurer la continuité du service, **une dernière version locale d'ECXML a été développée** en parallèle des travaux de mise à disposition du serveur d'impression. Le bon fonctionnement de chaque

étape a été garanti par des tests internes ainsi que par des essais réalisés avec quelques communes pilotes.

Au cours de la dernière phase du projet, le serveur d'impression a atteint un niveau de stabilité et de fiabilité suffisant pour permettre, avec l'accord préalable des communes, **leur basculement vers la solution centralisée**.

Une solution plus fiable et pérenne

L'objectif de ce serveur d'impression, qui prend en charge la dernière version d'ECXML, y compris la fonctionnalité de scan, est **de répondre aux multiples problèmes d'impression rencontrés au niveau local des communes**. Au cours des dernières années, les communes, leurs fournisseurs informatiques ainsi que le SIGI ont constaté que, avec le temps, **des problèmes de compatibilité de plus en plus fréquents** apparaissaient entre les différentes applications, rendant le fonctionnement du générateur ECXML toujours plus difficile à maintenir. Afin de remédier à cette situation, il a été décidé **de générer les documents de manière centralisée au SIGI**. Cette évolution est **transparente pour l'utilisateur**, à l'exception du changement de format des documents, **désormais générés en PDF**.

En cas de dysfonctionnement de l'impression centralisée, le SIGI peut procéder **à un basculement immédiat vers l'impression locale**, garantissant ainsi **la continuité du service pour les communes**. Ce basculement pourra, à terme, **être rendu accessible directement aux communes via un paramétrage spécifique**.

Ces développements marquent **une étape importante dans la modernisation du module État civil de GESCOM**. Ils contribuent à **améliorer la gestion des transcriptions, à sécuriser les processus d'impression et à offrir aux communes un environnement de travail plus fiable et mieux adapté** à leurs besoins quotidiens.

CONCLUSION

Ces évolutions renforcent **la fiabilité, la continuité et la pérennité du service offert aux communes**. Elles constituent **une étape importante dans la modernisation progressive des outils existants, tout en préparant la transition vers des solutions futures plus robustes et mieux adaptées aux enjeux opérationnels**.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le SIGI facilite la collecte des données communales

par Marc Becker, Responsable Département Service Technique

Face aux **nouvelles obligations** issues de la **directive européenne sur l'efficacité énergétique**, les communes ont dû structurer et transmettre des données spécifiques. Le SIGI s'est positionné comme **un acteur clé en fournissant les outils et les données nécessaires** pour simplifier cette démarche.



Dans le cadre de la **transposition de la directive (UE) 2023/1791 relative à l'efficacité énergétique**, le SIGI a été contacté par la **Klima-Agence** et le **ministère de l'Économie** afin d'examiner comment il pourrait soutenir les communes dans cette démarche.

Comme la majorité des communes utilisent **EnerCoach, relié au Registre des Immeubles du SIGI**, il était clair que le SIGI disposait d'emblée d'une partie des données nécessaires à la mise en œuvre de la directive.

Le ministère de l'Économie et la Klima-Agence ont mis à disposition un formulaire web et un modèle Excel pour la saisie des données, **destinés à l'ensemble des organismes publics** et non uniquement aux communes.

Le SIGI a obtenu ce modèle avant même la publication de la circulaire



Grâce aux données d'EnerCoach et du Registre des Immeubles, le SIGI a permis aux communes de répondre efficacement aux exigences de la directive européenne.



2025-035 y relative et a **développé un export spécifique permettant de rassembler les données demandées**, en intégrant les informations issues d'EnerCoach et du Registre des Immeubles.

Après un **traitement individualisé pour chaque commune**, le fichier a pu être mis à leur disposition dans le format demandé par le ministère de l'Économie et la Klima-Agence, comme base de travail.

Un accompagnement concret pour faciliter la mise en conformité des communes

Une concertation en amont entre les autorités étatiques et le SIGI a ainsi permis d'apporter aux communes un **gain de travail considérable** pour répondre aux exigences de cette directive.

Comme indiqué dans la circulaire, le SIGI a également **participé à un webinaire organisé le 17 juin 2025**, aux côtés du ministère de l'Économie et de la Klima-Agence, **auquel ont participé de nombreuses communes**. Elles disposaient ainsi de **toutes les informations nécessaires** pour respecter la circulaire et transmettre leur fichier avant le 30 septembre 2025.

PACTE NATURE

Une plateforme adaptée aux nouvelles exigences réglementaires

par Marc Becker, Responsable Département Service Technique

Le **Pacte Nature** constitue un levier structurant pour accompagner les communes dans leurs actions en faveur de la biodiversité. Le SIGI contribue à cette démarche en mettant à disposition une plateforme dédiée et en assurant son adaptation continue aux évolutions réglementaires.

