

BILAN DES ACTIVITÉS



Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

2016

BILAN DES
ACTIVITÉS

2016

Syndicat
Intercommunal
de Gestion
Informatique

Table des matières

Préface	4
---------	---

1 Rétrospective 2016

625 visites en 2016	8
SIGIday 2016 – Nouvelle formule	11
Refonte du programme EnerCoach ensemble avec myenergy	12
Suivi analytique	13
Formations internes	15
Le futur de la gestion communale avec Gescom+	16
Attirer et recruter des jeunes talents	17
Nouveau bâtiment	18

2 Les équipes du SIGI

Équipe de direction	22
Service Administration	24
Service Project Management Office	25
Service Finance	26
Service Développement	29
Service Test	30
Service Maintenance	32
Service Support	34
Service Exploitation	36
Service Ressources humaines	38
Service Communication	40
Service Organisation communale	42
Service Ministères et Patrimoine	44
SIGI Nord	46

3 Le SIGI en chiffres

Composition des organes du SIGI	50
Commissions consultatives	52
Nouveaux collaborateurs	55
Composition du personnel	56
Cours et formations	58

Préface

Le mot du Président



2016 aura été une année charnière pour le SIGI. Cela a été l'opportunité de mettre rapidement en pratique la nouvelle organisation lancée fin 2015 permettant de renforcer, d'une part, la relation du SIGI avec ses communes membres et clients à travers le département « Relation clients » et, d'autre part, l'innovation technologique, un support et la réalisation de qualité, dans les délais et dans le budget de projets stratégiques, avec le département « Solutions ».

Le focus sur nos communes s'est traduit notamment par près de 625 visites réalisées en 2016. Cela nous a donné l'occasion d'être au plus près des préoccupations de nos communes membres et de pouvoir mieux les assister dans l'exécution de leurs missions.

Cela a été, en effet, l'opportunité de réaliser de nouveaux projets innovants pour nos communes, incluant la refonte du programme EnerCoach ensemble avec myenergy, le suivi analytique et le lancement du programme pluri-annuel d'adaptation de Gescom aux nouvelles technologies.

2016 a été aussi l'opportunité de revisiter le SIGIday dans le cadre d'un nouveau lieu (Moutfort) avec une capacité accrue par rapport au siège de Contern et d'une nouvelle formule d'échange alliant stands et conférences, le tout dans une ambiance professionnelle et décontractée.

L'accent a été également mis sur le développement de notre personnel interne. Cet aspect est critique dans le monde informatique afin de pouvoir assurer des services de grande qualité dispensés par des collaborateurs très motivés. La formation s'est donc orientée au-delà du développement des compétences métier vers des chantiers de développement personnel permettant à chacun de mieux réaliser son potentiel.

Cela est particulièrement important dans le monde de l'informatique où la demande en ressources est bien plus forte que l'offre et il faut savoir attirer et retenir les talents. Cela nous a naturellement amené à participer au salon Unicareers.lu, foire du travail du marché luxembourgeois pour les jeunes diplômés. En septembre 2016 le SIGI était représenté sur un stand à Luxembourg Congrès. Cette expérience a été très positive et on a pu constater une augmentation nette de candidatures et d'intérêt autour du SIGI. L'intention est de reproduire cette approche dans les prochaines années.

Cela nous a également donné l'occasion de nous rapprocher de l'ACEL (Association des Cercles d'Étudiants Luxembourgeois) afin de privilégier le recrutement de talents luxembourgeois.

Malgré toutes ces bonnes nouvelles, un dossier de l'année 2016 a laissé un sentiment de mécontentement chez moi et bon nombre de confrères. Il s'agit du projet de la construction du nouveau bâtiment pour le syndicat. Le projet entamé en 2013 a dû être arrêté suite à un arbitrage ministériel en mars 2017. Conscient du fait que les collaborateurs du SIGI ont besoin d'un cadre de travail optimal pour pouvoir répondre à la croissance continue des besoins, il faut maintenant s'assurer que l'ensemble des acteurs veillent à dépolitiser ce dossier et trouvent une solution pragmatique en 2017.

Ce bilan 2016 est divisé en trois grandes parties. Dans la première section « Rétrospective 2016 », vous trouverez un résumé des initiatives et projets ayant marqué cette année. Dans la deuxième section « Les équipes du SIGI », nous avons donné l'opportunité à nos équipes de se présenter et de mettre en avant leurs réalisations et fierté dans le cadre de leurs services. La dernière section « Le SIGI en chiffres » vous permettra de mieux appréhender nos activités d'un point de vue quantitatif.

Nous vous souhaitons une très bonne lecture !

Yves Wengler, Président

Rétrospective 2016



625 visites en 2016

Les spécialistes du SIGI se déplacent dans tout le Grand-Duché pour répondre aux demandes de leurs clients. En 2016, les conseillers du SIGI ont effectué 518 visites dans 100 administrations communales. À cela s'ajoutaient 107 visites dans 40 syndicats, offices sociaux et ministères.

Il y a deux aspects principaux dans le travail des équipes Relations avec les clients : le développement d'un projet, ainsi que l'accompagnement du client pour faire un suivi des projets. Les tâches principales d'un collaborateur qui se déplace en commune sont d'apprendre quels sont les besoins des communes, faire le suivi des projets et faire le déploiement des solutions.



Maintenant, il y a un véritable échange avec les communes, à partir de l'idée jusqu'au produit final.

Stéphane Devinar

Les collaborateurs connaissent leurs projets et peuvent donner des conseils spécifiques en cas de besoin et donner des formations adaptées après avoir fait un paramétrage. Pour de nouveaux produits, le SIGI fournit une assistance au démarrage si les communes ont besoin d'un coup de main.

Plusieurs canaux existent pour entrer en contact avec le SIGI. Soit les membres du syndicat appellent pour avoir des informations sur un produit, soit les collaborateurs du service Relations avec les clients contactent un membre qui a manifesté de l'intérêt auparavant. En cas de demande de la part d'une commune membre, les collaborateurs se déplacent pour donner une formation adaptée aux besoins spécifiques. Dans la plupart des visites, cela aboutit à un échange régulier avec de nouvelles idées, qui aboutissent à d'autres projets.



Se déplacer en commune veut dire être à leur écoute pour intégrer leurs réactions et besoins dans le produit.

Roland Biewesch

Il n'y a pas de durée standard de l'assistance, qui varie en fonction des besoins et des projets. La statistique Pacte climat nécessite en général deux à trois rendez-vous, la facture électronique nécessite aussi autour de 2 rendez-vous qui peuvent durer une demi-journée, ou même une journée entière pour les grandes communes.

Une autre voie que le SIGI poursuit depuis deux années est d'impliquer davantage les communes dès les premières étapes d'un nouveau projet. Le SIGI demande conseil à la commune, regarde si le produit convient à ses besoins sur le terrain et adapte le produit en conséquence. Surtout dans le cas des prototypes et des idées, il n'y a pas intérêt à développer un produit si les utilisateurs finaux ne peuvent pas s'en servir. Les communes participent vraiment au projet, c'est un véritable processus créatif. L'appui des communes pour donner leur avis est ainsi devenu un facteur primordial dans le travail du SIGI.

Voitures de service

En 2016, le SIGI a mis à disposition 10 voitures de service à ses quelques 70 employés afin de promouvoir la proximité avec les communes. Ces voitures servent à faire le lien physique entre le SIGI et ses communes membres.

Dans le passé, le SIGI a ajouté trois véhicules écologiques à son parc automobile, ceci notamment pour les petits trajets. Ces voitures soulignent que le SIGI est conscient de sa responsabilité envers l'environnement.

Les objectifs primaires des voitures de service du SIGI sont de garantir la satisfaction de nos clients et de nos employés, et de réduire le coût total des déplacements.





SIGI day 2016 Nouvelle formule

L'édition 2016 du SIGI day n'a pas été comme les autres

Initié il y a plus de 15 ans afin de présenter les nouveautés du SIGI aux acteurs communaux, le SIGI day s'est repositionné comme le rendez-vous incontournable des fonctionnaires, des responsables communaux et de leurs partenaires. À la recherche d'une formule optimisée pour les visiteurs, c'était l'occasion idéale de réinventer cet événement annuel avec un nouveau concept et un nouveau lieu.

Au fil des années, face à la croissance rapide du SIGI et par conséquent l'envergure du SIGI day, les locaux de Contern sont devenus trop petits pour accueillir un tel événement.

200 acteurs se sont retrouvés le 7 juillet à Moutfort pour échanger avec les experts du SIGI

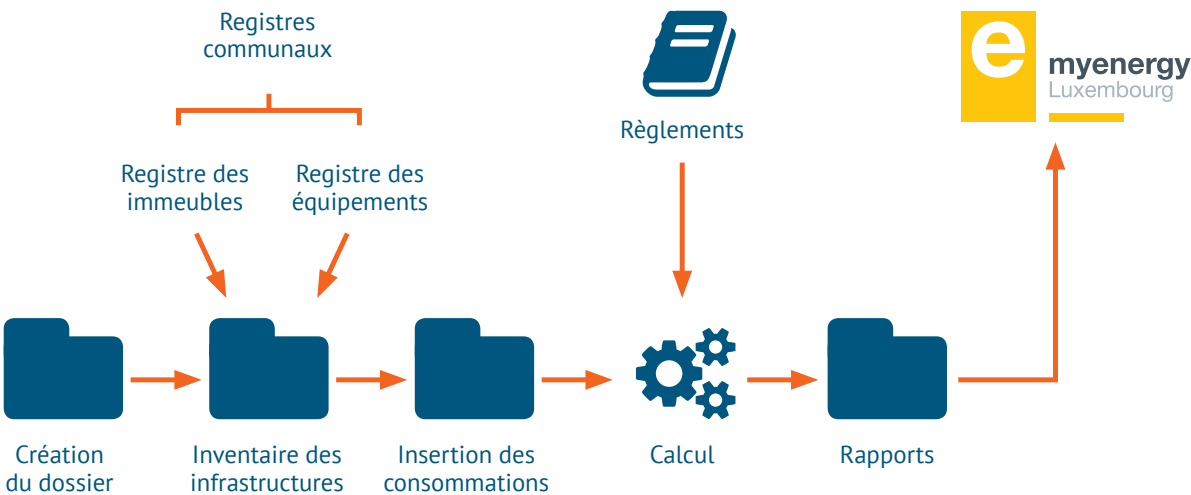
Les visiteurs pouvaient s'informer soit en assistant aux présentations thématiques organisées sur deux scènes, soit en dialoguant directement avec les experts du SIGI sur les différents îlots thématiques représentant les différents métiers. Cette rencontre entre visiteurs et experts a donné lieu à d'intéressants échanges et a permis aux visiteurs d'approfondir leurs connaissances sur l'une ou l'autre présentation ou sur certains produits du SIGI en particulier.

Tout au long de l'après-midi, en parcourant les stands, les visiteurs ont eu l'opportunité d'assister à des démonstrations en temps réel de solutions et de produits. Une des particularités était la plus forte implication des acteurs communaux dans l'approche stratégique. Le prototype du *SIGI drive*, le service *cloud* pour les communes, a été présenté pour la première fois lors du SIGI day. La nouveauté était de demander l'avis des visiteurs au cours du développement du produit. L'intégration active du feedback dans une phase préparatoire du produit présente en effet un double avantage : les acteurs communaux peuvent tester le produit sur place, donner leur avis et manifester leur intérêt, tandis que les développeurs du SIGI, dans cette phase du projet, peuvent intégrer les remarques et modifier le produit selon les retours reçus.

Parmi les autres sujets traités sur les stands d'information, il convient de citer le *Patrimoine communal*, *Wat kascht Äre Centre culturel?*, *CMS – Votre site web*, *SIGI drive*, *Sécherheit vun den Donnéeën*, *Eng einfach Gestiou vun den Carrièren* ou encore *Support fir 104 Gemengen*. Un accent particulier a été mis sur le sujet de la *Gestion de l'énergie*.

La journée s'est terminée dans une ambiance conviviale autour du traditionnel barbecue. Dans un effort continu d'améliorer les structures et solutions existantes, le SIGI day s'est présenté en 2016 plus structuré, avec davantage de possibilités d'échanges et plus de proximité entre visiteurs et experts du SIGI.

Refonte du programme EnerCoach ensemble avec myenergy



Une solution optimisée et directement intégrée dans le Gescom des communes

Dans le cadre du Pacte climat, les communes doivent obligatoirement établir une comptabilité énergétique de leurs infrastructures. Cette comptabilité comprend les consommations en chaleur, en électricité et en eau, ainsi que les émissions en CO₂.

Comme annoncé par le Ministère du Développement durable et des Infrastructures au Klimapakt-Dag 2016, et présenté au SIGlday 2016, myenergy et le SIGI ont collaboré pour une refonte du programme EnerCoach. Cette collaboration a eu pour ambition de simplifier le travail administratif des communes.

La nouvelle version du programme a notamment pour avantages que :

- les communes ne sont plus confrontées aux problèmes de compatibilité des différentes versions Excel de l'EnerCoach avec les systèmes d'exploitation ;
- les mises à jour du programme se font automatiquement pour toutes les communes ;
- les données de consommation sont, à travers les équipements, liées aux immeubles et stockés sur une plateforme centrale et extensible pour d'autres fonctionnalités.

Le nouvel EnerCoach est devenu pleinement opérationnel au début de l'année 2017 afin que les communes puissent l'utiliser pour leurs rapports sur l'exercice 2016.

La mise en place du nouvel EnerCoach est accompagnée par des formations sur une journée complète. Les 4 premières formations avec 23 participants ont eu lieu en décembre 2016. Avec plus de 55 inscriptions, ces formations spécialement élaborées ont repris aux mois de janvier et février 2017.

Les sujets traités durant cette journée de formation sont le Registre des Immeubles, la reprise des données de la version Excel de l'Enercoach et la formation à la nouvelle solution.

Un prérequis important à la mise en place du nouvel EnerCoach a été la validation des immeubles fonctionnels communaux dans le Registre des immeubles. La charge de travail avec les services des communes se situe entre une demi-journée et une journée. Plus de 40 communes ont été visitées en 2016 pour effectuer ce travail de validation.

Suivi analytique



L'outil pour observer et optimiser les coûts

Les décideurs communaux sont très attentifs à tout ce qui concerne les finances communales. Ceci vaut aussi pour les dépenses liées au patrimoine immobilier de la commune.

Pour assurer le suivi de ce patrimoine, le SIGI, en 2016, a développé et mis en place quelques outils facilitant sa gestion financière, par exemple Suivi analytique, un outil d'analyse qui permet de :

- produire une vue sur les frais de fonctionnement des infrastructures ;
- répartir les coûts des services généraux sur des

infrastructures communales individuelles ou des codes fonctionnels spécifiques ;

- analyser des frais de fonctionnement en fonction du regroupement des coûts par nature ;
- suivre les coûts directs et indirects.

Le retour des communes membres du SIGI a été très positif. Tant les bourgmestres que les responsables des services techniques ainsi que financiers ont apprécié le caractère novateur de cet outil.





Formations internes

Le SIGI donne à ses collaborateurs les moyens de progresser

Comme toute organisation active dans le domaine des nouvelles technologies, le SIGI travaille dans un environnement hautement compétitif et dynamique.

Au-delà de l'informatique, la complexité et l'abstraction croissante des défis à résoudre demandent des qualifications qui dépassent le cadre strict de l'informatique et nécessitent des connaissances métier plus particulières (Finances, Patrimoine immobilier communal, Organisation, etc.) et des compétences transversales (leadership, gestion de projets, prise de parole en public, etc.).

Les défis des communes évoluent, les formations internes du SIGI aussi.

Carlo Gambucci, directeur



L'accompagnement des collaborateurs du SIGI en ce qui concerne leur formation et évolution continue est d'une importance capitale pour le SIGI.

L'année 2016 a été marquée par la définition et l'exécution d'une nouvelle stratégie des formations internes :

- au total il y a eu 404 participations aux différents cours proposés par le SIGI ;
- les formations ont couvert de nombreux domaines, tels que Gescom comptabilité, Gestion des adresses et immeubles, Comptabilité énergétique, CRM, etc. ;
- certaines des formations ont été élaborées exclusivement pour le personnel du SIGI, par exemple « Sensibilisation à la sécurité de l'information & PSDC » (211 participations) ;
- certains des cours ont été organisés pour aider les collaborateurs dans leur priorisation et pour assurer la gestion optimale des ressources du SIGI dans le cadre de la mission communale du SIGI, par exemple « TICO » (85 participations) ou « TFS – Team Foundation Server » (36 participations) ;
- certaines des formations ont été axées sur des compétences transversales : leadership (7 participations), prise de parole en public (11 participations), formation régulière en luxembourgeois (7 participations) ;
- en outre, une rencontre mensuelle consacrée aux différents sujets clés pour l'avenir du SIGI a été instaurée et institutionnalisée (« pot mensuel »).

Le futur de la gestion communale avec Gescom+

Gescom constitue l'un des « assets » principaux du SIGI et, par conséquent, des communes.

Comme tout ce qui touche à l'informatique, il est nécessaire de veiller en permanence à ce qu'un tel outil adresse l'évolution des besoins de la fonction communale, garantisse une expérience utilisateur optimale et suive le développement inéluctable des technologies. Ce dernier aspect s'est révélé critique avec l'arrêt programmé de la prise en compte des plug-ins Java dans la plupart des grands navigateurs web du marché.

Le programme Gescom+ a donc été lancé en 2016 pour adresser ces challenges. Le dernier aspect plus technique a été adressé avec la migration vers Oracle Forms 12c lancé fin 2016 et qui sera complétée à la fin du premier semestre 2017. Cela a pour conséquence de permettre à ce que l'adaptation de Gescom se fasse dans des conditions particulièrement sereines.

Début 2016 a été l'opportunité de bien définir la stratégie et les enjeux à adresser par Gescom. Ces derniers s'articulaient autour de plusieurs axes : l'innovation, l'expérience utilisateur, la «voix du client», l'expertise métier, la mobilité, une architecture informatique adressant les impératifs d'open source, de modularité et de sécurité, le big data et l'open data.

L'exécution du programme pour 2016 a été conduite en deux étapes. Le premier semestre 2016, avec la collaboration des équipes Relations avec les clients et Solutions du SIGI et de partenaires sur le marché, a donné lieu à la génération de plusieurs livrables de valeur incluant :

- la stratégie et les enjeux et leurs déclinaisons à travers 17 chantiers avec les équipes Relations avec les clients et Solutions du SIGI ;
- un premier modèle logique des objets métiers cible ;
- le fond de carte fonctionnel actuel de Gescom ;
- un premier modèle logique des socles IT ;
- une roadmap du programme couvrant la période 2016 et début 2017 ;
- ainsi que le planning détaillé correspondant.

La seconde moitié 2016 a été consacrée à l'exécution de cette roadmap permettant notamment de définir l'approche relative à la « voix du client », la modélisation des services liés aux missions communales, à la définition des processus, des objets et cas d'usage cible, à la documentation détaillée de l'existant ainsi qu'à l'identification des premiers lots éligibles pour la réécriture de Gescom.

Gescom+ se poursuit selon un planning pluri-annuel nécessaire à une adaptation de cette ampleur avec l'objectif de privilégier la « voix du client » en associant étroitement nos utilisateurs dans cette démarche.



Se faire connaître et attirer des jeunes talents

Nous vivons dans un monde caractérisé par une course aux jeunes talents et par une vive concurrence pour recruter et fidéliser des professionnels qualifiés. Le SIGI a, comme autres acteurs IT, de nombreux défis en ressources.

En septembre 2016, le SIGI a décidé de participer au salon du recrutement Unicareers.lu, événement officiel de l'Université du Luxembourg.

Cet événement est dédié aux jeunes diplômés de la Grande Région cherchant du travail au Luxembourg. 4 150 candidats s'étaient inscrits, 3 500 ont été invités, dont 21% dans le secteur IT.

Une centaine d'étudiants se sont présentés au stand du SIGI. Faisant suite à la publication de nos postes ouverts et à l'issue de notre processus d'embauche, 2 candidats se sont vus voter par le Comité du SIGI.

En effet, Pascale Wester (Master en mathématiques) et Philippe Dahlem (Master of Arts, Geography and Spatial Planning) ont rejoint nos équipes. Par ailleurs, une convention de stage a également été signée dans le cadre de la communication. (Marie-Lou Schmitt, préparation d'un Master en communication).

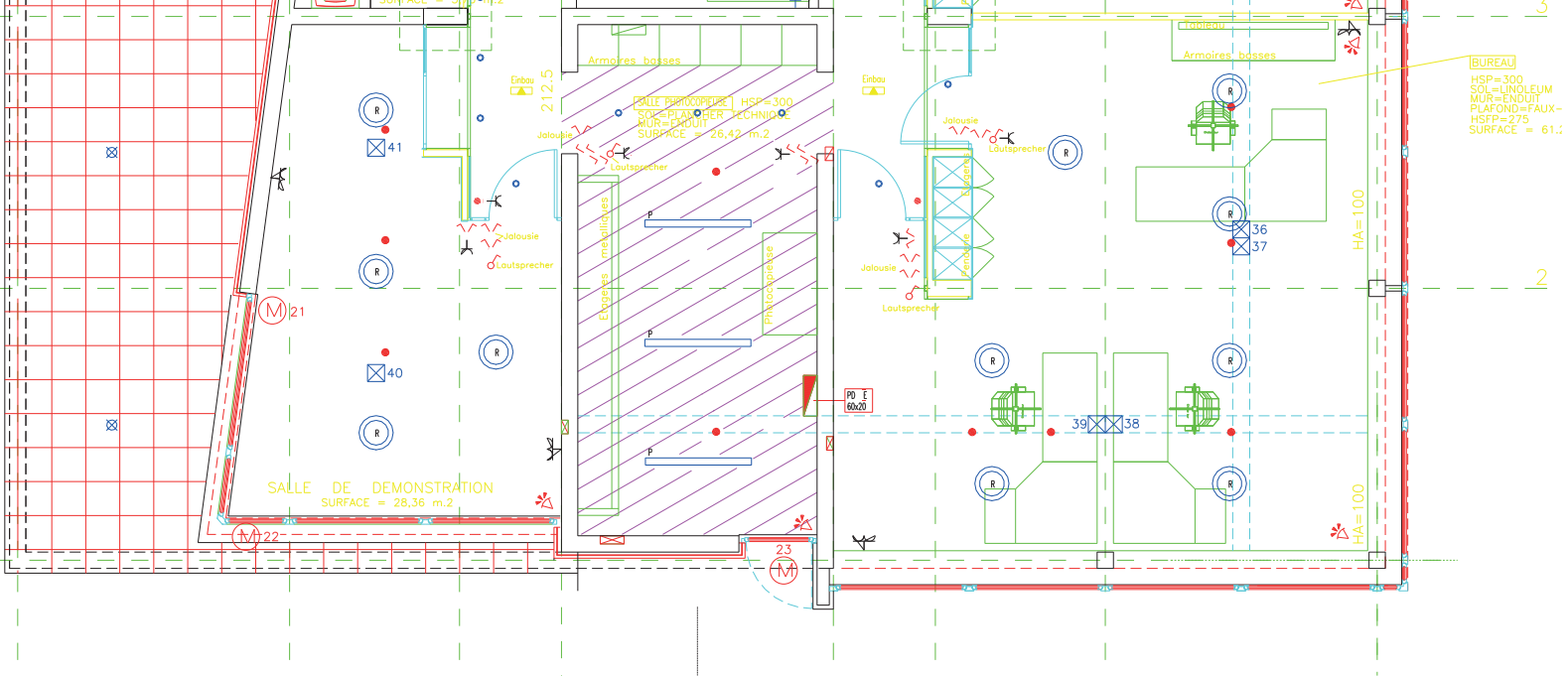
Il s'agit donc d'un processus permettant de créer un cercle vertueux ; mettre en valeur les services du SIGI pour ses communes et attirer de jeunes talents pour constamment faire évoluer ces services.



Nouveau bâtiment

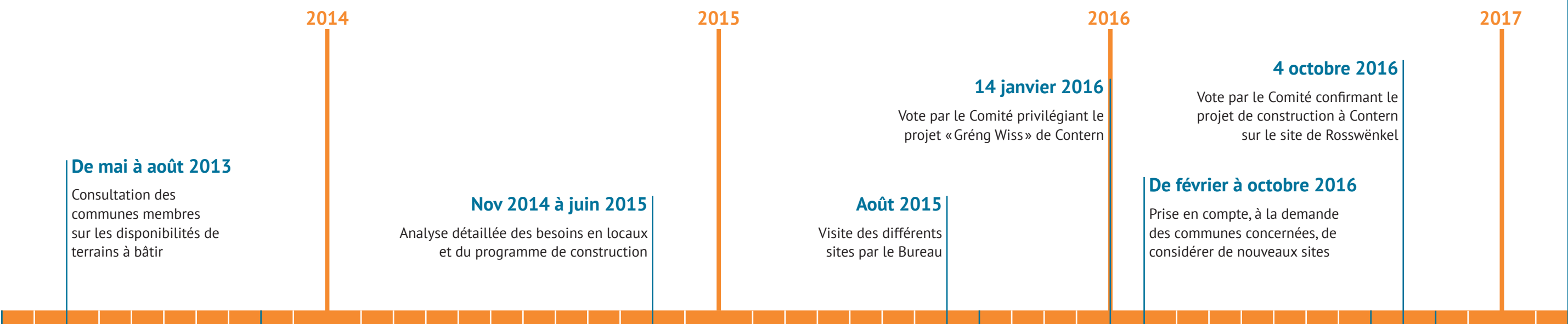
Le bâtiment actuel du SIGI a été conçu pour un effectif de 35 à 40 personnes. Ces 10 dernières années le nombre d'acteurs travaillant sur site est passé de 30 à 130. Une solution temporaire a été trouvée avec la location de l'annexe CFL. Cependant, cette solution ne peut être pérennisée.

C'est pour cela qu'a été lancé le projet de construction du nouveau bâtiment, solution moins coûteuse qu'une alternative de location.



1er mars 2017

Le Bureau rencontre le ministère de l'Intérieur qui confirme qu'il n'y a pas de possibilité de financement pour la construction du nouveau Bâtiment du SIGI à cause du cadre légal existant.



1er mars 2013

Décision du Bureau (session 270) de lancer ce projet

Novembre 2013 à octobre 2014

Définition des besoins du SIGI par une société d'ingénieurs conseil

Nov 2014 à juin 2015

Analyse détaillée des besoins en locaux et du programme de construction

Septembre à octobre 2015

Choix des sites et analyse comparative

Août 2015

Visite des différents sites par le Bureau

14 janvier 2016

Vote par le Comité privilégiant le projet « Gréng Wiss » de Contern

4 octobre 2016

Vote par le Comité confirmant le projet de construction à Contern sur le site de Rosswinkel

De février à octobre 2016

Prise en compte, à la demande des communes concernées, de considérer de nouveaux sites

En 2016, hors les efforts nécessaires à l'étude de ce dossier, le nouveau bâtiment a été discuté dans le cadre de l'agenda de huit Bureaux et de deux Comités.

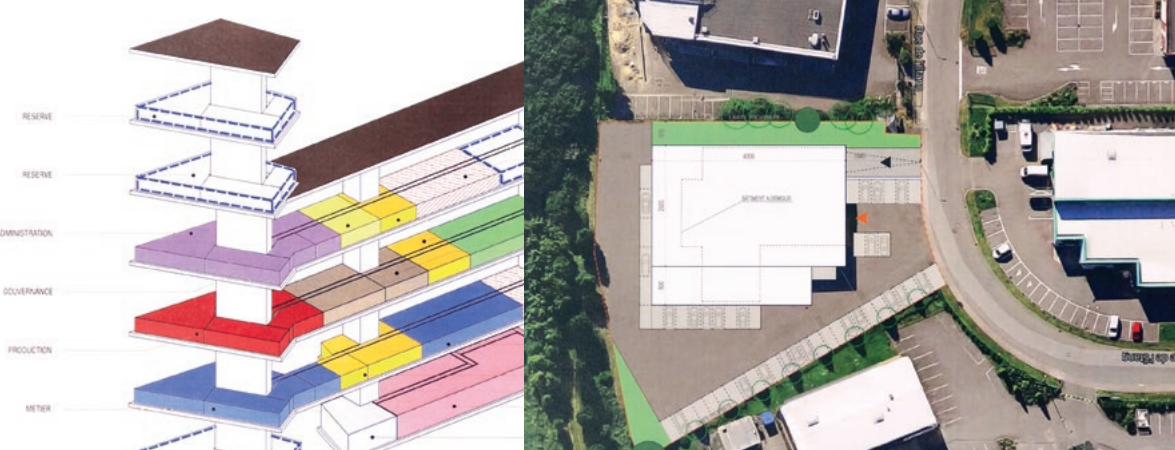
15 novembre 2016

Vote par le Comité du budget 2017 incluant la construction du nouveau Bâtiment

Septembre 2016

Initiative de la délégation du personnel pour la prise en compte de l'avis du personnel SIGI. Celle-ci exprime le souhait de rester à Contern

Projet extension (150 personnes)									
N°	Bloc / Fonctionnalité	Dénomination du local	Personnes	DIN 277	Genre	département	nombre	Surface unitaire	Surface totale
1.01	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.02	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.03	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.04	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.05	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.06	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.07	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.08	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.09	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.10	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.11	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.12	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.13	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.14	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.15	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.16	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.17	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.18	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.19	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.20	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.21	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.22	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.23	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.24	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.25	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.26	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.27	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.28	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.29	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.30	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.31	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.32	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.33	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.34	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.35	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.36	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.37	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.38	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.39	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.40	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.41	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.42	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.43	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.44	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.45	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.46	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.47	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.48	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.49	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.50	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.51	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.52	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.53	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.54	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.55	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.56	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.57	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.58	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.59	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.60	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.61	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.62	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.63	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.64	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.65	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.66	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.67	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.68	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.69	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.70	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.71	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.72	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.73	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.74	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.75	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.76	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.77	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.78	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.79	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.80	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.81	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.82	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.83	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.84	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.85	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.86	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.87	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.88	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.89	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.90	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.91	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.92	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.93	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.94	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.95	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.96	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.97	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.98	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.99	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20
1.100	Administration	Bureau de Direction	1	211	surface vide n°1	SGD	1	20	20





Les équipes du SIGI

Équipe de Direction

L'équipe de direction de SIGI fonctionne de manière collégiale autour de son directeur Carlo Gambucci. Sa mission est d'exécuter sous la supervision du Bureau la stratégie et le budget votés annuellement par le Comité.

En 2016, cette équipe était composée de six membres : Carlo Gambucci (directeur), Conny Krier (secrétaire ff), Albert Rinnen (Stratégie), Gilbert Beringer (Solutions), Philippe Mathieu (Relations avec les clients) et Jean-Louis Vitali (conseil à la direction).

Un objectif majeur de la direction est de permettre le développement du personnel du SIGI et de le doter des moyens d'atteindre ses missions au service des communes.

Début janvier 2017, Albert Rinnen nous a quitté pour une retraite active et bien méritée. Son départ a donné l'occasion à une évolution de la direction qui a accueilli trois nouveaux membres dans le cadre d'une direction étendue. Leur objectif est de supporter la direction à titre consultatif dans les réflexions stratégiques et d'organisation et sur certaines initiatives.

Il s'agit de Laurent Jardot (responsable Exploitation), Roland Biewesch (chef de service métier Finance) et de Sébastien Collot (chef de service métier Patrimoine et Ministères). Ils se sont distingués ces dernières années par leur implication et succès dans la réalisation de leurs initiatives et projets.



Départ en retraite d'Albert Rinnen

Le développement du SIGI au cours des dernières années est étroitement lié à Albert Rinnen. Sa grande expertise des finances a permis au SIGI d'élargir son offre et d'apporter aux communes des services supplémentaires à haute valeur ajoutée.

Humain et orienté clients, Albert a contribué de manière exemplaire au développement personnel des personnes qui ont eu la chance de travailler avec lui.

Nous lui souhaitons une agréable retraite et que ses passions lui apportent plein de joie.

COMITÉ

BUREAU

DIRECTION



Carlo Gambucci
Directeur



Gilbert Beringer
Solutions



Conny Krier
Administration



Philippe Mathieu
Relations avec
les clients



Albert Rinnen
Stratégie



Jean-Louis Vitali
Conseiller
de direction

DIRECTION ÉTENDUE



Roland Biewesch
Finances



Sébastien Collot
Ministères et Patrimoine



Laurent Jardot
Exploitation

Service Administration



Conny Krier
Responsable
du service

Le département Administration, sous la responsabilité de Conny Krier, secrétaire ff, couvre un large éventail de besoins pour le bon fonctionnement du SIGI. Cela inclut les services Gestion du personnel, Secrétariat communal et légal, Gestion facturation, budget et bilan, Gestion des bâtiments ainsi que la coordination avec la Recette.

Dans le cadre de la « Gestion du personnel », au-delà des aspects classiques de la gestion des fiches de traitement et de l'établissement de la paie, l'aide de l'administration est essentielle pour maintenir un organigramme toujours à jour ainsi que pour le recrutement, nerf de la guerre dans le domaine de l'informatique compte tenu de la concurrence acharnée des acteurs du marché pour se doter des meilleures ressources.

Les activités du service

Les activités relatives au « secrétariat communal et légal » couvrent un domaine vaste de besoins et assurent :

- que le SIGI a un fonctionnement conforme à ses statuts et à sa gouvernance (Bureau, Comité, Ministère de l'Intérieur). Le rôle de l'administration est alors critique pour que cette dernière permette la fluidité des décisions nécessaires dans un monde IT toujours en mouvement ;
- le bon fonctionnement des « commissions consultatives », au côté des secrétaires assignés par le SIGI, pour une écoute attentive des communes et de leurs recommandations ;
- la bonne compréhension et le respect des lois relatives aux marchés publics mais aussi à la confidentialité et à l'accès des données par anticipation à la réglementation européenne qui sera en vigueur en 2018

La « Gestion facturation, budget et bilan » s'inscrivent dans les responsabilités comptables et financières de l'administration. Il est important de souligner l'effort important effectué en 2016 pour remonter des indicateurs de gestion permettant un meilleur pilotage du SIGI en collaboration avec les opérationnels, ainsi que l'aide apporté à la définition du budget et son approbation par le Comité.

La « Gestion des bâtiments », qui inclut la maintenance et le nettoyage des bâtiments principal et annexe, permet à l'ensemble du personnel de travailler dans de bonnes conditions.

Service Project Management Office



Daniel Abbati
Responsable
du service

Le service

Le service Project Management Office est constitué de deux entités orientées projets :

- le service Gestion de projets dont le rôle est 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 sous forme de projets ;
- le service Analyse métier dont l'objectif est de comprendre les besoins des demandeurs et de les formaliser sous forme de modèles standards très simples pour validation par ces mêmes demandeurs après présentation. Après validation, ces spécifications des besoins passent dans les mains expertes des équipes techniques pour conception et développement de la solution finale. Tout ce processus est ponctué d'aller-retours incessants entre les demandeurs et les équipes du SIGI pour s'assurer de la parfaite adéquation de la solution par rapport à la demande. Chaque aller-retour apporte son lot d'améliorations tant au niveau de la levée de l'ambiguïté qu'à l'enrichissement par des fonctionnalités demandées.

Un nouvel outil de modélisation

L'année 2016 a vu le SIGI se doter d'un outil de modélisation très puissant, Visual Paradigm, qui permet de modéliser le besoin sous toutes ses formes. Cet outil permet une collaboration parfaite entre les équipes et permet, non seulement de modéliser les processus, mais de simuler, sous forme d'animations, tous les cas possibles. Dans la pratique, cela a conduit à diminuer le nombre de demandes de changements de façon drastique et quasiment à les éviter.

Les deux premiers produits réalisés avec ce produit et livrés en 2016 sont « Suivi analytique » et « EnerCoach ». En février 2016, le SIGI ne disposait pas d'expertise particulière dans le domaine de la comptabilité énergétique. Fin 2016, le SIGI dispose d'un référentiel de connaissances assez impressionnant dans ce domaine au travers de multiples modèles, parfois très complexes, mais totalement maîtrisés et documentés. Par exemple, si un règlement change ou qu'une formule de calcul doit être modifiée, l'impact est directement identifié et un simple paramétrage suffit, sans redéploiement, ni arrêt de l'application.

Service Finance



Roland Biewesch
Responsable
du service

L'outil d'analyse pour observer et optimiser les coûts

Au niveau communal, les décideurs communaux sont très attentifs à tout ce qui concerne les finances communales. Ceci vaut aussi pour les dépenses liées au patrimoine immobilier de la commune. Pour assurer le suivi de ce patrimoine, le SIGI, en 2016, a développé et mis en place quelques outils facilitant sa gestion financière, par exemple *Suivi analytique*, un outil d'analyse qui permet de :

- produire une vue sur les frais de fonctionnement des infrastructures ;
- répartir les coûts des services généraux sur des infrastructures communales individuelles ou des codes fonctionnels spécifiques ;
- analyser des frais de fonctionnement en fonction du regroupement des coûts par nature ;
- suivre les coûts directs et indirects.

Le retour des communes membres du SIGI a été très positif. Tant les bourgmestres que les responsables des services techniques ainsi que financiers ont apprécié le caractère novateur de cet outil.

60

communes
utilisent Cockpit

90

communes participent
au Benchmark communal

Comptabilité et Facturation

L'équipe du service Comptabilité et Facturation s'est principalement concentrée sur l'accompagnement de ses clients au sein de ces deux domaines de compétences. En plus, le service a assuré la maintenance et des mises à jour des applications sous *Gescom* tout au long de l'année.

L'année 2016 a été marquée par les solutions « Statistiques Pacte climat », « Facture électronique », « Annexes budgétaires pour le MICOF », « Préparation budget » et « Scanning des factures entrantes ».

Statistique Pacte climat

La « Statistique Pacte climat » est reprise sur les factures « Quittancement » des citoyens de la commune. Elle répond à la mesure 3.4.2 du Pacte climat et permet de sensibiliser les ménages sur leurs consommations d'eau. Les citoyens bénéficient ainsi d'une vue synthétique et concise de l'évolution de leur consommation d'eau sur les dernières années et peuvent se situer plus facilement par rapport à la consommation moyenne de leur commune. 40 communes bénéficient en 2016 de cette solution, 15 communes sont en cours de déploiement.

Facture électronique

La commune peut élargir sa gamme de services pour le citoyen en lui proposant de recevoir ses factures communales par voie électronique. Outre les économies d'impression et de logistique pour la commune, la « Facture électronique » a donc un impact écologique non négligeable. Le citoyen peut souscrire à ce service depuis *macommune.lu* ou en complétant un formulaire d'adhésion, généré depuis *Gescom*, et qui peut être transmis par voie postale ou retiré directement à la commune. 15 communes proposent ce nouveau service à leurs citoyens; 10 communes sont en cours de déploiement.

Annexes budgétaires pour le MICOF

Dans la Circulaire ministérielle no.3377 du 19 juillet 2016 le Ministère de l'Intérieur a annoncé des nouvelles modalités concernant la transmission électronique des annexes budgétaires faisant partie intégrante du budget 2017. Le transfert par fichier Excel a été remplacé par une transmission de fichiers XML dans l'application MICOF du Ministère, déjà utilisée pour la transmission des comptes et budgets. La solution mise en place par le SIGI est basée sur le web, pour répondre au délai de réalisation relativement court – l'application devant être opérationnelle en novembre 2016 pour les budgets 2017.



Préparation budget

Déjà en 2015, une vingtaine de communes ont préparé leur budget avec la solution «Préparation Budget». Le succès de cette solution a amené le SIGI à la faire évoluer en y intégrant aussi les prévisions pour le plan pluriannuel financier des dépenses et recettes extraordinaires. Il existe désormais la possibilité de déléguer la saisie des montants, commentaires et prévisions sur cinq années aux services concernés à travers cette application et donc d'abandonner l'échange à travers des fichiers Excel. Pour simplifier le contrôle par le responsable budget, une vue générale avec validation a été ajoutée dans cette dernière version de l'application.

Scanning factures

Dans le cadre de la simplification des procédures administratives, les communes souhaitent scanner et référencer toutes leurs factures «entrantes» liées à des dépenses ordinaires ou extraordinaires. La solution mise en place fonctionne selon le processus suivant : réception des factures fournisseurs «papier», saisie des factures pro-forma dans Gescom, collage d'étiquettes avec code barre et numéro sur la facture papier, puis scanning de ces factures entrantes et référencement automatique de ces scans dans Gescom. L'objectif est de réduire le risque de perte de documents et de simplifier la procédure d'approbation par les responsables de service.



Service Développement



Leut Bounpaseuth
Responsable
du service

Le service

28 personnes

Le service «Développement» est bien plus qu'un pool regroupant des développeurs d'applications. Il s'agit d'une véritable équipe pluridisciplinaire composée d'analystes, d'architectes et de développeurs. Les analystes du service décrivent tout d'abord les besoins fonctionnels du métier. Les architectes applicatifs étudient, estiment et planifient la conception des applications qui seront ensuite réalisées par les développeurs. L'étroite collaboration avec des designers et ergonomes tout au long du projet garantit une expérience utilisateur optimale. Chaque développement s'achève par la mise en place d'une structure de tests unitaires, ceci afin d'assurer la stabilité et la performance des applications développées.

L'informatique évolue à grande vitesse, le service se doit donc de rester à la pointe de la technologie. C'est dans cet environnement en constante évolution que nous nous dirigeons à présent plus aisément vers le monde de l'«open source». Aujourd'hui, le cœur de nos applications modernes se base déjà sur AngularJS, un framework JavaScript libre et open source.

Point central de toutes les équipes, le service «Développement» a mis en place un outil permettant de gérer le cycle de vie des applications. Cet outil, une suite logicielle, permet à toutes les équipes impliquées d'optimiser leur temps et de renforcer leur collaboration. Cette nouvelle méthode de travail a enrichi notre offre et nous a permis de faire valoir notre valeur ajoutée auprès de l'ensemble de nos clients.

La gestion des livrables

Les «Release managers» (gestionnaires des livrables) travaillent en étroite collaboration avec les équipes métier afin d'assurer la réalisation des projets extraordinaires ainsi que la maintenance des applications existantes. En adoptant la méthodologie «agile», nous pouvons prioriser, planifier et suivre le travail de manière beaucoup plus réactive.

40+ projets

5 200 jours-homme prestés

Service Test



Caroline Dewez
Responsable
du service

Le service

Le service Test a pour objectif de garantir des produits SIGI de qualité.

La qualité d'un produit est évaluée sur plusieurs axes : sa conformité face aux besoins de nos clients, sa fiabilité et sa facilité d'utilisation.

Les membres du service Test utilisent ces trois critères pour amener les solutions SIGI à la qualité requise.

Pour toute nouvelle solution, le testeur est intégré très tôt dans le processus. Au moment de l'analyse, son rôle est de définir le périmètre des futurs tests sur base des besoins émis par les intervenants métiers et les impacts pressentis vis-à-vis des produits existants. Il va ensuite adapter la stratégie de tests afin de refléter les caractéristiques spécifiques au projet en cours. Pour chaque fonctionnalité analysée, il va décrire les étapes des tests et rechercher les données à utiliser. Son but est double : couvrir les différents cas de figure rencontrés par nos clients et vérifier que ceux-ci ont bien été pris en compte dans l'analyse. Cette description des tests à exécuter, avec les résultats attendus et les données nécessaires, sont appelés les cas de tests. Une fois ceux-ci rédigés, le testeur prépare son plan de tests en y spécifiant l'ordre d'exécution des différents cas, l'environnement de tests et les types d'utilisateurs à prendre en compte. Une fois le développement d'une solution arrivé à terme, les phases d'exécution des tests commencent.

L'équipe

L'équipe du service Test est composée de cinq personnes spécialisées dans les métiers communaux. Ce sont les testeurs fonctionnels. A chaque solution SIGI est attribuée un testeur fonctionnel responsable et son suppléant. Ils sont responsables de garantir une qualité continue des solutions SIGI.

L'équipe compte également deux techniciens de tests. Leur rôle est d'automatiser les tests et ainsi permettre de diminuer le risque de régression suite à la maintenance de nos applications. Sur base de scénarii proches de leur utilisation quotidienne dans les communes, les robots vérifient la disponibilité et le bon déroulement des fonctionnalités existantes.

Lorsqu'il s'agit d'un tout nouveau produit, d'un nouveau concept, ou dans le cas de modules de calculs très spécifiques, les tests « en situation réelle » sont souvent mis en place. A ce moment, des tests complémentaires sont réalisés en collaboration avec une (ou plusieurs) commune « pilote ».

En 2017, l'objectif de l'équipe de tests est d'affiner les connaissances techniques et métier de l'ensemble de ses testeurs ainsi que d'augmenter la maturité de son processus de tests.



92

demandes fonctionnelles
par mois

23

produits différents
à tester en 2016

5

testeurs
fonctionnels

2

techniciens
de tests

Service Maintenance



Gilbert Beringer
Responsable
du service

avec le support de



Christian Courtois

Le service

L'équipe est constituée d'analystes « fonctionnels » et d'un responsable qui assurent la prise en charge et la coordination, avec les différents services de la maintenance corrective et évolutive des applications en production.

Objectifs et fonctionnement

Notre mission principale est de garantir l'évolution des applications après leur mise en production en prenant en compte les remarques des utilisateurs. La majorité des besoins est basée sur les dossiers ouverts par le Service Support ou sur des changements de loi.

Nous appliquons les méthodes mises en place pour le service PMO afin de garantir une cohérence dans la documentation et l'exploitation du travail déjà réalisé lors de la phase « projet ».

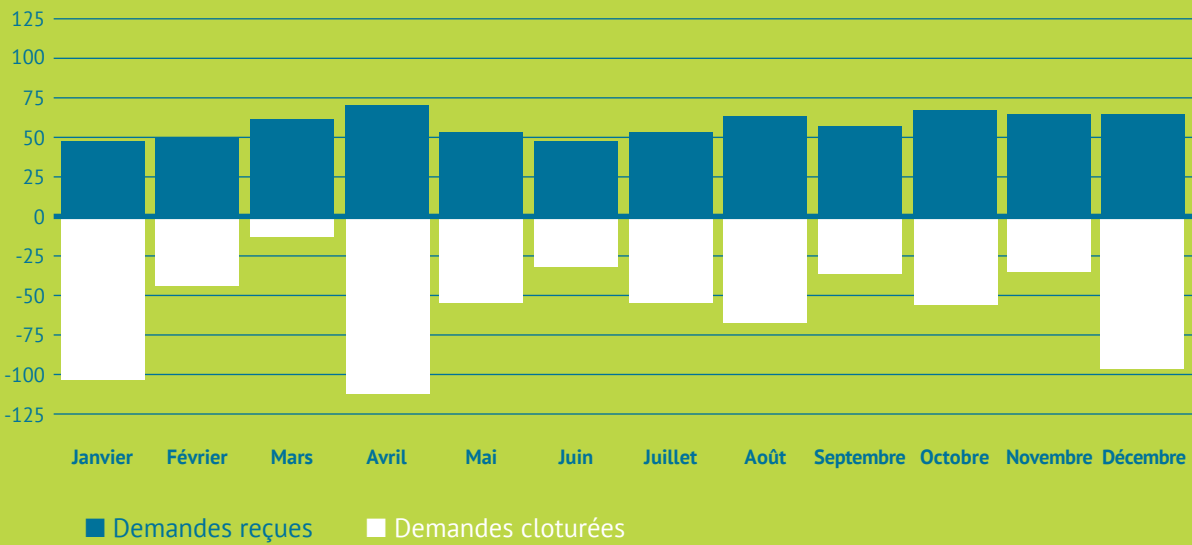
Au niveau de la demande, celle-ci est d'abord saisie au niveau du Support avant que le Comité d'approbation de changements se réunisse pour estimer, valider et voir l'impact des changements. Ce dernier est constitué de membres de la direction ainsi que des responsables métiers du SIGI. Leur mission est d'approuver ou non les demandes de changements pour garantir la cohérence de nos applications.

Ensuite, les demandes approuvées sont transmises au Service Maintenance qui les prend en charge en étudiant les impacts et les interactions avec les autres produits pour proposer une solution optimale qui profitera au maximum d'utilisateurs.

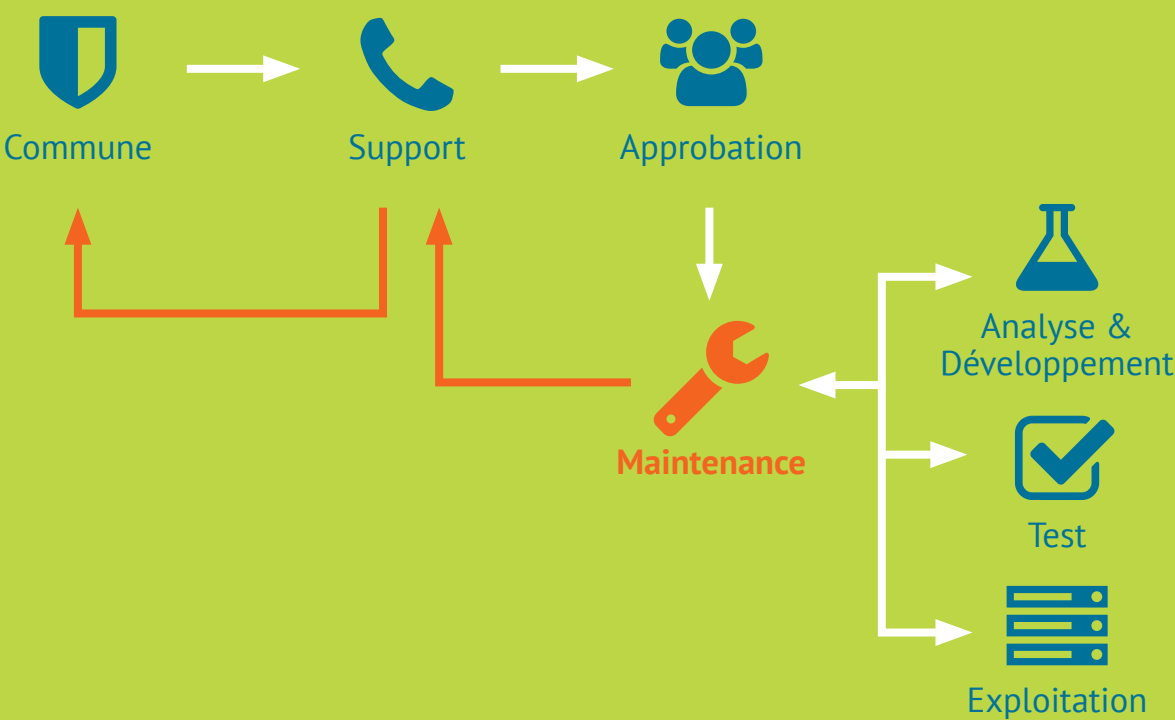
Les dernières applications prises en charge au niveau de la maintenance sont : Autorisation de Bâtir, Séances, Gestion des Immeubles, Gestion des Adresses, Intervention, etc.



Demandes de changements



Le parcours d'une demande



Service Support



Gilbert Beringer
Responsable
du service

avec le support de



Michel Held

Fournir un service de qualité constitue une priorité pour le SIGI. C'est dans cette optique que le support aux clients reste un élément clé du service offert par le SIGI. Pour répondre au mieux à cette attente, nous avons mis en place un centre de service dont la mission primaire est de servir, en tant que « guichet unique », aux utilisateurs afin de répondre à leurs besoins de service informatique de manière le plus efficace possible. Celui-ci englobe la gestion des incidents ainsi que la gestion des changements.

Pour répondre au mieux à ce besoin, le support est organisé autour de centres de compétence. Ceci permet d'assurer que le correspondant est pris en charge le plus rapidement par une personne compétente.

Si la question ne peut pas être solutionnée au niveau du centre de compétence, elle peut être transférée vers un spécialiste du domaine.

Actuellement, le centre de service répond aux besoins de 104 communes, une cinquantaine de syndicats, les offices sociaux, quelques ministères ainsi que les citoyens dans le cadre de macommune.lu.

Qui dit améliorer, dit mesurer

Qui dit améliorer dit « faire mieux ». Pour faire mieux, il faut repérer les dysfonctionnements et problèmes éventuels. Pour ce faire, il est nécessaire de mesurer la qualité du service fourni au plus régulier.

Dans le cadre du processus d'amélioration continue, nous avons donc défini un nombre d'indicateurs clés de performance.

A titre d'exemple, voici quelques mesures :

Nombre d'appel entrants

En 2016, nous avons reçus 10 098 appels téléphoniques. Malgré un nombre croissant d'applications et d'utilisateurs nous constatons une amélioration sur le nombre d'appels, qui est en diminution de 8 % par rapport à 2015.

Appels non aboutis

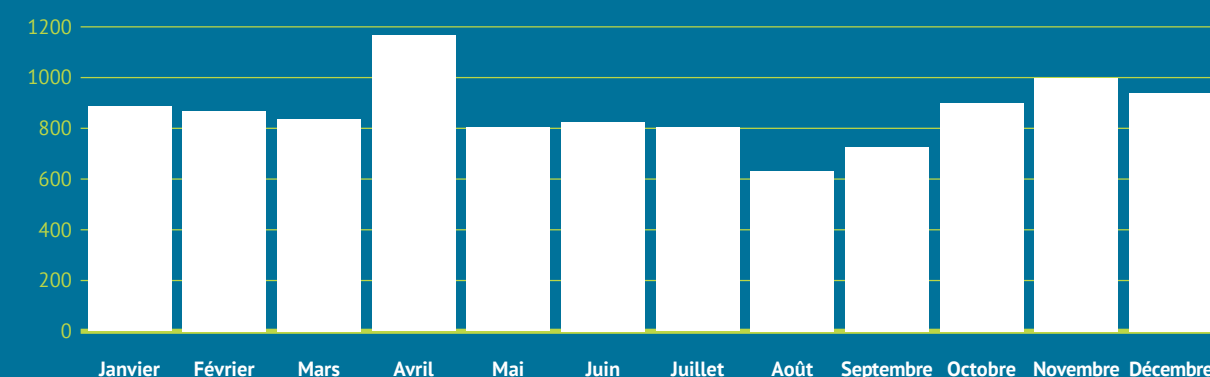
Etre disponible pour l'utilisateur est l'un des critères primordiaux. C'est pourquoi nous suivons l'accès au centre de service de très près. L'objectif des « appels non aboutis » a été fixé à un maximum de 5%.

Demandes de changement

L'évolution de nos produits est fortement influencée par nos clients par le biais des demandes de changements.



Appels par mois



40+

produits supportés

60

demandes de changement

400

incidents

850

appels
par mois

Service Exploitation



Laurent Jardot
Responsable
du service

Le service Exploitation a comme mission principale la stabilité et la performance des systèmes informatiques. Les 14 collaborateurs du service assurent le bon fonctionnement des serveurs, la stabilité des réseaux informatiques, et le fonctionnement performant des services que le SIGI propose à ses clients.

En ce qui concerne les projets, nous travaillons surtout en activité transversale à travers tous les projets informatiques du SIGI. Le service Exploitation fait son travail au mieux si personne ne remarque qu'il existe. Pour assurer cela, le service Exploitation fonctionne sous un esprit de veille technologique pour garantir l'utilisation et la mise à disposition des programmes informatiques les plus récents. Ceci permet aussi une formation en continu pour nos collaborateurs qui peuvent continuellement mettre à jour leurs connaissances et habilités informatiques. Notre service collabore étroitement avec les autres équipes métiers du SIGI pour la mise en place de leurs projets ordinaires et extraordinaires.

L'équipe Datacenter

L'équipe Datacenter s'occupe de la stabilité des environnements qui hébergent les applications du catalogue des produits du SIGI. Cette équipe assure aussi le monitoring des applications et s'occupe du bon fonctionnement des sauvegardes. Les collaborateurs sont en charge de la sécurité du système IT et de la mise en exploitation du code lié au déploiement des différents projets. Un autre point important est le support niveau 2 des applications, qui sont des problèmes liés aux infrastructures. S'y ajoutent la relation avec les fournisseurs en infrastructure pour négocier les meilleures offres pour tous les membres du syndicat.

L'équipe Datacenter est transverse aux autres projets du SIGI. La participation aux nouveaux projets concerne surtout le design des infrastructures qui vont héberger les nouveaux projets.

En 2016, l'équipe Datacenter a mis en route le projet Forms 12c (l'évolution de la plateforme technique qui héberge l'application Gescom). Le service a aussi mis en place l'automatisation de la mise en production des codes sources des applications .NET.

L'équipe Datacenter a mis à disposition une plateforme Microsoft Project Server pour le service PMO (Project Management Office) qui aide les collaborateurs du SIGI à faire le suivi des projets.

Elle était aussi responsable de la préparation et de l'exécution d'un audit interne en vue de la certification PSDC (Prestataires de services de dématérialisation ou de conservation), qui est lié à la numérisation des documents.



99,8%

Disponibilité
du réseau SIGInet

99,98%

Disponibilité
du Datacenter

Gescom

18

Mises à jour
applicatives

7

Interventions
techniques

10

Mises à jour
applicatives

555326

Décomptes et
factures CSA

Chèque-service Accueil

L'équipe technique

L'équipe technique est en charge de la gestion de l'infrastructure informatique et technique au sein du syndicat, comme les ordinateurs, les téléphones IP et portables, le réseau interne, et autres. Leur mission est d'assurer la stabilité de ces services, ce qui est indispensable pour assurer le bon travail des 130 collaborateurs.

D'autres responsabilités de ce département sont le monitoring des applications, le bon fonctionnement des sauvegardes et le support niveau 2 des applications (problèmes liés aux fonctionnements des applications mêmes). Quant aux différentes applications, l'équipe met à disposition l'infrastructure qui offre les

commodités informatiques pour le SIGI (p. ex. le serveur de fichiers).

L'équipe technique assure la migration du service de messagerie vers la nouvelle plateforme Cloudbizz, ce qui a représenté en 2016 la migration de 18 entités (communes, syndicats et offices sociaux). Pour le client SIGI interne, l'équipe a mis en place une plateforme pour héberger l'outil Visual Paradigm pour le service PMO (Project Management Office).

Un autre projet en interne était la mise en place du logiciel Papercut qui assure une amélioration et une sécurisation du système d'impression.

Service Ressources Humaines



Philippe Mathieu
Responsable
du service

avec le support de



Fabrice Alix

Le département des Relations avec les clients s'est doté d'un nouveau service dédié aux Ressources humaines. Ce service métier initialement basé sur la gestion des salaires, s'est étoffé à présent avec la gestion des carrières, et va progressivement s'étendre sur l'ensemble des domaines relatifs à la Gestion des Ressources Humaines dans le domaine communal.

Le déploiement de Fiches de traitement continue

Dans la lancée de sa mise à disposition pour l'ensemble des membres du Syndicat en 2015, le déploiement de l'outil *Fiche de Traitement* s'est poursuivi tout au long de l'année au sein des membres demandeurs afin de consolider ses fonctionnalités et son utilisation. En plus des carrières Fonctionnaires et Employés Communaux, les carrières Secteur Aide et Soins ainsi que les carrières relatives aux conventions des Communes du Sud et des Ouvriers de l'État ont été intégrées dans l'outil.

En parallèle, l'équipe Ressources Humaines a commencé à étudier l'impact de la nouvelle Réforme Administrative qui devrait se mettre en place en 2017 sur la gestion des carrières du secteur communal afin d'adapter l'outil *Fiche de Traitement* dans les meilleures conditions.

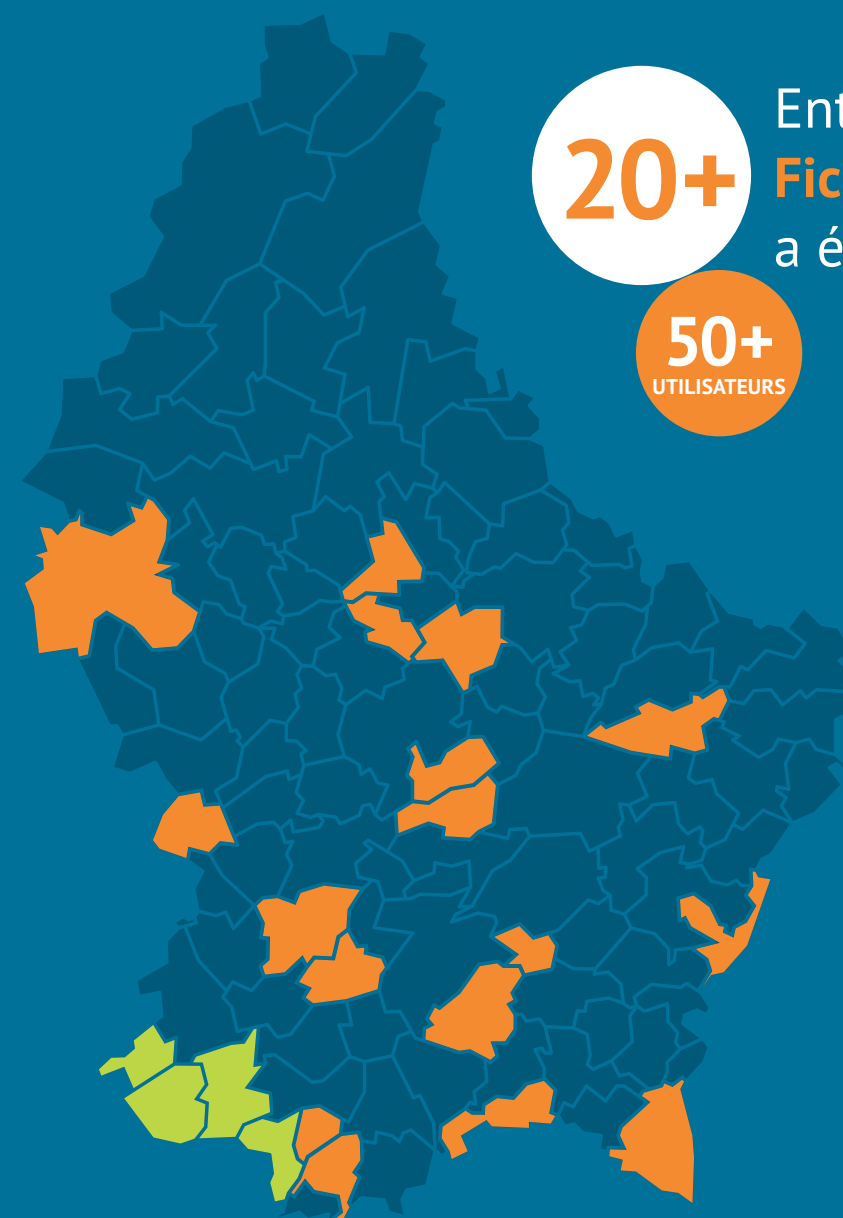
Pour rappel, *Fiches de Traitement* est un outil spécialement adapté aux responsables des départements permettant de gérer aisément l'évolution de carrière des salariés communaux dans le respect de la réglementation et de façon centralisée.

Une solution GRH est en marche

Suite à l'avis positif de la commission consultative à la création d'une application couvrant le domaine des Ressources Humaines, un projet *GRH* global a été démarré au 2^e semestre 2016. Le scope initial de ce projet s'articulera (dans l'ordre de mise à disposition) sur la gestion du personnel, la gestion des postes, le suivi de carrières (dans laquelle s'intégrera l'outil *Fiche de Traitement*) et la gestion de la santé.

Une première version de l'application pour la gestion du personnel a pu déjà être livrée en fin d'année 2016 aux communes pilotes. Le déploiement de cette solution à tous les membres du syndicat est prévu de façon continue dans les 2 années à venir en parallèle avec l'évolution du développement.

Dans ce contexte, le SIGI, le Ministère de l'Intérieur, mais également l'Administration du Personnel de l'État ont renforcé leur collaboration déjà étroite.



20+

Entités sur lesquelles
Fiches de traitement
a été déployé en 2016

50+

UTILISATEURS

1000+

Fiches
créées

4

GRH déployé sur
4 communes pilotes

Service Communication



Victor Hengel
Responsable
du service

Le service Communication a pour rôle de montrer les plus-values pour les communes membres, de mettre en évidence les travaux du SIGI et d'expliquer le fonctionnement du syndicat. La communication englobe chaque interaction entre l'utilisateur et le SIGI, allant de la liste de nos formations et produits jusqu'au design de nos applications.

Sous la tutelle du service Relations avec les Clients, le service Communication conçoit, rédige puis diffuse les différents supports de communication externe et interne (Bilan des activités, catalogues, médias internes, etc.) et gère la présence du SIGI sur le web.

Une autre mission est la création de supports de présentation (PowerPoint, illustrations, animations, vidéos) afin de supporter le travail de nos conseillers lors de leurs interactions avec nos clients.

Ce service est également responsable pour l'organisation des événements du SIGI, comme la Journée des Élus et le SIGIday.

Une équipe pluridisciplinaire

En vue de ces tâches très diverses, l'équipe a su développer pendant les 12 derniers mois ses compétences et ses ressources en termes de design graphique, production de vidéos et de photos, animation des réseaux sociaux et rédaction des contenus print et web.

Après la présentation du Catalogue des produits et services fin 2015, un des accents majeurs de l'année 2016 était la redynamisation des événements traditionnels. Pour la Journée des Élus, qui avait eu lieu le 4 février à Colmar-Berg, un mode de présentation plus dynamique et plus moderne a été élaboré. L'invitation et l'aménagement de la salle suivaient ce nouveau concept.

Le SIGIday, l'événement qui s'adresse aux fonctionnaires, a également reçu un nouvel habit. Contraint par le manque de place au bâtiment du SIGI, le SIGIday a été organisé pour la première fois en dehors du siège, et ceci au centre culturel à Moutfort. L'événement fut encadré par les comptes du SIGI sur les réseaux sociaux, afin de pouvoir diffuser les informations importantes avant, durant et après la manifestation.

Un autre accent de l'équipe Communication était la structuration de présence du SIGI sur les différents réseaux sociaux. Une telle présence est importante non seulement pour pouvoir diffuser les différents contenus (vidéos, photos, textes, etc.), mais elle assure aussi une proximité avec les utilisateurs qui se servent de plus en plus des réseaux sociaux pour s'informer.

Le renforcement des ressources du service a également permis d'harmoniser et d'optimiser les différents supports de communication : cartes de visite, papier en-tête, formulaires, badges, dépliants, signalétique dans le bâtiment, actions de recrutement, etc.

L'équipe assiste également les équipes de développement au design des applications et assure une expérience utilisateur optimale.



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 la gestion administrative de la commune, que ce soit au niveau de la gestion des réglementations, gestion des séances, gestion du courrier.

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 solutions de communication pour les citoyens afin de recueillir leurs retours ou leur communiquer des informations publiées par la commune.

Projets

Plusieurs évolutions des produits actuels ont vu la lumière du jour au sein du service Organisation communale en 2016. Le module AER a été mis à jour avec des nouvelles fonctionnalités comme l'intégration au Registre des immeubles, ainsi que la gestion des droits utilisateurs par ressource.

Le service Organisation communale a finalisé la Gestion des séances du collège et conseil, et ce jusqu'à la phase de convocation. Les membres participants ont maintenant accès à la recherche du contenu des séances en cours et passées à partir de leur tablette et ce de n'importe où.

Déploiements

Le service Organisation communale a connu un franc succès en 2016 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 45 à 51 communes utilisatrices qui gèrent à travers lui leurs associations, événements et réservations d'infrastructures.

Le module de Gestion des séances du collège et conseil s'est vu adopté par 8 communes membres.

Le projet CMS, lancé fin 2015, compte 8 nouveaux sites réalisés à travers cette nouvelle plateforme.



17

nouveaux déploiements
d'Interventions



8

sites web communaux
réalisés avec CMS'15 en 2016



8

nouvelles communes
utilisant Séances



6

nouvelles communes
utilisant AER



4

nouveaux déploiements
d'Affaires communales

Service

Ministères et Patrimoine



Sébastien Collot
Responsable
du service

L'équipe de ce service fournit des solutions informatiques aux communes pour les services suivants :

- **Vie citoyenne** (état civil, déclarations d'arrivée, interactions entre les citoyens et les services communaux);
- **Chèques-services** (gestion présence enfants, portail accueil enfants, programme national chèques-service accueil);
- **Offices sociaux** (gestion des dossiers pour les 30 offices sociaux du pays);
- **Gestion du Patrimoine** (autorisations de bâtir et EnerCoach).

Projets

L'année 2016 a été marquée par trois projets : EnerCoach, Registre des Équipements et Accès au Centre de recyclage de Mondorf-les-Bains. Il s'agit de projets d'envergure avec des contraintes particulières liées aux délais de mise en œuvre et à des contraintes légales.

EnerCoach

Dans le cadre du Pacte climat, chaque commune doit établir une comptabilité énergétique de ses immeubles et équipements. Cette comptabilité s'appuie sur les consommations de chaleur, d'électricité et d'eau, de chaque bâtiment afin d'en déterminer la quantité d'émissions de CO₂.

La solution EnerCoach est un logiciel de comptabilité énergétique qui vous assiste dans la récupération et la saisie de l'ensemble des données, l'objectif étant de suivre et analyser l'évolution des consommations énergétiques. EnerCoach vient récemment d'être intégré dans la suite Gescom et ce logiciel en ligne a pour but d'assister et de simplifier les tâches administratives.

EnerCoach s'appuie sur le registre des immeubles et le registre des équipements pour les inventaires de données, mais la solution s'appuie également sur l'application de Gestion des règlements dans laquelle sont dématérialisées l'ensemble des formules liées au texte légal.

Registre des Équipements

Le Registre des équipements est un référentiel des biens mobiliers de la commune. Il peut être composé de tout type de bien et a été créé pour alimenter EnerCoach dans un premier temps. Le registre permet de référencer pour le moment des compteurs d'eau, d'électricité, des systèmes de production (chaudières), des véhicules communaux et l'éclairage public.

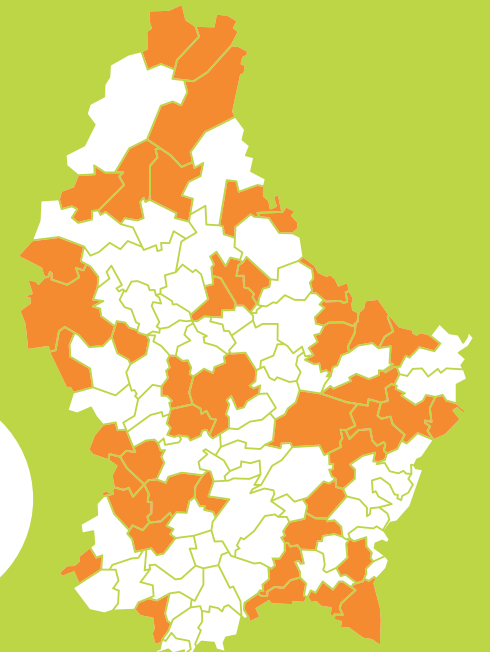


2497
immeubles
communaux

160257
immeubles

Cimetières
déployé sur

45
communes



Accès au Centre de recyclage de Mondorf-les-Bains

Une nouvelle méthode de système d'accès a été mise en place par le SIGI permettant aux communes et aux syndicats de délivrer des cartes d'accès uniquement aux citoyens résidents dans la ou les communes membres du syndicat. La première solution a été déployée pour la commune de Mondorf-les-Bains. Le service de la population délivre à chaque citoyen résident une carte permettant l'accès au centre de recyclage de la commune. Dès que le citoyen déménage de la commune, l'accès au centre de recyclage est

automatiquement supprimé. Sur base de cette solution, les communes membres d'un syndicat de gestion des déchets (ou autres activités) peuvent délivrer une carte par résident pour accéder à un centre de recyclage intercommunal.

Autres activités

De nombreuses adaptations et améliorations ont été réalisées dans le domaine du registre des immeubles, mais aussi dans le programme de gestion des cimetières adopté par plus de 45 communes.

SIGI Nord



Tom Recken
Responsable
du service

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.

Le SIGI Nord vous accompagne individuellement ou à travers des formations en groupe. Vous pouvez également venir retirer vos commandes, telles que cartes chèques-service, formulaires de virements et factures, etc.

En 2016 les collaborateurs du SIGI Nord ont effectué 56 visites dans 24 communes et syndicats dont 12 de la région du nord.

L'accompagnement le plus important a été réalisé à la commune d'Erpeldange-sur-Sûre dans le cadre d'un changement de tarification des déchets ménagers, en collaboration avec le SİDEC. La connaissance acquise lors de ce projet pilote, permettra au SIGI de mieux accompagner les autres communes, sachant que 47 communes de la région du nord font partie des 2 syndicats SİDEC et SIGI.

Le SIGI Nord s'est établi comme centre de formation et est apprécié par les collaborateurs des communes en raison de sa proximité, de la fluidité du trafic routier, des places de parkings et de la qualité de l'accueil.

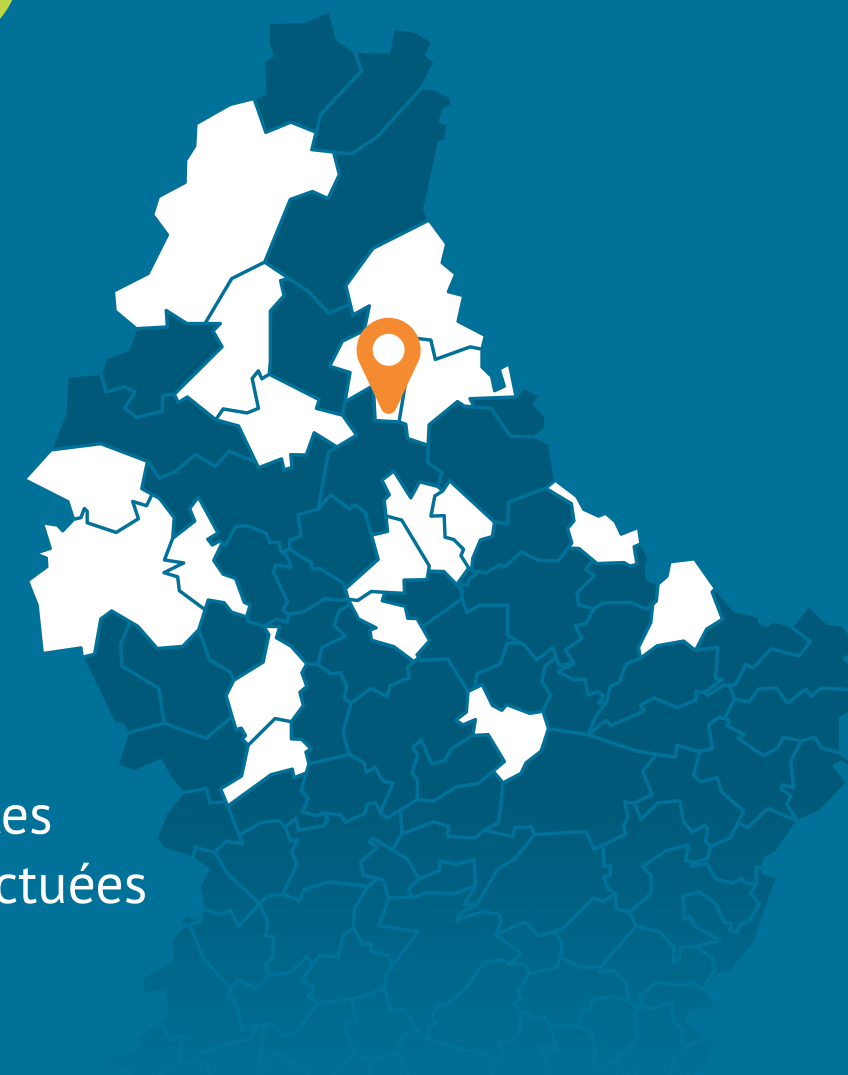
20% des formations du SIGI en 2016 se sont déroulées dans les locaux du SIGI Nord avec un total de 164 participants.

Cette antenne facilite la qualité des échanges avec les communes du nord et permet ainsi de mieux appréhender leurs besoins parfois spécifiques. Suivant sa volonté d'amélioration continue, l'équipe du SIGI Nord vise pour 2017 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.

Nous avons noté que ce lieu permet non seulement de mieux communiquer sur les produits et services offerts par le SIGI, mais aussi de contribuer à l'amélioration des échanges entre les communes elles-mêmes. Suite à cette expérience sur le terrain régional, le SIGI peut donc vous accompagner à une mise en place plus adaptée de ses solutions.



de toutes les formations
ont eu lieu au SIGI Nord



visites
effectuées





Le SIGI en chiffres

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

 **Käerjeng**
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

Commissions consultatives

Vue la complexité et la technicité des dossiers à traiter et des décisions à prendre, le travail accompli par les commissions consultatives est particulièrement précieux. Les sujets abordés correspondent aux différents besoins des communes. Chaque commission consultative est composée de représentants des communes (fonctionnaires et élus), encadrés par un représentant du SIGI.



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



Président Mario Glod
Secrétaires et représentants du SIGI Gilbert Beringer et Tom Recken
Membres Cynthia Bellinato, Frank Bewer, Nicolas Eickmann, Claude Fleming, Gilles Hoffmann, Marianne Hoffmann, Karin Lulling, Romain Regenwetter, Laurent Reiland, Frank Siebenbour, Sven Zahles



Commission Communication



Président Gilles Estgen
Secrétaire et représentant du SIGI Victor Hengel
Membres Nicolas Eickman, Claude Hastert, Hana Kim, Philippe Meyers, Jean-Paul Oms, José Piscitelli



Commission Flux de travail et Organisation



Président Jeff Risch
Secrétaires et représentants du SIGI Gilbert Beringer et Marc Maîtrejean
Membres Claudia Almeida, Frank Bewer, Nicolas Eickmann, Claude Hastert, Pascal Nardecchia, Luc Theisen, Viviane Thill, Léon Wantz



Commission Gestion Finances, Plan Budget Reporting



Président Claude Fleming
Secrétaires et représentants du SIGI Albert Rinnen et Roland Biewesch
Membres Nico Bontemps, Claude Fleming, Christian Gasch, Serge Harles, Raymond Kimmes, Paul Kohner, Robi Kremer, Gilbert Loos, Pascal Nardecchia, Emile Noesen, Sacha Schmit, Daniel Ventura, Léon Wantz



Commission Stratégie Informatique



Président Fritz Remackel
Secrétaire et représentant du SIGI Gilbert Beringer
Membres Nicolas Eickmann, Daniel Erpelding, Jean-Pierre Fantini, Claude Piscitelli, Jos Piscitelli, Jean Schmalen, David Viaggi, Nico Wagener, Patrick Wagener



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



Président Jos Piscitelli
Secrétaires et représentants du SIGI Sébastien Collot
Membres Maria Agostino, Ana Barbosa, Carlo Bechet, Arthur Gansen, Roland Flenghi, Tanja Kientz, Sonja Lang, Tom Mathgen, Guy Mathieu, Jos Piscitelli, Lionel Sassel, Luc Schmit, Pascal Welter, Yves Zwally



Commission Offices Sociaux

Président

Jos Piscitelli

Secrétaires et représentants du SIGI

Roland Biewesch et Sébastien Collot

Membres

Joé Barthel, Frank Flener, Nathalie Goerend, Julia Gregor, Roger Jung, Claude Kaiser, Pierre Krier, Marc Ludwig, Jean-Paul Reuter, Carole Wagner

Invités permanents

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



Commission Ressources Humaines, Formations

Président

Henri Hinterscheid

Secrétaire et représentant du SIGI

Fabrice Alix

Membres

Christophe Galigo, Véronique Gallion, Marc Leonard, Gérard Schalk, Alex Teotonio



Commission Voirie, Eau, Déchets

Président

Thierry Lagoda

Secrétaire et représentant du SIGI

Philippe Mathieu

Membres

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



Nouveaux collaborateurs

Au cours de l'année 2016, nous avons eu la chance d'accueillir **9 nouveaux collaborateurs** au sein de nos équipes.



Philipp DAHLEM
Département Relations clients,
Ministères & Patrimoine



Dagmar STEJSKALOVA
Administration,
Secrétariat communal & légal



Johan FRIES
Administration,
Gestion du bâtiment



Gilles VASSEUR
Département Relations clients,
Finance
(Recette depuis Juillet 2016)



Max GINTER
Département Solutions,
Développement



Mandy WEIBEL
Administration,
Gestion du personnel



Philippe LEMAIRE
Département Solutions,
Développement



Pascale WESTER
Département Relations clients,
Finance



Robert RIES
Département Relations clients,
Organisation communale

Composition du personnel en 2016



Direction

Carlo Gambucci, directeur
Gilbert Beringer, membre de la Direction
Conny Krier, membre de Direction
Philippe Mathieu, membre de la Direction

Albert Rinnen, membre de la Direction
Jean-Louis Vitali, conseiller à la Direction

Administration

Conny Krier, responsable du département, secrétaire ff

Christian Hilbert, assistant de Direction

Secrétariat communal & légal

Lisa Kraus
Dagmar Stejskalova
Melissa Thill

Bâtiment

Johan Fries
Maria Da Luz Lima Mendes
Maria Mesquita
Claudia Veiga De Sousa

Gestion du personnel

Carole Klepper
Mandy Weibel

Gestion, Facturation, Budget & Bilan

Angélique Brosset, responsable du service
Joëlle Claren
Michel Krier

Réception

Lucien Welter

Recette

Gilles Vasseur

Solutions

Gilbert Beringer, responsable du département

Gestion des projets

Daniel Abbati
Frédéric Bouchez

Développement

Leut Bounpaseuth, responsable du service
Max Ginter
Pierre Helm
Philippe Lemaire

Applications et Support

Caroline Dewez, responsable du service Test
Patrick Federspiel
Carole Goldschmit
Sandra Hoffmann
Yann Koenig
Gilles Schreiner
Bruno Vieira Da Rocha
Daniel Viola
Christian Neyer

Exploitation

Laurent Jardot, responsable du service
Yannick Hinger
Vincent Louis
Didier Marcelis
Claude Marx
Laurent Risse
Fabrice Thill

Relations avec les clients

Philippe Mathieu, responsable du département

Finance

Roland Biewesch, responsable du service
Stéphane Devinar
Max Felten
Daniel Kemp
Laurent Kieffer
Anthony Larquey
Isabel Macedo
Tom Recken, responsable SIGI Nord
Liliana Trausch-Palacios, SIGI Nord
Colette Weiten
Pascale Wester

Ministères et Patrimoine

Sébastien Collot, responsable du service
Marc Becker
Thierry Billa
Luigi D'Amato
Philipp Dahlem
Jill Oberweis

Communication

Victor Hengel, responsable du service
Georges Boez
Josiane Espen, Formations

Organisation communale

Marc Maîtrejean, responsable du service
Robi Ries
Paul Schmit

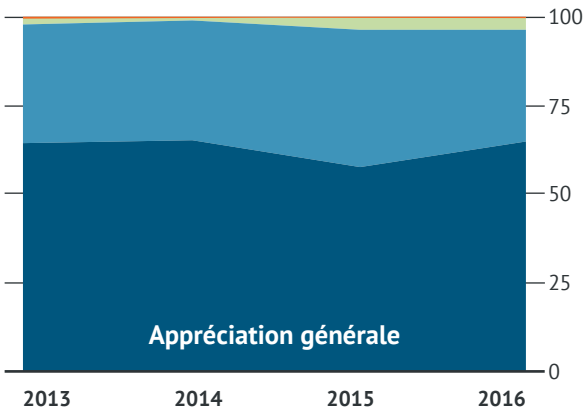
Cours et formations

Évaluation

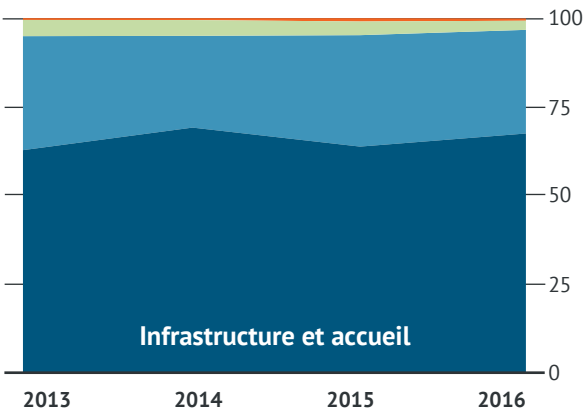
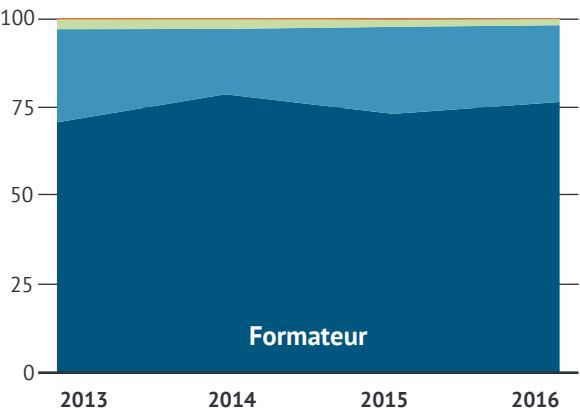
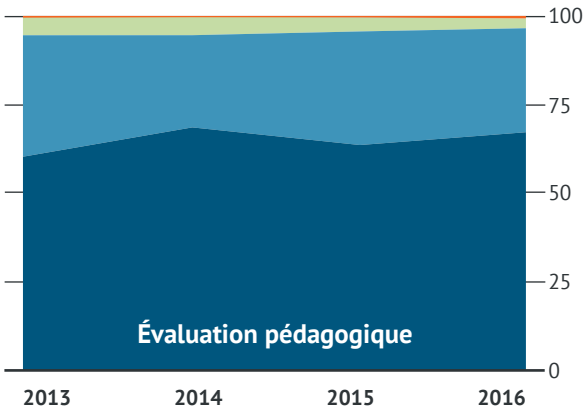
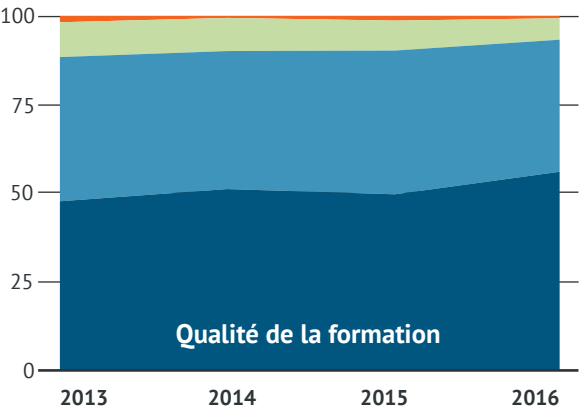
Lors d'une formation, un formulaire d'évaluation du cours est remis à chaque participant. Il est libre de le remplir ou de ne pas le remplir.

En 2016, le taux de réponse était de 50%.

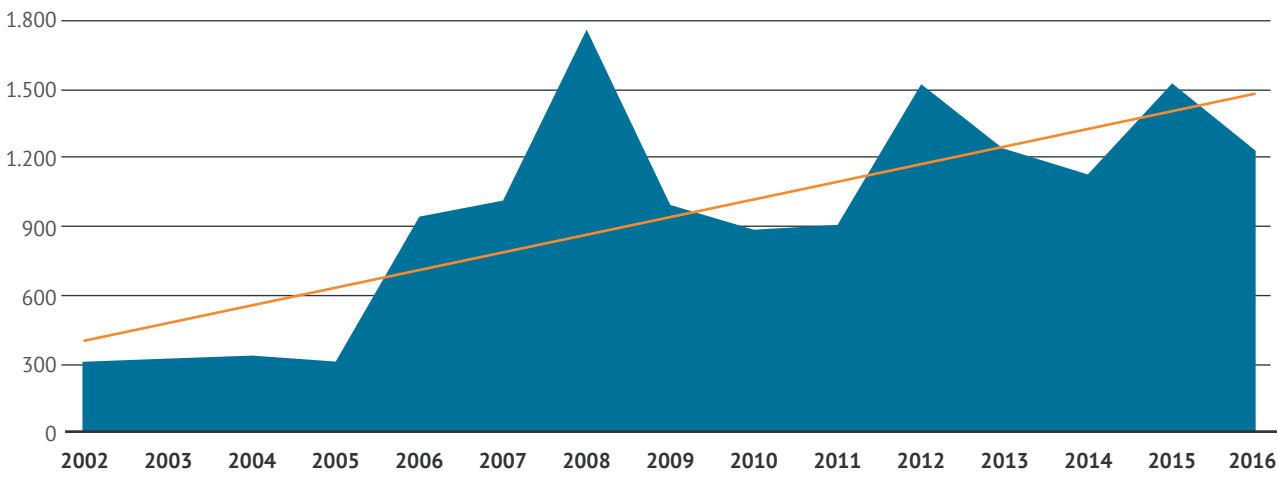
Pour chacun des facteurs, il est demandé de caractériser le niveau de qualité. À la fin de l'évaluation, le participant peut donner des appréciations, suggestions et indiquer dans quel domaine il désire approfondir ses connaissances.



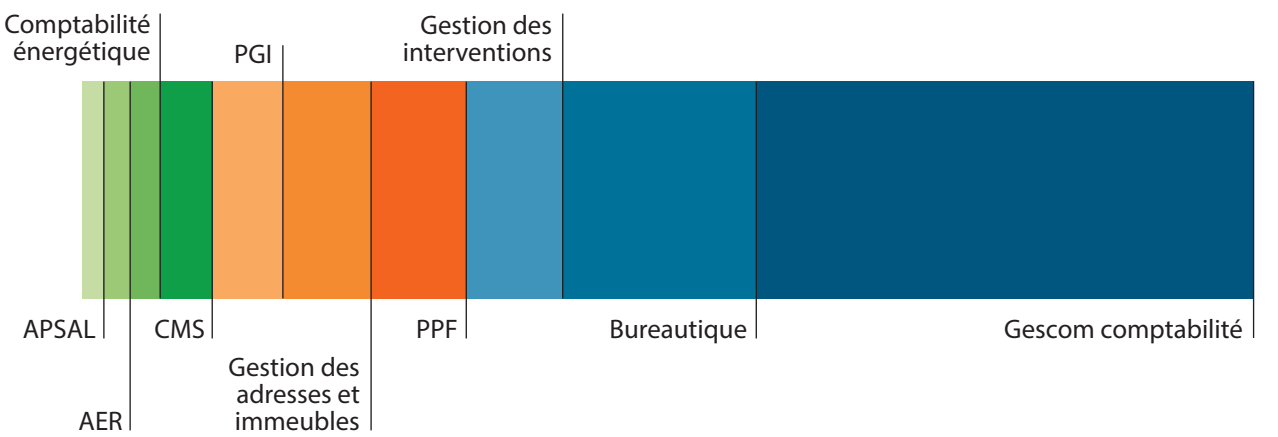
Très satisfait Insatisfait
Satisfait Indifférent



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

photostudio C (Claudine Bosseler)
Lalala Photo (Krystyna Dul & Keven Ericsson)
SIGI, Service Communication



SIGI.LU