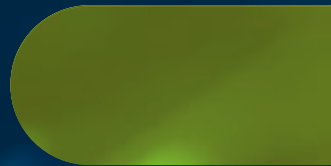


BILAN DES ACTIVITÉS



Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

2018

BILAN DES
ACTIVITÉS

2018

Syndicat
Intercommunal
de Gestion
Informatique

Table des matières

Préface	4
---------	---

1 Rétrospective 2018

Nouveau Bureau et nouveau Comité du SIGI	8
SIGI - Refonte de la structure organisationnelle	10
Un programme Ressources Humaines orienté vers le développement des collaborateurs	12
Les nouvelles commissions consultatives du SIGI	13
GDPR – RGPD	14
Développement durable - Cartes d'accès aux centres de recyclage	16
Accompagnement des communes - Services de support	17
Hackathon 2018	18
Les licences informatiques : prioriser l'Open Source	19
Le Portail et les Activités : le cœur de GESCOM +	20
Migration du centre de calcul	22
Openstack : l'Open Source de l'infrastructure, la base de GESCOM+	24

2 Les équipes du SIGI

Équipe de Direction	28
Service Administration & juridique	30
Service Communication	32
Service Finance	34
Service Ressources humaines	38
SIGI Nord	40
Service Organisation Communale	42
Service Ministères et Patrimoine	44
Service Analyse - Coordination	46
Service Développement	47
Service Maintenance	48
Service Test	50
Service Support	52
Service Exploitation	54

3 Le SIGI en chiffres

Composition des organes du SIGI	58
Commissions consultatives	60
Nouveaux collaborateurs	63
Composition du personnel interne	64
Cours et formations	66

Préface

Le mot du Président



L'année 2018 a été riche en changements pour les communes et le SIGI. Après les élections communales, ce fut le tour du SIGI. Le nouveau Comité et le nouveau Bureau ont confirmé les objectifs 2018-2023. Vu la complexité et l'ampleur des solutions que le SIGI met en place, le Bureau a décidé de continuer à se réunir toutes les deux semaines.

Nous avons constaté que la gestion des licences dans les communes et au SIGI devenait de plus en plus compliquée et coûteuse. Bien que négocié par le CTIE pour toutes les administrations, les gains financiers attendus n'ont pas été au rendez-vous, bien au contraire, le risque s'accroît. L'orientation Open Source décidée en 2016-2017 a été donc poursuivie d'une manière résolue.

Un soin particulier a été dédié à la soumission du nouveau datacentre qui nous a apporté la continuité du monde GESCOM actuel tout en nous permettant la mise en place des ressources nécessaires au développement du futur environnement Openstack et ceci pour sensiblement le même budget. Suite à ce contrat les premières composantes innovantes et nécessaires de l'architecture physique du nouveau datacentre ont pu être définies et testées. D'autres vont naturellement suivre.

Je voudrais attirer une attention particulière sur l'effort qui a été réalisé autour de l'architecture logique GESCOM+ quant à la définition des accès, la conception des Activités et la mise en place d'une interface client innovante. Ces composantes verront le jour en 2019.

Un sujet clef en 2018 fut la définition d'une nouvelle organisation pour 2019, privilégiant une hiérarchie de compétences. Les structures 2018 présentées dans ce bilan, n'étant plus adaptées à l'ampleur du changement nécessaire. Aussi fûmes-nous particulièrement attentifs à étudier la mise en place d'un accompagnement personnalisé de chacun de nos collaborateurs et de renforcer les équipes du personnel pour ce faire.

Sur le terrain en préparation du changement une équipe a été mise en place pour adapter l'infrastructure GESCOM à son juste besoin avec l'objectif de permettre aux communes de fonctionner sans souci tout au long de la période pluriannuelle de développement des nouvelles composantes de demain. Un team d'une trentaine de personnes se consacre à l'opération journalière et aux adaptations encore nécessaires.

En 2018 la demande d'accompagnement de nos communes autour de la « valeur de la donnée » a vu une forte croissance. En effet les demandes de simulation de plans pluriannuels ainsi que l'accompagnement dans la dématérialisation des données/fiches papier a connu un vrai boom. Ceci nous a permis d'adapter nos services pour les années à venir.

Dans ce sens le SIGI a supporté la mise en place du RGPD (Règlement général sur la protection des données) dans le cadre communal avec les outils tels que le registre de traitements et le « Handbook GDPR SIGI », le guide pratique pour les communes ».

Vous voyez que 2018 a été une année particulièrement importante du SIGI. Nous avons pu définir notre futur autour de la stratégie 2018-2023 ainsi que préserver, pérenniser et sécuriser GESCOM permettant un passage naturel dans une nouvelle ère prometteuse.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Yves Wengler, Président

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Yves Wengler, the President of SIGI. The signature is stylized and fluid.

The background of the slide features a large, out-of-focus stack of papers on the left side. A large, white, stylized arrow points downwards from the top right corner towards the text. The text is in a bold, blue font.

Rétrospective 2018

Nouveau Bureau et nouveau Comité du SIGI

Nouvelle composition des organes du SIGI depuis mars 2018

Les élections communales du 8 octobre 2017 ont amené des changements au niveau des mandats politiques. Tous les six ans, après les élections communales, une réorganisation du Bureau et du Comité du SIGI devient donc nécessaire.

Les communes désignent un délégué pour constituer le Comité, composé de 47 délégués des communes membres du SIGI. Certaines communes sont représentées par des délégués de circonscriptions (Centre, Est et Nord). Le Comité définit les grandes lignes stratégiques du syndicat. Il approuve le budget du SIGI ainsi que les comptes et nomme les fonctionnaires et les employés. La présentation détaillée du Comité se trouve à la page 58.

Les membres du Comité élisent parmi leurs 47 délégués un bureau exécutif composé d'un président, de deux vice-présidents et de quatre membres.

Le nouveau Bureau du SIGI a été élu le 27 mars 2018. Il se réunit toutes les deux semaines et sa fonction est comparable à celle d'un collège échevinal d'une commune.

La nouvelle composition du Bureau exécutif est la suivante :



L'année 2018 a donc été une année marquée par des changements internes au syndicat. Les nouveaux mandats vont durer jusqu'aux prochaines élections communales en 2023.



SIGI

Refonte de la structure organisationnelle

Le 18 décembre 2018, la nouvelle organisation interne du SIGI a été présentée. Cette refonte structurelle était devenue nécessaire pour préparer le SIGI aux importants changements technologiques et sociétaux qui vont s'imposer à l'avenir.

Elle a été l'aboutissement d'un travail collaboratif de longue haleine qui a commencé en 2017, lorsque la migration vers Forms12c a dû être effectuée pour assurer la pérennité de GESCOM. C'est à ce moment-là que les experts et les cadres du SIGI ont commencé à définir la roadmap pour GESCOM+, une solution largement Open Source, ainsi que les objectifs stratégiques 2018-2023 pour assurer la pérennité et la capacité innovatrice du SIGI à l'avenir.

Objectifs stratégiques 2018 - 2023

- 1

Garantir la stabilité et la disponibilité des solutions
- 2

Développer des applications conviviales et qui comprennent l'utilisateur
- 3

Donner aux communes membres la maîtrise de leurs données
- 4

Être au coeur des besoins des clients
- 5

Faciliter les liens entre les communes et leurs partenaires
- 6

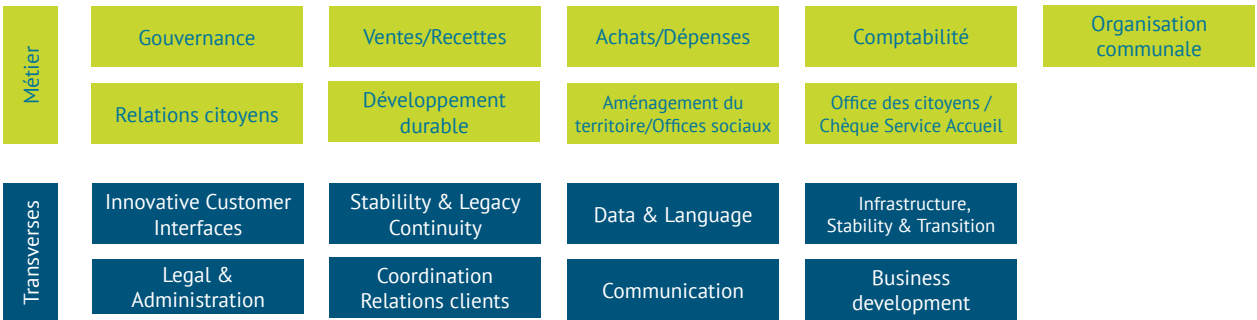
Développer le personnel et les méthodes de travail

Organisation par Centres de compétences

Pour être en mesure de réaliser ces objectifs, un changement au niveau de l'organisation interne du SIGI s'avérait indispensable.

Le SIGI, tout en faisant partie du secteur public, doit rester au top de son activité-clé – l'informatique – et pour ce faire il doit savoir fonctionner selon une logique innovatrice. C'est grâce à cette approche qu'il sera en mesure de s'adapter rapidement aux changements qui s'imposent et de garder sa position de leader dans son champ d'activité.

Il était donc essentiel d'évoluer d'une hiérarchie pyramidale classique vers une hiérarchie des compétences, et c'est la raison pour laquelle il a été décidé d'introduire au SIGI l'Organisation par Centres de compétences.



La valeur ajoutée

La nouvelle structure organisationnelle interne présente des avantages pour tous les intervenants : pour nos clients, nos collaborateurs et pour le SIGI en tant qu'organisation.

De meilleurs produits et services pour nos clients

L'organisation par Centres de compétences, caractérisée par une hiérarchie plate, fait émerger de nouveaux modèles de collaboration qui encouragent la responsabilisation des employés. Et c'est grâce à cette approche plus flexible et plus créative qu'il est possible de mettre au point des méthodes de production novatrices, permettant d'offrir des solutions personnalisées avec des cycles de développement et des temps de déploiement extrêmement courts. Nos clients profitent ainsi de livrables sur mesure, réalisés à brève échéance et à des coûts très compétitifs.

Pour garantir l'autonomie et la facilité d'utilisation, nos experts informatiques misent sur les logiciels « Open Source », l'intelligence artificielle et l'IOT (internet of things). L'avantage pour nos clients étant des solutions stables, sécurisées, innovantes et pérennes, leur offrant en plus une expérience utilisateur hors pair. Les gains de productivité ainsi générés leur permettront d'offrir un service encore plus performant aux citoyens.

Un environnement de travail attrayant

Rester leader dans le monde de l'informatique n'est faisable qu'avec des collaborateurs hautement qualifiés et motivés. La nouvelle structure organisationnelle nous aide à créer une culture d'entreprise positive qui encourage le développement professionnel et personnel des collaborateurs et permet ainsi au SIGI de se démarquer sur un marché de l'emploi hautement compétitif comme « employeur de référence ».