Avec la loi du 30 juillet 2021 portant création d'un Pacte Nature avec les communes, celles-ci disposent désormais d'un moyen de valoriser leur engagement en faveur de la protection de la nature, des ressources naturelles et de la lutte contre le déclin de la biodiversité.

Suite à la collaboration fructueuse entre le SIGI et la Klima-Agence (encore appelée myenergy en 2021) dans le cadre du Pacte Climat, la Klima-Agence, en partenariat avec le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité (alors appelé ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable), a contacté le SIGI afin de développer conjointement un outil en ligne dédié au Pacte Nature.

Cet outil permet aux communes de :

- Consulter le catalogue des mesures du Pacte Nature ;
- Répondre directement aux questions associées à chaque mesure ;
- Télécharger les preuves nécessaires à la certification.

Les auditeurs disposent également d'un accès à la plateforme, leur permettant d'ajouter leurs observations une fois que la commune a

introduit sa demande de certification et que le processus d'audit est lancé par la Klima-Agence.

Adaptation du catalogue des mesures et mise en conformité réglementaire

En juin 2025, un règlement grand-ducal a été publié afin d'actualiser le catalogue des mesures du Pacte Nature.

En amont de son entrée en vigueur, le SIGI a travaillé en étroite collaboration avec la Klima-Agence et le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité afin d'adapter la plateforme aux nouvelles exigences.

Les modifications ont été de nature variée :

- Certaines mesures ont été reformulées ;
- D'autres ont vu leur mode de calcul révisé ;
- De nouvelles mesures ont été ajoutées.

Le SIGI a mis en place le nouveau catalogue conformément à son entrée en vigueur le 1er juillet 2025.

Depuis, plusieurs communes ont déjà été certifiées sur la base de cette version actualisée.

À ce jour, 94 des 100 communes luxembourgeoises se sont engagées dans le Pacte Nature, illustrant l'implication forte du secteur communal en faveur de la biodiversité.



Le SIGI accompagne les communes en mettant à leur disposition une plateforme conforme aux exigences actualisées du Pacte Nature.



Plus d'informations sont disponibles sur le site du Pacte Nature. Une vidéo réalisée en 2021 dans le cadre de la mise en place du Pacte Nature présente également la démarche et ses objectifs.

RETOUR SUR L'INTERVENTION DU SIGI LORS DU PAPERJAM 10X6

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Une révolution humaine au service des communes

par Sylvain Momin, Directeur Général

L'intelligence artificielle marque une **nouvelle étape dans la transformation numérique des communes**. Elle offre des leviers puissants pour **améliorer les services**, mais invite également à **repenser les conditions de confiance, de compréhension et de décision**.

L'intelligence artificielle (IA) est souvent présentée comme une révolution technologique. Pourtant, ce qui se joue aujourd'hui dépasse largement la question des outils, des algorithmes ou des performances informatiques. **L'IA accélère nos capacités d'analyse, d'automatisation et de traitement de l'information**, mais elle met surtout à l'épreuve quelque chose de plus fondamental : **notre capacité collective à décider, à comprendre, à questionner et à assumer les conséquences de nos choix**.

C'est cette conviction qui a été partagée lors de l'événement Paperjam 10x6 "CEO and CIO together in the AI (R)evolution", auquel le SIGI a participé en tant qu'orateur. Le format était court, six minutes, mais l'enjeu, lui, est profond : **l'IA transforme les organisations**, et les organisations publiques ne font pas exception. Les communes sont au cœur de cette transformation, parce qu'elles sont un **point de contact essentiel entre la puissance publique et les citoyens** : services administratifs, démarches, urbanisme, social, enfance, sécurité, communication... Le numérique y est

déjà une réalité quotidienne, et l'IA viendra amplifier ce mouvement.

Au-delà de la technique : l'enjeu du discernement

L'IA n'est pas simplement un ensemble de technologies à déployer ; c'est un **nouveau « facteur d'accélération » dans la décision et l'action**. Or, quand la vitesse augmente, le risque n'est pas seulement l'erreur technique. **Le risque principal est humain** : renoncer progressivement à exercer son jugement parce qu'un système « calcule », « propose » ou « recommande ». Autrement dit, **l'IA rend les compétences humaines : discernement, esprit critique et responsabilité plus essentielles que jamais**.

la qualité d'un service ne se mesure pas **uniquement à sa rapidité, mais aussi à sa compréhension, à son accessibilité, à sa fiabilité et à l'équité de son application**. Une décision automatisée peut être efficace ; elle n'est pas nécessairement juste, ni explicable, ni adaptée à tous. C'est pourquoi l'IA doit être abordée comme un sujet de gouvernance : **qui décide de l'usage ? Sur quelles données ? Avec quelles limites ? Et comment explique-t-on ces choix aux citoyens ?**

Une fracture qui n'est pas qu'un sujet d'accès

On parle souvent de fracture numérique en termes d'accès : connexion, équipement, infrastructure. Ces sujets restent importants, mais **l'IA met en lumière une fracture plus silencieuse : celle de la compréhension**. Plus les systèmes sont complexes, plus il devient difficile de savoir « comment » et « pourquoi » une décision est proposée ou une démarche est orientée. Dans un contexte communal, où la confiance est un

“

L'IA doit servir l'intérêt général, et non l'inverse.

