

BILAN DES ACTIVITÉS



Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

2015

BILAN DES
ACTIVITÉS

2015



Syndicat
Intercommunal de
Gestion
Informatique

Table des matières

Préface	4
---------	---

1 Rétrospective 2015

Le Luxembourg entre dans l'ère des Open Data	8
Simplification Administrative de la Procédure de Subventionnement d'équipements sportifs	10
Clôture réussie du projet Fiche de traitement	12
Lancement des nouveaux registres Adresses & Immeubles	13
RNPP	14
Gestion des Interventions	15
Programme de suivi des projets extraordinaires	15
CMS '15	16
Séances communales	16
Le SIGI envisage un statut de PSDC	17
Service Finances	18
Le SIGI poursuit sa collaboration avec Microsoft	19
Publication du Catalogue des produits	20

2 Les équipes du SIGI

Comité de direction	24
SIGI Nord	26
Project Management Office	27
Service Comptabilité et Facturation	28
Population, Chèque-service et Gestion des bâtiments	30
Service Gestion financière	32
Service Organisation communale	34
Service Analyse et Développement	36
Service Exploitation	38
Service Support	40

3 Le SIGI en chiffres

104 de 105 communes sont maintenant membres du SIGI	44
Départs en retraite en 2015	44
Nouveaux collaborateurs	45
Composition des organes du SIGI	46
Composition des commissions consultatives	48
Visiteurs au siège du SIGI	51
Composition du personnel	52
Cours et formations	54

Préface

Le mot du Président



Depuis 2015, toutes les communes du Grand-Duché, hormis la Ville de Luxembourg, sont membres du SIGI. En d'autres termes, 104 communes nous font confiance et nous avons à cœur de nous en montrer dignes.

L'évolution rapide des technologies de l'information requiert, de notre part, une anticipation et une adaptation continues. Parallèlement nous souhaitons collaborer de manière encore plus étroite avec nos communes membres. C'est dans cette optique de partenariat et de transparence que le SIGI vient de publier son premier catalogue de produits. Il permettra d'optimiser les échanges nécessaires entre notre Syndicat et nos membres afin d'assurer la performance et la qualité de nos services.

Au fil des années, le SIGI s'est rapproché encore davantage du métier communal.

Ce n'est que par le dialogue que nous pourrions améliorer les structures et solutions existantes et en développer des nouvelles. À ce titre, il est important de souligner le travail précieux accompli par les commissions consultatives.

Grâce à son expérience et à sa compétence, le SIGI est un partenaire fiable qui est capable d'aider les responsables communaux à faire face aux nombreux défis d'une commune moderne. Pour cela, le SIGI :

- veille à assurer la performance et la fiabilité de ses systèmes,
- développe de manière constante ses solutions privilégiant l'intégration, la simplicité et l'expérience utilisateur,
- approfondit l'expertise et la maîtrise des métiers grâce à une approche multidisciplinaire offrant ainsi un service complet à ses membres,
- favorise un environnement motivant pour ses collaborateurs.

Pour les communes, le SIGI est un partenaire stratégique à travers lequel elles peuvent avoir recours au savoir-faire et au support de plus de 120 spécialistes.

Il ne s'agit pas seulement des collaborateurs « visibles » dans les communes, mais aussi de tous ceux qui sont en arrière-plan, c'est-à-dire ceux qui développent les solutions et qui mettent en œuvre les infrastructures requises. La meilleure application ne sert à rien si les systèmes de fond ne fonctionnent pas. Je suis fier de constater que le SIGI a fait de grands progrès à ce niveau au cours des dernières années.

Et ces progrès ne passent pas inaperçus. Outre par les communes, le savoir-faire du SIGI a également été sollicité au niveau gouvernemental. Les applications de gestion du Chèque-service accueil développées pour le compte du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et de gestion des subsides réalisées pour le Ministère des Sports sont aujourd'hui opérées à l'entière satisfaction des clients.

Les axes de développement actuels sont la gestion des ressources humaines, du patrimoine, de l'eau et des déchets ainsi que la mise à disposition d'informations pour les citoyens et les communes dans un cadre « Open Data ».

L'un de nos objectifs importants est de transformer GESCOM vers une plateforme plus moderne. Le Registre des Adresses et Immeubles, que nous avons introduit en été dernier, est un premier pas dans cette direction.

Tout en développant ses services le SIGI a su limiter la progression du montant de la cotisation par habitant au cours des 5 dernières années.

En tant que Président, je tiens à féliciter les équipes du SIGI pour leur performance collective. Tous nos progrès n'auraient pas été possibles sans elles.

Merci à tous ceux qui ont contribué à faire du SIGI un partenaire idéal pour les entités communales et nationales voulant entamer la prochaine étape sur leur voie vers une administration publique moderne.

Yves Wengler, Président

Rétrospective 2015

Le Luxembourg entre dans l'ère des Open Data

Le Gouvernement veut faire de notre pays l'un des modèles dans le domaine des Open Data.

Les Open Data, c'est-à-dire l'échange et la publication gratuits et quasiment illimités de données, sont l'un des principaux sujets d'actualité dans le domaine des technologies de l'information. Contrairement à ses voisins européens, le Luxembourg ne faisait jusqu'ici pas partie des bons élèves de ce domaine. C'est dans une optique de changer le status quo que le projet de loi 6810 a été proposé. Il préconise la publication, la diffusion et la mise à disposition d'office de tous les documents administratifs.

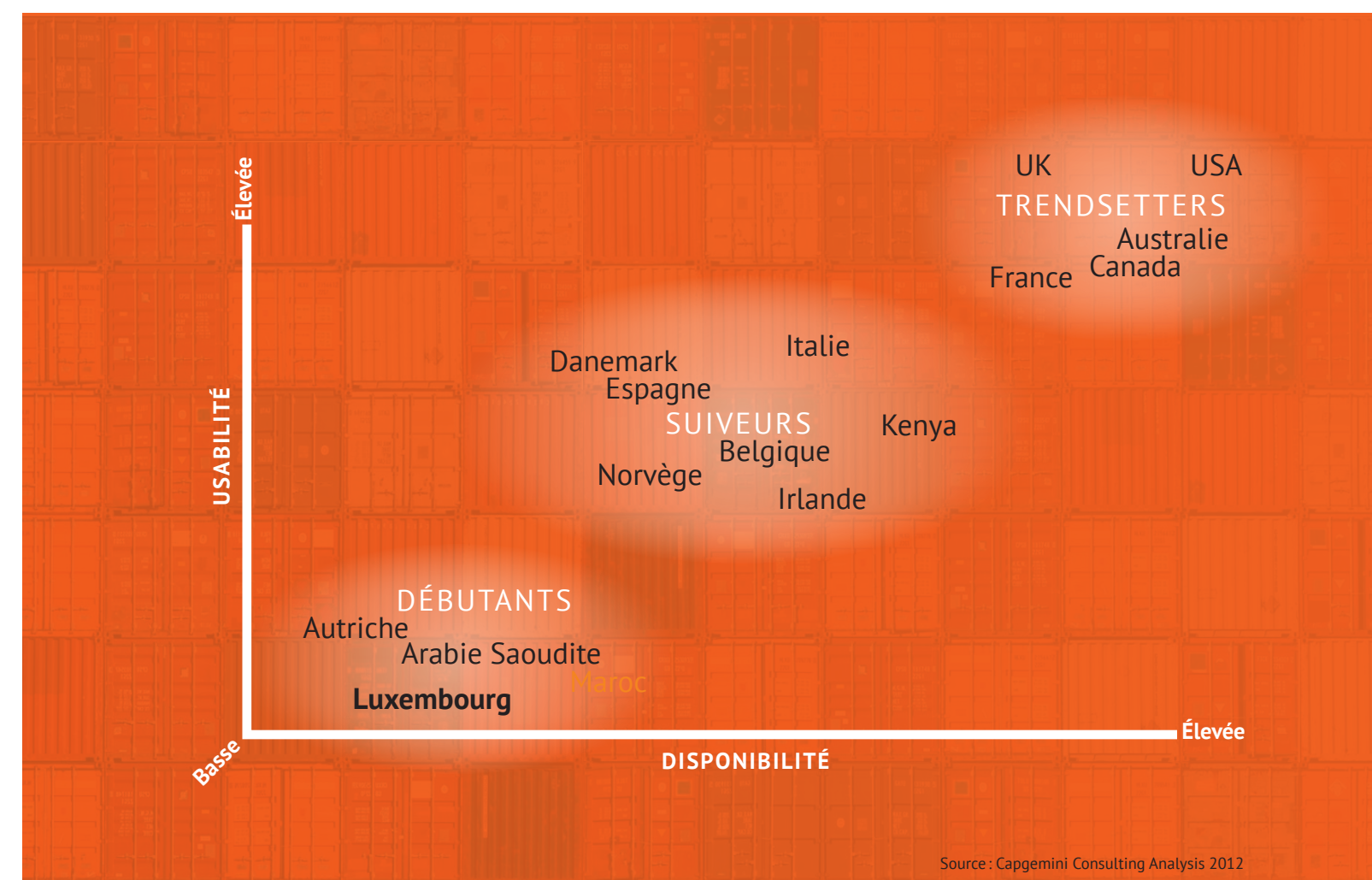
Le SIGI est prêt à assister les communes dans l'assemblage et la publication anonyme de leurs données. Pour le SIGI, il est essentiel que les communes restent elles-mêmes maîtres de leurs données. Ces données pourront être croisées avec d'autres données publiées sur Internet, notamment par le STATEC, et aideront de cette manière les décideurs communaux dans leur travail quotidien.

«L'ambition du SIGI est de rassembler les données pour les communes afin de créer une valeur ajoutée qui profite à tous ses membres.»

Carlo Gambucci, Directeur du SIGI

Les buts de l'initiative sont clairs : grâce à un tel échange de données, on aboutit à une simplification administrative considérable. Vu que les données sont gratuitement accessibles, il n'y a plus besoin de payer des tiers pour les obtenir ou de commander des analyses coûteuses. De plus, la publication de données dans un grand nombre de domaines peut engendrer un effet boule de neige qui facilite la vie de tous les jours aux citoyens qui peuvent consulter, réutiliser, voire réorganiser les Open Data pour obtenir une transparence quasiment complète dans n'importe quel domaine (p.ex. retards des transports en commun, situation de parking, etc.).

Il est clair qu'avec son retard accumulé, le Luxembourg n'aura pas besoin de réinventer la roue. Il pourra apprendre et profiter de l'expérience de ses voisins et partenaires, notamment la France, qui fait partie des «trendsetters» du domaine. N'ayant pas besoin de commencer à zéro il pourra éviter les erreurs d'apprentissage, ce qui lui permettra une remontée assez rapide dans la hiérarchie des Open Data.



«La publication d'un set de données complet pourra se faire en quelques minutes.»

Gilles Feith, Directeur du CTIE

Le Centre des Technologies de l'Information de l'État (CTIE), soucieux de satisfaire à la directive PSI (Public Sector Information) de l'Union Européenne, a annoncé la création d'un portail Open Data national (data.public.lu). Il s'agit d'une plateforme centralisée d'échange de données pour l'État, les communes, les établissements publics et, pour la toute première fois sur un portail du Gouvernement, les agents du secteur privé (entreprises, ONG, particuliers), qui peuvent tous utiliser gratuitement l'ensemble des données qui y sont publiées.

Il va de soi que le SIGI est disposé à collaborer étroitement avec le CTIE afin d'assurer à ses communes membres une gestion optimale de la publication, de la diffusion et de l'utilisation des données mises à disposition sur ce portail.



Simplification Administrative de la Procédure de Subventionnement d'équipements sportifs

La simplification administrative – une réalité au Ministère des Sports.

Le projet SAPS, mis en œuvre par le SIGI pour le compte du Ministère des Sports, et dont la phase pilote a déjà été l'un des grands sujets dans le Bilan 2014, est devenu une réalité de dimension nationale en 2015.

Grâce à sa coopération avec le SIGI, le Ministère des Sports est l'un des premiers organes gouvernementaux luxembourgeois à pouvoir profiter d'une réelle simplification administrative. En effet, les communes peuvent désormais faire leurs demandes de subsides pour les infrastructures et équipements sportifs entièrement par voie électronique.

Le Ministre des Sports, M. Romain Schneider, a lancé le projet SAPS (Simplification Administrative de la Procédure de Subventionnement d'équipements sportifs) officiellement à l'occasion d'une conférence de presse en octobre 2015. Il s'agit d'un projet pluriannuel, qui a été réalisé en collaboration avec le Syvicol et le SIGI et qui a pour but de rendre la procédure de subventionnement plus transparente et plus compréhensible.