Une organisation innovatrice et performante

Pour le SIGI en tant qu'organisation cette restructuration permet d'accroître sa flexibilité et sa réactivité, de rester toujours à la pointe de l'innovation et de garantir sa position de leader pour le développement de solutions informatiques pour les entités du secteur communal qui seront toujours au cœur de toutes ses activités.

Le SIGI a invariablement fait preuve, au fil des années, de sa capacité de se développer en fonction des demandes et d'un environnement en évolution constante et de plus en plus rapide. Aujourd'hui son caractère visionnaire, garant de son succès, se traduit à travers cette structure organisationnelle interne dans l'air du temps qui assurera la pérennité du SIGI dans le monde de demain.

Ressources Humaines

Un programme orienté vers l'acquisition et le développement des collaborateurs

Le département Ressources Humaines du SIGI s'est progressivement structuré au cours de l'année 2018 pour développer au dernier trimestre une stratégie dynamique d'acquisition et de développement des talents nécessaires aux besoins du SIGI.

Des programmes RH ont été instruits et progressivement mis en place en 2018 pour accompagner le déploiement de nos activités.

Les moyens de recherche de nouveaux talents ont été multipliés pour répondre aux besoins de ressources supplémentaires. Les salons de recrutement luxembourgeois ont été adressés régulièrement. Notre site internet a été retravaillé avec le concours du service Communication afin d'être plus attractif. Des actions ont été menées vers des plateformes internet dédiées aux développeurs informatiques disponibles sur le marché. Les talents intéressés par le SIGI ont ainsi pu postuler aux emplois ouverts au sein de notre organisation.

Les entretiens d'embauche de nouveaux talents ont été revus. Ils sont dorénavant menés d'une part par le service Ressources Humaines et, d'autre part, par des membres de la Direction et du Bureau assistés d'un « expert » technique spécialisé dans le domaine d'activité concerné par le poste à pourvoir.

Un **Plan de formation « Soft Skills »** a été préparé fin 2018 pour être mis en œuvre dès janvier 2019 afin d'accompagner le personnel au changement significatif de l'organisation du SIGI basée sur une gestion dynamique en Centres de Compétences.

D'autres programmes RH ont été initiés également en 2018 pour être mis en place en 2019. Il s'agit entre autres d'un **Plan de formation « Hard Skills »** permettant « d'armer » au mieux notre personnel pour faire face au développement ultra rapide des nouvelles technologies, ou par exemple d'un processus de **Suivi régulier des objectifs Collectifs et Individuels** de chacun de nos collaborateurs afin de les accompagner dans la réalisation de leurs projets.

Ces projets seront détaillés dans le prochain rapport d'activité.

Les nouvelles commissions consultatives du SIGI (2019 – 2023)

La mission principale des commissions consultatives est l'échange de vues entre experts afin de pouvoir donner un avis fondé.

Le SIGI couvre un large éventail de sujets qui relèvent souvent d'une grande complexité.

Ainsi les commissions consultatives ont été créées afin de tirer parti de l'expérience technique des personnes concernées sur le terrain et de permettre un échange de vues entre experts.

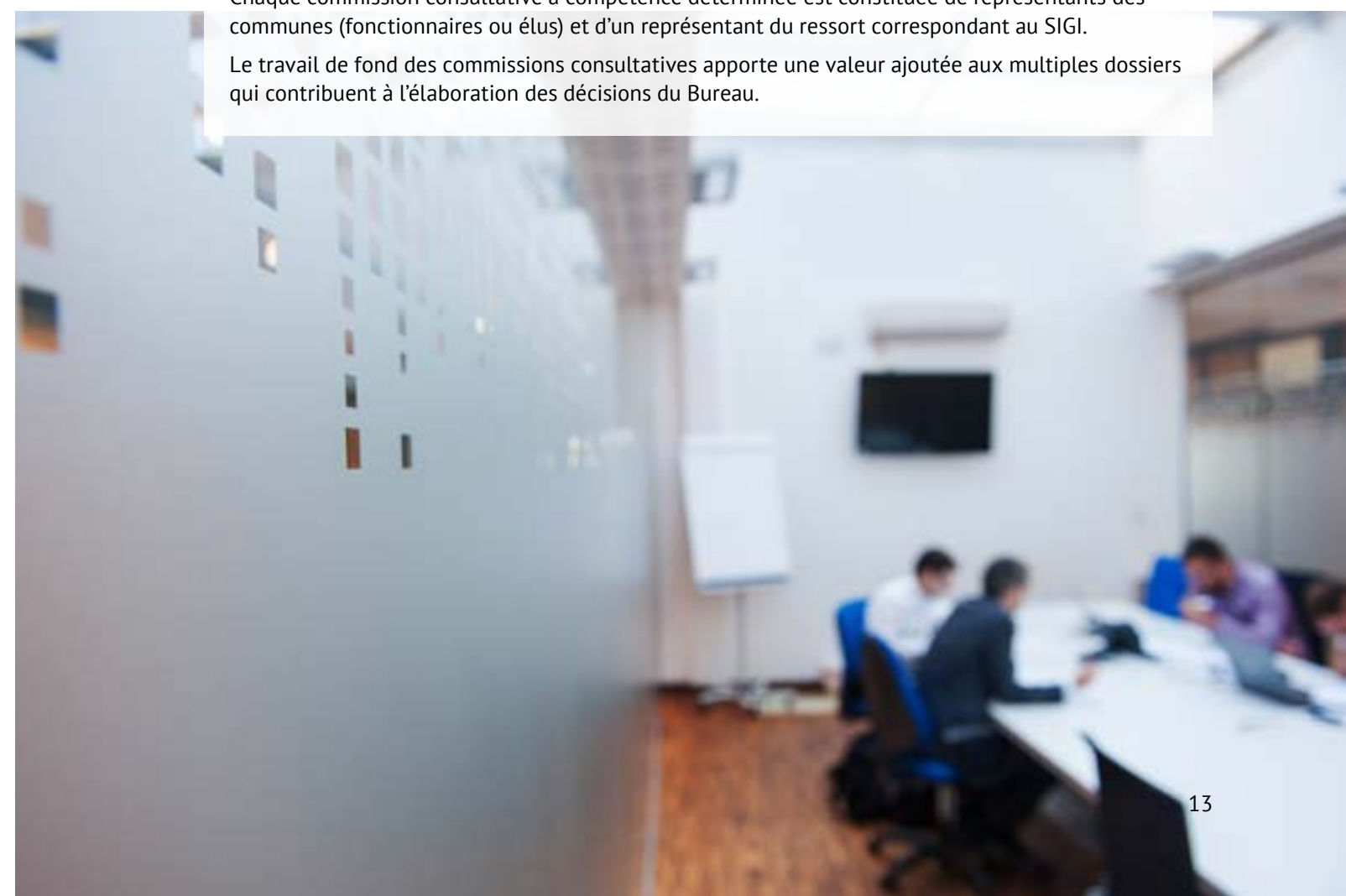
Le Bureau et le Comité peuvent demander l'avis des commissions par rapport à un thème, et les commissions peuvent proposer des sujets après validation du Bureau.

Les sujets des commissions consultatives et leur composition changent généralement tous les 6 ans, suite aux élections communales.

En janvier 2019, six nouvelles commissions consultatives ont été créées, comptant 70 membres en total qui s'investissent dans une analyse approfondie de leur sujet.

Chaque commission consultative à compétence déterminée est constituée de représentants des communes (fonctionnaires ou élus) et d'un représentant du ressort correspondant au SIGI.

Le travail de fond des commissions consultatives apporte une valeur ajoutée aux multiples dossiers qui contribuent à l'élaboration des décisions du Bureau.



GDPR – RGPD

Le 25 mai 2018, le Règlement Général Européen sur la Protection des Données Personnelles (« RGPD » en français ou « GDPR – General Data Protection Regulation » en anglais), publié le 4 mai 2016 dans le Journal officiel de l'Union Européenne, est finalement entré en vigueur dans toute l'Union Européenne.

Objectif

Le but de ce règlement, accompagné par les lois luxembourgeoises du 1er août 2018 (no 686 et no 689 publiées le 16 août au Mémorial A), est la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Le règlement introduit de nouveaux droits des personnes (citoyens et collaborateurs), responsabilise les acteurs (responsables du traitement et sous-traitants des données) et met en place une régulation, assurée au Luxembourg par la Commission Nationale pour la Protection des Données (la CNPD).

Sensibilisation

Le SIGI a entrepris, sur demande de son Bureau, plusieurs actions de sensibilisation autour de la GDPR.

Ces mesures de sensibilisation se sont adressées à tous les collaborateurs du SIGI. Par ailleurs, des séances d'information ont été organisées dans un certain nombre de communes pour expliquer les principes de la réglementation.

S'y ajoute la participation à des forums organisés par la CNPD à destination des communes et du secteur public.

Le SIGI a proposé une série de sessions de formation au siège du SIGI à Contern et au SIGI-Nord. Les offres de formation font toujours partie de notre calendrier de formation en 2019. (www.SIGI.lu/formations).

Plusieurs centaines de personnes ont été formées par nos spécialistes.

La commission consultative mise en place pour accompagner la GDPR s'est réunie à 3 reprises entre avril et juin pour orienter les discussions.

Data Protection Officer

En février 2018, le SIGI a nommé un Data Protection Officer (DPO). Il s'agit ici d'une obligation pour toutes les entités communales dans le cadre de la responsabilisation des acteurs. Le DPO du SIGI peut être joint à l'adresse dpo@SIGI.lu.

Registre de traitements

Le SIGI a développé une solution informatique appelée *Registre de Traitements* (RdT), accessible via le portail des applications du SIGI, à destination des communes membres, des syndicats et des offices sociaux.

L'accès au RdT est soumis à l'accord du bourgmestre ou du collège des échevins.

Ce programme a été mis à disposition pour le 25 mai 2018.

Un effort considérable a été réalisé afin d'« alimenter le registre » en cartographiant l'ensemble des données à caractère personnel utilisées dans les applications développées par le SIGI.

Le registre de traitement contient à ce jour l'ensemble des traitements des applications avec leur finalité, les données à caractère personnel utilisées ainsi que les mesures organisationnelles et techniques concernant la sécurité.

Le SIGI a aussi fait l'effort de rechercher, dans la mesure du possible, les bases légales des traitements communaux, sachant qu'un des principes de la GDPR est la licéité de tous les traitements de données personnelles (basés p.ex. sur une obligation légale, un contrat, le consentement des personnes concernées, ...).

Les traitements internes du SIGI ont également été revus et documentés (p.ex. dans le domaine des ressources humaines, de l'administration, de la réception). Pour les traitements plus techniques, qui sont au cœur du métier du SIGI, notre récente démarche de certification ISO 27001 en matière de sécurité de l'information a été valorisée et s'est avérée un réel avantage concernant les challenges à relever dans le cadre du nouveau règlement.