”

Ce point est particulièrement important dans le secteur public, où

capital précieux, cette dimension est cruciale. **Un service public digital ne doit pas devenir un service public opaque.**

L'enjeu est donc **d'avancer vers des services plus simples, plus fluides, plus efficaces**, sans créer de nouveaux obstacles pour les publics les plus vulnérables. **L'inclusion n'est pas un supplément ; elle est une condition de réussite.** L'IA ne doit pas introduire de nouveaux « goulots d'étranglement » entre les citoyens et leurs droits, mais au contraire **réduire la complexité et améliorer la qualité du service.**

Des opportunités concrètes, à condition d'un cadre clair

Les cas d'usage potentiels dans le monde communal sont nombreux : **assistance à la rédaction et à la synthèse, analyse de dossiers, aide au tri et à la priorisation des demandes, automatisation de tâches répétitives, amélioration de la relation avec les usagers, détection d'anomalies ou de fraudes, support à la recherche documentaire, optimisation de certains processus in-**

ternes. Mais ces opportunités ne se valent pas toutes, et elles ne doivent pas être abordées uniquement sous l'angle du gain de productivité.

Le SIGI défend une approche simple : **déployer l'IA en pleine conscience de ses impacts, en assumant collectivement les conséquences des choix effectués, et en travaillant avec ses partenaires dans une logique de confiance, de transparence et de responsabilité.** Cela implique notamment de définir des principes de gouvernance (règles, rôles, contrôles), d'être vigilant sur la sécurité et la confidentialité des



Photo prise lors du Paperjam 10x6 – CEO and CIO together in the AI (R)evolution. Crédit : Paperjam

données, de clarifier la souveraineté et les conditions d'hébergement, et de garantir la traçabilité des décisions lorsque l'IA intervient dans un processus.

Un rôle partagé : élus, administration, partenaires

L'IA concerne à la fois les équipes administratives et les autorités politiques. Les fonctionnaires communaux sont souvent les premiers à identifier les irritants du quotidien et les opportunités d'amélioration. Les

élus, eux, portent la vision, la légitimité démocratique et la responsabilité du service rendu. Pour que l'IA soit un levier positif, il est essentiel d'aligner ces deux dimensions : **les besoins de terrain et les priorités politiques, la faisabilité opérationnelle et l'exigence de transparence.**

Dans cet esprit, le SIGI souhaite poursuivre et renforcer les échanges avec les communes autour de l'IA : **compréhension des enjeux, identification d'usages pertinents, partage de bonnes pratiques, cadrage de la gouvernance, accompagnement au changement.** La collaboration

stratégique entre acteurs publics et partenaires technologiques sera déterminante, à condition qu'elle reste guidée par une exigence claire : **l'IA doit servir l'intérêt général, et non l'inverse.**

L'intelligence artificielle **ouvre des perspectives majeures** pour moderniser les services communaux. Mais elle ne remplacera jamais ce qui fait le cœur du service public : **la responsabilité, le discernement et la confiance.** C'est là que se joue, au fond, la véritable révolution.