De plus, le projet SAPS permet de gagner du temps dans la démarche administrative. Les outils informatiques mis à disposition par le SIGI diminuent le temps d'attente entre la prise d'une décision au niveau communal et l'accord du subside par le Ministère, passant de 36 mois à 24 mois. En plus de cette réduction de temps considérable au niveau de la démarche, notons l'aspect écologique du projet, étant donné que les demandes en papier deviennent superflues.

Les subventionnements sont basés sur des taux fixes prédéfinis, allant de 25 % pour des subsides de rénovation jusqu'à un maximum de 70 % pour des subsides pour des projets d'envergure nationale. Le SIGI a développé une infrastructure informatique tenant compte de toutes ces modalités. De cette façon, les communes peuvent mieux gérer leurs budgets. Les communes peuvent ainsi, à tout moment, interroger le statut de leur demande.

En ce qui concerne le Ministère, il dispose maintenant d'une base de données complète des infrastructures sportives au Grand-Duché. Celle-ci offre une vue d'ensemble sur les structures existantes et leurs équipements aux plans national, régional et local.

« Le projet SAPS, c'est avant tout un bénéfice pour les communes, qui ont désormais plus de certitude dans la gestion et la planification de leur budget. »

Romain Schneider, Ministre des Sports



Clôture réussie du projet Fiche de traitement



Le SIGI a pu clôturer avec succès le projet Fiche de traitement lors du premier semestre 2015.

En phase pilote depuis la deuxième moitié 2014, l'outil du même nom, testé d'abord dans cinq communes, est désormais mis à disposition de l'ensemble des membres du Syndicat.

L'outil Fiche de traitement est destiné aux services ressources humaines communales. Il donne une visibilité des carrières du personnel des communes et permet de faire les projections nécessaires concernant la gestion de l'évolution des carrières.

Les informations peuvent être affichées de manière synthétique et globale en temps réel et peuvent être accédées à tout moment via un accès Internet sécurisé.

Les fiches de traitement peuvent bien sûr aussi être imprimées et remises aux salariés en mains propres.

Grâce à Fiche de traitement, les responsables des départements RH peuvent donc simuler

l'évolution de carrières possible de chaque salarié communal, et cela parmi l'ensemble des carrières et règlements nationaux, tout en tenant compte d'éventuels changements de carrière. Actuellement, les carrières Fonctionnaire et Employé communal sont déjà entièrement opérationnelles. Les prochaines étapes prévoient la mise à disposition des carrières Secteur Aide et Soins, ainsi que les carrières relatives aux conventions des communes du Sud et des Ouvriers de l'État.

Comme il s'agit d'un outil géré de façon centralisée par le SIGI, toute mise à jour, notamment les changements légaux, se fait par les soins du Syndicat.

L'outil Fiche de traitement s'intègre dans un projet Gestion des Ressources Humaines global qui est en cours d'élaboration pour le secteur communal luxembourgeois. Dans ce contexte, le SIGI collabore de manière étroite avec le Ministère de l'Intérieur.

Lancement des nouveaux registres Adresses & Immeubles



Les nouveaux registres Adresses et Immeubles constituent un élément important de l'organisation du système d'information global des communes.

Mis en place en été 2015, ces registres permettent de gérer les adresses du territoire communal ainsi que le patrimoine immobilier de la commune. Ils ont remplacé les fonctionnalités correspondantes de GESCOM.

Le registre des Adresses représente un registre normalisé des adresses standards au Luxembourg et restera en échange semi-automatique permanent avec celui de l'Administration du Cadastre et de la Topographie (ACT). La commune définit l'évolution des adresses, l'ACT en valide la publication.

Le registre des Immeubles sert à visualiser le « cadastre vertical » aussi bien d'un point de vue des infrastructures des citoyens que de celui des infrastructures communales. Il sert donc à gérer tous les types d'immeubles, qu'il s'agisse d'immeubles privés ou publics/communaux.

L'ensemble des applications et des données sont désormais organisées autour de ces deux registres pour permettre une réutilisation maximale de ces informations, mais aussi et avant tout pour offrir une lecture transversale de la santé du patrimoine communal. Ainsi, un immeuble peut être lié à des contacts du registre de la population de la commune.



Autorisations de bâtir

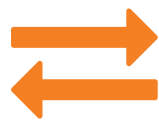


En 2015, le projet Autorisations de bâtir a donné lieu au développement de deux premiers modules importants.

Le premier de ces modules est celui de la Gestion des Autorisations de bâtir. Il s'agit d'un assistant virtuel, qui sert à accélérer la création et la consultation des dossiers. Le deuxième module est celui de la Gestion des Règlements. Il est destiné à la dématérialisation des règlements communaux (PAG, PAP, Règlement des bâtisses, etc.) et permet l'instruction automatique des dossiers d'autorisation.

Le déploiement correspondant de ce projet, qui sera lancé lors du premier trimestre 2016, a pour but d'améliorer le suivi des dossiers et d'assurer l'intégrité des informations. La Gestion des Autorisations de bâtir se base pleinement sur les registres Adresses et Immeubles. Comme les immeubles sont ainsi directement consultables à partir du registre correspondant, le SIGI offre ici une solution complète pour assister les fonctionnaires dans leur travail.

La Gestion des Autorisations de bâtir est donc un atout précieux, aussi bien pour les analyses préalables des avant-projets, que pour faire accélérer la validation des demandes d'autorisation.



Réalisations dans le domaine de la Population.

Le SIGI a à cœur de maintenir ses efforts pour accompagner les communes dans la gestion des défis liés à la mise en place de la loi relative au RNPP (Registre National des personnes physiques). Dans ce cadre, le module créé par le SIGI pour automatiser la synchronisation des échanges continue à être amélioré dans l'optique d'assister et de faciliter les interactions avec le RNPP. Il s'agit d'une aide essentielle au succès de la mise en place du RNPP pour assurer l'exactitude des données centralisées au niveau de ce registre.

Le RNPP remplace depuis 2014 l'ancien RPNI (Répertoire national des personnes). Son objectif est de centraliser et de garantir l'exactitude des données concernant les personnes physiques enregistrées en se basant sur des pièces justificatives. Ces dernières sont à conserver dans la commune où le traitement a été effectué. Cela permet à l'ensemble des acteurs de travailler à partir de données crédibles et actualisées, en fonction de leurs autorisations ou de leurs mandats.

L'année 2015 a été également marquée par l'entrée en vigueur au 1er janvier 2015 de la loi relative au mariage des personnes du même sexe. Cela a engendré, pour le SIGI, des changements dans la nomenclature des documents et formulaires administratifs ainsi que des modifications du programme de gestion de la population. À titre d'exemple, nous pouvons citer la mise en place des adaptations concernant les situations familiales.

L'année 2015 a connu la poursuite des déploiements de l'application de gestion des registres communaux RP permettant d'automatiser les processus d'échanges avec le registre national. L'application de gestion des registres communaux RP permet aux fonctionnaires de retrouver facilement les données des personnes résidentes dans les communes, en visualisant leurs informations détaillées ainsi que l'historique des modifications qui lui ont été apportées. Il est également important de citer l'application de gestion de la population qui permet, quant à elle, d'effectuer la gestion des ménages de la commune se traduisant par des opérations de déclaration, modification et impression de tous les certificats officiels. Elle inclut également d'autres fonctionnalités comme la gestion des élections, de la scolarité, des chiens et des parkings résidentiels.

Gestion des Interventions



Le SIGI a lancé un projet pilote concernant la gestion des interventions des communes.

Les fonctionnalités principales de l'outil Interventions pour les services techniques communaux ont été développées et déployées en 2015. Un effort tout particulier a été fait pour concevoir une application ergonomique permettant aussi bien une saisie rapide d'intervention qu'une saisie détaillée structurée.

La facturation des interventions a été ajoutée au second semestre 2015 ; elle se base sur une nouvelle interface totalement intégrée avec la facturation GESCOM. Elle permet la création d'une facture sur base d'une intervention.

L'outil Interventions permet aux communes de mieux diriger les services techniques dans leur activités quotidiennes. Grâce à cet outil, les collaborateurs des services techniques

peuvent rapidement identifier la provenance d'une demande d'intervention et, le cas échéant, planifier leur démarche par service et par ressource.

De cette façon, l'outil Interventions facilite également la communication entre les partis concernés.

L'outil permet de générer des fiches de travail ou des statistiques pour le service technique.

Les acteurs internes et externes à la commune peuvent aussi être prévenus.

Le projet pilote s'avérant un grand succès, l'outil Interventions sera étendu et mis à disposition de toutes les communes membres du SIGI.

Programme de suivi des Projets extraordinaires



Plus de 40 communes en profitent déjà.

Le Suivi des projets extraordinaires, dont la mise en place était un prérequis pour le projet SAPS du Ministère des Sports, facilite la gestion du budget alloué aux projets à caractère unique. Il permet d'établir les décomptes de ces projets et, par conséquent, de suivre et de gérer les dépenses et les recettes (les subsides de l'État), sur plusieurs exercices.

Tous les documents relatifs au projet peuvent être archivés électroniquement. Cela constitue une aide indispensable pour l'établissement du Plan pluriannuel financier.

CMS '15

Une gestion du site web communal plus autonome.

Le système de gestion de contenu (Content Management System, CMS) est l'élément-clé d'un site web. Pour les communes, il représente le moyen le plus facile de communiquer avec leurs citoyens. Un site web bien structuré est essentiel pour les communes afin de mettre en valeur leurs atouts et leurs services sur le plan communal, national, voire dans le monde entier.

Dans cette optique, le SIGI met à leur disposition un CMS, dont il a lancé en 2015 la dernière version, le CMS '15.

Cette version est à l'heure actuelle encore en phase pilote. Il s'agit d'une toute nouvelle infrastructure, plus ergonomique et dotée d'un look entièrement retravaillé. L'objectif primordial est de fournir aux communes une solution CMS permettant une plus grande autonomie quant à la gestion du contenu de leurs sites web.

CMS '15 simplifie l'intégration des données de GESCOM, d'AER ou encore de macommune.lu.

En ce qui concerne la présentation de leurs sites, les communes peuvent choisir entre un design de base proposé par le SIGI, ou encore des designs proposés par l'un des cinq fournisseurs qualifiés présélectionnés.

Le projet CMS '15 a abouti en été dernier au démarrage avec succès des premières communes pilotes. Un plan de déploiement a également été mis en place pour couvrir, sous forme de webinars, les aspects de formation, de support, de communication et de documentation.

Séances communales



Un nouveau processus digitalisé.

Le SIGI et les communes membres de Wiltz, Wintrange et Consdorf utilisent un nouvel outil de gestion des séances comme entités pilotes.

Cet outil permet de gérer les séances du collège échevinal et du conseil communal à l'aide d'un processus digitalisé. Tenant compte des contraintes légales, il permet de saisir les ordres du jour et d'y intégrer les points correspondants.

La version actuelle de l'outil permet de saisir l'ordre du jour, de convoquer les membres des séances et de recevoir leur confirmation de

présence à la dite séance. Chaque membre peut, dès réception de la convocation, consulter l'ordre du jour et les documents y afférents à partir de son domicile.

Dans une version ultérieure, la gestion des présences et des quorums par séance sera intégrée. Les saisies des votes, les votes électroniques, les présences et quorums en temps réel ainsi que les délibérations par point de l'ordre du jour fixé seront directement traités par cet outil

Le SIGI envisage un Statut de PSDC

Le SIGI est le premier acteur du secteur administratif à préparer une demande pour obtenir une certification PSDC (Prestataire de Services de Dématérialisation ou de Conservation).

Ce statut permet à un prestataire de faire certifier son système de dématérialisation et de conservation de documents et ses archives numériques. C'est un pas logique, étant donné que le SIGI est, depuis plus de 30 ans, chargé de la conservation des documents sensibles des communes membres.

La certification PSDC du SIGI permettra de garantir un stockage centralisé de documents à valeur légale sensibles. Pour les communes, cela représente

Vos avantages en un coup d'œil :

- *Stockage centralisé de vos factures clients et autres documents sensibles*
- *Copie numérique à valeur légale équivalente à l'original*
- *Optimisation de ressources*

une preuve de modernité et de sécurité vis-à-vis de leurs clients, puisque la durabilité des données sensibles est garantie.

La loi du 25 juillet 2015 relative à l'archivage électronique a créé une base légale qui donne à une copie numérique, faite et gérée par un PSDC, la même valeur juridique que son original (valeur probante). Toutes les opérations réalisées par un PSDC sont conformes aux exigences de la loi.

Cette démarche s'inscrit plus généralement dans un cadre d'optimisation de ressources et de simplification administrative.

Le SIGI vise d'abord l'obtention du statut PSDC-C, concernant la conservation de documents. Dans un premier temps, le processus sera déployé pour les factures clients. Une extension du processus vers d'autres documents est déjà envisagée.