Les communes peuvent utiliser ce registre comme base pour faire avancer de manière substantielle leur propre programme de mise en conformité. Les communes, tout comme les syndicats, doivent mettre en place des mesures techniques et organisationnelles, ou, le cas échéant, les actualiser, pour garantir et démontrer (éventuellement à la CNPD) à tout instant qu'elles offrent un niveau optimal de protection des données à caractère personnel traitées.

Mesures organisationnelles et techniques

Quelques applications dans GESCOM, comme par exemple celle qui gère les droits dans les solutions (compte élus et fonctionnaires), ont été légèrement adaptées pour mieux correspondre aux exigences du règlement et pour répondre aux demandes des communes. A cet effet, une architecture de gestion des logs et une série de « recherches-types » ont été introduites.

Le SIGI a mis en place un projet de « gestion des consentements ». Ce module pourra être utilisé dans le futur pour supporter tous les traitements où la licéité est basée sur le consentement des citoyens ou des collaborateurs (stockage, effacement, listes).

L'effort de mise en conformité, qui est un cycle récurrent, va continuer et se concentrer sur d'autres aspects de la réglementation (compléter les procédures, les analyses de risque, les durées de conservation des données, les archives, le « privacy by design »).

Guide pratique

Finalement le SIGI a publié un guide pratique pour les communes. Le « handbook » a été édité en luxembourgeois et en français et a été distribué aux communes. Il contient des rappels concernant la réglementation ainsi que des aspects pratiques et des conseils.

Développement durable

Cartes d'accès aux centres de recyclage

2018 a été l'opportunité d'informatiser l'accès aux centres de recyclage pour 9 communes.

L'accès au centre de recyclage d'une commune ou d'un syndicat de communes est souvent lié au statut de résident ou de tiers lié à la commune ou à un syndicat de communes. L'enregistrement de la carte d'accès au nom d'un habitant ou d'un tiers de la commune permet de limiter l'accès au centre de recyclage aux personnes autorisées. Un fichier répertoriant la totalité des personnes bénéficiaires d'une telle carte est généré à une fréquence prédéfinie, le plus souvent journalière. Ce fichier est alors transmis au centre de recyclage concerné pour être importé dans le système de gestion de ses barrières d'accès. Ainsi l'accès au centre de recyclage est strictement réservé aux résidents actuels de la commune.

La commune peut limiter l'émission de cartes d'accès aux personnes physiques habitant la commune ou choisir d'accorder des cartes d'accès également aux tiers (personnes morales ou physiques). Le nombre de cartes par personne peut aussi être paramétré (1 ou plusieurs cartes). Le statut de la carte (actif, désactivé, perdu, endommagé) et sa date de remise au porteur sont enregistrés sur celle-ci.

9 Communes déployées



Mondorf-les-Bains



Dippach



Kaërljeng



Differdange



Schiffange



Esch/Alzette



Mondercange



Sanem



Dippach

Accompagnement des communes

Services de support

Dans le cadre du déploiement de la solution Cimetière, le SIGI a supporté sur le terrain un certain nombre de communes dans la reprise de données renseignées sur des fiches-papier afin de les saisir et de les intégrer directement dans la solution Cimetière. Cette aide à l'encodage a permis de reprendre dans un laps de temps assez court les données existantes sur des sépultures en mettant à disposition de la commune une ressource spécifique. Cet encodage simple de données existantes peut être complété en cas de besoin d'une prise de photo de chaque sépulture avec ensuite un import des photos dans la solution Cimetière.

Deux autres exemples dans le cadre des immeubles sont d'un côté, des services de support pour l'application Autorisation de bâtir consistant dans l'encodage des autorisations de bâtir existant sur papier aujourd'hui et la mise à jour subséquente du registre des immeubles avec ces informations, et de l'autre côté du support dans l'encodage du PAG ou du PAP de la commune dans l'application Règlements de la commune.



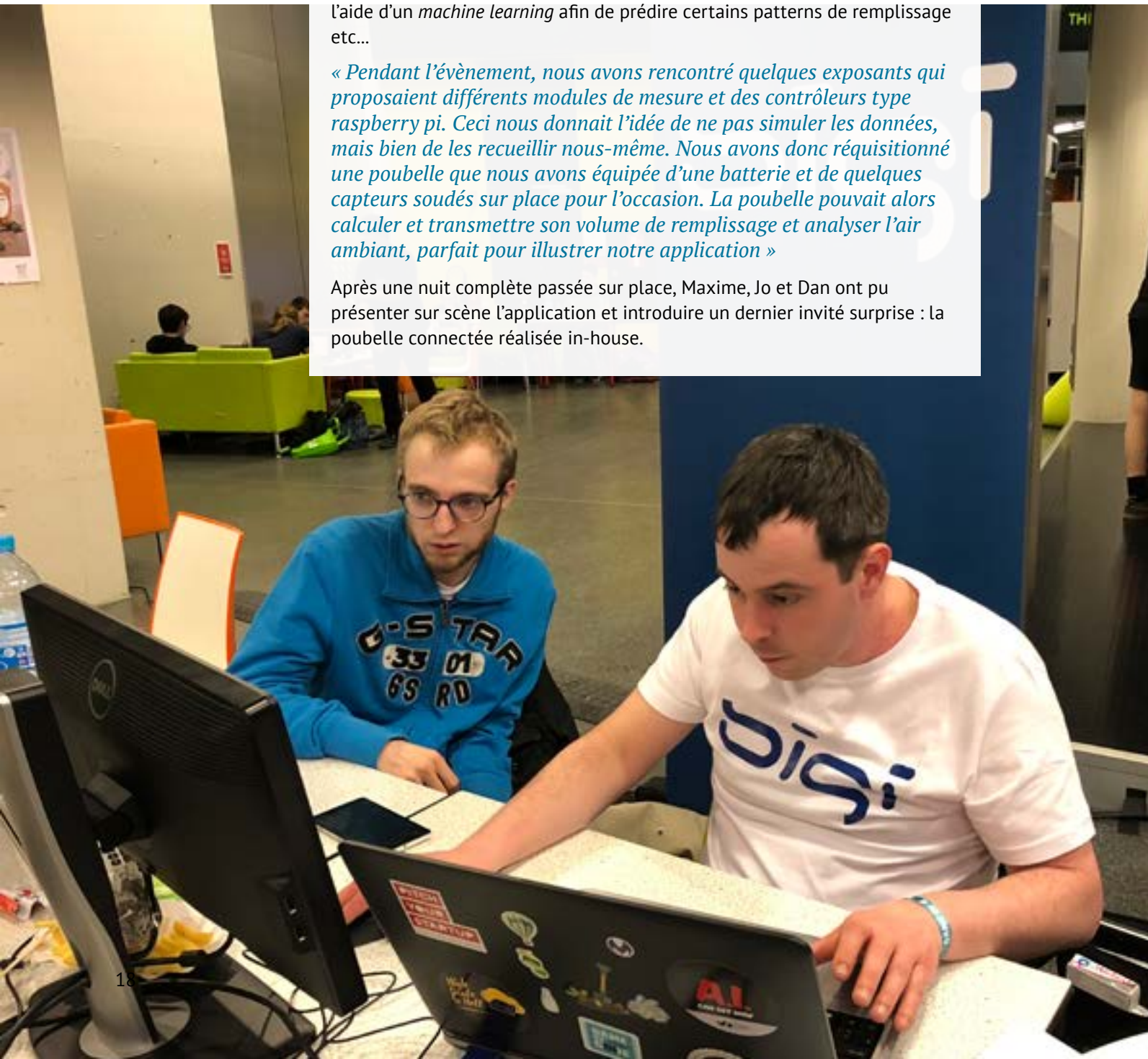
Hackathon 2018

A l'initiative de Maxime, contacté suite à sa participation à l'édition 2017 du « Game of code », le SIGI s'est à nouveau lancé dans cette aventure d'endurance sur 24h. Notre équipe, composée initialement de trois personnes, notamment Maxime Philippot, Jo Schimberg et Lucas Solfrini, s'est élargie du fait d'une rencontre sur place. Et grâce à la participation impromptue d'un « mentor », Dan Romescu, elle a finalement compté 4 membres.

L'idée de départ était d'élaborer une application permettant d'optimiser les tournées de ramassage des ordures pour la Ville de Luxembourg. Les données recueillies sur des poubelles connectées devraient être traitées à l'aide d'un *machine learning* afin de prédire certains patterns de remplissage etc...

« Pendant l'évènement, nous avons rencontré quelques exposants qui proposaient différents modules de mesure et des contrôleurs type raspberry pi. Ceci nous donnait l'idée de ne pas simuler les données, mais bien de les recueillir nous-même. Nous avons donc réquisitionné une poubelle que nous avons équipée d'une batterie et de quelques capteurs soudés sur place pour l'occasion. La poubelle pouvait alors calculer et transmettre son volume de remplissage et analyser l'air ambiant, parfait pour illustrer notre application »

Après une nuit complète passée sur place, Maxime, Jo et Dan ont pu présenter sur scène l'application et introduire un dernier invité surprise : la poubelle connectée réalisée in-house.



Les licences informatiques : prioriser l'Open Source

2018 est une année charnière pour le SIGI dans sa stratégie autour des licences informatiques.

Effectivement, un choix clair a été annoncé aux décideurs de porter le mouvement Open Source.

Pourquoi cette volonté de privilégier des produits Open Source aux dépens d'éditeurs connus ?

La raison est simple.

« Le SIGI doit pouvoir continuer à maîtriser les frais liés à ses produits informatiques. »

Ces dernières années, les éditeurs sont devenus très créatifs dans leurs modèles de licence. Le résultat étant que la maîtrise financière des licences éditeurs est devenue complexe et coûteuse. Si nous ajoutons des menaces d'audit constantes sur des **modèles de licence évolutifs**, nous sommes en droit de nous interroger sur la plus-value pour nos communes.

C'est pourquoi **les équipes du SIGI se sont formées sur de nouveaux produits Open Source**, tant au niveau infrastructure (Openstack), qu'au niveau des données (PostgreSQL, mongoDB) et sans oublier le développement (.NETcore, Python)

Ces nouveaux produits sont utilisés comme base de **GESCOM+**, ce qui permettra dans les prochaines années de limiter l'utilisation de licences éditeurs classiques.



Le Portail et les Activités : le cœur de GESCOM+

Pendant l'année 2018, nous nous sommes focussés sur la *user experience*, à savoir une meilleure compréhension des besoins de nos utilisateurs et de leur environnement. De cette réflexion, le développement de deux modules a été lancé: le portail et les activités.

Le portail est l'interface permettant à l'utilisateur d'interagir avec GESCOM+

- La page d'accueil **principale** est la page profil de l'utilisateur. Cette page est multi-entité, c'est-à-dire qu'elle présente toutes les informations relatives à l'utilisateur indépendamment des communes, syndicats, offices sociaux etc. dans lesquels ce dernier intervient.
- La page d'accueil **groupe** est la page regroupant toutes les informations relatives à un groupe. Un groupe est un ensemble d'utilisateurs ayant des attributions métiers en commun.
- La page d'accueil **service** est la page permettant de réaliser la gestion d'une thématique métier, par exemple la gestion des ménages, la gestion des mandatements, la gestion des autorisations de bâtir, etc.



Les Activités ont pour but de représenter une tâche Métier réalisée par un seul et même fonctionnaire normalement exécutés en un flux. Une Activité est un élément possédant une date de début et une date de fin. Elle permet entre autres au fonctionnaire de faire un suivi de ses propres tâches, des tâches d'un groupe ou d'un service et d'assurer leur traçabilité. Par défaut, ces activités pourront générer de l'information (sous forme de news p.ex.) distribuée aux différents interlocuteurs qui souhaitent la recevoir par l'intermédiaire d'un abonnement. L'objectif est de proposer un très large éventail d'activités couvrant l'ensemble des différents métiers. A terme, le citoyen aura la possibilité d'être intégré au cœur des processus administratifs par l'intermédiaire d'Activités. Par ailleurs, il pourra souscrire en ligne à des services supplémentaires proposés par sa commune.



La Gestion des déchets est le premier service à bénéficier du nouvel environnement GESCOM+. Cette application en cours de développement sera opérationnelle en 2019, notamment grâce au soutien des 7 communes pilotes qui accompagnent le SIGI dans ce projet. La gestion des déchets permettra de couvrir tous les besoins indispensables à vos activités quotidiennes, de la demande de poubelles jusqu'à la facturation des poubelles et d'autres types de déchets.

Migration du centre de calcul (Virtual Private Cloud)

En 2018, le contrat VPC 2013, conclu pour une durée de 5 ans (2013-2018) arrivait à échéance et il fallait déterminer les besoins en puissance machine (GHz) et en TB d'espace disponible pour rédiger l'appel d'offres. Du fait de l'évolution technique, les machines de l'année 2018 offraient beaucoup plus de mémoire et de puissance que les anciens modèles et la rapidité des disques n'était plus un élément déterminant. Le principe consistait donc à rédiger un appel d'offre (VPC 2018) qui portait sur un nombre inférieur de machines, mais plus puissantes et avec une capacité de mémoire supérieure. La POST a remporté cet appel d'offre.

Virtualisations

Il a été décidé d'utiliser, dans le futur, trois types de virtualisation en utilisant VMWare pour les applications Microsoft, OVM (Oracle Virtual Machine) pour les applications Oracle et Open Stack pour les développements Open Source.

L'objectif étant d'effectuer cette migration tout en réduisant les perturbations possibles pour les utilisateurs au minimum. La procédure de migration a démarré en juillet 2018 et s'est terminée le 30 septembre 2018.

Stratégie

Pour faire une telle opération, il était important de fixer une stratégie. Il fallait donc définir une méthode et réaliser un test de cette méthode.

Toutes les actions qui devaient être entreprises étaient d'abord testées dans l'environnement d'acceptance afin d'en valider leur bon fonctionnement.

Un modèle hybride, où les applications du VPC 2018 fonctionnaient sur une base de données installée dans le VPC 2013 a été testé avec toutes les combinaisons possibles. Un certain nombre d'opérations a été réalisé au cours de la journée ou en fin de journée pour vérifier le fonctionnement correct en hybride et aucune perturbation pour les utilisateurs n'a pu être constatée.

Les migrations Oracle et Microsoft ont été menées en septembre.

Pendant plusieurs semaines, le fonctionnement était complètement en mode hybride : les applications tournaient en partie sur VPC 2013 et sur VPC 2018 sans qu'il y ait le moindre problème ni la moindre perturbation pour les utilisateurs. Les ingénieurs système du SIGI ont juste demandé une interruption du service le dernier vendredi de septembre pour finaliser la

migration de la base de données GESCOM du VPC 2013 au VPC 2018. Le samedi matin tout le système a été vérifié et à partir de samedi midi le système était de nouveau en service.

GESCOM+

Très rapidement après la migration, la stabilité du nouveau VPC a permis aux équipes du SIGI spécialisées dans le domaine de l'Open Source de commencer, en collaboration avec les spécialistes de la POST, la préparation de l'environnement Openstack, point de départ pour l'infrastructure du nouveau GESCOM+.

Centres de calcul

Comme pour le VPC 2013, le SIGI dispose de 2 centres de calcul et d'un centre de back-up avec couverture réciproque. Les machines installées dans un des centres sont exactement identiques à celles de l'autre. Et pour assurer le back-up, il existe un troisième site, où la totalité des données sont sauvegardées, stockées et protégées dans un centre de niveau Tier IV.

Conclusion

Ce monde Openstack est un changement de paradigme pour les communes et apporte un ensemble de bénéfices.

L'indépendance d'une plateforme envers des éditeurs (risques de licences) et des centres de calcul (framework d'infrastructure trans-centres de calcul) est un premier bénéfice de cette plateforme.

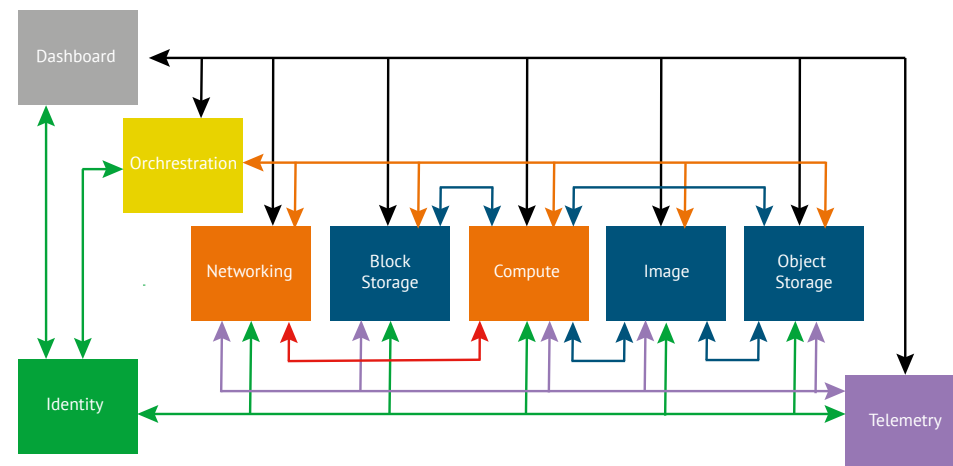
La granularité et la souplesse de mise à disposition de ressources (puissance de calcul, espace de stockage) pour les communes en est un second. Enfin, la scalabilité de la solution et la possibilité par exemple d'inclure une commune comme membre actif de cette plateforme en est un dernier avantage. L'offre du SIGI pourra également s'étendre vers des services de mise à disposition de ressources d'infrastructures IT pour les communes permettant ainsi à ces dernières de pouvoir épargner sur des infrastructures locales nécessitant maintenance, licences et experts. Vous trouverez plus de détails dans l'article spécifique à Openstack.

Openstack : l'Open Source de l'infrastructure, la base de GESCOM+

Avant tout, penchons-nous sur la définition de **Openstack**.

Openstack est un environnement Open Source permettant de mettre à disposition une infrastructure informatique à des tiers. Ceci est appelé communément une « Infrastructure as a Service » (IaaS).

Cette infrastructure offre un ensemble de briques couvrant essentiellement la puissance de calcul, le stockage, le réseau, la sécurité, la gestion de la capacité. En complément, des briques de monitoring permettent de disposer d'une vue sur l'utilisation de l'environnement et de s'assurer ainsi que le niveau de service de la plateforme corresponde aux attentes du client.



Openstack est un logiciel libre distribué selon les termes de la licence Apache permettant ainsi de s'affranchir d'un ensemble de licences liées à l'infrastructure, comme par exemple des licences liées à la gestion de la virtualisation, telles que VMware.

L'énorme avantage de **Openstack** réside également dans le fait que cet environnement est distribué.

« Ceci signifie qu'une dépendance sur un centre de calcul et donc un fournisseur n'existe plus. »

L'ensemble des briques composantes de l'infrastructure sont distribuées sur différents centres de calcul et ont une gestion commune. Les migrations de ressources d'infrastructures d'un centre de calcul à un autre en sont d'autant plus simplifiées.

SIGI a porté son choix sur ce type d'infrastructure afin de pouvoir répondre plus facilement au monde exponentiel de l'informatique sans se soucier des coûts de licences et de leurs modèles en perpétuelle évolution, nécessitant une armée de juristes et impliquant des risques financiers majeurs. L'infrastructure **Openstack**, mise à disposition pour supporter GESCOM+, est une infrastructure privée et donc à usage unique des membres du SIGI et dans le réseau privé de ces derniers sur le territoire luxembourgeois.

Les équipes du **SIGI** ont fourni un effort exceptionnel afin de maîtriser ce nouveau type d'infrastructure pour le bénéfice des communes.





Les équipes du SIGI

Équipe de Direction

Jusqu'au troisième trimestre 2018, la direction était constituée de cinq membres Carlo Gambucci (directeur), Conny Krier (secrétaire), Gilbert Beringer (Solutions), Philippe Mathieu (Relations avec les clients) et Jean-Louis Vitali (conseil à la direction et activités transverses). Trois membres complétaient cette équipe avec leur expertise dans les domaines de l'architecture IT, des finances et du métier communal. Cette direction étendue (organe consultatif) s'est réunie toutes les deux semaines.

Fin d'année 2018, une nouvelle organisation et une nouvelle direction ont été mises en place. C'était l'aboutissement d'une réflexion menée par de nombreux acteurs au sein du SIGI visant à définir la structure la mieux adaptée pour la réalisation de ses objectifs pour la période 2018-2023 qui sont les suivants:

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

La nouvelle organisation, présentée le 18 décembre 2018, est basée sur 9 centres de compétences métiers (communaux) et 8 centres de compétences transverses (IT et fonctions de support). Elle privilégie une hiérarchie des compétences plutôt que les modèles traditionnels et encourage la responsabilisation des employés, ce qui fait émerger de nouveaux modèles de collaboration.

La nouvelle direction est composée de sept membres :

- **Carlo Gambucci** (directeur du SIGI et de l'Innovation et de la Stratégie),
- **Roland Biewesch** (Relations Clients & Finance SIGI),
- **Sébastien Collot** (Business development),
- **Anne Hoffmann** (Communication – ayant rejoint le SIGI en octobre 2018),
- **Conny Krier** (Secrétaire, Legal & Administration),
- **Philippe Mathieu** (Opérations),
- **Jean-Louis Vitali** (Change).

Deux fonctions « staff » sont rattachées à cette direction :

- **Gilbert Beringer** (DPO),
- **Franck Vernier** (Ressources Humaines – ayant rejoint le SIGI en octobre 2018).

COMITÉ

BUREAU

DIRECTION



Carlo Gambucci
Directeur



Roland Biewesch
Relations Clients & Finance SIGI



Sébastien Collot
Business development



Anne Hoffmann
Communication



Conny Krier
Secrétaire, Legal & Administration



Philippe Mathieu
Opérations



Jean-Louis Vitali
Change

Service

Administration & juridique



Conny Krier
Responsable
du service

Le département Administration, sous la responsabilité de Conny Krier, Secrétaire, 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 points forts de 2018

L'année 2018 fut essentiellement marquée par deux événements.

Le premier était la nomination des membres du Bureau pour la période législative 2017-2023. En effet, après la nomination des délégués des circonscriptions, le Comité était finalement au complet et pouvait élire dans sa réunion du 27 mars 2018 le nouveau Bureau, qui se compose comme suit:



Yves Wengler
Président



Nico Jacobs
1^{er} Vice-président



**Josiane
Di Bartolomeo-Ries**
2^e Vice-président



Luc Feller
Membre



Marc Ries
Membre



Claude Thill
Membre



André Zwally
Membre

En deuxième lieu, c'était le renforcement interne de l'administration, notamment de l'équipe Ressources Humaines, qui nous a permis de mettre en place une véritable stratégie de ressources humaines et de formation continue.



Service Communication



Victor Hengel
Responsable

Responsable de la conception d'une stratégie globale de communication, le service est impliqué à pratiquement tous les niveaux de fonctionnement du SIGI, du design de nos applications jusqu' à l'interaction avec les différentes équipes métiers. Le service est en charge de toutes les actions de communication interne et externe lancées afin d'informer nos clients sur notre gamme de produits et services existants et nouveaux.

Les collaborateurs de l'équipe assurent la conception, la rédaction, la traduction, la mise en page et la diffusion des différents supports de communication (bilan d'activités, catalogues produits, médias internes, communiqués de presse, etc.) et gèrent la présence du SIGI sur le web et dans les réseaux sociaux.

A ces activités s'ajoute la gestion des événements internes et externes du SIGI, tels que la « Journée des Elus » ou le « SIGIday ».

Pour accompagner la restructuration de l'organisation interne, l'équipe a été renforcée par une spécialiste en communication qui aidera progressivement à structurer le service et implémenter les grands axes stratégiques de la communication du SIGI, dont les premières bases ont été jetées en 2018.

Les points forts en 2018

En février 2018, le SIGI a reçu sa certification PSDC-C (prestataire de service de dématérialisation ou de conservation) et le service Communication a organisé une conférence de presse ainsi que le suivi médiatique.

Autre sujet d'actualité en 2018 : le GDPR – RGPD. Non seulement fallait-il assurer la communication sur la conformité du SIGI avec le Règlement Général sur la Protection des Données, mais également offrir une assistance pratique aux communes par le biais de workshops thématiques et en éditant un handbook, en français et luxembourgeois, spécifiquement dédié à leur usage pour faciliter leur propre mise en conformité.

Le service Communication a assuré la couverture médiatique des changements intervenus au niveau du Comité et du Bureau et accompagné un certain nombre de projets techniques, notamment la migration du contrat VPC 2013 vers VPC 2018.

Par ailleurs, la refonte du site web et le remaniement de la présentation du SIGI sur les médias sociaux, un projet d'une certaine envergure, a été entamé en 2018 et sera poursuivi en 2019.

Dans le cadre de la définition de sa nouvelle stratégie, notre service a également mené une enquête interne pour déterminer le moyen de communication préféré de nos collaborateurs en interne, une initiative qui a été accueillie très favorablement.

Et finalement, le service Communication a préparé tous les supports de communication et organisé l'événement interne de lancement qui a eu lieu en décembre 2018 pour informer les collaborateurs du SIGI sur la nouvelle Organisation par Centres de Compétences.





Service Finance



Roland Biewesch
Responsable
du service

Etats détaillés de la situation financière (ESF)

Pour être en conformité avec la circulaire ministérielle no 3572, à partir du 1er juin 2018 toutes les entités du secteur communal ont dû transmettre par voie électronique des états détaillés de la situation financière.

Le SIGI, qui assume la comptabilité de 101 communes, 60 syndicats et 30 offices sociaux, était d'emblée prêt à prendre en charge ce projet en étroite collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les communes participant au Comité de Pilotage ESF.

Toutes les informations à fournir au Ministère de l'Intérieur dans le cadre du rapport ESF sont disponibles dans GESCOM.

Les travaux d'analyse, de structuration et de développement afférents ont été réalisés de manière centralisée au SIGI, évitant ainsi aux communes de devoir consacrer du temps et des ressources à l'élaboration de solutions individuelles.

La solution proposée par le SIGI offre aux communes un package complet: un outil ESF performant, pouvant être géré de façon autonome par les entités concernées et une assistance pour garantir le bon fonctionnement au quotidien.

Le receveur, responsable de la transmission des rapports ESF, est notre interlocuteur privilégié dans ce contexte et peut compter à tout moment sur l'appui de nos collaborateurs.

15
MOIS

Durée du
projet

103 000€

Coût du projet

1^{er}
juin

Mise en
production

1500

ESF produits

Activités 2018

Suite à la réforme du modèle de financement des communes, le nombre de demandes d'analyses financières détaillées de la part des communes luxembourgeoises a nettement progressé au cours de l'année 2018. C'est pourquoi l'équipe Gouvernance a concentré ses efforts sur l'élaboration de solutions dans ce domaine spécifique. Pour ce faire, elle s'est basée sur des outils existants tels que le Plan Pluriannuel Financier (PPF), le Benchmark ou le Cockpit communal et bien évidemment sur les données publiées par les différentes institutions luxembourgeoises et internationales (STATEC, OECD, EUROSTAT...)

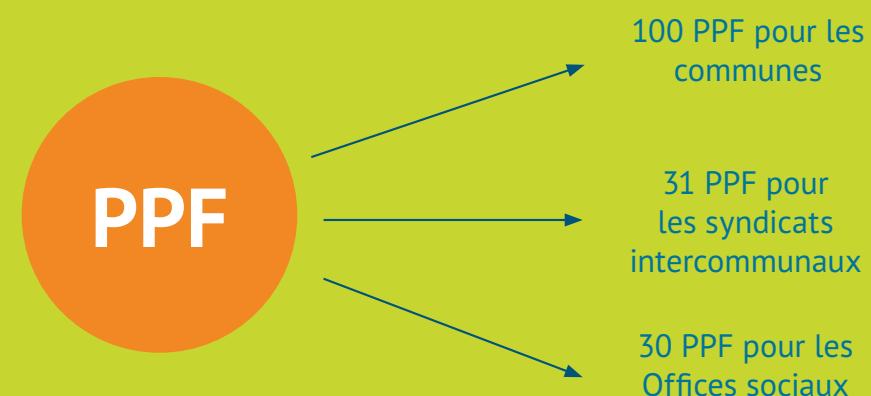
Simulations à l'aide du PPF

Au cours de l'année 2018, le Plan Pluriannuel Financier, initialement établi simplement pour répondre à une obligation légale, a évolué pour devenir un outil stratégique pour les communes. Le PPF leur permet non seulement de planifier les investissements futurs, mais également d'avoir un suivi de l'endettement et des frais de fonctionnement en aval des investissements réalisés. C'est ainsi par exemple qu'une commune a la possibilité de simuler les impacts financiers des projets d'envergure prévus lors des années à venir et de s'assurer d'une évolution socio-économique durable et performante pour tous les « stakeholders » de la vie communale. Grâce à cette simulation, les décideurs politiques disposent d'une première approche managériale qui leur permet de déterminer les forces et les faiblesses de la commune ainsi que les opportunités et les risques d'un investissement.

Analyses financières

Un environnement macroéconomique plus complexe impactant le fonctionnement financier du secteur communal suscite un besoin largement plus important pour des analyses approfondies de la situation financière des communes. Lorsqu'il s'agit d'investissements stratégiques, un collège échevinal doit disposer de toutes les données pertinentes et bien saisir l'envergure de tous les paramètres ayant un impact sur l'évolution financière de la commune pour être en mesure de prendre une décision rationnelle et durable. Cette analyse financière illustre l'interconnexion des différentes variables économiques et met en évidence l'impact éventuel d'une décision sur l'évolution socio-économique globale. Elle permet de déterminer les réajustements nécessaires pour surmonter ou compenser une faiblesse économique et de préparer ainsi le secteur communal aux défis des années à venir.

De plus, cette analyse passe par plusieurs mises en place de bilans ensemble avec les communes qui représentent des scénarii de développement différents, permettant à la commune de faire des choix éclaircis sur leurs développements futurs.

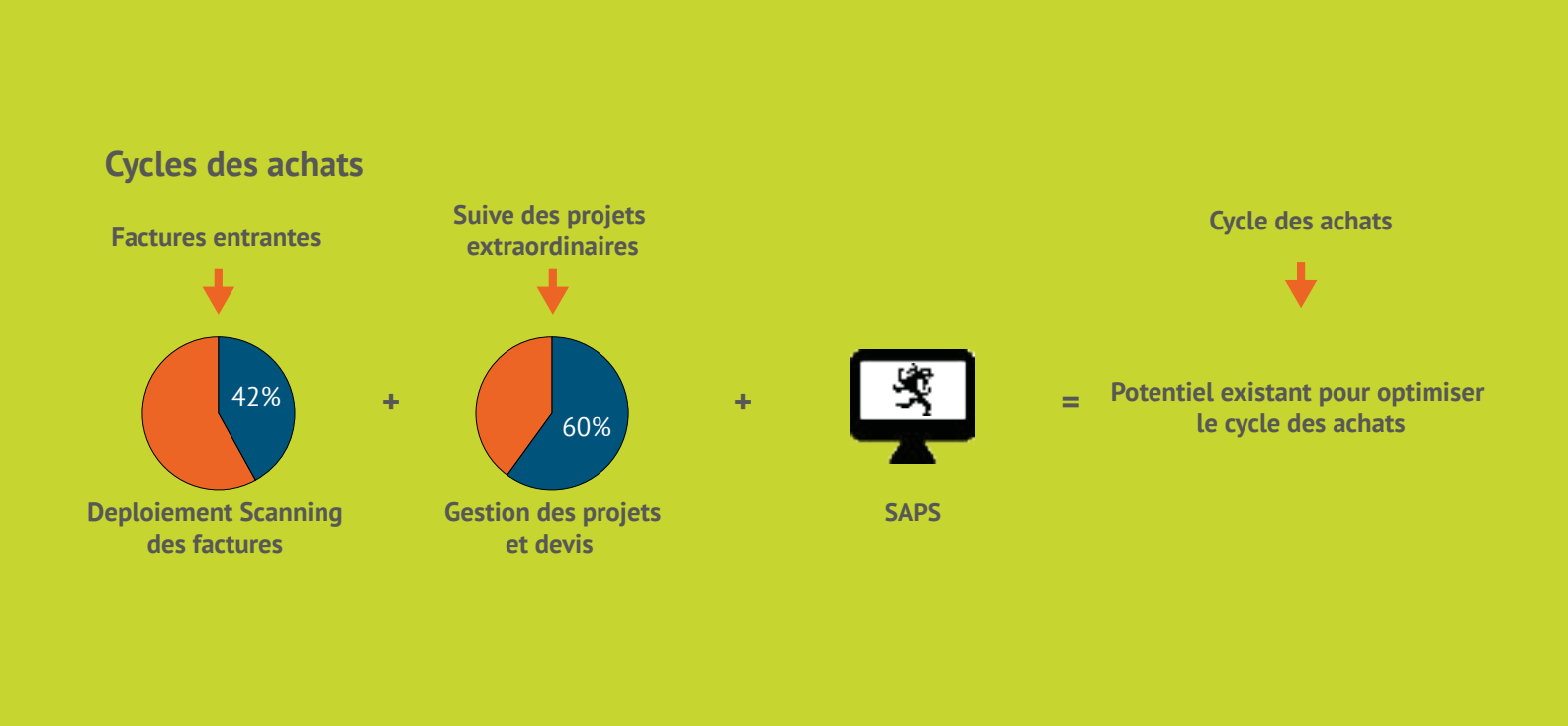


La gestion étendue du cycle d'achat

Aujourd'hui, 42 % des communes utilisent le scanning des factures entrantes, ce qui permet d'augmenter l'efficacité du processus.

Les avantages sont indéniables :

- Traçabilité de l'état de la facture,
- Processus de validation rapide,
- Simplification de l'organisation du travail,
- Respect des échéances,
- Factures accessibles à tout moment dans GESCOM.



La gestion des projets et devis est utilisée par environ 60% des communes. Non seulement les communes peuvent créer des décomptes financiers et avoir un aperçu des dépenses par corps de métiers, mais également contrôler leurs coûts d'investissement. Le cas échéant, un dépassement peut être identifié à temps et des contremesures peuvent être mise en place.

En utilisant la simplification administrative du processus de subventionnement avec le Ministère des Sports, les subsides liés à des Infrastructures sportives sont liquidés de manière rapide via des dossiers uniquement électroniques et traités de manière efficiente.

Projet B2B – Intégration de factures fournisseur dématérialisées dans GESCOM

Les communes de toutes tailles se trouvent aujourd'hui face à des volumes croissants de données à traiter, notamment en termes de saisie de factures et des données y reprises.

Par cette nouvelle solution initialisée en 2018 et qui sera mise en place courant 2019, le SIGI suit la tendance de la digitalisation. L'échange de l'information de machine à machine se fait par le biais du Electronic Data Interchange (EDI). Par l'import de fichiers de type « xml » reprenant les éléments des factures, la commune retrouvera directement dans GESCOM les factures à imputer, à enrichir et à valider, sans devoir procéder à une saisie des données individuelle.

Nous entamons, dorénavant, la première collaboration avec le fournisseur national d'électricité, ENOVOS. Toutes les factures d'électricité seront injectées immédiatement dans le système de la Commune. En outre, d'autres fournisseurs comme SudStroum, et Electris sont sur la même philosophie.

D'autres secteurs vont suivre la même approche, tel que le fournisseur national de télécommunication, POST, ainsi que d'autres grands fournisseurs sont prévus ...

Cette démarche contribuera à la réalisation de la vision « Zero Paper », la gestion de la donnée sera rapide, exhaustive et fiable.

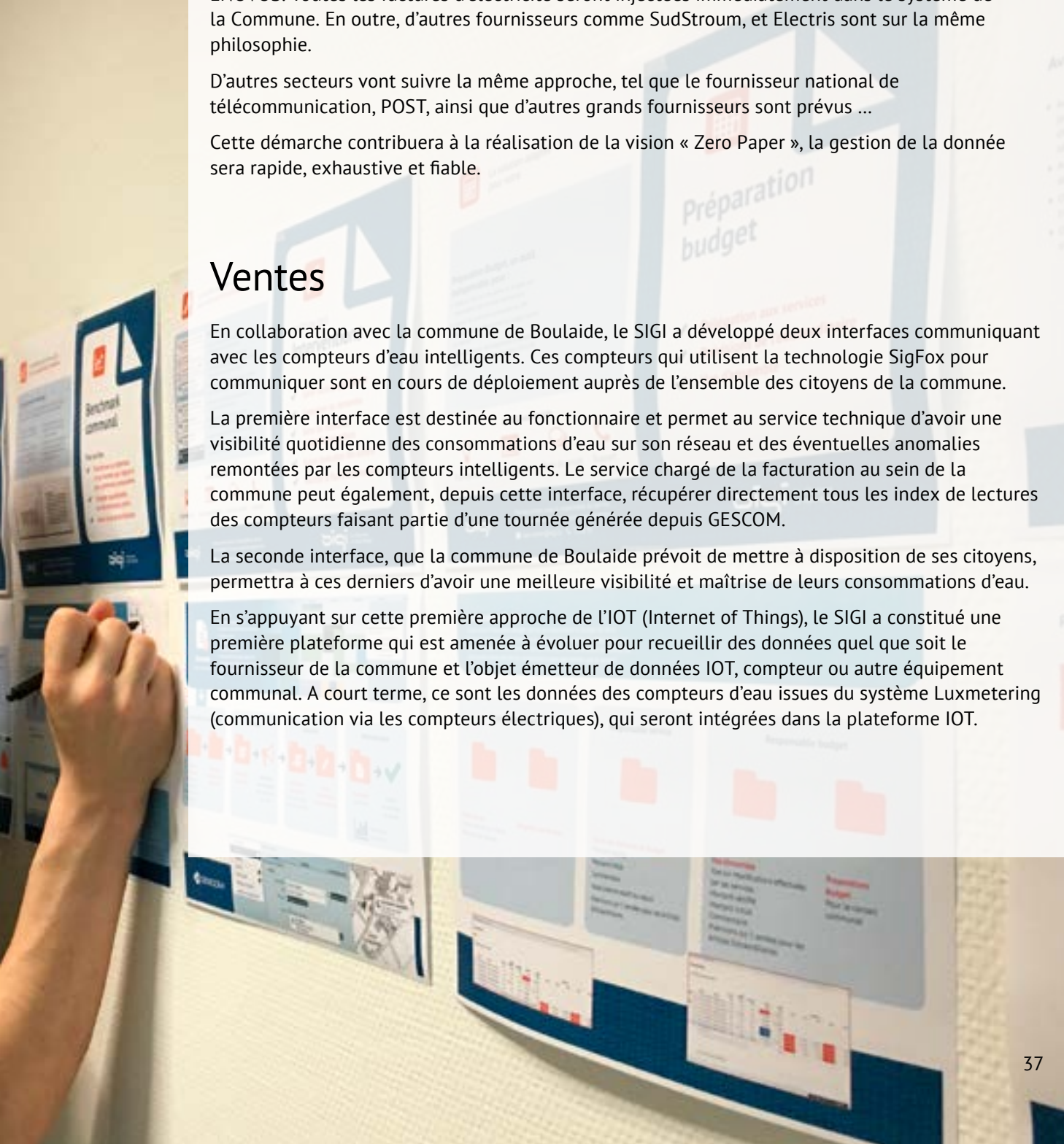
Ventes

En collaboration avec la commune de Boulaide, le SIGI a développé deux interfaces communiquant avec les compteurs d'eau intelligents. Ces compteurs qui utilisent la technologie SigFox pour communiquer sont en cours de déploiement auprès de l'ensemble des citoyens de la commune.

La première interface est destinée au fonctionnaire et permet au service technique d'avoir une visibilité quotidienne des consommations d'eau sur son réseau et des éventuelles anomalies remontées par les compteurs intelligents. Le service chargé de la facturation au sein de la commune peut également, depuis cette interface, récupérer directement tous les index de lectures des compteurs faisant partie d'une tournée générée depuis GESCOM.

La seconde interface, que la commune de Boulaide prévoit de mettre à disposition de ses citoyens, permettra à ces derniers d'avoir une meilleure visibilité et maîtrise de leurs consommations d'eau.

En s'appuyant sur cette première approche de l'IOT (Internet of Things), le SIGI a constitué une première plateforme qui est amenée à évoluer pour recueillir des données quel que soit le fournisseur de la commune et l'objet émetteur de données IOT, compteur ou autre équipement communal. A court terme, ce sont les données des compteurs d'eau issues du système Luxmeters (communication via les compteurs électriques), qui seront intégrées dans la plateforme IOT.



Service Ressources Humaines



Fabrice Alix
Responsable
métier

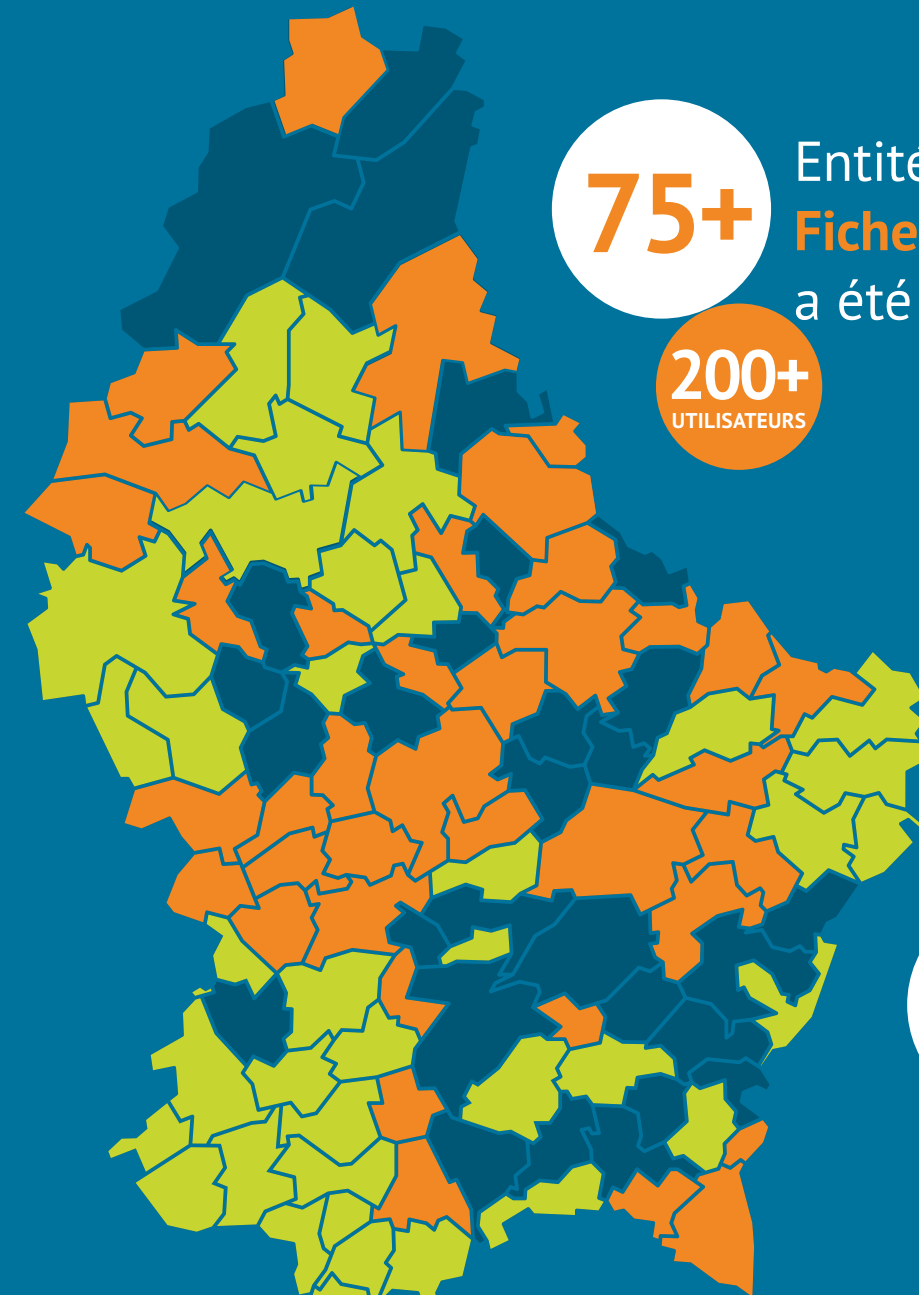
Sous le lead de Fabrice Alix, ce jeune service du département Relations avec les Clients initialement basé sur le métier de la Gestion des Salaires, s'est considérablement étoffé en intégrant successivement le métier de la Gestion des Carrières, ainsi que d'une façon plus générale le métier de la Gestion des Ressources Humaines.

Une année 2018 essentiellement dédiée au Support et à l'Accompagnement

Epaulé par le Service support, le service a essentiellement focalisé son activité sur le Support et l'Accompagnement fournis aux entités membres toutes catégories confondues. En effet, la réforme des carrières des fonctionnaires et employés communaux ainsi que la mise en œuvre des nouveaux contrats collectifs des ouvriers du Sud, des ouvriers de l'Etat et du secteur Aides et Soins ont eu un impact conséquent sur le calcul des traitements, auquel s'est ajouté également une double revalorisation du point en début et en cours d'année.

Une année de transition pour les Solutions GRH et Fiche de Traitement

Parallèlement à cet effort, des réflexions pragmatiques ont été faites sur les solutions Fiche de Traitement et Gestion des Ressources Humaines afin d'assurer leur stabilisation et leur continuité de déploiement pendant la phase de transition issue de la Nouvelle Réforme Administrative. Aussi, la solution de Gestion des Ressources Humaines bénéficie à présent de nouvelles fonctionnalités d'importation de données externes, également dans son module de Gestion du Temps, tandis que la solution Fiche de Traitement bénéficiera prochainement d'une adaptation propre à cette phase de transition dans le cadre de la dualité ancienne / nouvelle carrière.



75+

Entités sur lesquelles
Fiches de traitement
a été déployé depuis 2017

200+
UTILISATEURS

2.500+

Fiches
créées

40+

Solutions GRH
déployées depuis 2017

SIGI Nord



Tom Recken
Responsable
du service

Le service

Ce sont nos deux collaborateurs Tom Recken et Liliana Trausch-Palacios qui gèrent l'antenne du SIGI à Hoscheid. Celle-ci offre aux communes, syndicats et offices sociaux du Nord du pays une large panoplie de services de proximité.

Le SIGI Nord vous propose un accompagnement individuel et/ou des formations en groupe. Par ailleurs vous avez la possibilité d'y retirer vos commandes telles que formulaires de virements, factures, etc..

En 2018 les collaborateurs du SIGI Nord ont effectué 74 visites dans le cadre de leur mission.

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.

10 de ces visites ont été faites dans la commune d'Erpeldange-sur-Sûre et auprès du syndicat SIEDEC et avaient pour objet le projet pilote de la réorganisation de la collecte publique des déchets ménagers. Elles marquent le début d'un projet de plus grande envergure qui englobera 46 communes du Nord du pays et dont la réalisation continuera à nous occuper en 2019 et 2020.

C'est grâce à cette antenne à Hoscheid qu'il est possible de mieux appréhender les besoins parfois très spécifiques des communes du Nord et d'améliorer la qualité des échanges.

Soucieux de l'amélioration constante de ses services, le SIGI va investir dans le réaménagement de ses locaux en 2019, ce qui permettra à l'équipe du SIGI Nord d'offrir à ses visiteurs et à ses collaborateurs un meilleur cadre de travail.

Nous avons pu constater que ce site à proximité géographique des communes du Nord permet non seulement de mieux communiquer sur les produits et services offerts par le SIGI, mais contribue également à améliorer les échanges entre les communes elles-mêmes.

Fort de cette expérience à l'échelon régional, le SIGI peut donc vous accompagner pour une mise en oeuvre plus adaptée de ses solutions.

241
PARTICIPANTS

24
COURS

12
COMMUNES ET
SYNDICATS

74

visites
effectuées



Service

Organisation communale

Le service



Marc Maîtrejean
Responsable
du service

Le service Organisation communale est en charge de toutes les solutions nécessaires pour une gestion administrative efficace de la commune. Que ce soit en interne, lorsqu'il s'agit de la gestion du courrier, de la gestion des séances, du stockage documentaire ou de l'archivage, ou que ce soit en interaction avec les citoyens, avec des solutions pour les sites internet de communes ou des applications qui permettent aux habitants de faire certaines démarches par internet sans devoir se déplacer (macommune.lu).

Les membres du service Organisation communale sont à la fois des experts de l'organisation interne des communes et de la législation y afférente et des experts en informatique capables de transcrire les besoins métiers exprimés par les acteurs responsables des communes en des solutions informatiques les soutenant dans leurs tâches quotidiennes.

Projets

En 2018, un certain nombre de produits existants du service Organisation communale ont évolué. Ainsi la migration des sites internet des communes vers une plateforme plus moderne permet aujourd'hui aux acteurs qui s'occupent de la communication dans les communes d'être autonomes et flexibles dans l'utilisation de l'outil. Grâce à un changement d'opérateur, il a été aussi possible de garantir la stabilité de la solution SMS2Citizen et d'atteindre un taux de distribution très élevé des envois tout en donnant aux communes la possibilité d'envoyer des SMS en leur propre nom. Enfin, la mise en place de la solution d'archivage légal PSDC est maintenant en phase de déploiement, et la solution de partage de document SIGIDrive est disponible pour tous les salariés et élus des communes.

Le service Organisation communale a également fait évoluer tous les produits dont il a la charge en appliquant de nombreuses maintenances liées à l'expérience utilisateur afin de faciliter le travail journalier des usagers.

Déploiements

Le service Organisation communale a connu un franc succès en 2018. En effet, le nombre de communes membres du SIGI utilisant les solutions disponibles est en constante augmentation.

Ainsi, en 2018, le module de gestion des courriers a été adopté par 4 communes, le module de gestion des cimetières a vu grandir son nombre d'utilisateurs de 14 communes et 8 communes supplémentaires ont adopté le module AER pour gérer à travers lui leurs associations, événements et réservations d'infrastructures. Le module de Gestion des séances du collège et conseil est utilisé par 4 communes supplémentaires. 3 communes pilotes ont opté pour la solution PSDC. Pour ce qui est de la solution SIGIDrive, elle est maintenant utilisée par chaque commune, notamment par le support du processus PPF. Et pour finir, le module « Signalez-le » du Biergerdësch est utilisé par 10 communes supplémentaires.



4

nouvelles communes utilisant le module de gestion des courriers



3

communes pilotes PSDC



10

nouvelles communes utilisant « Signalez-le »



101

communes utilisant SIGIDrive



45

sites web communaux migrés CMS'15 en 2018



4

nouvelles communes utilisant Séances



8

nouvelles communes utilisant AER



14

nouvelles communes utilisant le module de gestion des cimetières

Service

Ministères et Patrimoine



Sébastien Collot
Responsable
du service

Les membres de l'équipe « Ministères et Patrimoine » fournissent des solutions informatiques dans les domaines de la vie citoyenne, des chèques-services, des offices sociaux et de 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 comporte quatre sections. La section « vie citoyenne » s'occupe de la gestion de l'état civil, de la gestion des déclarations d'arrivée et plus largement de la souscription des citoyens aux services communaux. La section « Chèques-Service Accueil » englobe l'application PGI (Programme de Gestion Intégrée) pour la gestion des présences des enfants et le programme national chèques-services accueil pour la distribution des subsides intégrés à la facturation. La section « offices sociaux », est en charge de la gestion des dossiers sociaux des 30 offices du pays. La section « gestion du patrimoine » s'appuie, quant à elle, sur deux solutions « Gestion des autorisations de bâtir » et « EnerCoach », et sur trois référentiels de données : « Règlements », « Registre des équipements » et « Registre des immeubles ».

Projets

Les projets de l'année 2018 ont impacté les thématiques métiers suivantes :

Elections

Mise en place de la synchronisation de l'inscription aux listes électorales entre le RNPP (Registre National des Personnes Physiques) et le RCPP (Registre Communal des Personnes Physiques). Grâce à cet échange électronique le processus de transfert du droit de vote lors d'un déménagement d'un ou de plusieurs résidents vers une autre commune a pu être digitalisé.

L'inscription au vote par correspondance et l'inscription aux listes électorales pour les résidents étrangers ont été intégrées et peuvent être faites à partir de MyGuichet. Les utilisateurs SIGI ont reçu un nouveau module « Elections » leur permettant de suivre les demandes introduites via la plateforme MyGuichet.lu.