CAP SUR LES CHIFFRES

03





50 | Projets réalisés

51 | Tickets clients

52 | Formations aux entités

53 | Ressources Humaines

PROJETS RÉALISÉS



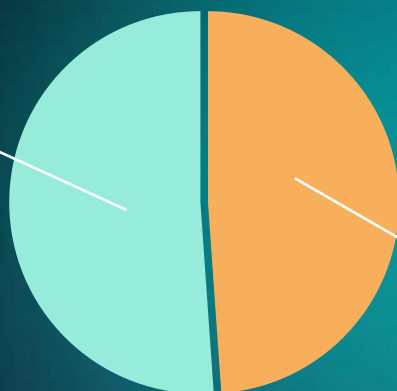
9

Projets clôturés

MAINTENANCE

119

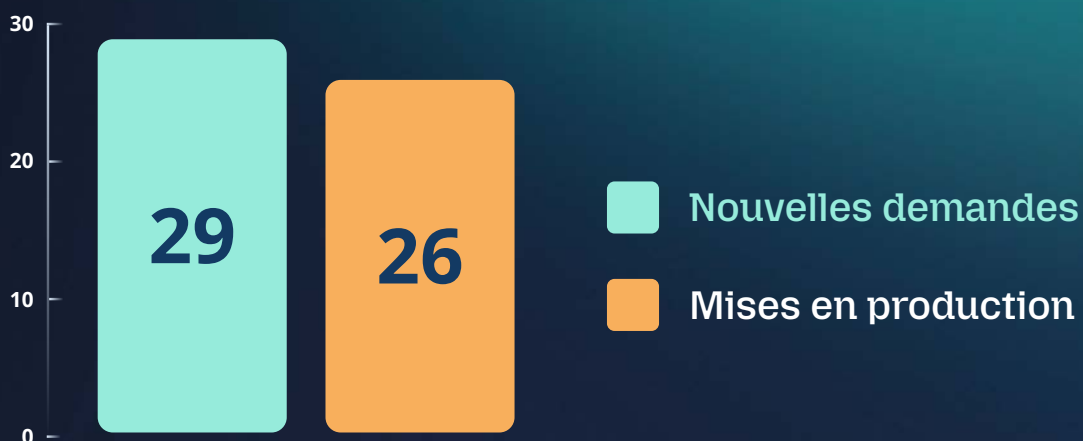
Nouvelles demandes



113

Demandes mises en production

RECADRAGE



TICKETS CLIENTS



12.961

Tickets clients ouverts
par téléphone ou mail



3

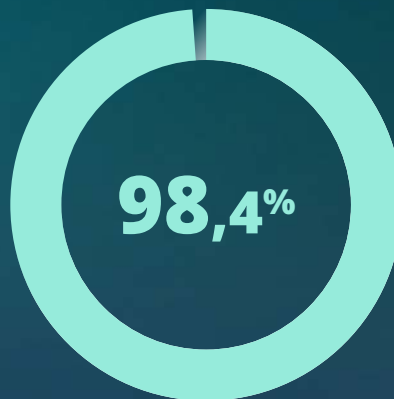
Jours ouverts en moyenne
pour la clôture d'un ticket



De gauche à droite : Christian Hilbert ; Jérémy Noreils ; Christophe Becker ; Daniel Schneck



Tickets transmis
aux départements
Métiers / Techniques



Tickets clôturés en moyenne
par le Support Clients et
autres départements



Tickets pris en
charge par l'équipe
Support Clients

FORMATIONS AUX ENTITÉS



940

participants en 2025



212

heures de formations



41

formations différentes



99,3%

des participants
recommandent
nos formations



98,7%

des participants sont
très satisfaits de la qualité
de l'organisation



98,1%

des participants sont
très satisfaits de la qualité
globale de la formation



De gauche à droite : Stéphane Devinar ; Michael Hubrecht ; Gaëlle Ferrera ; Jérémy Noreils ; Nathalie Dekairelle ; Manon Szura ; Luigi D'Amato ; Carole Isekin ; Eileen Zwarg ; Marc Becker ; Sandy Martins ; Colette Weiten ; Mélanie Luxembourger ; Bruno Vieira ; Cindy Ferreira Da Fonte ; Sarah Salouh ; Bruno Da Sousa ; Stéphanie Aque ; Giuseppe Pugliese ; Daniel Schneck ; Paul Boden ; Yanik Kalmes ; Gaëtan Protin

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF TOTAL



42 ANS

âge moyen de l'effectif

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES au sein du SIGI



8

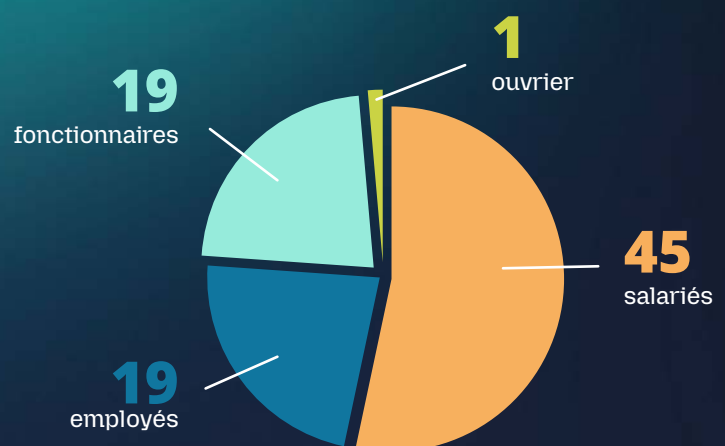
fonctionnaires
ont réussi leur
période d'initiation



19

nouveaux
collaborateurs internes

RÉPARTITION DES STATUTS







Une partie de l'équipe du SIGI



**SYNDICAT INTERCOMMUNAL
DE GESTION INFORMATIQUE**

11, rue Edmond Reuter

L-5326 Contern

35 00 99-1

8-12h / 13-17h

contact@sigi.lu

www.sigi.lu

© 2026, Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique