

BILAN DES ACTIVITÉS



Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

2017

BILAN DES ACTIVITÉS

2017

Syndicat
Intercommunal
de Gestion
Informatique

Table des matières

Préface	4
---------	---

1 Rétrospective 2017

Forms 12c. Un projet d'envergure pour assurer la continuité	8
Gescom+. Le futur de la gestion communale	10
Ressources humaines. Une solution innovante adaptée aux besoins des entités communales	11
Bâtiment SIGI – suite	11
PSDC – Conserver les documents électroniques à la source	12
GDPR – RGPD	14
Internet of Things – Comment le SIGI accompagne les communes	16
EnerCoach	17
Partenaire informatique des fusions de l'année	18
Fidéliser nos collaborateurs et attirer les talents	20
Participation du SIGI au Game of Code 2017	21

2 Les équipes du SIGI

Équipe de Direction	24
Service Administration	26
Service Project Management Office	27
Service Finance	28
Service Développement	30
SIGI Nord	31
Service Test	32
Service Maintenance	34
Service Support	36
Service Exploitation	38
Service Ressources humaines	40
Service Communication	42
Service Organisation communale	44
Service Ministères et Patrimoine	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



Après une année charnière 2016, l'année 2017 s'est résolument inscrite dans la logique du changement entamé fin 2015.

Le premier semestre 2017 a été marqué par la pérennisation de GESCOM qui s'avérait nécessaire suite à des problèmes d'obsolescence technologique liés à l'évolution des principaux navigateurs web. Cette opération à cœur ouvert sur Gescom était la priorité afin de pouvoir se consacrer sereinement au programme de transformation Gescom+, lancé dès début 2016, pour garantir à nos utilisateurs une expérience utilisateur optimale en y intégrant l'évolution des technologies. La stratégie choisie est l'adoption d'outils et d'une architecture ouverte garantissant l'indépendance des communes dans le choix de solutions informatiques.

Cela n'a pas empêché les équipes du SIGI d'être très actives dans le développement de nouvelles fonctionnalités pour les communes notamment dans le domaine des ressources humaines (application GRH : gestion du personnel, suivi Santé et Carrières), du Pacte Climat (EnerCoach) et de l'IoT (Internet of Things) en interfaçant des compteurs d'eau intelligents dans la commune membre de Boulaide. Dans son rôle de partenaire informatique, le SIGI s'est également acquitté avec succès de sa mission dans le cadre des fusions des nouvelles communes d'Helperknapp, d'Habscht et de Rosport-Mompach en réalisant la consolidation de leurs applications informatiques permettant à leurs responsables de se consacrer aux aspects stratégiques de ces fusions sans avoir à se soucier de contingences de technique financière ou de gestion technique de fusion de registres.

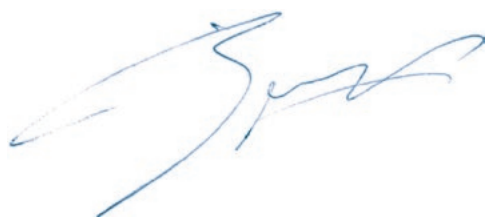
Suite à des efforts de longue haleine et à un audit effectué fin 2017, le SIGI a été la première administration à être certifiée PSDC-C (prestataire de conservation) par l'ILNAS pour le stockage des factures clients. Cela s'accompagne de la certification à la norme internationale de sécurité des systèmes d'information ISO 27001 prérequis pour PSDC-C. Le comité a décidé en octobre 2014 de se munir d'un service de conservation standardisé des documents aux communes qui le souhaitent. L'organisation et la rigueur requises dans ce projet ont permis, dès 2017, de se lancer sereinement et professionnellement dans un autre projet de compliance d'envergure : la mise en place pour le 25 mai 2018 du Règlement Général Européen sur la protection des données personnelles (RGPD ou GDPR en anglais).

Toutes ces réalisations ont été permises par la qualité du travail et de la collaboration de l'ensemble des équipes et de leur interaction avec les communes. L'accent a été mis sur une plus grande responsabilisation et autonomie des collaborateurs dans un cadre toujours plus collaboratif valorisant les compétences. Un groupe de travail composé de 14 cadres représentatif du SIGI a ainsi été formé pour réfléchir et élaborer la stratégie pour les cinq prochaines années. Ces travaux ont donné lieu à la proposition de sept objectifs présentés dans l'article « Équipe de direction » à la page 24. Un soin particulier a été également apporté à la qualité du recrutement, dans un marché très tendu où les talents sont très courtisés, et au développement professionnel de chaque collaborateur. Cette attention sur la qualité des équipes a été illustrée par la participation d'une équipe de quatre personnes aux 24 heures de l'Hackathon « Game of Code » en mars 2017 et d'une troisième place (sur 24) bien méritée.

Les recherches, suite à l'arbitrage défavorable du ministère sur l'acquisition d'un bâtiment par le SIGI compte tenu de ses statuts, devraient permettre de finaliser ce dossier avec le nouveau comité en 2018 avec une solution de location (malheureusement plus coûteuse qu'un achat mais conforme aux statuts) permettant finalement le déménagement et le rassemblement des équipes dans un seul bâtiment en 2019.

L'ensemble de ces thèmes est développé dans ce bilan d'activités présentés comme l'année dernière en trois grandes sections : rétrospective 2017, les équipes du SIGI, le SIGI en chiffres.

Je vous en souhaite une bonne lecture.



Yves Wengler, Président



The background of the slide is a vibrant green. On the left side, there is a blurred image of a stack of papers or documents. A large, white, stylized number '1' is positioned in the upper left quadrant, partially overlapping the blurred papers. The number is composed of two main strokes: a vertical line and a diagonal line that forms the top and right side of the '1'.

Rétrospective 2017

Forms 12c

Un projet d'envergure pour assurer la continuité

En 2017, le SIGI a dû réaliser une opération à cœur ouvert sur Gescom afin d'assurer sa pérennité et la continuité d'un bon service pour nos communes membres. Cette opération a été baptisée «Forms 12c».

La continuité du fonctionnement de Gescom était mise en cause !

Depuis 2015 les navigateurs web (Chrome, Firefox, Internet Explorer) ont progressivement abandonné la technologie (NPAPI, applets Java) nécessaire au lancement de l'application Gescom depuis un navigateur. Avec en plus l'annonce d'Oracle de publier une nouvelle version de Java – langage de programmation à la base de Gescom – pour juillet 2017, qui ne supportait elle non plus cette approche, il y avait une certaine urgence à réagir.

Compte tenu de la complexité technique et de l'impact sur les utilisateurs, les équipes du SIGI ont donc été amenées à étudier et développer 7 stratégies possibles de résolution avant de pouvoir choisir la meilleure.

Parler de Gescom, c'est parler de (presque) chaque application

Le périmètre du projet était vaste, car si on parle de Gescom, on ne doit pas seulement tenir compte de «Forms», outil derrière l'affichage des écrans «jaunes» de Gescom, mais de tous les systèmes connexes : du système de reporting BIP à travers «Discoverer» – système de gestion de centaines de listes – jusqu'à la facturation. Cette intervention nécessitait la mise à jour coordonnée de quasiment toutes les applications du SIGI.

La base de données Oracle, dans laquelle les données de 101 communes sont stockées, devait aussi être mise à jour pour rester compatible avec les nouvelles versions des outils cités.

Il a fallu aussi tenir compte que les systèmes du SIGI doivent s'interconnecter entre eux mais aussi avec des systèmes externes comme le RNPP. Ces milliers d'interfaces sont gérées par un système appelé «Biztalk», qui a dû, bien sûr, être mis à jour.

En conclusion, tout l'écosystème applicatif SIGI était impacté ! Afin de faire face à une telle migration, et de la mener de la manière la plus sûre possible, le SIGI a décidé d'installer les versions mises à jour sur de nouveaux serveurs ajoutant ainsi de la complexité à la phase de conception.

La mise en œuvre du projet

Durant tout le premier semestre 2017, l'équipe projet a travaillé à la mise en place de cette nouvelle version de Gescom. Les équipes d'exploitation, du data center, de maintenance, de développement et de tests ont été fortement sollicitées et ont prestées des centaines d'heures.

Pendant le projet il s'est avéré opportun, vu que l'ancien portail Gescom (contenant les documentations, relase notes) ne pouvait plus être utilisé, de mettre en production un nouveau portail SIGI ayant l'avantage de regrouper en un seul endroit l'entièreté des applications disponibles. La mise en place nécessitait l'activation d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe appelé SIGIlive. Cela a conduit, suite à sa mise en place, à une très forte sollicitation de l'équipe support qui avait été renforcée pour l'occasion.

Même les meilleurs plans se frottent à la réalité !

La mission était atteinte, le plus grand risque écarté !
La pérennité de Gescom était assurée !

Cependant, même si le projet avait été planifié avec beaucoup de soin et de détails, compte tenu de la complexité énorme liée aux milliers de changements apportés à des systèmes clés du fonctionnement des communes, certains dysfonctionnements sont apparus après la mise en place opérationnelle de la nouvelle plateforme. Nos équipes se sont alors mobilisées, de manière diligente, dans le cadre d'un programme de stabilité et de performance. Elles ont alors travaillé d'arrache-pied afin de soutenir les utilisateurs, d'apporter des corrections et d'amener des améliorations nécessaires.

Le système Gescom a dû être relancé quatre fois entre juin et septembre. Un souci majeur a été décelé avec notre partenaire Oracle. Des versions de programmes système fournis par Oracle n'étaient pas compatibles entre elles ! Oracle a dû nous fournir des patches du noyau du système d'opérations pour résoudre ces problèmes. Un système de suivi journalier, englobant nos partenaires, a été mis en place pour aller au fond des problèmes signalés.

Cette stratégie s'est avérée payante car depuis Gescom est à nouveau stable et performant.

Gescom+

Le futur de la gestion communale

Comme présenté dans notre Bilan de l'année dernière, le programme Gescom+ a été initié dès le début de l'année 2016. Il s'agissait de s'assurer de la transformation de Gescom pour les années à venir afin d'adresser les enjeux d'évolution des besoins des communes, du développement inéluctable des technologies et de garantir une expérience utilisateur optimale.

A la fin de 2016, plusieurs livrables (stratégie et enjeux, modèles logiques, cartographie fonctionnelle, roadmap) étaient déjà disponibles permettant de mieux cerner le périmètre du programme.

L'article sur la migration Forms 12c, effective le 18 juin 2016, de ce bilan relate comment le SIGI a réussi à neutraliser les risques d'obsolescence liés notamment à l'arrêt programmé de la prise en compte des plug-ins Java dans la plupart des grands navigateurs web du marché. Cela a permis aux équipes de travailler sereinement sur la transformation de Gescom pour les années à venir.

Début 2017 a été l'occasion de mieux préciser la roadmap du programme et de lancer certaines initiatives de cette dernière. Mais le succès le plus marquant a été la mise en place d'une gestion du changement profonde au sein des équipes SIGI pour pouvoir réaliser cette transformation. Plusieurs challenges se trouvaient sur la route du succès : des enjeux technologiques tels que la mise en place d'une véritable solution open source, garante de pérennité et d'indépendance vis-à-vis des éditeurs mais aussi la nécessité de collaboration en mode agile afin d'avoir la proactivité et réactivité nécessaires à la mise en place d'une telle technologie en garantissant une expérience utilisateur optimale.

Un groupe pluridisciplinaire dénommé « Socles » a été donc mis en place dès juillet 2017. Ce groupe était constitué de représentants métiers, d'analystes, d'experts et d'architectes du SIGI passionnés par les enjeux de Gescom+. Ces derniers se sont alors appropriés la roadmap élaborée avec des partenaires du marché, ont confirmé et élaboré l'architecture micro-services open source cible, testé cette cible dans un nouvel environnement, testé ce concept dans le cadre d'un minimum viable product (MVP) Facturation pour la mise en place du futur moteur de facturation contextualisé à la gestion des déchets, développé le modèle « d'activités » permettant une organisation et collaboration optimale par et entre les utilisateurs des applications et généré de nouvelles initiatives d'innovation telles que la technologie Blockchain et ses domaines d'application aux missions communales.

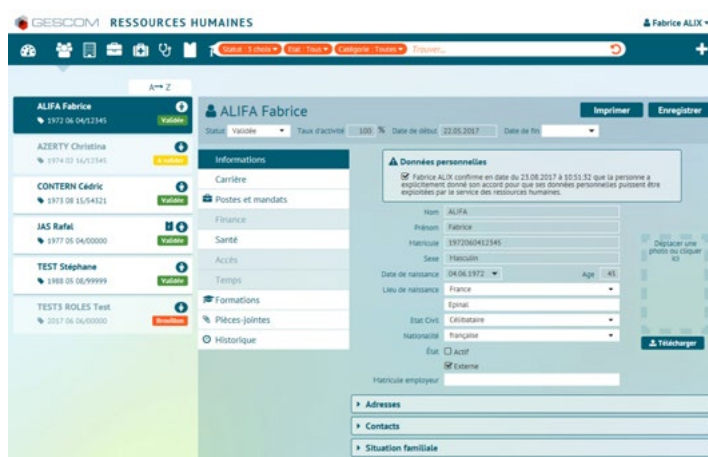
Ces réflexions et développements servent maintenant de « briques » à divers projets qui seront livrés dès le premier semestre 2018. Le groupe « Socles » est toujours très actif et pleinement engagé sur la transformation de Gescom.

Gestion des Ressources Humaines

La gestion des ressources humaines (anciennement gestion du personnel) s'est imposée au fil des dernières années comme un pilier fondamental du développement de toute organisation et s'inscrit stratégiquement à présent dans les enjeux à moyen et long terme de celle-ci.

Ses fonctions et actions sont principalement orientées autour de trois axes distincts que sont l'Administration (respect des législations, etc.), la Communication (interne et externe) et la Gestion (recrutement, carrière, formation, rémunération, etc.), et force est de constater une certaine interopérabilité entre les multiples tâches qui en découlent.

Pour en assurer le suivi et la centralisation, le SIGI a développé et mis en place le premier socle d'une plateforme de gestion des ressources humaines (GRH) qui dans un premier temps, permettra d'intégrer le personnel et l'organisation de l'entité et de les relier entre eux, mais également d'assurer le suivi Santé et Carrières. Conçue auprès de quatre entités pilotes et déployée ensuite auprès d'une vingtaine d'entités, cette plateforme va s'agrandir dans les années à venir pour couvrir l'ensemble des fonctionnalités propres à la gestion des ressources humaines, et intégrera aussi bien la nouvelle réforme administrative de 2017 que le règlement général sur la protection des données.



Le capital humain est la richesse la plus importante d'une organisation

Bâtiment SIGI – suite

La recherche d'un nouveau siège a continué depuis mars 2017 afin de trouver un bâtiment correspondant en même temps aux besoins du personnel du SIGI, aux différents services offerts aux communes membres et aux prescriptions légales du fonctionnement d'un syndicat intercommunal. Il est envisagé d'avoir une décision en 2018 sur base des dossiers en cours d'élaboration, afin de déménager et rassembler les équipes du SIGI dans un seul bâtiment courant 2019.



PSDC-C

Conserver les documents électroniques à la source

L'objectif du SIGI est d'offrir un service de conservation standardisé et conforme aux prescriptions légales du statut PSDC (prestataire de services de dématérialisation ou de conservation) aux communes qui le souhaitent. Cet objectif a été voté par le comité du syndicat en 2014.

Le premier champ d'application est le stockage des factures clients dans une archive certifiée avec la norme internationale de sécurité des systèmes d'information ISO27001 ainsi qu'avec la règle technique nationale PSDC-C gérée par l'ILNAS.

Ce service doit satisfaire un haut standard de critères de sécurité, il doit être protégé contre tout risque et assurer la pérennité des documents stockés ainsi que du service de conservation. Ainsi nous devons toujours répondre aux six questions suivantes :

Confidentialité	Qui a accès aux archives ?
Intégrité	L'archive est-elle protégée contre les modifications ?
Disponibilité	Le client peut-il récupérer son archive ?
Authenticité	L'archive a-t-elle été créée par une personne authentifiée ?
Fiabilité	Les processus d'archivage produisent toujours les mêmes résultats ?
Exploitabilité	L'archive et ces métadonnées sont-elles dans un format lisible ?

En 2017, les équipes du SIGI ont préparé ces deux certifications qui peuvent être obtenues suite à un audit externe suivant des procédures très strictes. L'audit externe conduit par les auditeurs externes, précédé par un audit interne et d'une revue en comité de direction, a été programmé et conduit du 9 au 12 octobre 2017. Les équipes du SIGI ont pu montrer qu'elles étaient à la hauteur des exigences. Cela a particulièrement mobilisé les responsables de la sécurité, de l'infrastructure et du développement.

Pour arriver au stade de l'audit, maints changements ont dû être mis en place, incluant des nouvelles procédures qui ont été introduites au SIGI (comme l'entrée-sortie des collaborateurs, une « clean desk policy », le port obligatoire de badges pour les externes, les internes et les visiteurs). À part des procédures immédiatement visibles lors d'une visite au SIGI, nos équipes ont aussi dû rendre conforme la salle qui héberge les serveurs ainsi que mettre en place une mesure de performances et un suivi précis des actions.

Une collaboration exemplaire entre les différents services a permis de faire avancer les processus du SIGI et a conduit l'auditeur CERTI-TRUST à nous certifier ISO27001 et à nous recommander pour le statut de PSDC-C.

En respectant la norme internationale ISO27001 le SIGI dispose maintenant d'un système de gestion de la sécurité de haut niveau, de niveau international, qui nous permet de nous lancer sereinement dans d'autres projets dans la « Compliance », comme par exemple la protection des données personnelles (GDPR).



*Cérémonie de remise
de la certification,
vendredi 16 mars 2018*



GDPR – RGPD

Pendant l'année 2017 beaucoup a été dit sur « GDPR » ou bien « RGPD ». Mais de quoi s'agit-il et pourquoi cela concerne t'il les communes ?

En mai 2018 le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD en français ou GDPR en anglais) entrera en vigueur dans toute l'Union Européenne. L'objectif principal de cette réforme est de préparer l'Europe aux nouvelles réalités numériques.

Nous passons en effet d'une logique de contrôle a priori basée sur des formalités administratives à une logique de responsabilisation des acteurs privés et publics. Ce changement devra se traduire par une mise en conformité de la part des administrations publiques et notamment des communes. Elles devront ainsi mettre en place ou actualiser des mesures techniques et organisationnelles leur permettant de s'assurer et de démontrer à tout instant qu'elles offrent un niveau optimal de protection des données traitées.

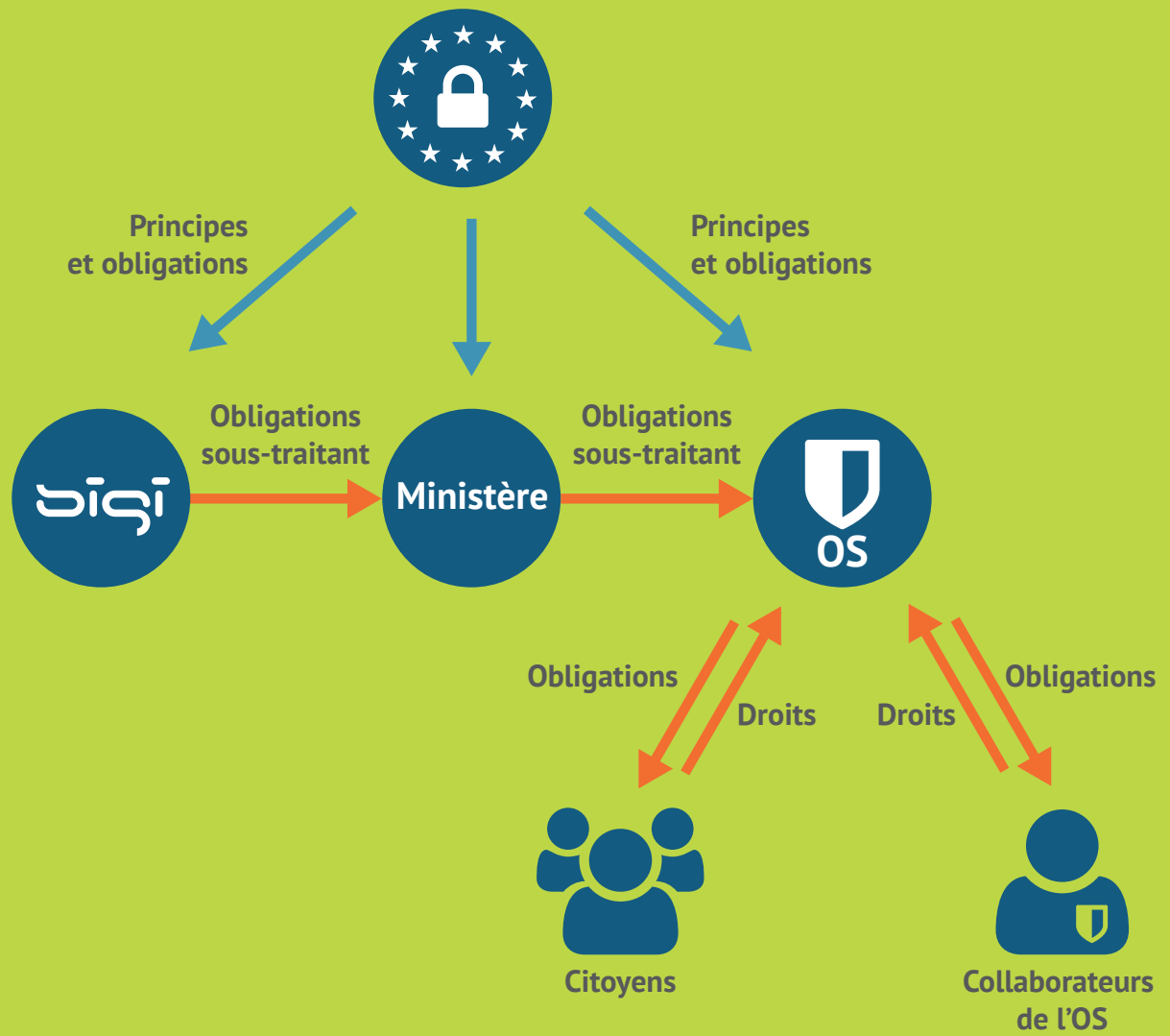
Le SIGI, en tant que partenaire informatique, supporte les communes dans leur démarche de mise en conformité, en aidant celles-ci à satisfaire certaines obligations dans le cadre de ce règlement.

En effet depuis 2017 le SIGI travaille sur une application permettant aux communes membres de répondre aux personnes qui veulent exercer leurs droits, car le RGPD prévoit des droits de consultation et de correction plus larges que la loi sur la protection des données personnelles actuelle.

De plus, les communes membres disposeront d'une aide pour la réalisation du registre de traitement qui contient toutes les traitements effectués dans les applications SIGI et qui comprend également la finalité et la licéité de ces traitements.

Une commission consultative a été mise en place à l'initiative du SIGI afin de perfectionner cette application au service des communes.

Et n'oublions pas que le respect de ces règles constitue un vecteur de confiance et de valorisation de l'image de la commune auprès de toutes les personnes concernées par ses traitements.



Internet of Things

Comment le SIGI accompagne les communes

Selon l'Union Internationale des Télécommunications, l'Internet of Things (IoT) est une « infrastructure mondiale pour la société de l'information, qui permet de disposer de services évolués en interconnectant des objets (physiques ou virtuels) grâce aux technologies de l'information et de la communication interopérables existantes ou en évolution ».

Pratiquement pour le SIGI, il s'agit de comprendre comment une telle infrastructure peut aider les communes dans leurs missions quotidiennes. Les premiers besoins des communes qui ont été définis se sont concentrés essentiellement autour la gestion de l'eau.

Historiquement, le SIGI offre à ses communes une solution centralisée permettant d'intégrer des relevés de compteurs, via l'intégration d'un fichier de relevés, afin de permettre aux fonctionnaires de lancer le processus de facturation de l'eau au citoyen. Une évolution de cette solution en interfaçant des compteurs d'eau intelligents a été réalisée courant de l'année 2017 suite à un renouvellement d'anciens compteurs dans une des communes membres.

Ainsi, la récolte de l'information de relevés de compteur s'est vue totalement automatisée par une lecture journalière des relevés de compteurs, sans aucun déplacement. Ceci a permis également à la commune d'envisager une facturation au plus proche de la consommation, en oubliant le concept d'avances.

Finalement, ces indices ont pu être présentés sous forme simple au citoyen, via le site de la commune, afin de permettre à ce dernier de disposer des éléments lui permettant de suivre régulièrement ses consommations et constater, par exemple, toute fuite éventuelle. Ce service s'ajoute à l'ensemble des fonctionnalités déjà offertes aux citoyens sous forme électronique (certificats, factures, paiements, informations, etc.). Le service technique dispose également d'un tableau de bord lui permettant de gérer tout type d'anomalies et limiter ainsi les déplacements inutiles.

La solution mise en place permet ainsi aux communes membres de simplifier la gestion du processus de mise à disposition de l'eau au citoyen. Cette solution est compatible avec différents systèmes IoT ; l'interface avec ce système devant être adaptée selon le choix de la solution retenue par la commune.

Quel est le rôle du SIGI ?

Le SIGI n'a pas la prétention de fabriquer ou de vendre de l'infrastructure physique, mais interviendra dans le contexte d'un accompagnement global, sur demande de la commune afin de l'aider à s'interfacer avec son système IoT. L'eau en est un exemple, des projets autour du patrimoine communal en sont à leurs prémices et d'autres projets pourraient se concrétiser sur demande d'une ou de plusieurs communes.

Le SIGI a conscience que l'Internet of Things aidera demain les communes pour l'ensemble de leurs missions ; ce n'est simplement que l'évolution de l'informatique.

EnerCoach

La version originale d'EnerCoach était basée sur Microsoft Excel et constituait une solution isolée au sein des logiciels informatiques d'une commune. Il manquait l'interconnexion avec des données existantes dans les registres communaux ainsi que la sauvegarde centralisée des données. Le SIGI a lancé en 2016 une nouvelle version d'EnerCoach qui est maintenant directement liée au registre des immeubles et aux autres solutions du syndicat.

Sur base de ces travaux de 2016, l'année 2017 a été marquée par la consolidation des données pour EnerCoach. Un important travail a été effectué sur la mise à jour des immeubles communaux dans le registre des immeubles afin de mieux pouvoir suivre leur bilan énergétique, comme prévu par le Pacte Climat. La reprise des informations stockées dans les différents EnerCoach communaux, s'appuyant encore sur la version antérieure d'EnerCoach, a été effectuée tout au long de l'année pour atteindre un total de 85 communes reprises fin 2017.



Partenaire informatique des fusions de l'année 2018

Un projet qui se prépare à l'avance

Le 1er janvier 2018, 3 fusions de communes sont devenues effectives. Sur demande de ces communes, le SIGI a assuré l'aspect informatique de ces fusions.

Les communes de Boevange/Attert et de Tuntange sont devenues « Helperknapp », Hobscheid et Septfontaines « Habscht », et finalement Rosport et Mompach s'appellent désormais « Rosport-Mompach ».

Afin de préparer au mieux ces fusions, les 6 communes avaient fait appel au SIGI pour les accompagner au niveau informatique.

Un défi exceptionnel pour une administration communale

Une fusion est toujours plus qu'un simple changement de nom ou de raison légale. Elle représente un défi majeur dans l'évolution d'une entité, de ses décideurs, de ses employés et de ses clients. Au vu de l'informatisation de beaucoup de processus et de procédures, l'informatique est un élément clé de la réussite d'une fusion.

Toutes les communes membres du SIGI travaillent sur les mêmes applications, les structures des bases de données sont identiques et les environnements sont normalisés. Grâce aux efforts de standardisation entrepris par le SIGI au courant de ces dernières années, deux communes membres qui fusionnent peuvent profiter non seulement de l'expérience du personnel du SIGI, mais aussi d'une plus grande facilité qui ne serait pas possible dans le cas d'une fusion de deux systèmes hétérogènes.

En effet, ceux qui ont déjà vécu une fusion entre deux entreprises savent aujourd'hui apprécier la valeur ajoutée d'un processus de fusion technique dans un environnement très standardisé, et ce pour un coût tout compte fait marginal.

Ainsi, les personnes responsables des fusions dans les communes (secrétaire, receveur, responsable Population ou encore secrétaire adjoint) peuvent se concentrer sur les autres tâches dans le cadre de la fusion, le volet informatique/technique étant garanti par les équipes du SIGI. Ils n'ont pas besoin d'apprendre de nouveaux outils ou de réfléchir sur des questions qui relèvent du domaine informatique. Tout au long du processus de fusion, les communes peuvent continuer à travailler avec les mêmes outils et les mêmes méthodes.

Jusqu'à présent, 9 fusions de communes ont été accompagnées par le SIGI : 2006 (Tandel, Kiischpelt), 2012 (Clervaux, Parc Hosingen, Commune de la Vallée de l'Ernz, Schengen, Esch-sur-Sûre, Käerjeng) et 2015 (Wiltz).



Un aperçu sur le timing

Les travaux préparatoires ont commencé début 2017, quand, lors de réunions avec les communes, les priorités ont été définies. Un cas classique est par exemple la cadence des facturations/quittancements, où des alignements peuvent s'avérer nécessaires. Ces changements relèvent encore de la responsabilité des élus des communes qui fusionnent. Le SIGI est présent pour détecter de tels cas de figure et pour conseiller les communes sur la meilleure approche pour y remédier dans l'optique d'une fusion réussie. Début septembre ont commencé les travaux sur le terrain, c'est-à-dire le travail sur les données qui sont stockées par le SIGI pour les communes.

Les sujets pour ces opérations sur le terrain sont très variés. Il peut s'agir par exemple, de tirer des listes d'anomalies, comme de faire des simulations dans différents domaines, ou encore

de préparer les données. Un des grands défis pour les recettes est la clôture de fin d'année. En règle générale la clôture de l'exercice s'effectue au 30 avril de l'année suivante alors que lors d'une fusion, celle-ci doit être réalisée pour le 31 décembre de l'année en cours.

Le budget est un deuxième challenge majeur pour les communes. En effet, il a dû être préparé pour la nouvelle entité sans que celle-ci existe, et ce conjointement par les 2 communes concernées. Ici encore, le SIGI a mis à disposition les outils nécessaires et a aidé les communes à fusionner les données.

En décembre 2017, tous les registres ont dû être fusionnés de façon définitive. En janvier 2018, quand les communes avaient fusionné, le SIGI a aidé les administrations sur place.

Un projet pour l'ensemble du SIGI

Le projet des fusions implique l'ensemble des métiers du SIGI.

Pour le support Comptabilité, Colette Weiten, par exemple, était et est en contact avec les receveurs des communes concernées. Paul Schmit s'occupait des questions relatives à la Population et à l'État Civil. Tom Recken, qui a déjà accompagné 7 fusions, figurait en tant que coordinateur et personne de contact pour les communes. Il collaborait étroitement avec les responsables métiers : Roland Biewesch (Finances),

Marc Maîtrejean (Organisation Communale) et Sébastien Collot (Population).

Pour le SIGI, une fusion est bien plus qu'une évolution de la composition de ses communes membres. Il s'agit d'un projet, mené avec les communes fusionnées, pour permettre les prochaines étapes de leur développement. C'est ainsi que malgré l'expérience acquise avec les fusions déjà effectuées, une fusion est toujours un projet unique et d'envergure.

Fidéliser nos collaborateurs et attirer les talents



Le SIGI est en recherche constante de nouveaux collaborateurs afin de mener à bien tous ses projets et ainsi être toujours en accord avec les attentes de ses clients. Un effort a donc été entrepris sur la bonne **intégration** de nos nouveaux collaborateurs.

Avant même l'arrivée d'un nouveau collaborateur, le service Ressources humaines organise sa venue en coordination avec celui-ci et les responsables concernés.

Ainsi, dès leur 1^{er} journée de travail, chaque collaborateur est accompagné par un **référént** qui lui donne toutes les clés pour se sentir au mieux dans son nouvel environnement et dans ses nouvelles fonctions. Grâce à cet accompagnement personnalisé, un partage d'expériences est effectué, une relation de confiance basée sur l'échange est instaurée, favorisant ainsi la bonne intégration des collaborateurs.

En complément de cette démarche, un **guide de bienvenue** a été réalisé. Disponible sous format

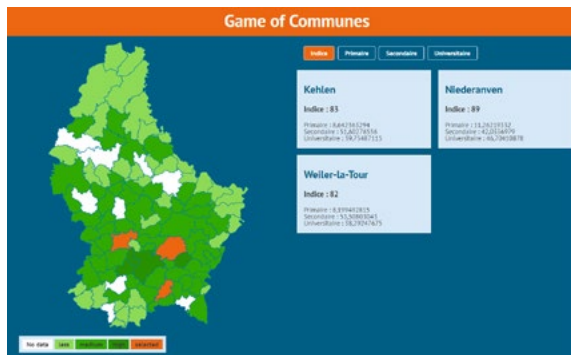
numérique, il s'agit d'un livret au format poche qui donne des informations sur la vie quotidienne du SIGI. On y retrouve les objectifs et missions du SIGI, une présentation de son fonctionnement, un volet sécurité, un point sur les horaires de travail, les bonnes pratiques et bien d'autres renseignements utiles.

Afin d'attirer de nouveaux talents, le SIGI a conforté sa volonté de participer à des **salons de recrutement** (Unicareers.lu, Epitech) ainsi qu'à des forums (Hackathon, REEL). Ces événements ont un double intérêt : se faire connaître auprès d'un vaste public en présentant notre structure, nos missions et nos projets ; mais aussi rencontrer un large panel de profils aussi bien débutants qu'expérimentés.

Enfin, le **site internet** du SIGI a également été repensé dans son intégralité et plus spécifiquement sur le volet recrutement. Les candidats peuvent à présent postuler à des postes ouverts, faire des demandes de stage ou déposer leurs candidatures spontanées.



Participation du SIGI au Game of Code 2017



A l'initiative d'un collaborateur, le SIGI a participé pour la première fois au Hackathon «Game of Code» dont la deuxième édition a eu lieu en mars 2017. L'équipe du SIGI était constituée de quatre personnes: Max Ginter, Philippe Lemaire, Maxime Philippot et Pascale Wester. Le Game of Code, organisé au Campus Geeseknäppchen à Luxembourg-Ville, est une compétition de programmation basée sur le développement web. Les équipes participantes ont exactement 24 heures pour développer une application autour d'un des sujets proposés au début de la compétition. Lors de l'édition 2017, les équipes pouvaient choisir entre deux sujets et l'équipe du SIGI s'est décidée pour «Open Data – Quality of Life». Le but était donc d'utiliser des données publiques, comme par exemple des données provenant du STATEC ou du portail open data du gouvernement et de créer une application autour de la qualité de vie au Luxembourg.

Le signal du départ des 24 heures a été donné le samedi à 13:00 et le premier défi était de trouver une idée originale pour l'application. L'équipe du

SIGI s'est inspirée de l'indicateur du bien-être de l'OECD qui compare les pays en fonction de leur qualité de vie pour créer une application qui fait la même comparaison, mais au niveau communal. En analogie avec «Game of Code», l'équipe du SIGI a nommé son application «Game of Communes». La deuxième étape était de répartir les tâches entre les membres de l'équipe. Une personne a collecté les données publiques et puis les a préparées pour les rendre utilisables. Le reste de l'équipe s'est partagé les tâches concernant le développement: le Front end et le Back end. Il s'est avéré que la plus grande difficulté était le temps limité surtout pour la partie développement. Ainsi, Max a passé la nuit au Campus Geeseknäppchen et Maxime est arrivé à terminer juste à temps l'interface interactive de l'application. La compétition s'est achevée avec la présentation, appelée Pitch, des applications par les équipes.

Après ces présentations, le jury a dû élire les meilleures applications. Pour une première participation à une telle compétition, le SIGI a réalisé une très bonne troisième place parmi 24 équipes. L'équipe du SIGI a été satisfaite de l'application réalisée, même si elle n'est parvenue à y intégrer qu'un seul indicateur, à savoir celui du niveau d'études le plus élevé atteint par les habitants des différentes communes. Cette compétition a été aussi intéressante compte tenu du fait que les quatre collaborateurs du SIGI ne travaillent pas tous ensemble au quotidien et qu'il s'agissait donc d'une bonne occasion pour apprendre à mieux se connaître.



The background of the slide features a blurred photograph of a modern building with a grid-like facade. A large, semi-transparent green circle is positioned in the upper left, partially overlapping the building image. The overall design is clean and professional, with a focus on the title text.

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 2017, cette équipe était composée de cinq membres : Carlo Gambucci (directeur), Conny Krier (secrétaire ff), Gilbert Beringer (Solutions), Philippe Mathieu (Relations avec les clients) et Jean-Louis Vitali (conseil à la direction et activités transverses).

La direction étendue – Laurent Jardot (responsable exploitation), Roland Biewesch (chef de service métier Finance et responsable finance interne du SIGI) et Sébastien Collot (chef de service métier Patrimoine et Ministères) – agit en tant qu'organe consultatif de la direction sur les réflexions stratégiques et d'organisation et sur certaines initiatives. Elle rencontre, à cet effet, toutes les deux semaines, l'équipe de direction.

L'évidence et la nécessité de pouvoir associer de plus en plus du personnel SIGI aux réflexions stratégiques s'est concrétisée en 2017 avec la création d'un groupe de travail (dénommé « Ella »). Ce dernier, composé de 14 cadres, s'est réuni à plusieurs reprises durant l'année 2017. L'aboutissement de ce travail a été le développement de propositions d'objectifs majeurs pour les 5 prochaines années, dans le cadre de la mission du SIGI auprès des communes et l'évolution constante de la technologie et des opportunités et challenges engendrés pour les communes.

La proposition du groupe « Ella » s'est articulée autour de six objectifs :

- Garantir la stabilité et la disponibilité des solutions ;
- Développer des applications conviviales et qui comprennent l'utilisateur ;
- Donner aux communes membres la maîtrise de leurs données ;
- Être au cœur des besoins des communes et clients ;
- Faciliter les liens entre les communes et leurs partenaires ;
- Développer le personnel et les méthodes de travail.

Les initiatives incluses dans la proposition de budget votée unanimement par le Comité le 14 novembre 2017 s'appuyaient sur la roadmap nécessaire à l'atteinte de ces objectifs.

La réalisation de ces objectifs nécessite une très grande collaboration au sein du personnel du SIGI ainsi qu'avec ses communes-membres et clients, la promotion d'une hiérarchie de compétences et devrait permettre à chacun de se développer et de s'épanouir professionnellement.

Dans cette perspective, une coordination transverse a été mise en place, sous la responsabilité de la direction, pour les ressources humaines, les projets et la communication. Cette initiative permet notamment d'apporter une attention particulière au développement du personnel du SIGI et au succès des projets, tout au long de leur cycle de vie. De plus pourrions-nous ainsi améliorer la communication nécessaire par rapport aux communes, clients, partenaires et employés du SIGI.

COMITÉ

BUREAU

DIRECTION



Carlo Gambucci
Directeur



Gilbert Beringer
Solutions



Conny Krier
Administration



Philippe Mathieu
Relations avec
les clients



Jean-Louis Vitali
Conseiller
à la direction
Coordination
transverse

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 toutes les missions administratives qu'on retrouve également au sein d'une commune et qui sont essentielles 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.

Les activités du service

Comme toutes les administrations publiques le SIGI a été touché par plusieurs événements en 2017.

Depuis le début des travaux législatifs concernant le règlement européen sur la protection des données (GDPR ou RGPD), le service administration se prépare activement afin d'anticiper la mise en vigueur de ce règlement.

La première étape consistait à s'informer sur les changements liés à ce règlement et de participer à des réunions d'information organisées par la CNPD. Le service administration s'est rendu compte que la RGPD (GDPR) aura une influence sur le service ressources humaines. La première étape consistait d'identifier les différents traitements de données personnelles réalisés. Le service administration a également assisté l'équipe GDPR, qui travaille sur des solutions pour les communes.

Le service administration, plus précisément l'équipe ressources humaines, a dû préparer la transposition des réformes relatives aux statuts, traitements et carrières de la fonction publique communale survenus en 2017.

Comme le service administration travaille étroitement avec les membres du Bureau et les délégués du Comité, les élections communales ont impacté le quotidien de l'administration. Le service a tout mis en œuvre afin de faciliter l'entrée en fonction de 48 nouveaux élus dans notre Comité.

Service

Project Management Office

2015 a été une année de mise en œuvre de démarche méthodologique.

2016, le SIGI s'est doté d'une solution permettant la modélisation des besoins des communes en collaboration plus étroite entre les différentes équipes (métiers, d'analyses et de réalisation) à travers l'uniformisation du vocabulaire et des méthodes. Dès le début de ces changements, il a été acté que les outils implémentés devaient rester au service de la performance des équipes, des objectifs et donc des clients.

2017 a vu l'avènement d'une maturité sur la mise en œuvre de nouvelles solutions métiers confiées à l'équipe PMO. Chaque nouveau projet a été réfléchi pour être réutilisable comme nouvelle brique dans l'édifice des solutions communales. L'équipe s'est également enrichie d'un architecte technique garantissant la faisabilité des idées et l'intégration optimale dans l'écosystème actuel et à venir.

Simplicité, rapidité, stabilité, performances et réponses aux besoins réels des Clients du SIGI ont été les mots d'ordre dans l'élaboration des nouvelles solutions.

Cette évolution a été particulièrement visible à travers la constitution d'équipes projets constituées de toutes les parties prenantes dans l'élaboration de la solution souhaitée et ceci, dès la genèse du projet jusqu'à sa mise en production.

Cette dynamique positive a ainsi permis d'élaborer des solutions basées sur des concepts complexes (EnerCoach, Offices Sociaux) qui se révèlent à l'usage simple au quotidien pour les utilisateurs.

Une collaboration naturelle, des échanges permanents – une expertise reconnue

Étant localisée au même endroit dans un environnement open space, l'équipe échange naturellement sur les différents dossiers et permet ainsi une capitalisation plus facile des briques métiers, des architectures et des solutions à implémenter.

La synergie ainsi créée développe une expertise reconnue par le métier et les clients qui est mise à contribution pour la réalisation du chantier Gescom+ (voir page 10).

En progression constante – pour une amélioration continue

Afin de permettre une gestion de bout en bout des projets, intégrant l'ensemble des acteurs internes et externes et la communication nécessaire, l'équipe PMO a été pilotée dès le deuxième semestre 2017 en mode transverse s'affranchissant de toute lourdeur organisationnelle inutile.

Les challenges à venir sont d'ores et déjà adressés à travers la mise en œuvre de nouvelles méthodes agiles de réalisation.

Un développement professionnel et personnel de chaque collaborateur

En 2016, le service Project Management Office était constitué de deux entités orientées projets :

- Le service Gestion de projets constitué de chefs de projets
- Le service Analyse métier constitué d'analystes métiers

Fin 2017, ces services fusionnent : les analystes métiers évoluent pour faire également de la coordination de projets assistés des chefs de projets seniors. Cette évolution des missions s'inscrit dans la volonté du SIGI de voir progresser chaque personne dans son développement professionnel et personnel.



Service Finance



Roland Biewesch
Responsable
du service

Des outils d'aide à la décision, d'analyse et de suivi 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 et de la commune même, le SIGI, en 2017, a poursuivi le développement et le déploiement des outils facilitant la gestion financière et d'aides à la décision, dont:

- Le Cockpit, l'outil de suivi managérial et d'aide à la décision
- Le Reporting communal, un tableau de bord opérationnel avec des indicateurs clés des communes et leur évolution au cours des dernières années ainsi que des prévisions suivant le PPF sur certains indicateurs
- Le Benchmark communal, la solution pour positionner sa commune par rapport à un panel de communes comparables
- Le Suivi analytique, la solution qui donne une vue sur les frais de fonctionnement (coûts directs et indirects) des infrastructures communales ou cycles scolaires par exemple.

Le retour des communes membres du SIGI sur ces solutions a été très positif. Tant les décideurs politiques que les responsables des services administratifs et financiers en ont apprécié la plus-value.

74

communes
utilisent
Cockpit

103
COMMUNES

bénéficient des
statistiques Pacte climat

30
OFFICES
SOCIAUX

30
SYNDICATS

20
COMMUNES
DÉPLOYÉES

321

visites du service
Finance en 2017

Suivi
analytique

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 2017 a été marquée par les solutions « Statistiques Pacte climat », « Facture électronique » 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.

54 communes bénéficient en 2017 de cette solution, 12 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. 34 communes proposent ce nouveau service à leurs citoyens ; 7 communes sont en cours de déploiement.

Scanning factures

Dans le cadre de la simplification des procédures administratives, les communes qui souhaitent scanner et référencer toutes leurs factures entrantes liées à des dépenses ordinaires ou extraordinaires, peuvent le faire via la solution de scanning des factures entrantes

La solution mise en place fonctionne selon le processus de la réception des factures fournisseurs « papier », la saisie des factures proforma dans Gescom, puis le collage d'étiquettes avec un code barre et numéro sur la facture papier, le scanning de ces factures entrantes et un 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. 38 communes utilisent cette solution.

Service Développement



Leut Bounpaseuth
Responsable
du service

Le service

Le service «Développement» est bien plus qu'un pool regroupant des développeurs d'applications.

Il s'agit d'une véritable équipe pluridisciplinaire composée d'architectes et de développeurs qui étudient, estiment et planifient la conception des applications qui seront ensuite réalisées par les développeurs. L'étroite collaboration avec des graphistes et ergonomes tout au long du projet garantit une expérience utilisateur optimale. Chaque développement s'accompagne de la mise en place d'une structure de tests afin d'assurer la qualité, 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 Angular, une bibliothèque libre et open source.

Le pôle Développement est par définition celui qui laisse le plus de place à l'innovation. Ainsi, nous avons mis en place une toute nouvelle architecture. Cette architecture est basée sur les micro-services, donc un ensemble de processus indépendants, souvent spécialisés dans une seule tâche, qui communiquent entre eux pour former une application plus complexe.

La communication entre ces micro-services se fait aujourd'hui souvent à l'aide d'un standard ouvert. Ce découpage en plusieurs services nous permet maintenant de réagir de manière plus efficace aux nouvelles demandes. Dans ce cas nous pouvons en effet intervenir au niveau des micro-services concernés au lieu de devoir revoir l'intégralité d'une application comme c'est le cas dans le contexte d'une architecture plus classique.

Par ailleurs, la réalisation systématique de tableaux de bords au niveau des applications ainsi que la collecte des données anonymes de manière centralisée nous permettent de plus en plus de corréler des informations en apparence sans lien et de nous tourner vers l'avenir en intégrant l'open data et le big data dans nos lignes de produits.

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.

La mise en place d'un outil de déploiement automatique nous permet de réduire les erreurs humaines et les temps d'intervention lors d'une mise en production.

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 de la région une panoplie de services de proximité.

Le SIGI Nord accompagne les communes individuellement ou à travers des formations en groupe et permet aux communes de retirer des commandes, telles que cartes chèques-service, formulaires de virements et factures, etc.

En 2017 les collaborateurs du SIGI Nord ont effectué 45 visites dans le cadre de leur mission.

Un défi particulier entre autres, a été les fusions concernant 6 communes (Rosport et Mompach, Tuntange et Boevange-sur-Attert, Hobscheid et Septfontaines) pour lesquelles les collaborateurs du SIGI-Nord ont été impliqués compte tenu de leur expérience dans le domaine (voir page 18).

403
PARTICIPANTS

35
COURS

34%

de toutes
les formations
ont eu lieu
au SIGI Nord

*Le SIGI Nord s'est établi
comme centre de formation
et il 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.*

12
COMMUNES ET
SYNDICATS

45

visites
effectuées

34% (35 cours) des formations du SIGI en 2017 se sont déroulées dans les locaux du SIGI Nord avec un total de 403 participants.

Cette antenne à Hoscheid 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 constante, l'équipe du SIGI Nord avait pour but pour 2017 d'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. Cette ambition a été confirmée par la réalité sur le terrain.

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 pour une mise en place plus adaptée de ses solutions.

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 dans les différentes phases du processus.

Au moment de l'analyse, son rôle est de définir le périmètre des futurs tests et d'adapter une stratégie afin de refléter les caractéristiques spécifiques au projet en cours. Il va couvrir, dans ses cas de tests, les différents cas de figure rencontrés par nos clients. En parallèle au développement, il va définir le plan des étapes à effectuer lors de la validation de la solution ainsi que créer les données nécessaires à cet objectif. Et finalement, dès réception du produit fini, il va débiter ses phases d'exécution des tests.

L'équipe

L'équipe du service Test est composée de cinq personnes spécialisées dans les métiers communaux. Ce sont les testeurs fonctionnels, 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.

En 2017, l'équipe du service Test a suivi une première formation poussée sur les standards internationaux de Tests. Grâce à celle-ci et au travail collectif du service, les membres de l'équipe ont mis en avant de nouveaux aspects dans la couverture de leurs tests. La facilité d'utilisation, la cohérence dans le design, les tests négatifs, la réactivité des applications, la représentation des cas possibles et des cas traités par les tests font partie de cet ensemble de points gérés plus en profondeur. Les objectifs de 2018 sont dans la continuité de ceux de l'année 2017.



94

demandes fonctionnelles
par mois

26

produits différents
testés en 2017

5

testeurs
fonctionnels

2

techniciens
de tests

Service Maintenance



Gilbert Beringer
Responsable
du service

avec le support de



Christian Courtois

La mission du service Maintenance est de garantir la fiabilité des applications et services informatiques du SIGI. Ceci se fait en étroite collaboration avec le Service Support qui transmet les remarques et problèmes des utilisateurs finaux ainsi qu'avec les experts des métiers qui suivent l'évolution législative.

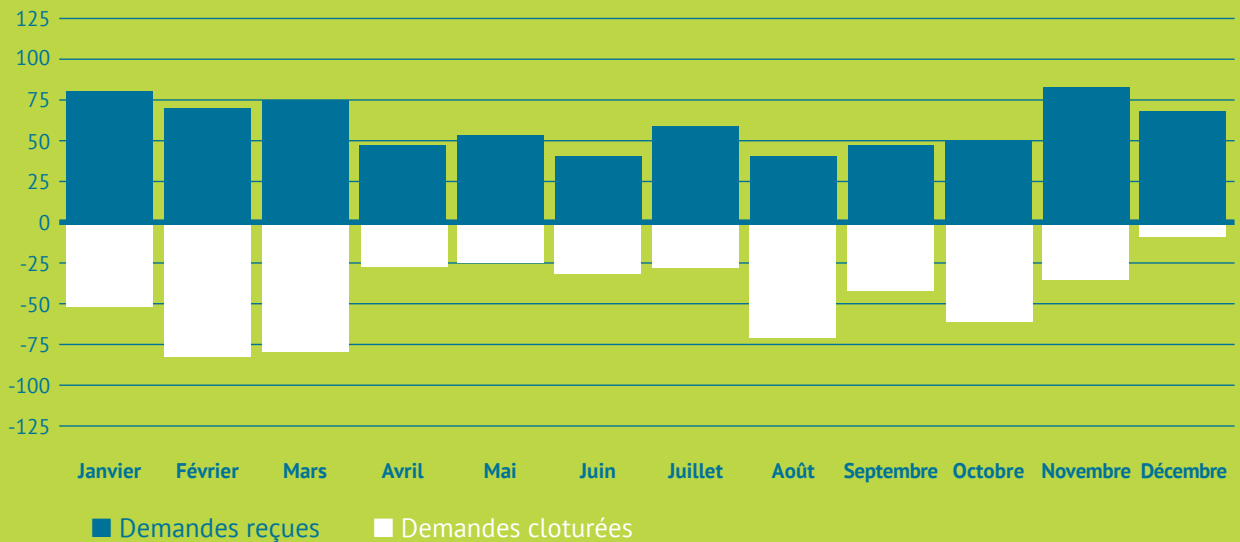
Chaque demande de changement est traitée selon un processus bien défini afin de pouvoir mesurer et puis améliorer nos prestations en permanence. Le service Maintenance est composé d'analystes qui gèrent alors ces processus avec les parties prenantes de chaque demande de changement.

Pendant l'année 2017 le service a été sollicité dans le cadre de plusieurs *grands* dossiers comme la migration de Gescom vers la solution « Forms 12c » ainsi que la mise en conformité des applications du SIGI avec le règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – GDPR en anglais).

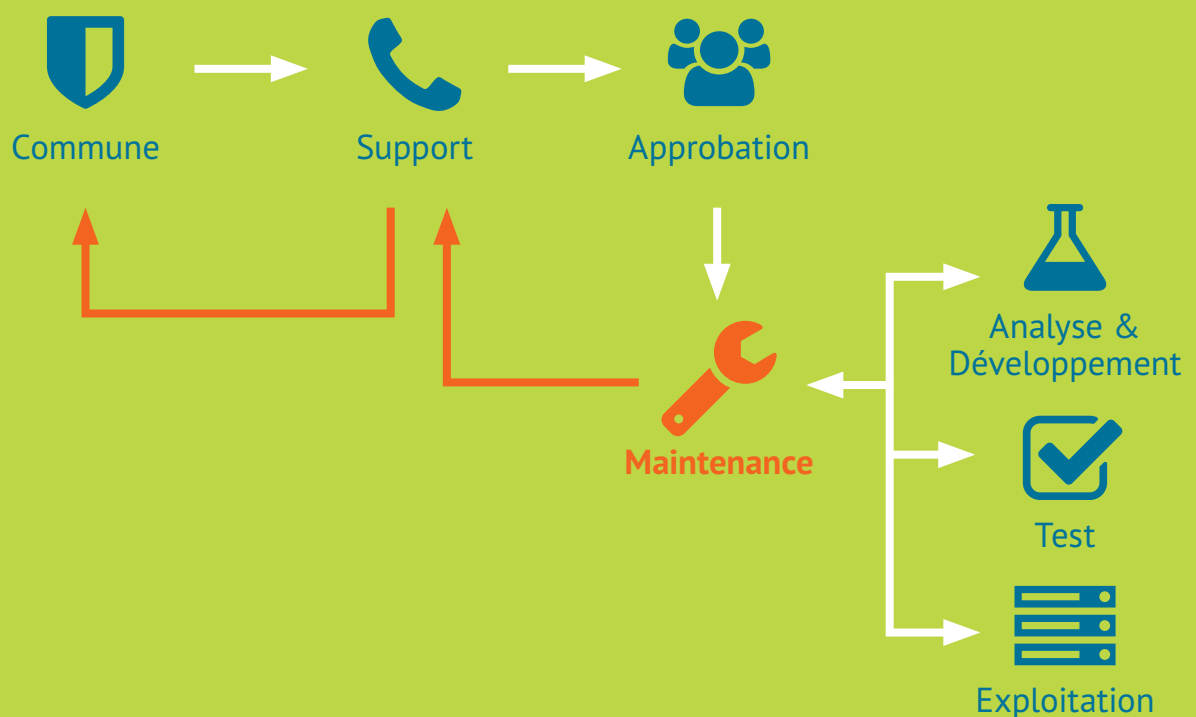
À part la maintenance proactive et corrective, l'équipe est aussi intervenue dans le cadre des projets comme le décompte des subsides dans la gestion des achats, l'amélioration de l'assistance apportée aux clients, la fusion de six communes membres ainsi que le suivi analytique.



Demandes de changements



Le parcours d'une demande



Service Support



Gilbert Beringer
Responsable
du service

avec le support de



Michel Held

La qualité des services fournis est une priorité pour le SIGI. Dans cette logique il est primordial d'offrir aux clients le meilleur support possible et en conséquence le SIGI s'est doté d'un centre de service pour répondre à ces attentes.

Notre centre de service a comme mission primaire, d'accompagner les utilisateurs comme « guichet unique », dans toutes les circonstances liées aux services et produits du SIGI. Ceci englobe la gestion des incidents, des problèmes ainsi que la gestion des changements. Pour répondre au mieux à ce besoin, le support est organisé autour des centres de compétence.

Chaque centre de compétence, formé par des personnes avec les compétences du métier concerné, sont téléphoniquement joignables via un numéro dédié, afin d'assurer une prise en charge le plus rapidement possible par une personne qualifiée. Si le problème à l'origine de l'appel ne peut pas être résolu au niveau du centre de compétence, celui-ci peut être transféré vers le spécialiste du domaine.

Actuellement, le centre de service répond au besoin de 101 communes, d'une cinquantaine de syndicats, des offices sociaux, de quelques ministères ainsi que des citoyens dans le cadre de MaCommune.

La quarantaine de produits supportée totalise mensuellement 930 appels qui concernent quelques 450 incidents et 60 demandes de changements.

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 de service fourni de manière régulière. 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 2017, nous avons reçus 11 158 appels téléphoniques. Ceci correspond à une augmentation de l'ordre de 10% par rapport à 2016. La répartition mensuelle est représentée dans le graphique ci-contre.

Appels non aboutis

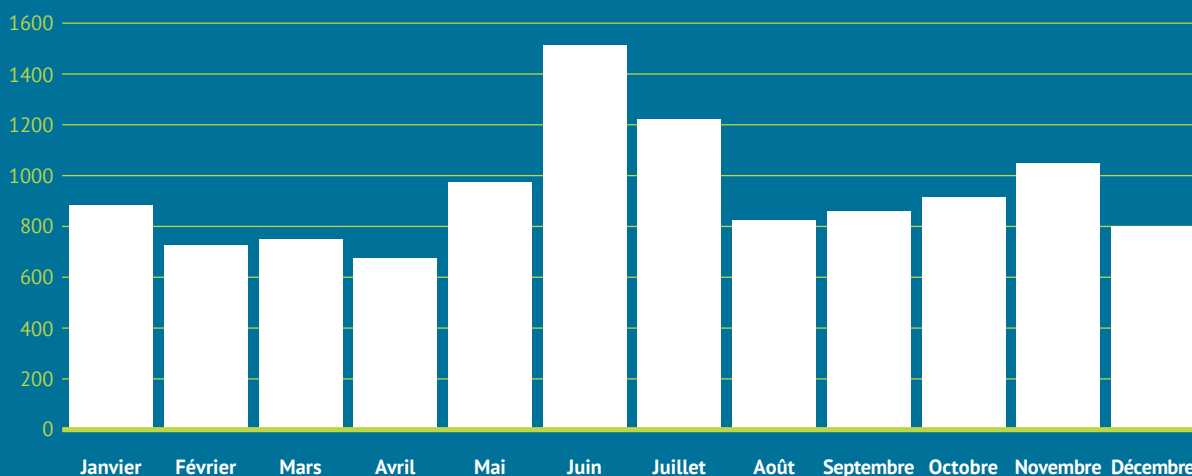
Être disponible pour l'utilisateur est l'un des critères primordiaux. C'est pourquoi nous suivons l'accessibilité du centre de service de très près. L'objectif des « appels non aboutis » a été fixé à un maximum de 5%. La moyenne annuelle 2017 des « appels non aboutis » est de l'ordre de 4%. Le grand nombre des appels non aboutis en juin 2017 s'explique par une concentration d'appels sur une petite plage horaire.

Demandes de changement

L'évolution de nos produits est fortement influencée par nos clients par le biais des demandes de changements. Le graphique suivant représente le nombre de demandes reçues et clôturées par mois.



Appels par mois



40+

produits
supportés

440

incidents

930

appels
par mois

60

demandes de
changement

11.158

appels
téléphoniques

+10%
p.r. à 2016

Service

Exploitation



Laurent Jardot
Responsable
du service

avec le support de



Eric-Alexandre Miller

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 avec 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 et de la performance des serveurs 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 régulières. 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, pour les 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 2017, l'équipe Datacenter a finalisé et mis en production le projet Forms 12c (l'évolution de la plateforme technique qui héberge l'application Gescom – voir article page 8).

Elle a déployé le nouveau portail d'accès aux applications pour tous nos utilisateurs ainsi que la nouvelle application pour les offices sociaux.

Cette équipe a également mis en place une plateforme d'interconnexion avec un système d'information géographique et mis à disposition une plateforme Microsoft Sharepoint Server 2013 dans le cadre du projet DOCS.

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

Enfin, elle a activement participé à la rédaction de l'appel d'offre concernant l'infrastructure de développement et de test des applications .NET ainsi que de celui concernant le renouvellement de l'infrastructure du centre de calcul.



99,8%

Disponibilité
du réseau SIGInet

99,98%

Disponibilité
du Datacenter

Gescom

36

Releases
Gescom

119

Releases
applis .Net

Chèque-service Accueil

11

Releases CSA

1.157.584

Décomptes
et factures CSA

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).

2017 a été l'année de clôture du projet de migration vers le nouveau système de messagerie Cloudbizz. Cette migration s'est terminée avec notamment la migration des clients suivants : Bissen, Steinfort, Ettelbruck, Centre d'Intervention de Dudelange et Dudelange.

Les autres projets internes concernaient la migration de l'outil DSK, la mise à jour de la plateforme de virtualisation Hyper-V vers une nouvelle version, la mise à jour du serveur de fichiers et de son système de sauvegarde et la mise à jour du service Nuance Autostore qui est utilisé dans le cadre du transfert de documents numérisés depuis les communes.

Service

Ressources Humaines



Fabrice Alix
Responsable
métier

Nouvellement constitué en 2016 au sein du département Relations avec les clients, ce service métier est composé de Fabrice Alix sous la supervision directe de Philippe Mathieu.

Outre sa mission historique quant à la gestion des salaires, ce service a confirmé sa volonté d'expansion à l'ensemble des domaines relatifs à la Gestion des Ressources Humaines (GRH) en 2017, et ce dans la perspective de la transposition dans le secteur communal de la réforme engagée dans la fonction publique.

Les fondations de la solution GRH sont en place

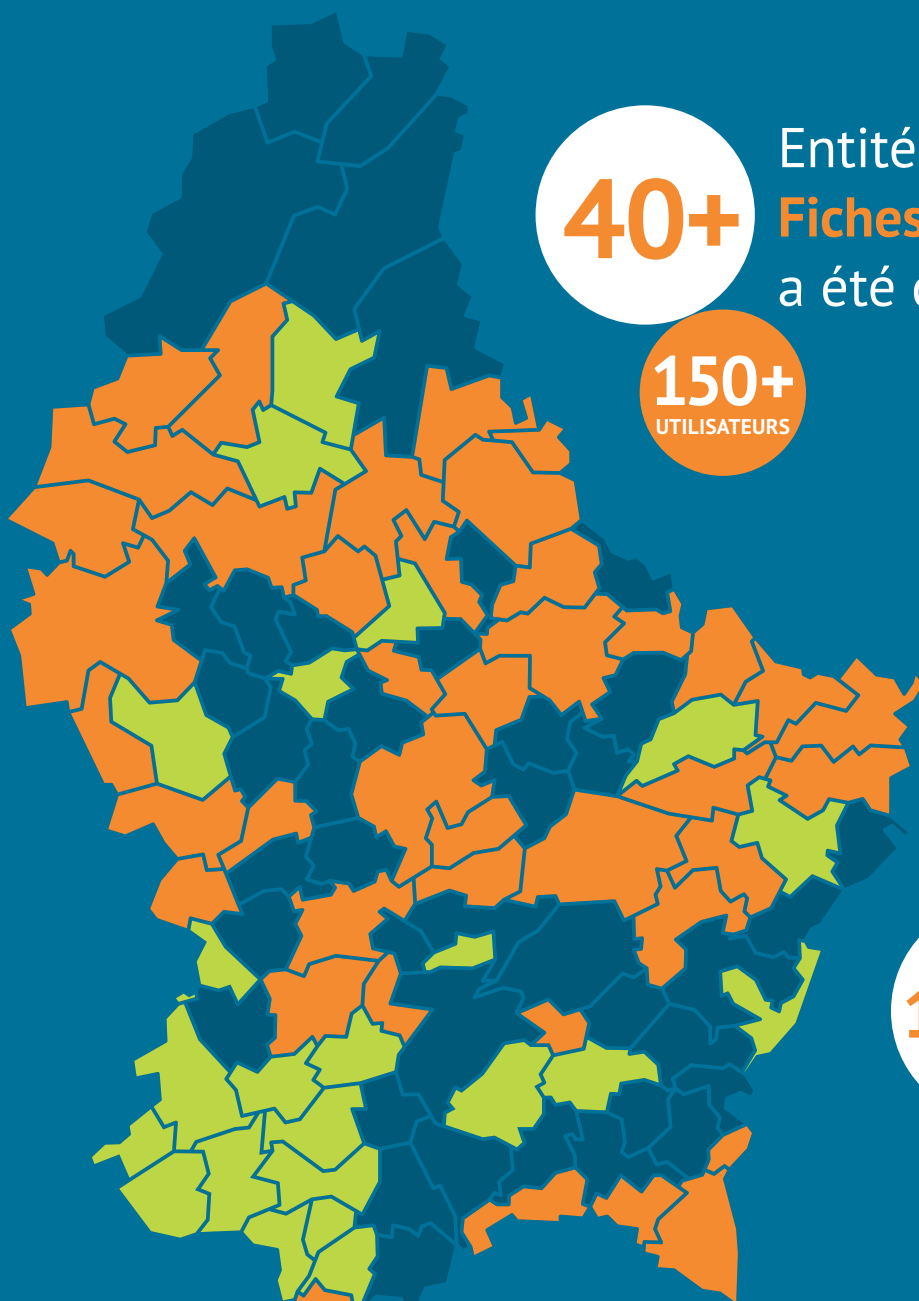
Comme annoncé fin 2016, les fondations d'une solution GRH globale ont été mises en œuvre lors du 1er semestre 2017. Officiellement présentée au SIGIday, cette 1ère version de la solution intègre la gestion du personnel, la gestion des postes, la gestion de la santé et le suivi des carrières. Déployée dans une vingtaine de communes pendant l'été, le feedback positif a conforté l'idée de la nécessité d'une telle solution, et surtout que celle-ci allait prendre une ampleur significative dans les mois à venir en corrélant ses évolutions futures aux besoins de la réforme.

Priorité à la gestion des carrières

Second chantier conséquent de l'année 2017 : l'impact de la réforme dans le cadre des traitements des fonctionnaires et employés communaux, et également la mise en place des nouveaux contrats collectifs des Communes du Sud, du Secteur Aide et Soins et des Ouvriers de l'État.

A cet effet, l'applicatif Fiche de Traitement a été adapté et des formations ont été mises en place au dernier trimestre 2017. L'applicatif est à présent utilisé par 2/3 des communes.

L'année 2017 est donc bien à considérer comme une année de construction et de travail de fond pour ce service métier et il est prévu que cela continue ainsi l'année prochaine, afin d'étendre mais aussi de consolider ce nouveau chemin des Ressources Humaines qui est en train de se dessiner dans le domaine communal.



40+

Entités sur lesquelles
Fiches de traitement
a été déployé en 2017

150+
UTILISATEURS

1.000+

Fiches
créées

20+

GRH déployé sur
20+ communes pilotes

Service Communication



Victor Hengel
Responsable
du service

Les missions du service Communication comportent, entre-autres, la mise en évidence des travaux réalisés ainsi que la promotion des services proposés par le SIGI. Le service Communication est impliqué dans pratiquement tous les niveaux de fonctionnement du SIGI, du design de nos applications à l'interaction des utilisateurs avec nos services, de la communication interne et externe au recrutement.

Les collaborateurs de l'équipe ont à leur charge la conception, la rédaction et la diffusion de supports de communication (bilans d'activités, catalogues, médias internes, etc.) ainsi que la gestion de la présence du SIGI sur le web et sur les réseaux sociaux.

Le responsable du service Communication a été intégré dans les activités transverses dans le but de favoriser une meilleure visibilité et connaissance des initiatives existantes au sein du SIGI et d'anticiper les bonnes actions de communication pour tous les acteurs impliqués.

Deux grands projets ont laissé leur empreinte en 2017 : le nouveau site Internet et une nouvelle présentation des formations.

Le redesign des supports imprimés ayant été entrepris avec succès les années précédentes, le syndicat se devait de moderniser ses supports numériques. En effet, le site SIGI commençait à accuser son âge, non seulement par son apparence mais aussi par l'utilisation de technologies désuètes. Offrant depuis 2015 un nouveau système de gestion de contenu à ses membres, c'était l'occasion propice de montrer ce qu'il est possible de réaliser avec le CMS'15 pour son propre site web www.sigi.lu.

La volonté de faciliter l'accès aux formations faisait l'unanimité au sein des équipes mais aussi chez nos utilisateurs. Le SIGI a donc complété son nouveau site d'une rubrique formations.sigi.lu mettant à disposition la liste des formations proposées au SIGI ainsi que la possibilité de s'inscrire directement en ligne. En addition, un catalogue papier a été édité et distribué aux utilisateurs pour encore mieux mettre en valeur notre offre et la qualité de nos formations. De plus, une rubrique dédiée

au recrutement a été ajoutée au site web du SIGI afin de promouvoir nos offres d'emploi auprès de nouveaux talents potentiels.

Dans le cadre de nos efforts dans le recrutement et dans la gestion des ressources humaines, un guide de bienvenue pour les nouveaux collaborateurs a été réalisé. Il comporte des informations pratiques tels que : heures de travail et congés, badges et sécurité, réseau informatique, accès etc. Élaboré en collaboration avec notre service de gestion du personnel et de nos experts en ressources humaines, cette brochure devrait permettre aux nouvelles recrues de s'y retrouver facilement dès leur premier jour de travail.

Parmi les autres initiatives sont à noter une réédition du Catalogue des Services et le support pour les équipes internes, par exemple dans le cadre de la certification PSDC. Pendant l'année 2017, le service Communication a également enregistré un accroissement des demandes de la presse.



ACTUALITÉS



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 2017. Le module gestion des courriers a été refaçonné et amélioré, permettant un dépôt sur des listes de documents ciblées à partir des scanners dont les communes sont équipées, fournissant également une interface de recherche plus intuitive, plus performante et plus rapide. Le service Organisation communale a fait évoluer tous les produits en appliquant de nombreuses maintenances liées à l'expérience utilisateur afin de faciliter son travail journalier.

Déploiements

Le service Organisation communale a connu un franc succès en 2017 en augmentant sensiblement l'utilisation de ses applications par les communes membres du SIGI. Le module de gestion des courriers a été adopté par 6 communes, 11 communes supplémentaires ont adopté le module de gestion des cimetières, le module AER a vu grandir le nombre d'utilisateurs de 10 communes utilisatrices qui gèrent à travers lui leurs associations, événements et réservations d'infrastructures. Le module de Gestion des séances du collège et conseil a été adopté par 4 communes supplémentaires. Le projet CMS, lancé fin 2015, compte 7 nouveaux sites réalisés à travers cette plateforme.



6

nouvelles communes
utilisant le module de
gestion des courriers



7

sites web communaux
réalisés avec CMS'15 en 2017



4

nouvelles communes
utilisant Séances



10

nouvelles communes
utilisant AER



4

nouvelles communes
utilisant le module de
gestion des cimetières

Service

Ministères et Patrimoine



Sébastien Collot
Responsable
du service

Les membres de l'équipe « Ministère et Patrimoine » fournissent des solutions informatiques dans les domaines de la vie citoyenne, des chèques-services, des offices sociaux et pour la gestion du patrimoine. Ce service comprend un vaste éventail de solutions ayant comme facteur commun l'échange de données soit avec les citoyens, soit avec les administrations étatiques.

L'équipe est composée de quatre sections. La section vie citoyenne s'occupe de la gestion de l'état civil, la gestion des déclarations d'arrivées et plus largement de la souscription des citoyens aux services communaux. La section des chèques-services englobe l'application PGI (Programme de Gestion Intégrée) pour la gestion des présences des enfants, le portail accueil enfant et le programme national chèques-services accueil pour la distribution des subsides intégrés à la facturation. Quant à la section des offices sociaux, elle consiste en la gestion des dossiers sociaux des 30 offices du pays. Finalement la section gestion du patrimoine s'appuie, quant à elle, sur deux solutions « Gestion des autorisations de bâtir », « EnerCoach », et trois référentiels de données : « Règlements », « Registre des équipements » et « Registre des immeubles ».

Projets

L'année 2017 a été marquée par 2 projets : « adaptation du chèque service accueil à la nouvelle loi plurilingue » et « la gestion des Offices Sociaux ». Il s'agit de projets d'envergure avec des contraintes particulières liées aux délais de mise en œuvre et à des contraintes légales.

Chèque Service Accueil

L'année 2017 a été marquante pour le Chèque Service Accueil. La nouvelle loi concernant le plurilinguisme a considérablement fait évoluer le système de gestion et de facturation. Les nouveautés sont :

- la mise à disposition de 20 heures gratuites pour les enfants de 1 à 4 ans en fonction de leur fréquentation de l'éducation précoce
- La modification de la grille tarifaire avec une modification des heures gratuites à distribuer
- L'intervention d'un bonus de 0,71€ par heure pour les crèches agréées plurilingues.
- L'abandon de la gestion forfaitaire des structures d'accueil au profit d'une gestion horaire.
- La mise en place d'un outil permettant aux administrations communales de déterminer le rang de l'enfant en consultant automatiquement les données de la CCSS sur l'affectation des allocations familiales.

Ce projet initié par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse était lié à une contrainte de temps dû au fait que la loi est entrée en vigueur le 2 octobre 2017.



cartes actives fin 2017

48.061

structures d'accueil

2.307

offices sociaux

30

Gestion des Offices Sociaux

Le programme de gestion des Offices Sociaux est une solution financée par le Ministère de la Famille. Cet outil vient en remplacement du programme CRM utilisé depuis 2009 par l'ensemble des Offices Sociaux. Il permet notamment de gérer de manière chronologique dans chaque dossier social individuel, les visites, les demandes d'aides et les prestations sociales. Une intégration avec Gescom Finance permettra de faciliter le travail administratif et un tableau de bord contenant une multitude de statistiques sera mis prochainement à disposition des utilisateurs.

Autres activités

De nombreuses adaptations et améliorations ont été réalisées dans le domaine des autorisations de bâtir, mais aussi dans la gestion de la population avec notamment l'automatisation des formulaires d'allocation vie chère en collaboration avec le FNS. D'autres améliorations ont été apportées de manière continue sur l'ensemble des modules Gescom.



The background of the page is a vibrant yellow. On the left side, there is a close-up photograph of a hand holding a yellow pen, poised to write on a piece of paper with a grid of numbers. The grid consists of vertical and horizontal lines forming a series of columns and rows. The numbers within the grid are faint and appear to be a sequence of digits. The overall composition is clean and modern, with a strong emphasis on the color yellow and the theme of data or calculation.

Le SIGI en chiffres

Composition des organes du SIGI

en date du 31.12.2017

Bureau



Président
Echternach
Yves Wengler, Bourgmestre



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



Second Vice-Président
Schengen
Gilles Estgen, Conseiller



Mondercange
Marc Fancelli, Conseiller



Differdange
Georges Liesch, Échevin



Dudelange
Loris Spina, Échevin



Circonscription du Nord
Nico Jacobs, Conseiller Putscheid

Comité



Beckerich
Thierry Lagoda, Bourgmestre



Circonscription de l'Est
Camille Weiland, Échevin Consdorf



Bertrange
Georges Gloesener, Conseiller



Circonscription du Centre
Max Hahn, Échevin Dippach



Bettembourg
Alain Gillet, Conseiller



Contern
Claude Schmit, Conseiller



Bettendorf
Pascale Meyers-Hansen, Échevin



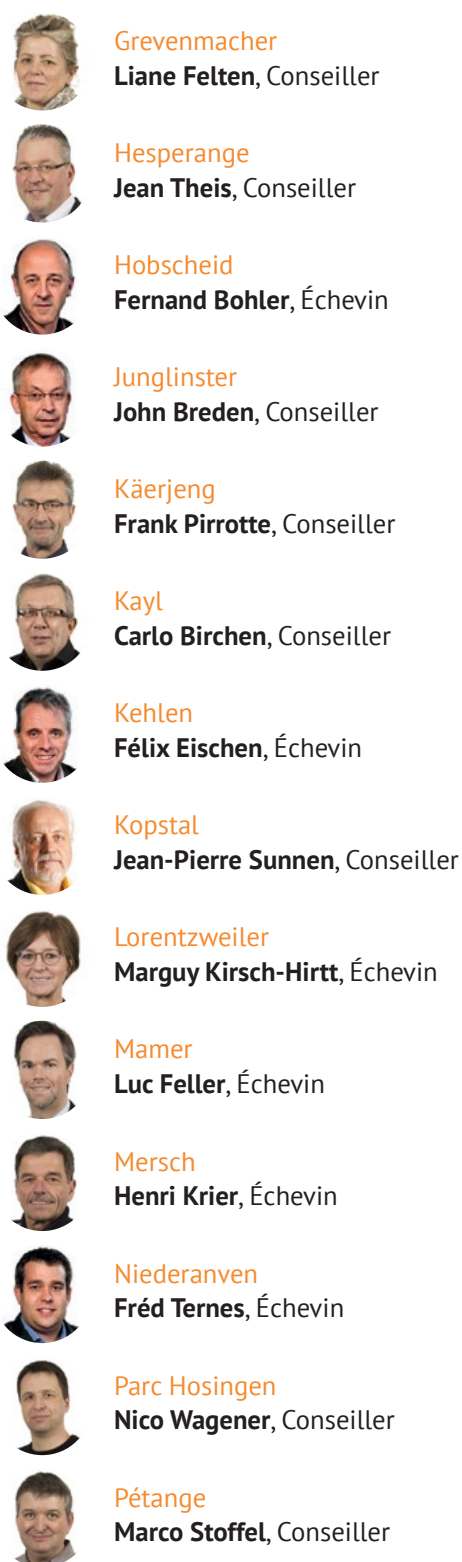
Diekirch
Claude Thill, Échevin



Clervaux
Théo Blasen, Conseiller



Ettelbruck
Christian Steffen, Conseiller



Commissions consultatives

en date du 31.12.2017

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

Tom Recken

Membres

Cynthia Bellinato, Frank Bewer, Nicolas Eickmann, Claude Fleming, Gilles Hoffmann, Marianne Hoffmann, Karin Lulling, Romain Regenwetter, 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

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

Roland Biewesch

Membres

Irean Della Penna, Christian Gasch, Serge Harles, Paul Kohner, Robi Kremer, Gilbert Loos, Emile Noesen, Sacha Schmit, Daniel Ventura, Léon Wantz

2
RÉUNIONS

1
AVIS



Commission Stratégie Informatique

Président

Francis 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

4
RÉUNIONS

1
AVIS



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

Président

José 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, Lionel Sassel, Luc Schmit, Pascal Welter, Yves Zwally

1
RÉUNION

1
AVIS



Commission Offices Sociaux

Président

José Piscitelli

Secrétaires et représentants du SIGI

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

Marc Bohnert, Christophe Caligo, 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 2017, nous avons eu la chance d'accueillir **5 nouveaux collaborateurs** au sein de nos équipes.



Fabrice Alix
Département
Ressources humaines



Maxime Phillipot
Département Solutions,
Développement



Sébastien D'Artigues
Département
Exploitation



Mathieu Saboye
Département Relations clients,
Organisation communale



Alexandre Samier
Département Solutions,
Développement

Composition du personnel en 2017

Hommes

72,5%

Femmes

27,5 %

Direction

Carlo Gambucci, directeur

Gilbert Beringer, membre de la Direction

Conny Krier, membre de Direction

Philippe Mathieu, 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

Melissa Thill

Bâtiment

Johan Fries

Maria Da Luz Lima Mendes

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

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 Neyen

Développement

Leut Bounpaseuth, responsable du service
Max Ginter
Pierre Helm
Maxime Philippot
Alexandre Samier

Exploitation

Laurent Jardot, responsable du service
Sébastien d'Artigues
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
Laurent Kieffer
Anthony Larquey
Isabel Macedo
Tom Recken, responsable SIGI Nord
Liliana Trausch-Palacios, SIGI Nord
Colette Weiten
Pascale Wester

Communication

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

Ministères et Patrimoine

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

Organisation communale

Marc Maîtrejean, responsable du service
Robi Ries
Mathieu Saboye
Paul Schmit

Resources humaines

Fabrice Alix

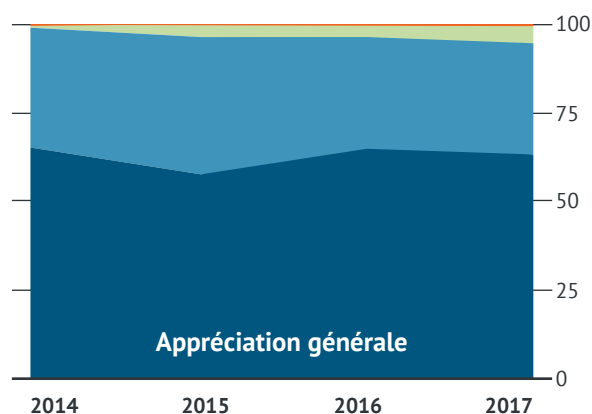
Cours et formations

Évaluation

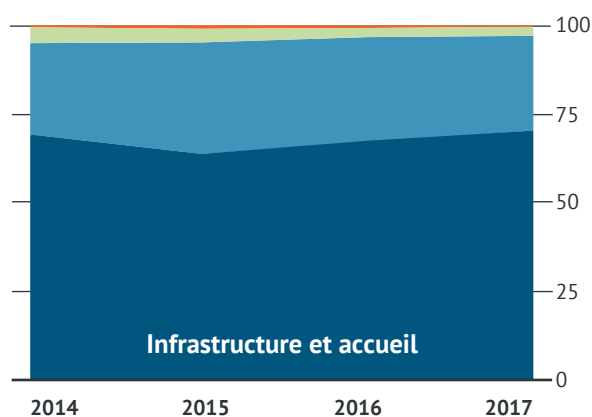
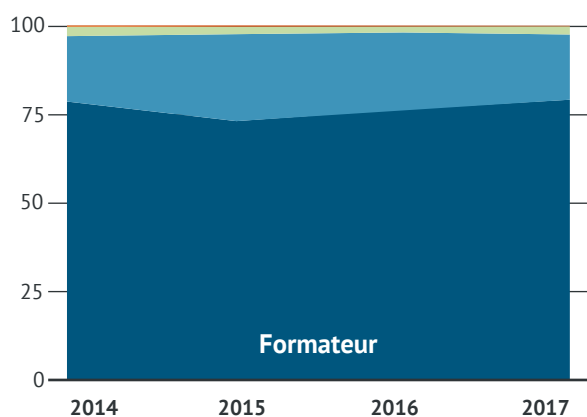
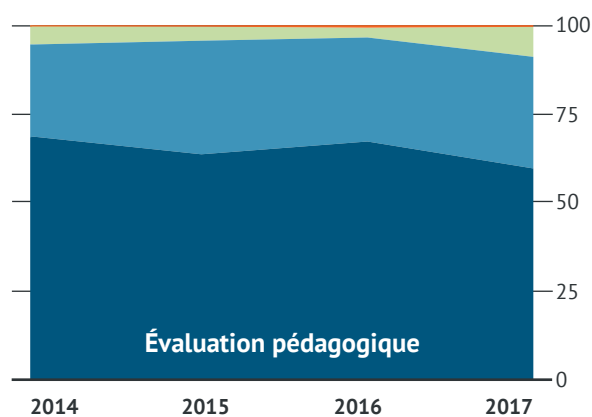
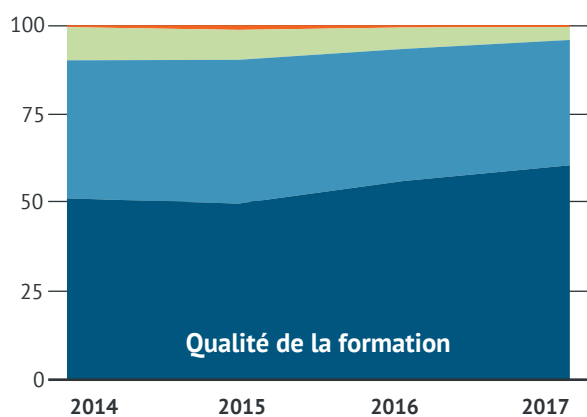
Lors d'une formation, un formulaire d'évaluation du cours est remis à chaque participant. Il est libre de le remplir ou de ne pas le remplir.

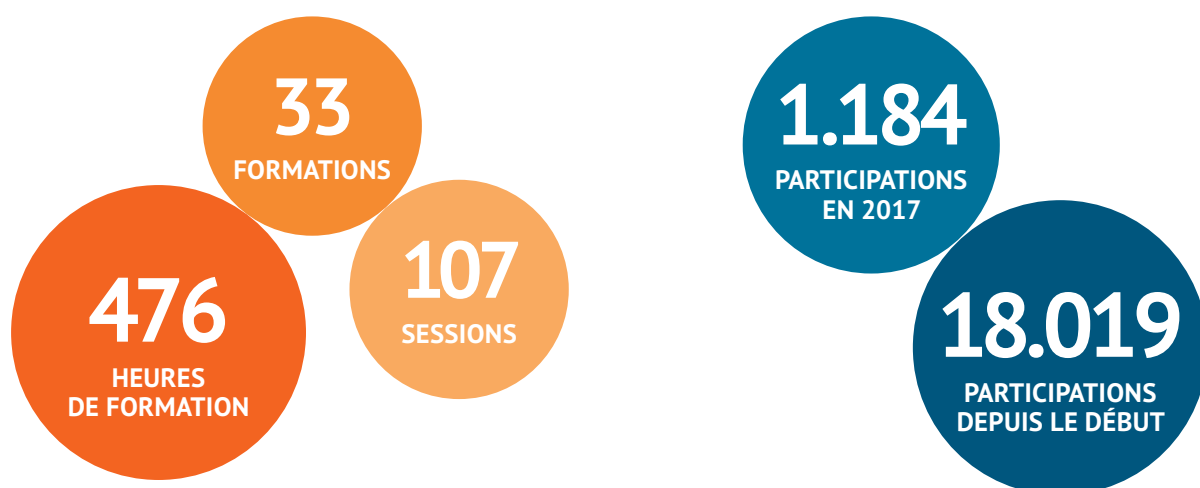
En 2017, le taux de réponse était de 50%.

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.

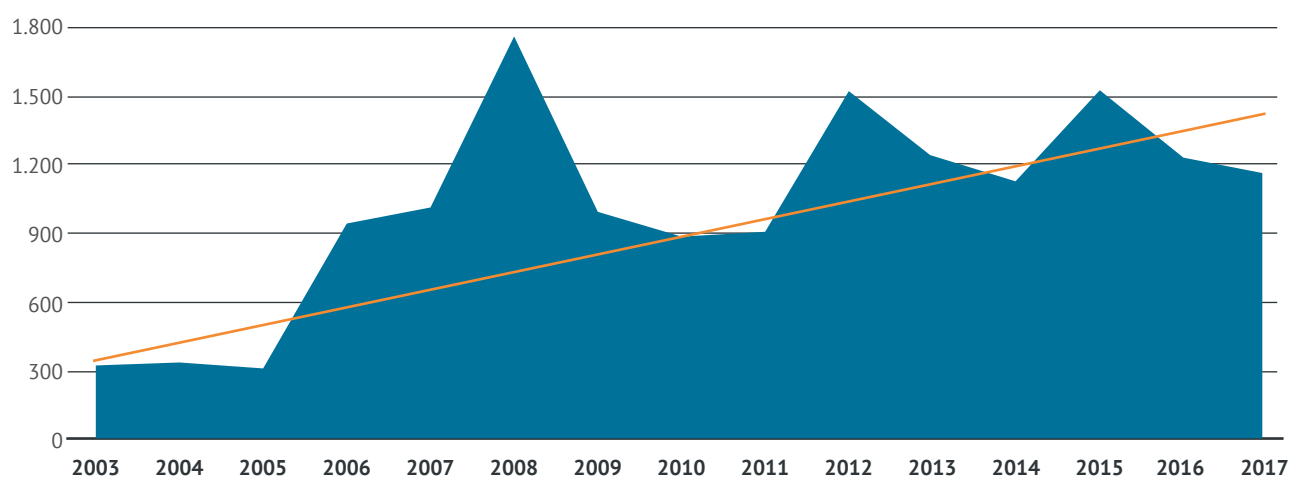


Très satisfait Insatisfait
Satisfait Indifférent

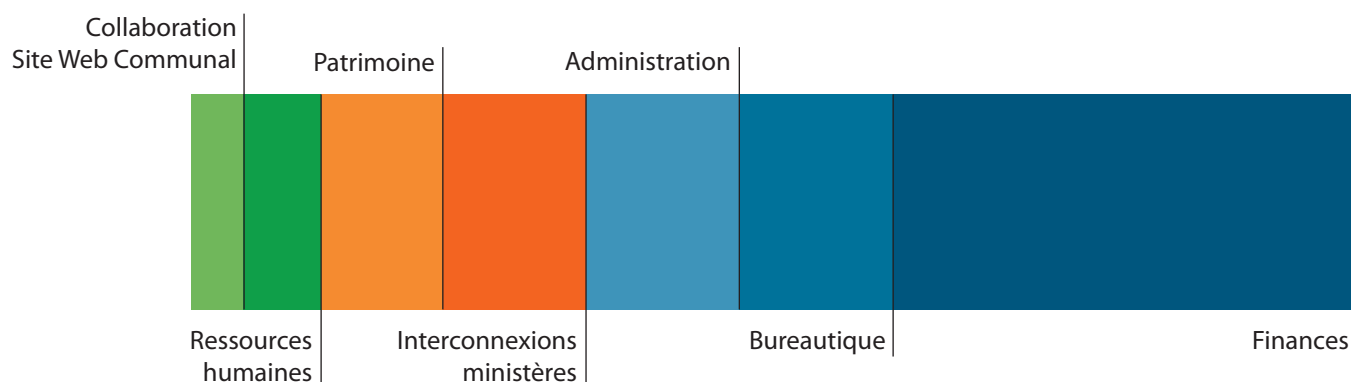




Évolution du nombre de participants



Répartition des sujets



Éditeur

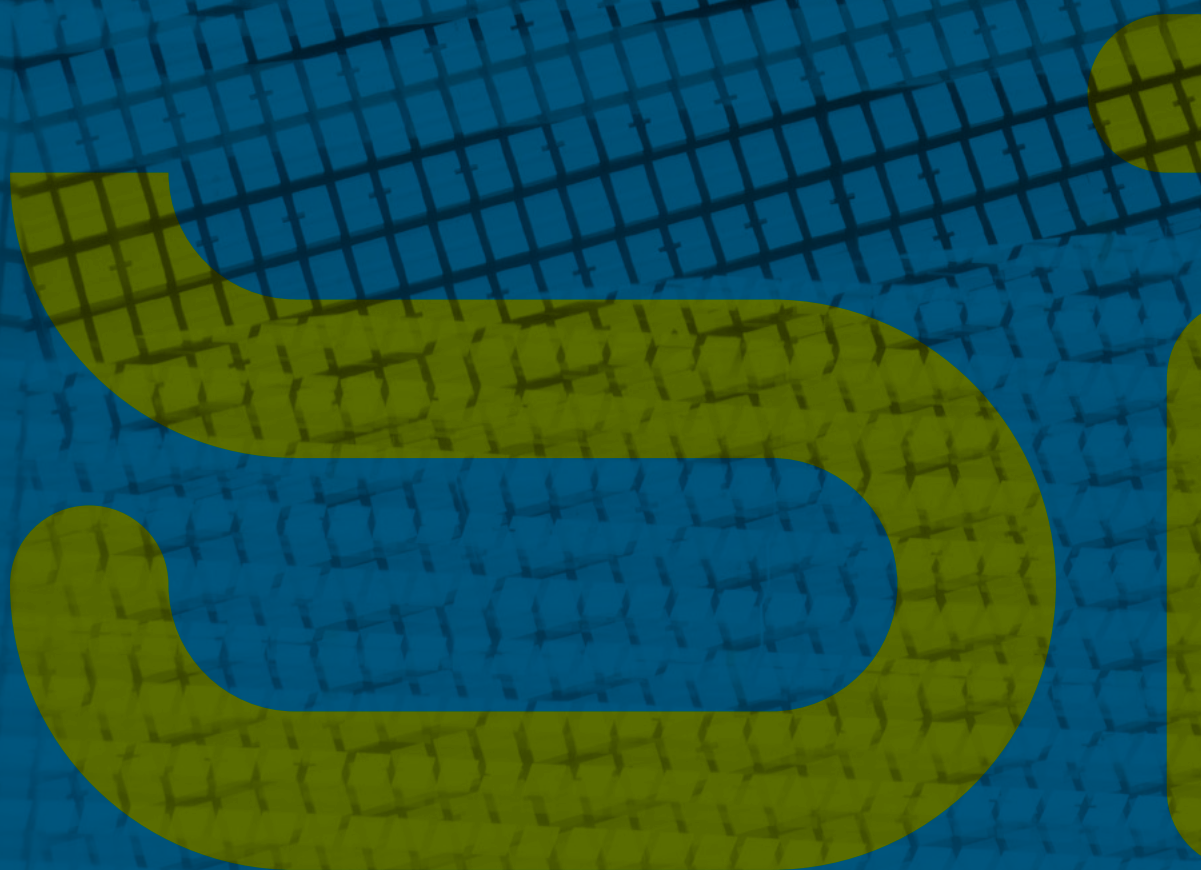
Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

6, rue de l'Étang
L-5326 Contern

www.sigi.lu

Photos

Lalala Photo (Krystyna Dul & Keven Ericsson)
SIGI, Service Communication



SIGI.LU