Service Finances

COCKPIT

COCKPIT est l'outil de suivi managérial et d'aide à la décision central développé par le SIGI. Basé sur GESCOM, il permet aux décideurs communaux de suivre l'évolution des chiffres de leur commune, n'importe quand et n'importe où. Les indicateurs opérationnels et stratégiques de l'activité communale sont mis à jour quotidiennement, rendant ainsi possible un assemblage de données automatique.

En 2015, COCKPIT, au nouveau design, a été déployé dans plus de 50 communes. Il comporte actuellement les modules Finances, Factures impayées, Population et le module de synthèse personnelle My COCKPIT. D'autres

modules sont prévus pour le futur, parmi lesquelles on trouve la gestion des projets d'investissement, l'enseignement, les ressources humaines, le patrimoine, le suivi analytique et le développement du Benchmark. En outre, les données fournies par le STATEC, qui peuvent être d'intérêt pour les décisions au niveau communal, ont été intégrées dans l'application.

COCKPIT permet une vue synthétique des indicateurs essentiels de la commune. Les données et informations, déclinables vers plusieurs niveaux de détail, sont disponibles en ligne et donc à portée de main lors des réunions du collège échevinal ou du conseil communal.



Microsoft

Le SIGI poursuit sa Collaboration avec Microsoft

Le SIGI et Microsoft Luxembourg se mettent d'accord pour un nouveau contrat de cinq ans.

Le nouvel accord, qui entrera en vigueur en octobre 2016, est encore une fois une solution avantageuse pour les communes membres du Syndicat.

Jusqu'en 2008, les communes se trouvaient dans une situation où le nombre de licences n'était pas suffisant pour les besoins et les tarifs étaient non négociés.

Le SIGI avait alors pour objectif d'adresser cette situation, c'est-à-dire de renégocier le prix des licences et de collaborer directement avec Microsoft Luxembourg afin de bénéficier d'un interlocuteur local. Grâce aux négociations du SIGI, un contrat pour une durée de 6 ans avait été conclu, baissant considérablement le coût global des licences, passant de 1 million € par an à seulement 241 000 €. Ainsi, plus de **5 millions € ont pu être économisés** sur l'ensemble de la durée du contrat. De plus, les communes ont pu bénéficier d'investissements importants de Microsoft dans une plateforme de stockage de données en ligne (Cloud Solution Provider).

Dans le cadre du partenariat entre l'administration publique et Microsoft, le SIGI a obtenu des remises valorisées à plus de 1,7 millions €.

En 2015, le SIGI s'est joint aux autres administrations publiques afin de renforcer la position de l'Etat dans les nouvelles négociations avec Microsoft Luxembourg. Néanmoins, les réductions obtenues en 2016 n'ont pu égaler celles obtenues par le SIGI en 2008. La nouvelle remise est valorisée à plus de **1,7 millions € sur 5 ans**.

Au bénéfice des communes, le SIGI s'engage par ailleurs à créer un service chargé du suivi des licences, dont les objectifs sont de communiquer avec les communes, de s'occuper de l'inventaire des licences et d'assurer la concordance avec le contrat négocié.



Benchmark communal

Le Benchmark communal permet aux communes participantes de comparer de façon anonyme leurs recettes, leurs dépenses et leurs performances par rapport à des échantillons de communes ayant des caractéristiques semblables. Le Benchmark communal sert ainsi d'outil d'aide à la décision.

90 communes membres participent activement à l'initiative du Benchmark. Ainsi, au cours de l'année 2015, de nombreuses études comparatives ont pu être réalisées par le Service Finances et présentées aux communes.

Patrimoine immobilier de la commune

Le patrimoine immobilier souvent considérable des communes requiert une gestion professionnelle technique, opérationnelle et financière.

Pour assurer le suivi de ce patrimoine, le SIGI est en train de mettre en place les outils facilitant sa gestion financière. Les immeubles et les installations sont regroupés sous le Registre des immeubles et des adresses. L'injection des inventaires correspondants dans GESCOM permet d'associer à chaque immeuble toutes les données correspondantes (localisation, état de l'immeuble, utilisation et occupation des salles, équipements techniques, données relatives à la consommation énergétique, frais de fonctionnement et

d'investissement, etc.). Le lancement des inventaires physiques auprès des communes a débuté en 2015 (13 communes effectuées) et se poursuivra en 2016 (16 en cours).

Les objectifs sont le suivi des investissements dans le patrimoine immobilier de la commune, des coûts de fonctionnement correspondants, mais également de l'utilisation et du taux d'occupation de ces infrastructures, de la performance énergétique, du suivi des contrats liés aux immeubles (entretien, maintenance, sécurité, assurances, etc.).

Une fois en place, un tableau de bord périodique renseignera sur tous les indicateurs importants d'un ou des immeubles.

Publication du Catalogue des produits

Le SIGI publie un premier inventaire complet de ses produits.

Pour la première fois de son histoire, le SIGI a publié, sous forme de catalogue, une vue d'ensemble de ses services et produits. En effet, la palette de produits du Syndicat a beaucoup évolué lors des dernières années. La publication d'un catalogue de produits représente donc un effort de transparence considérable, destiné à simplifier la vie de nos partenaires dans les 104 communes membres dans l'utilisation des produits et services du SIGI.

Durant une année entière, les équipes du SIGI ont rassemblé dans un important effort collectif toutes les informations nécessaires sur leurs produits et services, en prenant soin de répondre à chaque fois à ces trois questions :

1. **Quels produits offrons-nous ?**
2. **Quelles sont les caractéristiques-clés et les valeurs ajoutées de nos produits pour le métier communal et administratif ?**
3. **Comment présenter nos produits de la manière la plus claire et compréhensible possible ?**

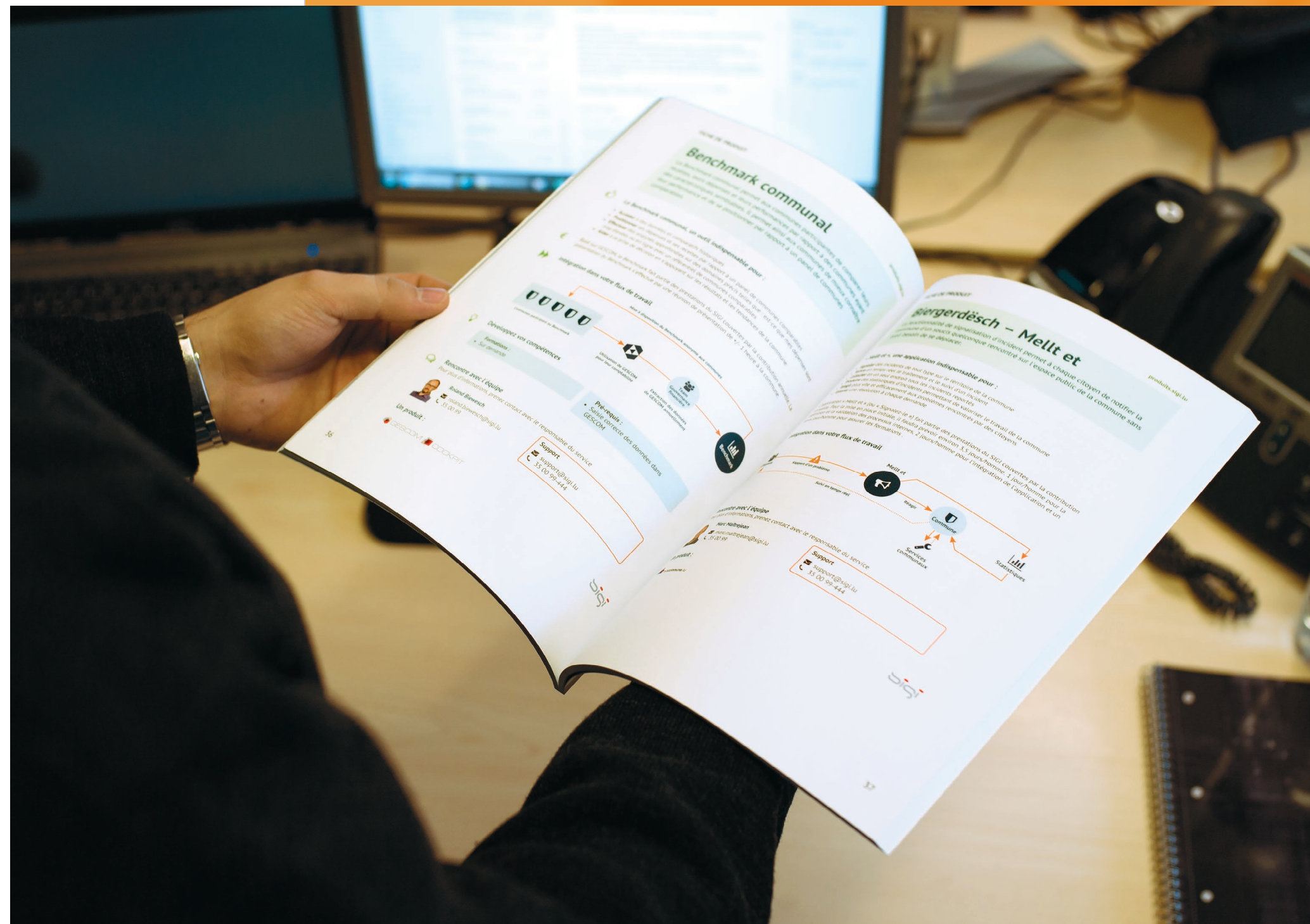
Le catalogue, publié début 2016, est le résultat de ces considérations. Il réunit, sur plus de 70 pages, la panoplie complète des produits et services que le SIGI met à disposition des fonctionnaires et élus dans les administrations communales et étatiques, afin de les aider à assurer efficacement leurs missions.

Le catalogue est structuré en 13 chapitres distincts, regroupant alphabétiquement une liste synoptique des 42 produits y afférents. Les différents produits sont eux-mêmes également présentés de façon nette et concise. Une page entière est dédiée à chaque produit sur laquelle on peut trouver toutes les informations utiles du produit en question, notamment une brève description, les coûts, les pré-requis, ou encore, bien entendu, les données de contact du responsable du service auprès du SIGI.

Ce catalogue est donc bien plus qu'une simple liste de produits. C'est un guide indispensable, destiné à aider les décideurs communaux dans leur travail au quotidien. L'offre du SIGI s'est agrandie et complétée au fil des années. Le catalogue des produits et services démontre que le SIGI offre désormais à ses partenaires un ensemble de services intégrés, cohérents et complémentaires.

« En fait, le catalogue des produits et services est une représentation de tout ce qu'est au juste le SIGI. »

Carlo Gambucci, Directeur du SIGI





Les équipes du SIGI

Comité de Direction

La gouvernance du SIGI est assurée à travers 3 organes directeurs : le Comité, le Bureau (Président : Yves Wengler) et le Directeur. Ce dernier, Carlo Gambucci, assure la gestion opérationnelle du SIGI en ligne avec les directives et les décisions du Bureau et du Comité. Le Directeur est entouré d'un comité de direction collégial composé de Gilbert Beringer (Solutions), Conny Krier (Administration), Philippe Mathieu (Relations avec les clients), Albert Rinnen (Stratégie), Pascal Scardoni (Conseiller de direction, parti en retraite en juillet 2015) et Jean-Louis Vitali (Conseiller de direction depuis août).



matière de ressources humaines le comité de direction a entamé une réflexion visant à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail motivant et innovateur. L'effectif a ainsi été renforcé de 11 personnes en 2015 dont deux dans le domaine des ressources humaines. Des groupes de travail thématiques basés sur la compétence ont également été mis en place, ainsi que la mise à disposition d'un outil de collaboration moderne. Cela a permis notamment

de favoriser l'échange autour des valeurs du SIGI et la construction collaborative d'une base de savoir-faire, tout en mettant en avant les acteurs et leurs succès. Plusieurs initiatives de communication ont été réalisées pour les clients et les partenaires incluant la publication d'un catalogue 2016 des produits et services SIGI, la journée des élus et le SIGIDay à l'attention des fonctionnaires.



Dans le reste de cette section la représentation des équipes reflète l'organisation en vigueur jusqu'en décembre 2015.

Le service

L'antenne du SIGI à Hoscheid est gérée par nos deux collaborateurs Tom Recken et Liliana Trausch-Palacios qui offrent aux communes, syndicats et offices sociaux du nord une panoplie de services de proximité.

De l'accompagnement individuel, à travers des formations jusqu'à la possibilité d'y enlever les commandes papiers comme les virements et factures, le SIGI Nord est le centre de proximité pour le support des communes du nord du pays.

Objectifs

Suivant sa volonté d'amélioration constante l'équipe du SIGI Nord vise pour 2016 à étendre la couverture du nord du pays aussi bien sur le plan des formations que sur le plan des visites dans les communes de la région. Lors de ces interactions directes avec ses clients régionaux, le SIGI Nord va promouvoir les produits SIGI qui ne sont pas encore utilisés sur base du Catalogue des produits.

Le SIGI Nord vise aussi à mieux collaborer avec les parcs naturels de l'Our et Uewersauer.

Tom Recken et Liliana Trausch-Palacios ont effectué 70 visites dans les communes représentant un effort de 64 jours-homme. Plus qu'une journée par semaine est donc dédiée au contact direct avec les clients régionaux.

Sur 2015, le SIGI Nord a dispensé 38 formations dans ses locaux correspondant à 29 jours de cours.

50% du temps de travail de Liliana Trausch-Palacios était dédié à l'accompagnement des nouvelles communes.

29
JOURS DE
COURS

38

Formations
dans les locaux
du SIGI Nord

70

Visites
dans les
communes

64
JOURS-
HOMME

4, Lisseneck
L-9377 Hoscheid



Inauguration



Project Management Office

Le service

Fin 2014, le SIGI a mis en place une cellule PMO (Project Management Office) constituée de cinq chefs de projets et d'un responsable.

Cette cellule a pour rôle de prendre en charge les nouvelles demandes des différents acteurs et de les formaliser dans un portefeuille de projets puis de les planifier et de les exécuter.



Daniel Abbati
Responsable
du service

Objectifs

En 2015 de nouvelles démarches méthodologiques ont été mises en place pour apporter un cadre plus structurant dans le déroulement des projets. Cela a été réalisé par l'acquisition de nouveaux outils pour la gestion de projets mais aussi par le renforcement de l'équipe.

Dans le cadre de la certification des chefs de projet, le SIGI a prescrit une formation sur les standards méthodologiques à appliquer.

100% de cet objectif de formation a été atteint. L'application de ces standards et meilleures pratiques, dans un cadre structurant et par un personnel expérimenté, permet de garantir la réalisation de solutions de qualité.

Cela a été illustré en particulier par la réalisation et la livraison du produit **Autorisation de bâtir**. Ce dernier, dont la réalisation a été initiée en mai 2015 a été livré aux communes pilotes en décembre. Il est aussi intéressant de souligner que le nombre de demandes de changements, après livraison de ce produit aux communes pilotes, a été le plus bas enregistré à ce jour par rapport à des réalisations de même envergure.

Cela a permis également au SIGI d'atteindre une année record en 2015 avec la livraison de cinq nouvelles solutions métier et leur entrée au Catalogue des produits et services.

Service

Comptabilité et Facturation



Tom Recken
Responsable
du service

Le service

En 2015, le service Comptabilité et Facturation s'est principalement concentré sur l'accompagnement de ses clients. Cela a représenté en moyenne trois visites client par semaine.

Une charge importante était l'accompagnement des quatre nouvelles communes, pour la finalisation des migrations ou pour mettre en route le mode de fonctionnement GESCOM.

Projets

Suite à l'abolition des districts et à la réorganisation des services du ministère de l'intérieur, le SIGI a adapté tous les documents officiels correspondants en adaptant les signatures et articles de loi y figurant. Un changement qui était certes limité mais très important.

À travers un service centralisé de facturation, les applications clientes peuvent maintenant profiter pleinement du moteur de calcul de GESCOM.

En donnant suite à une demande émanant d'une commune, le SIGI a intégré une facturation des poubelles au poids dans GESCOM. Cette nouvelle fonctionnalité a demandé un effort d'un mois et est déjà opérationnelle dans la commune de Schiffange.

Avec l'abolition des commissariats de district le SIGI a rapidement mise en œuvre les changements nécessaires et les a déployés dans toutes les communes membres.

Pour sensibiliser les abonnés autour de leur consommation d'eau, la nouvelle fonctionnalité d'histogramme de consommation a été développée. Elle reprend un graphique des consommations d'eau facturées sur les quatre derniers exercices.

Le service Comptabilité et Facturation a accompagné la reprise de quatre communes anciennement affiliées au SDS lors de leur migration sur la plateforme GESCOM.

En plus, le service a assuré la maintenance et des mises à jour de ses applications sous GESCOM tout au long de l'année, à raison d'à peu près une « release » par semaine.



Déploiements


172 jours-
homme
de visites sur


163 visites
auprès de


71 clients
(communes,
syndicats, offices
sociaux)

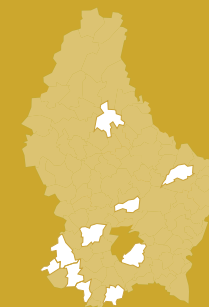

3 visites
par semaine


46
COMMUNES
Gestion
des projets
extraordinaires


22
COMMUNES
Statistiques
eau (cadre
pacte climat)


15
COMMUNES
Préparation
budget avec
délégation accès


10
COMMUNES
Facture
fournisseur
entrante



Population, Chèque-service et Gestion des bâtiments



Sébastien Collot
Responsable
du service

Le service

L'équipe de ce service fournit des solutions informatiques aux communes pour leurs services relatifs :

- à la population,
- aux chèques-services et
- à la gestion des bâtiments.

Ceux de la population incluent la gestion de l'État civil, les adaptations législatives et plus largement la gestion des interactions entre les citoyens et les services communaux.

Ceux relatifs aux chèques-services s'appuient sur l'application PGI (Programme de gestion intégrée) pour la gestion du programme national chèques-services accueil.

La gestion des bâtiments s'appuie, quant à elle, sur trois modules applicatifs : « Gestion des autorisations de bâtir » et « Gestion des règlements » présentés dans la première partie de ce bilan d'activités ainsi que sur le « Registre des immeubles ».

Projets

L'année 2015 a été marquée par trois projets : « Gestion des règlements », « Gestion des autorisations » et « Mise à jour du PGI ». Il s'agit de projets d'envergure avec des contraintes particulières liées aux délais de mise en œuvre et à des contraintes légales.

Gestion des règlements

Le projet de la gestion des règlements permet de dématérialiser et de stocker des informations fonctionnelles afin de les utiliser pour contextualiser un dossier ou une démarche administrative. Il permet alors de manière informatisée de gérer tous les aspects autour de l'application et de la mise en œuvre des règlements communaux, mais aussi d'envergure nationale.

Gestion des autorisations de bâtir

Ce nouvel outil permet à la commune de gérer sous format digital toutes les étapes du processus de traitement d'une autorisation de bâtir. L'outil remplace l'ancien logiciel BATICOM développé en 2002 et qui ne répondait plus aux besoins des communes.

Avec la combinaison de l'application de gestion des règlements, chaque étape, de l'introduction de la demande, jusqu'à l'autorisation peut être interfacée avec toutes les autres applications de GESCOM. Lors de l'introduction d'une demande, le système permet de vérifier la complétude du dossier sur base des règlements en vigueur. Après l'analyse technique, les avis nécessaires et les décisions prises peuvent être rattachés au dossier jusqu'à la création de l'immeuble dans l'application « Registre des immeubles ».



Chiffres-clés Chèque-service

Assistants
parentaux

698

68

Foyers de jour
et Garderies

Crèches

388

417

Maisons
relais

18 000 000 transactions par an



500 000 décomptes de factures CSA



pour presque

50 000 enfants

Mise à jour du PGI pour le subsidé des heures éducatives

Le troisième projet important était la mise à jour du PGI dans le cadre de la convention pour le subsidé des heures éducatives. La date butoir étant le 15 septembre 2015 l'équipe du service a su maîtriser le planning imposé qui, si non respecté, aurait impacté environ 50 000 enfants et leurs familles.

Autres activités

De nombreuses adaptations sont devenues

nécessaires dans le domaine de l'État civil après l'entrée en vigueur de la loi sur le mariage des personnes du même sexe et le vote subséquent du texte 6172A sur l'ouverture de l'adoption pour des parents du même sexe.

Dans le cadre de cette réforme sociétale, le SIGI a été consulté par le Ministère de la Justice pour connaître les délais de mise en œuvre ainsi que pour faciliter les transitions au plan informatique.

De nombreuses demandes ont été traitées également dans le cadre du service relatif aux chèques services nécessitant des efforts de maintenance et de mise à jour des applications correspondantes.

Service

Gestion financière



Roland Biewesch
Responsable
du service

Le service

Le service Gestion financière du SIGI assure un rôle de conseiller dans le contexte des finances communales. Ce service, composé d'experts financiers, aide les communes à d'abord répertorier les chiffres clés caractérisant leur situation financière.

Puis ce service aide à interpréter les chiffres décrivant la situation financière à travers ses outils et permet ensuite aux communes participantes de tirer leurs propres conclusions avec l'aide de l'outil de « Benchmark ».

Visites effectuées

Le service Gestion financière a réalisé en moyenne plus que trois visites par semaine sur l'année 2015 pour présenter les différentes solutions aux bourgmestres, collègues échevinaux, fonctionnaires et employés communaux.

En plus des visites effectuées pour le compte des communes, le service a accompagné 30 offices sociaux et plusieurs syndicats dans la mise en œuvre de leur gestion financière.

Le service Gestion financière a visité ainsi presque les trois quarts des communes membres du SIGI pour les soutenir dans l'interprétation de leurs données financières.

Produits

Les membres du service Gestion financière mettent à disposition des communes plusieurs produits.

Le Tableau de Bord Financier (TBF) produit des rapports mensuels relatifs à la réalisation du budget. Il permet de rendre la réalisation du budget plus transparente et de pouvoir prendre des décisions sur base d'informations détaillées. Il est aussi disponible en version trimestrielle, version utilisée entre autres par 30 offices sociaux et par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande région pour avoir une vue consolidée des offices sociaux.

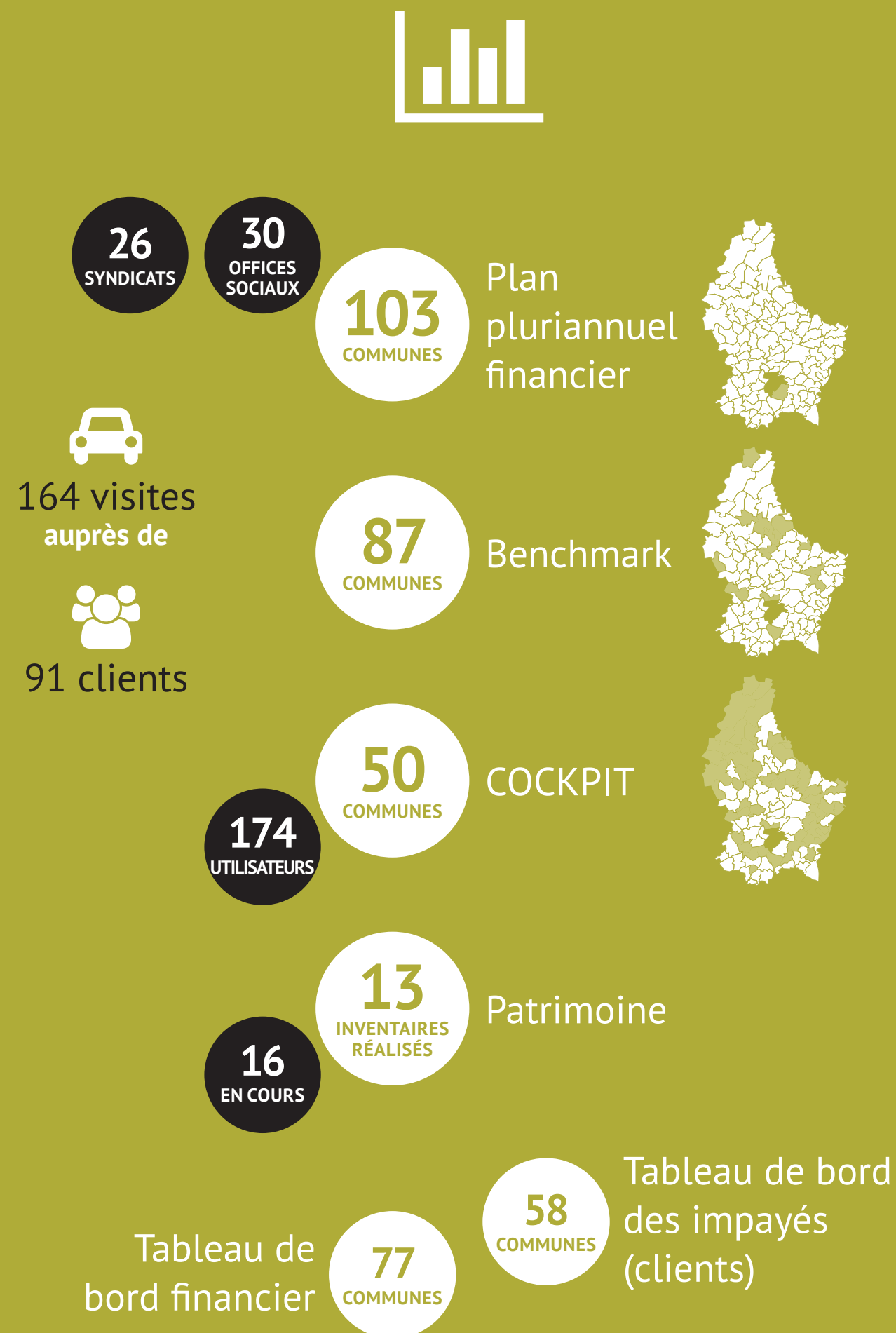
Le Tableau de Bord des Impayés (TBI) clients donne une vision synthétique sur les factures échues, mais non encore payées par les débiteurs de la commune.

Le Plan Pluriannuel Financier (PPF) donne une vision synthétique des finances communales sur plusieurs exercices. Il permet de confronter la vision politique aux moyens financiers d'une commune. L'outil PPF du SIGI est utilisé par 103 communes sur 104 et tous les offices sociaux (30).

Le Benchmark communal permet aux 87 communes participantes de comparer leurs recettes, leurs dépenses et leurs performances par rapport à des communes ayant des caractéristiques semblables.

Un autre produit de l'équipe Gestion financière est le COCKPIT. Le COCKPIT est un outil de suivi managérial et d'aide à la décision qui permet aux décideurs de la commune de suivre l'évolution générale de leur commune, à toute heure et en tout lieu. Il est déjà disponible dans la moitié des communes membres.

Le Tableau de Bord du Patrimoine Communal (TBPC) donne une vision synthétique sur le patrimoine immobilier construit de la commune. Il permet de rapprocher l'état physique de l'immeuble de son utilisation et de ses coûts de fonctionnement.



Service

Organisation communale



Marc Maîtrejean
Responsable
du service

Le service

Le service Organisation communale gère tous les projets au sein du SIGI qui ont un impact sur l'organisation communale, que cela soit en présentation externe, par exemple avec le site web et le module AER, ou que cela soit à travers l'outil de gestion des séances.

Ainsi les membres du service Organisation communale sont à la fois des experts de l'organisation interne des communes et de la législation y afférente ainsi que des experts de communication avec les citoyens pour recueillir leurs retours ou leur communiquer des informations publiées par la commune.

Projets

Plusieurs projets ont vu la lumière du jour au sein du service Organisation communale en 2015.

Le projet qui était le plus visible, aussi bien pour les communes que pour les citoyens, est le projet « CMS '15 » qui représente le déploiement de la nouvelle plateforme pour sites web communaux. L'approche choisie est unique dans le sens que le SIGI a déjà présélectionné des partenaires qui connaissent la plateforme pour au mieux accompagner les communes optant pour une mise à jour.

Le projet « CMS '15 » permet finalement aux communes d'avoir des sites plus accessibles avec tablettes et smartphones.

Le module AER a été mis à jour avec des nouvelles fonctionnalités comme la gestion des subsides octroyés aux associations, l'intégration de la facturation dans le module et une refonte ergonomique.

Le service Organisation communale a aussi lancé un nouveau projet en 2015 avec la gestion des séances qui permet aux communes de gérer tout le processus autour des séances du collège, du conseil et des commissions avec un seul outil.

Déploiements

Le service Organisation communale a connu un franc succès en 2015 en augmentant sensiblement l'utilisation de ses applications à travers les communes membres du SIGI.

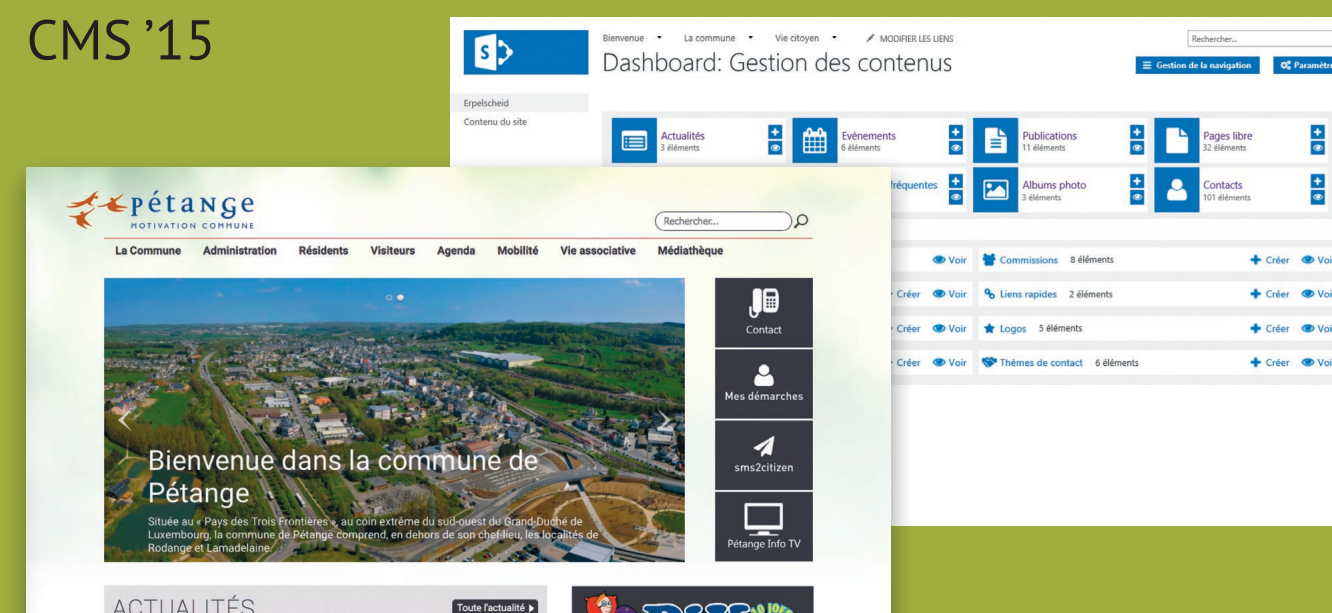
Le module AER a vu grandir le nombre d'utilisateurs de 9 pour passer le cap des 45 communes utilisatrices qui gèrent à travers lui leurs associations, événements et réservations d'infrastructures.

Le module de publication en ligne de AER peut aussi compter trois nouveaux utilisateurs avec Heffingen, Koerich et Rambrouch.

Le projet « CMS '15 », lancé fin 2015, peut déjà compter deux sites réalisés à travers cette nouvelle plateforme et ceci moins d'un trimestre après le déploiement de la solution.

Tous les autres modules web du service ont aussi su trouver un public plus

CMS '15



grand avec le « Biergerdësch – Signalez-le » mis en place dans trois nouvelles communes et les services de « macommune.lu » maintenant disponibles dans la seconde commune du pays,

Esch-sur-Alzette sur leur site eschathome.esch.lu. Finalement Esch-sur-Alzette et Pétange offrent aussi un paiement en ligne pour les démarches administratives à travers de macommune.lu.

Service

Analyse et Développement



Dominique Brault
Responsable
du service

Le service

Le service Analyse et Développement est bien plus qu'un pool regroupant des développeurs d'applications ! Il s'agit d'une véritable équipe pluridisciplinaire composée d'analystes, de développeurs et de testeurs.

Les analystes du service se familiarisent d'abord avec les besoins fonctionnels du métier pour ainsi planifier avec les architectes applicatifs le fonctionnement des applications qui vont être réalisées par des développeurs en collaboration étroite avec des designers et ergonomes pour garantir une expérience utilisateur optimale. Finalement le service Analyse et Développement met en place une structure de tests pour garantir la stabilité des applications développées.

L'équipe d'analyse et de développement travaille en étroite collaboration avec les équipes métiers afin d'assurer la réalisation des projets extraordinaires ainsi que la maintenance des applications existantes. Ainsi vous trouverez dans cet article, repris d'un point de vue de l'analyse et du développement, les projets déjà présentés par les services SIGI métiers concernés.

Projets

L'ensemble des projets exécutés sur 2015 a permis de vérifier l'efficacité des règles et standards mises en place dans le service Analyse et Développement.

Un des projets qui concerne les communes dans leur travail journalier est le projet RNPP/RCP dans GESCOM où le service a tout mis en œuvre pour suivre de près et de façon très proactive les problèmes rencontrés par les communes.

Dans le cadre du projet « Gestion des Interventions » les fonctionnalités principales de la gestion des interventions pour les services techniques des communes ont été développées et déployées dans certaines communes pilotes. Pendant le deuxième semestre le module de facturation a été ajouté.

Ensemble avec le service Population/Chèque-service le service Analyse et Développement a réalisé en 2015 les premiers modules autour de la gestion des règlements avec un focus sur la gestion des autorisations à bâtir. Ce projet s'intègre aussi pleinement avec le Registre des adresses et Immeubles et s'inscrit dans la logique d'intégration de tous les processus dans GESCOM.

Le projet « CMS' 15 » avait pour but de permettre aux communes désireuses de s'offrir une plateforme web plus moderne, se basant sur SharePoint 2013. Ainsi le service a procédé à une présélection de sociétés capables de réaliser ensemble avec les communes une nouvelle ergonomie et d'intégrer des éléments venant de GESCOM (p. ex. AER) dans des nouveaux sites.

Autour du projet d'évolution des solutions existantes, le service a continuellement mis à jour le Registre des adresses et le Registre des immeubles pour les compléter, ajouté le module d'envoi des factures fournisseurs au projet SAPS, radicalement amélioré l'ergonomie du module AER sur base des retours des communes et mis à jour les carrières communales dans l'application fiches de traitement.



5 800 jours-hommes
prestés

1477 Demandes de
changement
traitées

+ 58%
PAR RAPPORT
À 2014

491 GESCOM
109 Chèque-service
136 Interventions
75 AER
etc.

1 230 j-h en analyse et
4 570 j-h en développement

Maintenance

Un effort tout particulier a été fait pour rattraper le retard dans le traitement des demandes de maintenance. C'est ainsi que plus de 70% de demandes GESCOM ont été traitées en plus par rapport à l'année précédente.

Un focus particulier a été également mis pour mieux faire fonctionner ensemble les différents modules GESCOM. Malgré des évolutions technologiques différentes pour certaines applications, l'intégrité des données manipulées et partagées entre ces applications est désormais

systématisée : l'utilisation par les applications consommatrices de données d'applications principales ou de registres sont désormais tracées et contrôlées, assurant l'intégrité des données.

Enfin, la représentation de tableaux de bords, de chiffres clés, de statistiques a donné lieu à une standardisation dans le calcul et le stockage d'un certain nombre d'indicateurs et dans leur représentation à l'écran et dans les rapports : Registre des immeubles et Patrimoine, Fiches de traitement, Interventions, etc.

Service Exploitation



Laurent Jardot
Responsable
du service

Le service

Le service Exploitation fait son travail au mieux si personne ne remarque qu'il existe ! C'est ce service qui s'assure du bon fonctionnement des serveurs, de la stabilité des connexions et de la performance et de la disponibilité des services du SIGI à ses clients.

Si on regarde les chiffres clés on voit rapidement que ce n'est pas trivial de traiter plus de 20 actions dans GESCOM par minute ou ± 1.000 accès par jour sur les applications de macommune.lu.

Le service Exploitation comporte aussi un service technique qui s'occupe de l'infrastructure technique au sein du SIGI et permet ainsi à plus de 130 collaborateurs de travailler efficacement pour les communes.

Comme le service Analyse et Développement, ce service collabore étroitement avec les équipes métiers du SIGI pour la mise en place de leurs projets ordinaires et extraordinaires.

Projets

Toujours un œil sur la sécurité des utilisateurs, le service Exploitation a introduit une « Reset Password Policy » pour GESCOM dans la moitié des communes membres tout en veillant à ce que la vingtaine de serveurs qui forment l'univers GESCOM tournent sans faille.

Le service Exploitation a aussi été impliqué dans le projet Chèques-services Accueil où il a, au-delà de la gestion des trois serveurs, effectué six mises à jour de l'application et établi plus de 500 000 décomptes de factures sur l'année. Pour garantir la fiabilité du système, le service Exploitation a en plus procédé à une amélioration et industrialisation des procédures de tests.

Dans le cadre du projet Intranet que les communes connaissent aussi sous le terme SIGILIVE, le service Exploitation a procédé en 2015 à la publication de nouvelles applications et à la maintenance de celles existantes, participé aux réunions des conseils techniques, est intervenu aussi bien sur le plan technique qu'au plan de support pour les communes et le SIGI en veillant à la bonne documentation des procédures opérationnelles et d'exploitation.

Service technique

Le service technique qui fait partie intégrante du service Exploitation a, en 2015, tout mis en œuvre pour que les collaborateurs du SIGI puissent se consacrer au mieux aux services aux communes membres.

Ainsi ce service a installé des nouvelles stations de travail au sein du SIGI. Pour mieux gérer le parc informatique du SIGI dans l'ère de la mobilité, le service a opté pour le déploiement de la solution Windows « InTune » qui permet d'automatiser et de mieux sécuriser des tâches quotidiennes de gestion.

Les communes et les collaborateurs du SIGI ont pu profiter d'une aide au déploiement de GESCOM et des dernières versions de Java (à savoir



7 et 8) nécessaires au bon fonctionnement des applications.

Pour remplacer le « Home Use Program » de Microsoft, le service a mis en œuvre le déploiement d'Office 365.

Dans le cadre de l'adhésion de quatre nouvelles communes au SIGI, l'équipe du service technique a réalisé tous les travaux pour interconnecter ces communes aux systèmes du SIGI.

Certaines migrations ont été effectuées pour améliorer le service que le SIGI offre, ceci notamment avec la migration du serveur de fichiers et des sauvegardes, et la préparation de la migration de messagerie vers « Hosted Exchange ».

Finalement, le service technique a mis en place la salle sécurisée nécessaire pour la certification PSDC-C (Prestataire de Services de Conservation) que le SIGI a entamé en 2015.

Service Support

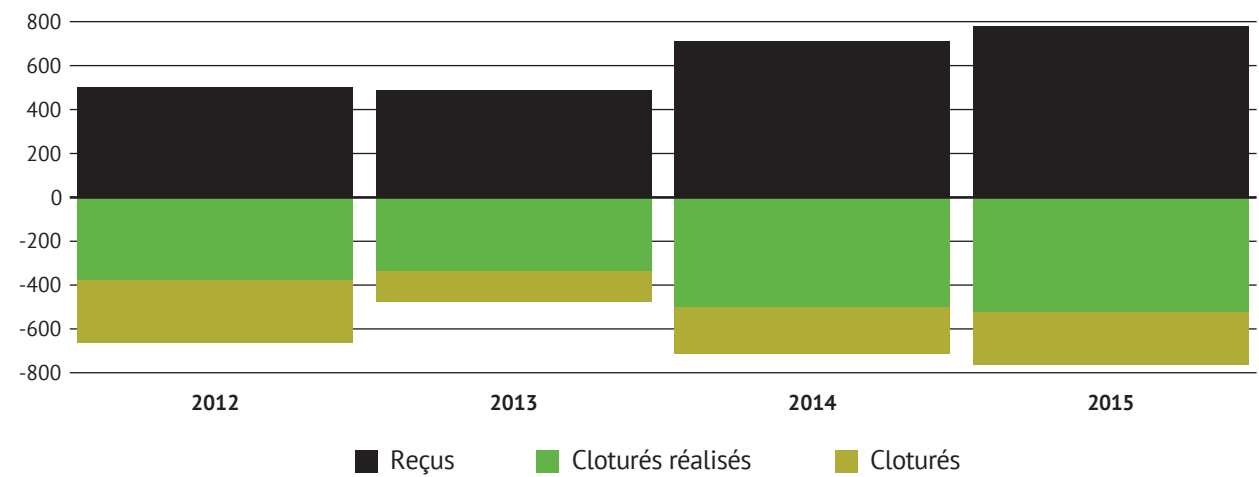


Michel Held
Responsable
du service

Le service

Le support est un élément clé du service offert par le SIGI. Celui-ci englobe la gestion des incidents ainsi que la gestion des changements. Il est souvent un des premiers points de contact des communes avec le SIGI que ce soit pour résoudre un problème de manière efficace ou pour avoir simplement un conseil.

Il est structuré autour des centres de compétences (APSAL, CRM, Facturation, Finance, Population, Registre des adresses et des immeubles, Support technique, web, macommune.lu) pour servir au mieux les clients du SIGI. Chaque centre de compétence est composé par des personnes avec les compétences du domaine concerné et est téléphoniquement joignable à un



Nombre de demandes de changements

numéro dédié. Ceci permet d'assurer que l'appelant est pris en charge par une personne compétente dans le domaine concerné.

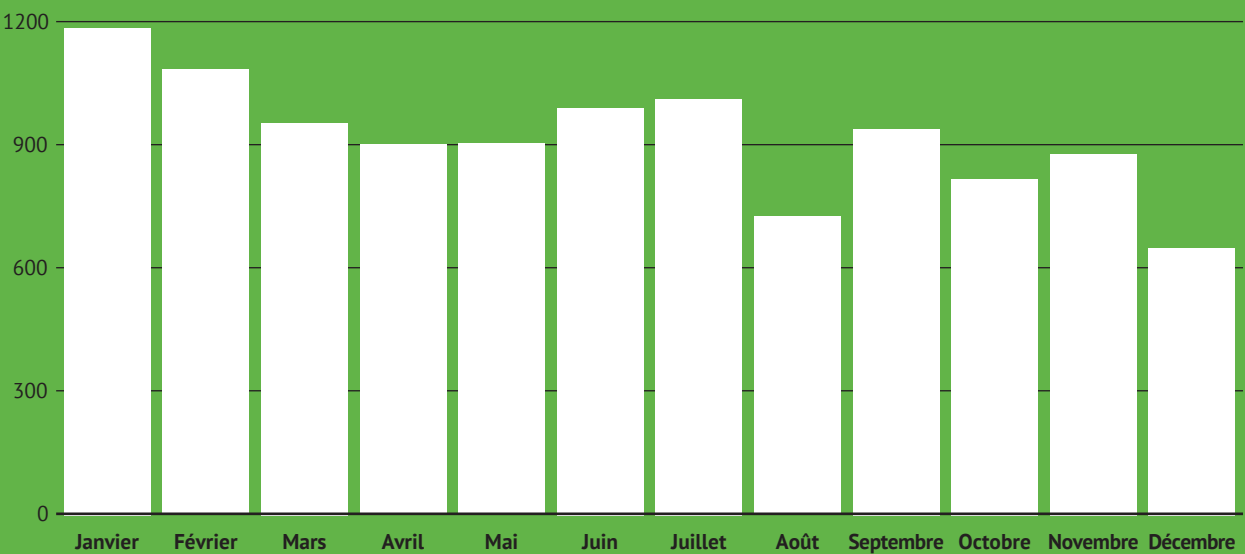
Le centre d'appels traite en moyenne un peu plus que 43 appels par jour entre 8 heures du matin et 17 heures en après-midi. En 2015 l'équipe support a su traiter plus de demandes qu'elle en a reçues (reliquat 2014) et a donc su diminuer la file d'attente significativement.

Pour l'année écoulée on a pu constater que le nombre de demandes de changement, donc des demandes qui n'émanent pas d'un problème technique sont en hausse constante par rapport aux années précédentes. Ces demandes ne sont plus alors traitées directement par les spécialistes du support qui sont formés à résoudre des problèmes d'utilisation les plus courants, mais par les spécialistes du métier concerné en étroite collaboration avec l'équipe support et le client.



11027

APPELS
TÉLÉPHONIQUES



Demandes
de support

Reçues

3981

Demandes
de changements

784

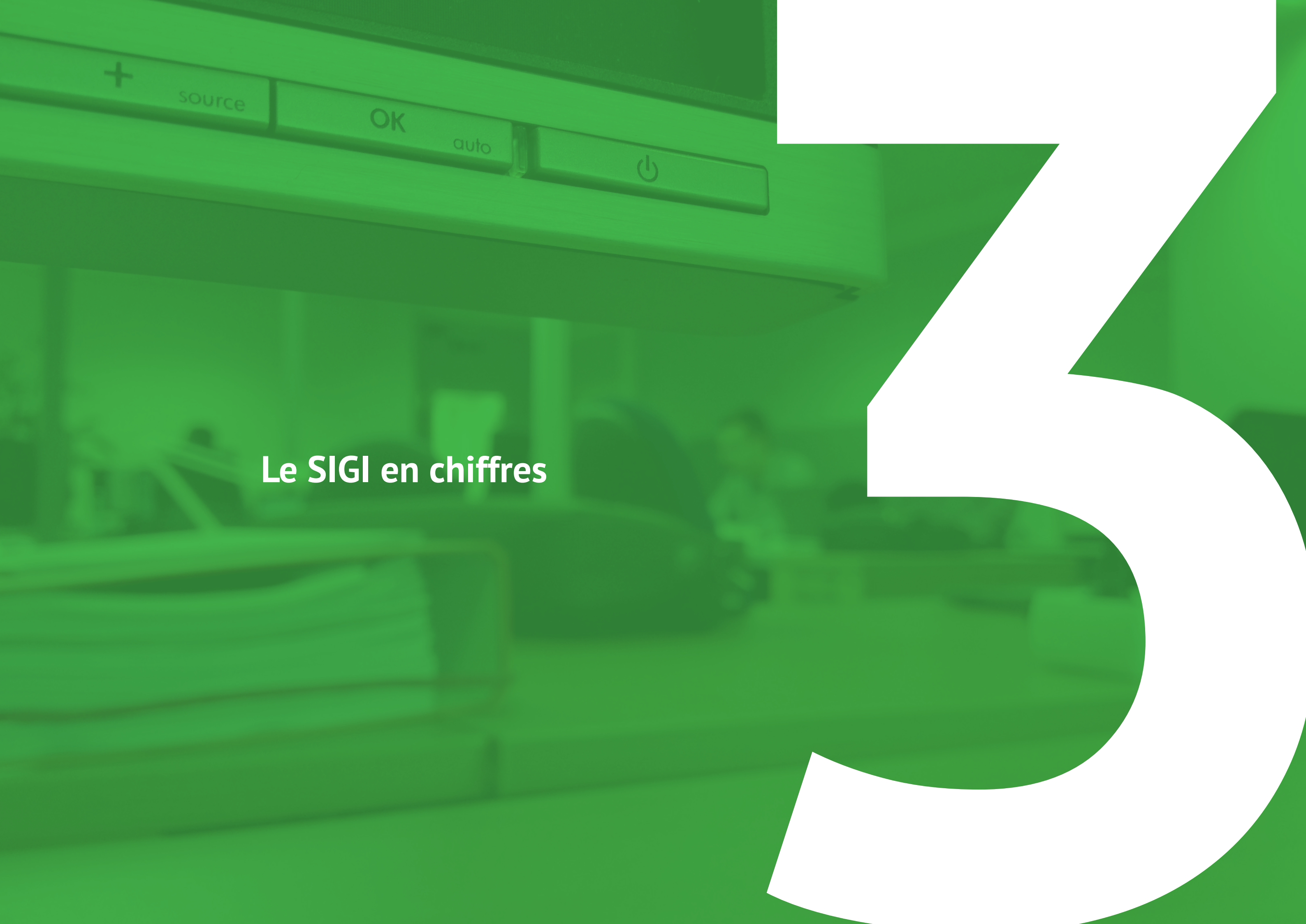
Reçues

Résolues

4013

747

Résolues



Le SIGI en chiffres

104 de 105 communes
sont maintenant
membres du SIGI

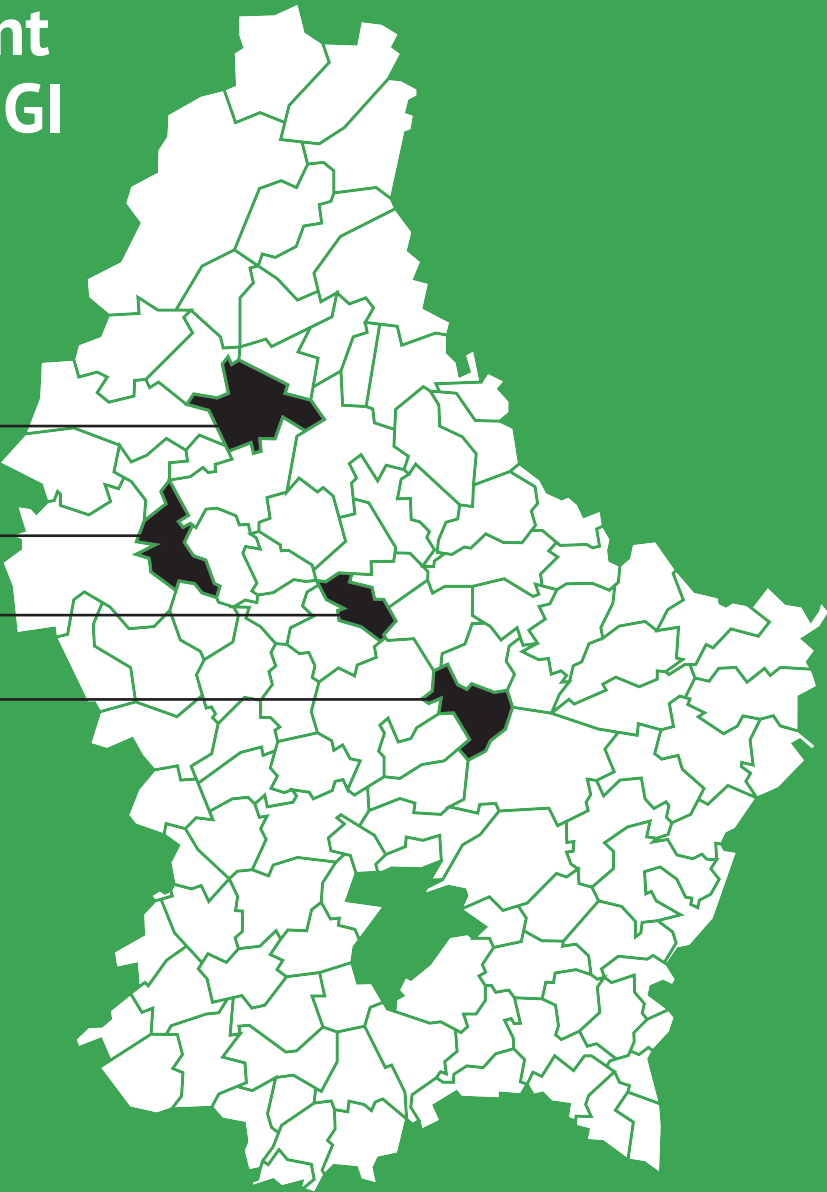
Dont 4 nouveaux membres
en 2015

Goesdorf

Wahl

Colmar-Berg

Fischbach



Départs en retraite en 2015

Deux personnes ont quitté les rangs du SIGI en 2015 pour profiter d'une retraite bien méritée. Nous remercions **Gisèle Fumanti** et **Pascal Scardoni** pour les nombreuses années pendant lesquelles ils ont contribué au succès du syndicat.



Nouveaux collaborateurs

Au cours de l'année 2015, nous avons eu la chance d'accueillir 11 nouveaux collaborateurs au sein de nos équipes.



MARS
Sebastian Fontaine
Département
Solutions, Applications & Support



Marc Becker
Département Relations avec les clients,
Ministères & Patrimoine



AVRIL
Fabrice Thill
Département
Solutions, Exploitation



Patrick Scheer
Département Relations avec les clients,
Organisation Communale



JUIN
Samba Baldé
Administration,
Entretien Bâtiment



DÉCEMBRE
Bruno Vieira da Rocha
Département
Solutions, Applications & Support



AOÛT
Carole Klepper
Administration,
Gestion du personnel



Max Felten
Département Relations avec les clients,
Finance



Jean-Louis Vitali
Conseiller à la Direction



Christophe Meyers
Département
Solutions, Applications et Support



Laurent Kieffer
Département
Relations avec les clients, Finance

Composition des Organes du SIGI

Bureau

- 

Président
Echternach
Yves Wengler, Bourgmestre
- 

Premier Vice-Président
Esch-sur-Alzette
Henri Hinterscheid, Échevin
- 

Mondercange
Marc Fancelli, Conseiller
- 

Dudelange
Loris Spina, Échevin

- 

Second Vice-Président
Schengen
Gilles Estgen, Conseiller
- 

Differdange
Georges Liesch, Échevin
- 

Circonscription du Nord
Nico Jacobs, Conseiller Putscheid



Comité

- 

Beckerich
Thierry Lagoda, Bourgmestre
- 

Bertrange
Georges Gloesener, Conseiller
- 

Bettembourg
Jean-Jacques Schroeder, Conseiller
- 

Bettendorf
Pascal Meyers-Hansen, Échevin
- 

Clervaux
Théo Blasen, Conseiller

- 

Circonscription de l'Est
Camille Weiland, Échevin Consdorf
- 

Circonscription du Centre
Max Hahn, Échevin Dippach
- 

Contern
Claude Schmit, Conseiller
- 

Diekirch
Claude Thill, Échevin
- 

Ettelbruck
Christian Steffen, Conseiller



- 

Grevenmacher
Liane Felten, Conseiller
- 

Hesperange
Jean Theis, Conseiller
- 

Hobscheid
Fernand Bohler, Échevin
- 

Junglinster
John Breden, Conseiller
- 

Kayl
Carlo Birchen, Conseiller
- 

Kaerjeng
Frank Pirrotte, Conseiller
- 

Kehlen
Félix Eischen, Échevin
- 

Kopstal
Jean-Pierre Sunnen, Conseiller
- 

Lorentzweiler
Marguy Kirsch-Hirtt, Échevin
- 

Mamer
Luc Feller, Échevin
- 

Mersch
Henri Krier, Échevin
- 

Niederanven
Fréd Ternes, Échevin
- 

Parc Hosingen
Nico Wagener, Conseiller
- 

Pétange
Marco Stoffel, Conseiller

- 

Rambrouch
Tom Ansay, Conseiller
- 

Remich
Mike Greiveldinger, Conseiller
- 

Roeser
Jean-Paul Reiter, Conseiller
- 

Rumelange
Guy Kirsch, Échevin
- 

Sandweiler
Yolande Roller-Lang, Échevin
- 

Sanem
José Piscitelli, Conseiller
- 

Schiffange
Norbert Carl, Conseiller
- 

Schuttrange
Nicolas Welsch, Conseiller
- 

Steinfort
Bénédicte Janne, Conseiller
- 

Strassen
Betty Welter-Gaul, Conseiller
- 

Troisvierges
Mario Glod, Échevin
- 

Walferdange
Laurent Schanck, Conseiller
- 

Wiltz
Mike Hieff, Conseiller
- 

Wincrange
Guy Scholzen, Conseiller

NOUVEAU

NOUVEAU

Composition des Commissions consultatives



Commission Circuit Vente, Recette, Quittancement ; Circuit Achat, Projets

4
AVIS

2
RÉUNIONS

Président
Mario Glod

Secrétaires et représentants du SIGI
Gilbert Beringer et Tom Recken

Membres
Nicolas Eickmann, Karin Lulling, Gilles Hoffmann NOUVEAU 2015, Frank Bewer, Sven Zahles, Romain Regenwetter, Laurent Reiland, Marianne Hoffmann, Claude Fleming, Frank Siebenbour, Cynthia Bellinato



Commission Communication

2
RÉUNIONS

Président
Gilles Estgen

Secrétaire et représentant du SIGI
Victor Hengel

Membres
Nicolas Eickman, Hana Kim, José Piscitelli, Philippe Meyers, Jean-Paul Oms, Claude Hastert



Commission Flux de travail et Organisation

1
RÉUNION

Président
Jeff Risch

Secrétaires et représentants du SIGI
Gilbert Beringer et Marc Maîtrejean

Membres
Nicolas Eickmann, Fränky Wohl, Frank Bewer, Claude Hastert, Pascal Nardecchia, Léon Wantz, Viviane Thill, Luc Theisen, Claudia Almeida



Commission Gestion Finances, Plan Budget Reporting

3
AVIS

3
RÉUNIONS

Président
Fred Ternes

Secrétaires et représentants du SIGI
Albert Rinnen et Roland Biewesch

Membres
Christian Gasch, Gilbert Loos, Claude Fleming, Paul Kohner, Serge Harles, Emile Noesen, Léon Wantz, Robi Kremer, Raymond Kimmes, Sacha Schmit, Pascal Nardecchia, Daniel Ventura, Nico Bontemps



Commission Stratégie Informatique

3
RÉUNIONS

Président
Fritz Remackel

Secrétaire et représentant du SIGI
Philippe Mathieu

Membres
Nicolas Eickmann , Fränky Wohl, Jean Schmalen, Jos Piscitelli, Roger Jung, Daniel Erpelding, Sven Wohl NOUVEAU 2015, Claude Piscitelli, Nico Wagener



Commission Métiers de la Population, Enseignement, État Civil, Office Citoyen

3
RÉUNIONS

Président
Jos Piscitelli

Secrétaires et représentants du SIGI
Gilbert Beringer et Sébastien Collot

Membres
Tom Stoffel, Jos Piscitelli NOUVEAU 2015, Luc Schmit, Roland Flenghi, Sonja Lang, Arthur Gansen, Maria Agostino, Pascal Welter, Daniel Cardarelli, Claude Alff, Carlo Bechet, Guy Mathieu NOUVEAU 2015



Commission Offices Sociaux

Président

Conny Theobald

Secrétaires et représentants du SIGI

Roland Biewesch et Sébastien Collot

Membres

Jean-Paul Reuter, Carole Wagner, Joé Barthel, Pierre Krier, Gitta Schlessler-Wagener, Julia Gregor, Jos Piscitelli, Nathalie Goerend, Frank Flener, Monique Ferring (remplacée en mai par Marc Ludwig)

Invités permanents

Isabelle Klein et Marc Meyers (Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région), Patrick Salvi (Croix Rouge)

3
RÉUNIONS



Commission Ressources Humaines, Formations

Président

Henri Hinterscheid

Secrétaire et représentant du SIGI

Fabrice Alix

Membres

Véronique Gallion, Marc Leonard, Alex Teotonio, Christophe Caligo

2
AVIS

5
RÉUNIONS



Commission Voirie, Eau, Déchets

Président

Thierry Lagoda

Secrétaire et représentant du SIGI

Gilbert Beringer

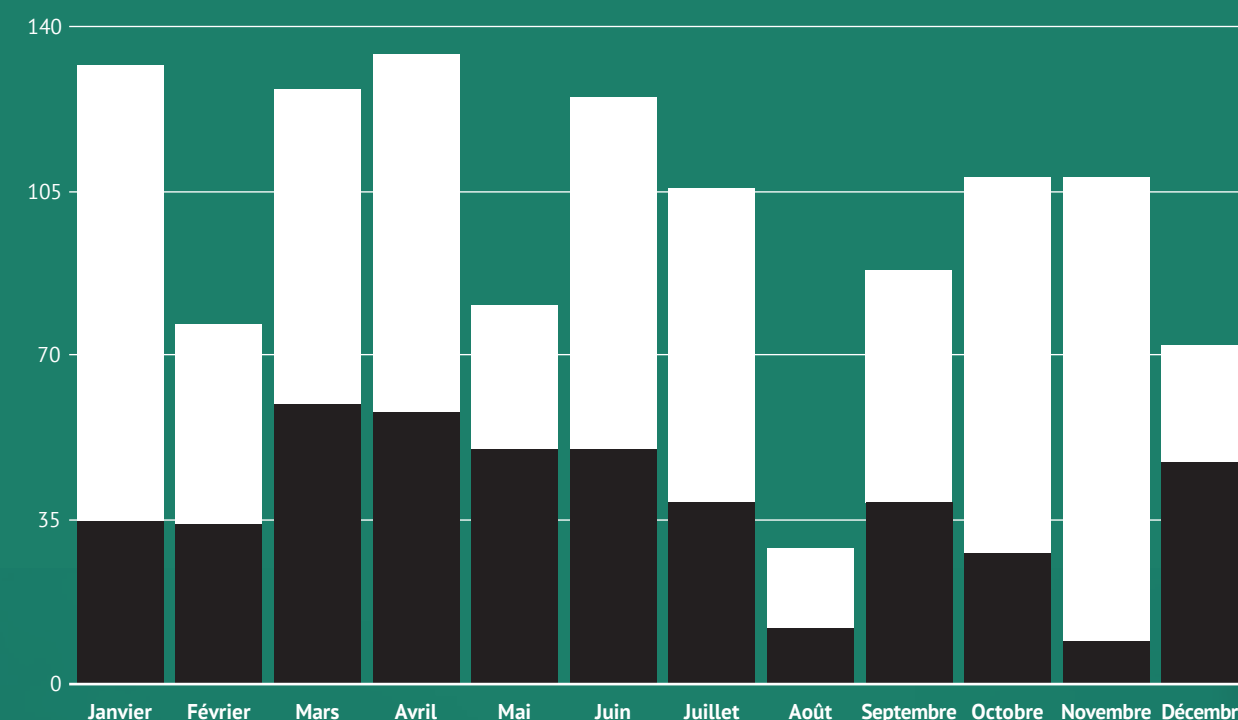
Membres

Frank Bewer, Jean Schmalen, Franco Losavio, Fernand Heischbourg, Nadine Tornambé

1
RÉUNION

Visiteurs au siège du SIGI

Nombre de personnes qui sont passées en l'an 2015 au siège du SIGI pour des réunions internes, des présentations (hormis les participants des formations).



461
VISITEURS

726
FOURNISSEURS

Composition du Personnel



Direction

Carlo Gambucci, Directeur FONCTIONNAIRE

Gilbert Beringer, Membre de la Direction SALARIÉ

Conny Krier, Membre de Direction FONCTIONNAIRE

Philippe Mathieu, Membre de la Direction SALARIÉ

Albert Rinnen, Membre de la Direction SALARIÉ

Pascal Scardoni, Conseiller à la Direction RETRAITÉ EN 2015

Jean-Louis Vitali, Conseiller à la Direction SALARIÉ

Administration

Conny Krier, Responsable du département, Secrétaire ff FONCTIONNAIRE

Secrétariat communal & légal

Lisa Kraus SALARIÉE CDD

Melissa Thill FONCTIONNAIRE

GESTION DU PERSONNEL

Carole Klepper FONCTIONNAIRE

Isabelle Lorenzini FONCTIONNAIRE

RÉCEPTION

Lucien Welter SALARIÉ

Recette

Nathalie Robert RECEVEUR

Solutions

Gilbert Beringer, Responsable du département SALARIÉ

Applications & Support

Dominique Brault, Responsable du service SALARIÉ

Frédéric Bouchez EMPLOYÉ COMMUNAL

Caroline Dewez SALARIÉE

Patrick Federspiel EMPLOYÉ COMMUNAL

Sebastian Fontaine EMPLOYÉ COMMUNAL

Sandra Hoffmann EMPLOYÉE COMMUNALE

Christophe Meyers EMPLOYÉ COMMUNAL

Christian Neyen EMPLOYÉ COMMUNAL

Gilles Schreiner FONCTIONNAIRE

Liliana Trausch-Palacios, SIGI Nord SALARIÉE

Bruno Vieira Da Rocha EMPLOYÉ COMMUNAL

Daniel Viola EMPLOYÉ COMMUNAL

Développement

Leut Bounpaseuth, Responsable du service SALARIÉ

Pierre Helm EMPLOYÉ COMMUNAL

Gestion des projets

Daniel Abbati SALARIÉ

Exploitation

Laurent Jardot, Responsable du service SALARIÉ

Yannick Hinger EMPLOYÉ COMMUNAL

Vincent Louis SALARIÉ

Didier Marcelis SALARIÉ

Claude Marx EMPLOYÉ COMMUNAL

Laurent Risse SALARIÉ

Fabrice Thill FONCTIONNAIRE

Relations avec les clients

Philippe Mathieu, Responsable du département SALARIÉ

Finance

Roland Biewesch, Responsable du service SALARIÉ

Stéphane Devinar SALARIÉ

Max Felten SALARIÉ

Gisèle Fumanti RETRAITÉE EN 2015

Daniel Kemp FONCTIONNAIRE

Laurent Kieffer SALARIÉ

Anthony Larquey SALARIÉ

Isabel Macedo FONCTIONNAIRE

Tom Recken, Responsable SIGI Nord EMPLOYÉ COMMUNAL

Colette Weiten SALARIÉE

Communication & Coordination clients

Georges Boez SALARIÉ

Josiane Espen SALARIÉE

Victor Hengel SALARIÉ

Ministères & Patrimoine

Sébastien Collot, Responsable du service SALARIÉ

Marc Becker SALARIÉ

Thierry Billa EMPLOYÉ COMMUNAL

Luigi D'Amato SALARIÉ

Yann Koenig FONCTIONNAIRE

Jill Oberweis EMPLOYÉE COMMUNALE

Organisation communale

Marc Maîtrejean, Responsable du service SALARIÉ

Carole Goldschmit FONCTIONNAIRE

Patrick Scheer SALARIÉ

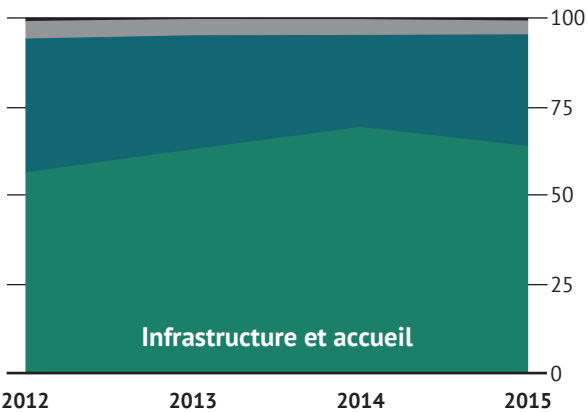
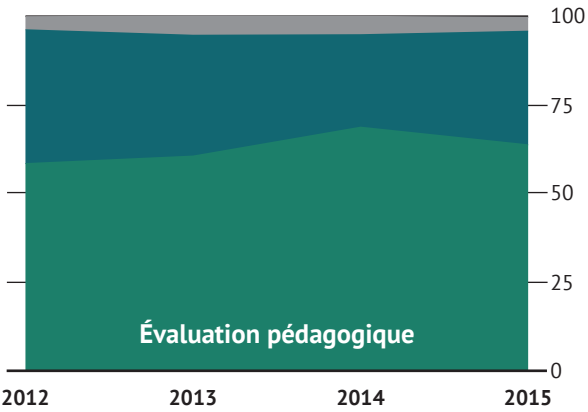
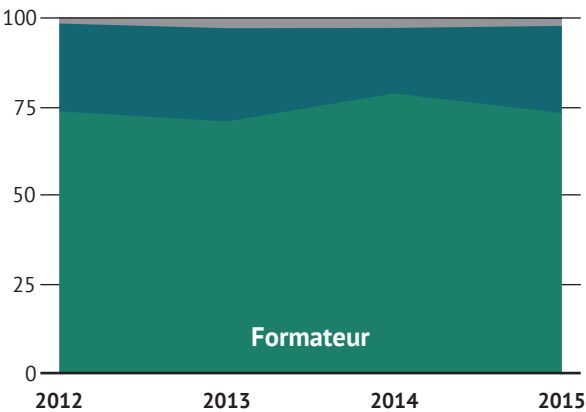
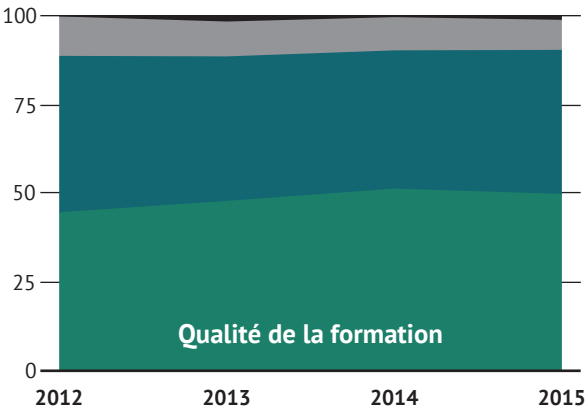
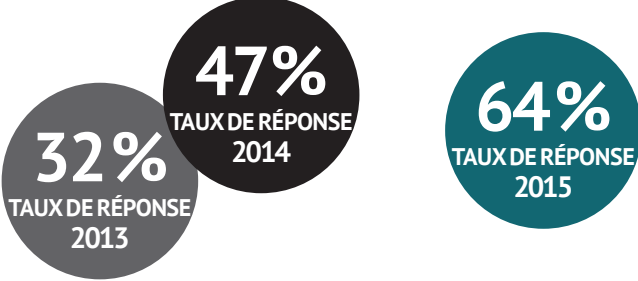
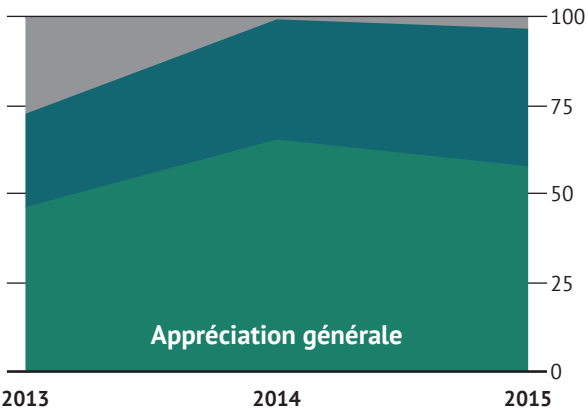
Paul Schmit SALARIÉ

Cours et Formations

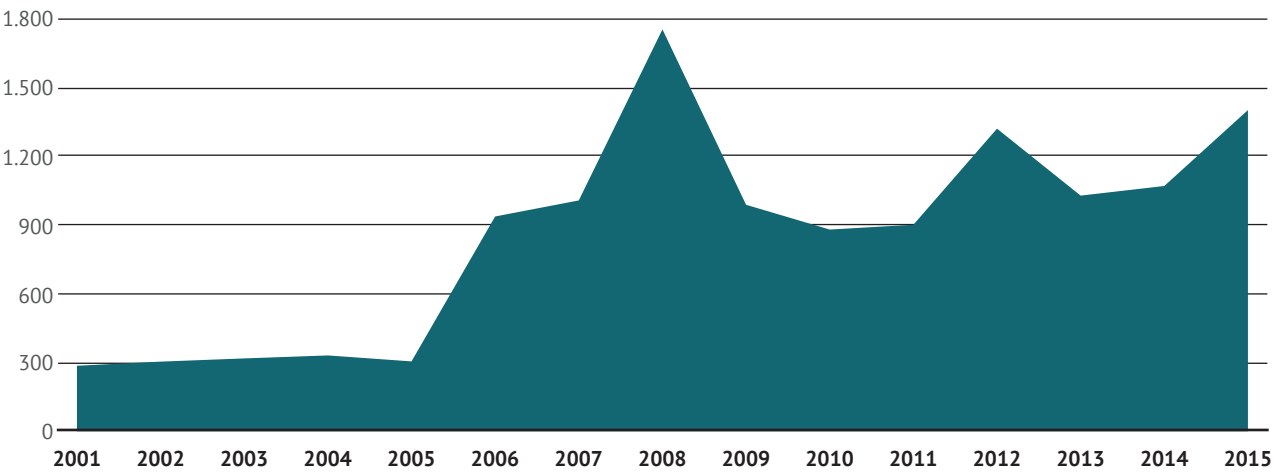
Évaluation

Lors d'une formation, un formulaire d'évaluation du cours est remis à chaque participant. Il est libre de le remplir ou de ne pas le remplir. En 2015, le taux de réponse était de 64 %.

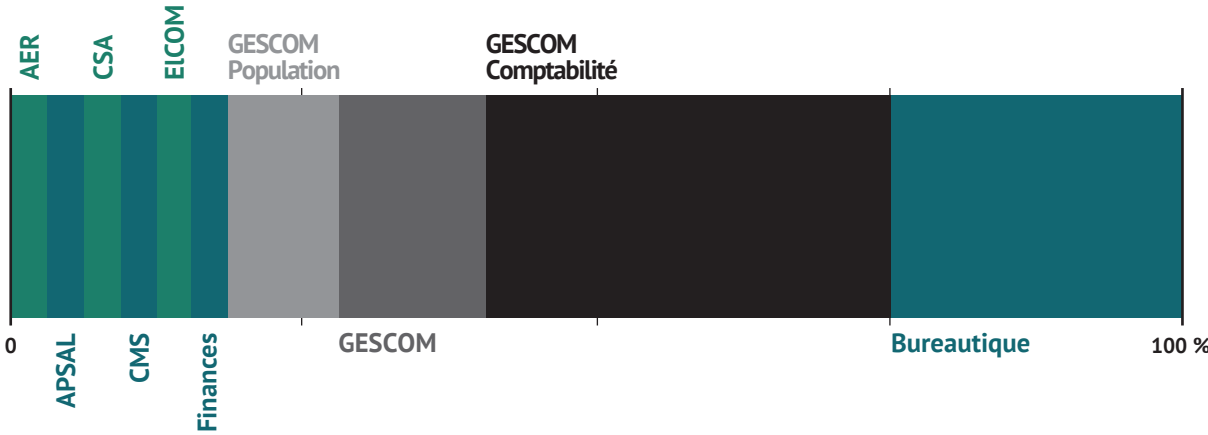
Pour chacun des facteurs, il est demandé de caractériser le niveau de qualité. À la fin de l'évaluation, le participant peut donner des appréciations, suggestions et indiquer dans quel domaine il désire approfondir ses connaissances.



Évolution du nombre de participants



Répartition des sujets



Éditeur

Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

6, rue de l'Étang

L-5326 Contern

www.sigi.lu

Photos

Claudine Bosseler (photostudio C)

Ralph Hermes (Administration communale Parc Hosingen)

SIGI

آیگي

WWW.SIGI.LU