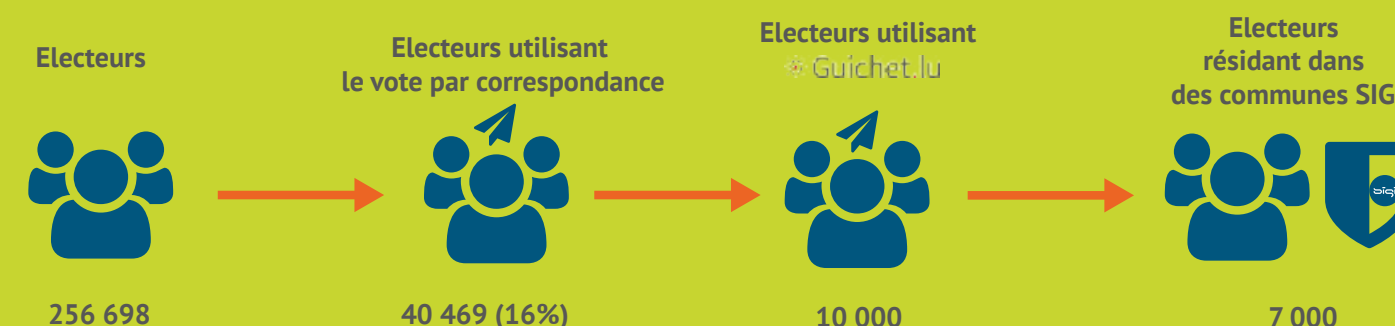
Gestion des Offices Sociaux

Mise en place de 3 modules complémentaires à l'application de gestion. A l'aide du Dashboard, l'office social peut visualiser des indicateurs concernant l'évolution des demandes ainsi que des statistiques sur les bénéficiaires. Ces informations consolidées sont également mises à la disposition du Ministère de la Famille. Une intégration entre l'outil de gestion des dossiers sociaux et GESCOM comptabilité a également été mise en place. Enfin un module de gestion du Conseil d'administration a été élaboré pour faciliter la gestion des décisions relatives aux prestations proposées et les travaux administratifs associés.

Autres activités

De nombreuses adaptations et améliorations ont été réalisées dans le domaine de la gestion des cimetières, des autorisations de bâtir et de la gestion de la population. Nous avons proposé un service d'encodage, auquel un certain nombre de communes ont recours, pour la reprise de leurs données concernant la gestion des cimetières et des autorisations de bâtir.

Indicateurs GESCOM pour les élections 2018



96 Communes ont utilisé l'outil de simplification administrative concernant la demande d'Allocation Vie Chère et mettant la commune directement en relation avec le FNS

Service Analyse - coordination



Jean-Louis Vitali
Responsable
du service

Cette équipe historiquement constituée de Business Analysts d'une part et de Chefs de Projet d'autre part intervenait principalement dans le cadre des nouveaux projets une fois ces derniers complètement qualifiés.

Il a été décidé fin 2017 de réorganiser cette équipe pour pouvoir couvrir de bout en bout l'ensemble des projets et initiatives du SIGI (nouveaux projets applicatifs, projets techniques, gros appels d'offre, maintenance, autres initiatives). Ainsi ces deux rôles ont été fusionnés en un seul dénommé «analyste-coordonateur». Cette initiative était d'autant plus naturelle que les collaborateurs concernés disposaient généralement de la double compétence de par l'expérience requise pour ces fonctions.

Ce changement apparemment bénin s'est révélé d'une très grande efficacité et a permis une très grande réactivité sur les projets et une collaboration accrue. Cette dernière s'est illustrée notamment par une revue opérationnelle hebdomadaire, incluant l'ensemble des leads concernés (projets, maintenance, développement, communication, métier), où en 90 minutes l'ensemble du portefeuille des initiatives et projets est revu sur les différents axes de la qualité, des délais, du budget, de la communication et des plans d'action éventuels. Ces initiatives et projets sont aussi régulièrement revus selon leurs échéance, importance et urgence à un niveau stratégique avec la direction.

Pour les mener à bien, la méthodologie utilisée est un mode agile adapté aux besoins du SIGI. Cela inclut notamment : des équipes regroupées au même endroit pendant la durée du projet, des revues journalières en mode stand-up, la gestion d'un backlog en coordination avec les leads métier, la visualisation de l'avancement du projet en mode Kanban, des développements effectués en mode sprint, l'intégration du TDD (test driven development) pour les tests dans la phase de développement, une collaboration étroite avec les clients finaux incluant des MVP (minimum viable products) pour optimiser les retours clients. Le tout avec un esprit objectif et pragmatique dans toutes les étapes du projet! La mise en place de toutes ces bonnes pratiques alliées à cet esprit critique a l'avantage de s'assurer, à tout moment, qu'un projet reste bien sur les rails et de pallier rapidement à tout dérapage tant au niveau de la qualité de ses livrables qu'au niveau budgétaire ou temporel.

Cette équipe a permis au SIGI de veiller à la bonne livraison d'une trentaine de projets techniques et applicatifs en 2018 incluant les premiers livrables de GESCOM+ (projet de réécriture de GESCOM).

Service Développement

Le service

Le service développement du SIGI, c'est avant tout une belle collaboration entre des collaborateurs internes et des consultants externes qui contribuent au bon développement des produits. Architectes, développeurs et ergonomes, chacun apporte sa pierre à l'édifice et ensemble, ils mettent en place des stratégies et règles de développement afin d'assurer la qualité, la stabilité et la performance des applications développées.

2018 a été l'année du changement sur le plan de la philosophie de développement. Si nous avons jusqu'ici la certitude que l'Open Source était l'avenir de l'innovation, nous en sommes désormais convaincus.

Aujourd'hui, nous avons fait le choix de n'utiliser pour les nouveaux projets que des technologies Open Source, afin de limiter le coût des licences non seulement, mais aussi et surtout pour profiter quasi instantanément des évolutions des produits.

Les solutions Open Source assurent par ailleurs une forme de pérennité, car elles ne dépendent pas d'un éditeur et elles assurent le respect des standards en matière de développement et l'interopérabilité entre les systèmes.

GESCOM+, génération suivante de GESCOM, profitera donc des technologies Openstack, Kubernetes, Docker, .NetCore. Ce ne sont pas que des noms barbares que l'on prononce à peine mais il s'agit bien de notre nouvelle infrastructure technique, choisie pour leur forte communauté et leurs nombreuses références (Google, OVH,...).

Le monde est de plus en plus connecté, chacun dispose aujourd'hui d'un smartphone. Il est donc tout à fait naturel que nous mettions un effort supplémentaire dans la mobilité.

SMS2CITIZEN, qui vient de souffler ses 10 bougies, avec 28.000 abonnés et plus de 3 millions de sms envoyés aux citoyens, disposera très prochainement d'une application mobile iOS et Android.

Service Maintenance



Christian Courtois

Responsable
du service

Le service Maintenance travaille en étroite collaboration avec les services ayant un contact direct avec les communes; à savoir le service Support et les experts métiers. Son rôle est de faire évoluer l'ensemble des produits des communes de façon cohérente. Ces évolutions sont en lien avec le cadre légal, de nouvelles fonctionnalités et des corrections de bugs.

En 2018, notre service a travaillé sur 2 axes prioritaires.

En premier lieu, nous avons concentré nos efforts sur le domaine « performance et stabilité ». En début d'année, nous avons examiné, en collaboration avec les services Support et Exploitation les incidents liés à la migration « Forms12c ». Nous avons dû développer des patches correctifs pour contourner les problèmes survenus avec cette nouvelle version, notre code étant interprété différemment. Nous avons également pu identifier des patches Oracle à installer sur nos serveurs pour améliorer la stabilité générale de l'application.

Dans un second temps, le focus a été mis sur notre backlog concernant les « demandes de changement ». Nous avons en effet commencé 2018 avec 373 demandes de changement ouvertes et vers le milieu de l'année ce nombre a atteint un pic de 411. Jusqu'à la fin de l'année cependant, nous avons réussi à faire baisser ce nombre à « seulement » 117 demandes ouvertes.

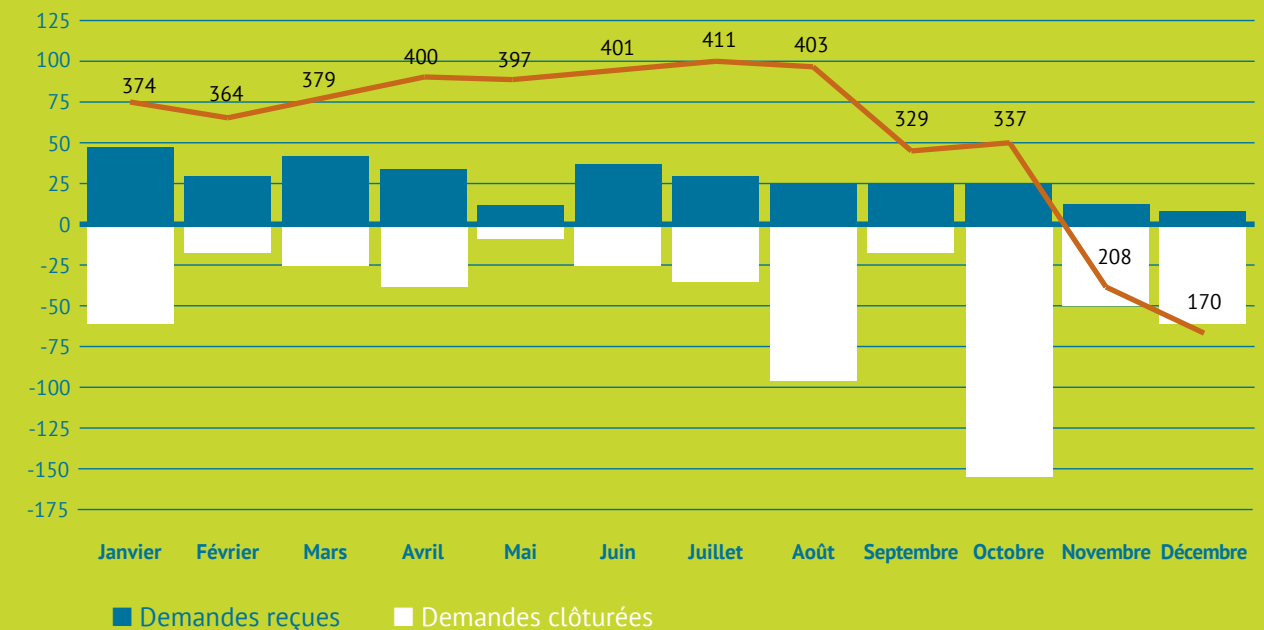
Cette diminution a été possible grâce à un changement de stratégie mis en place durant l'été. Le SIGI souhaitant rester innovant sur ses applications et répondre au mieux aux besoins de ses utilisateurs, il a été décidé de passer nos produits en « mode maintenance » afin de réduire les efforts sur les applications actuelles et de permettre d'allouer plus de ressources humaines sur notre GESCOM+.

Pour cela, toutes les demandes de changement encore ouvertes ont été revues en collaboration avec les experts métier et les personnes concernées, pour réévaluer la pertinence de la demande, son coût et l'intérêt de l'intégrer dans un système qui va être remplacé.

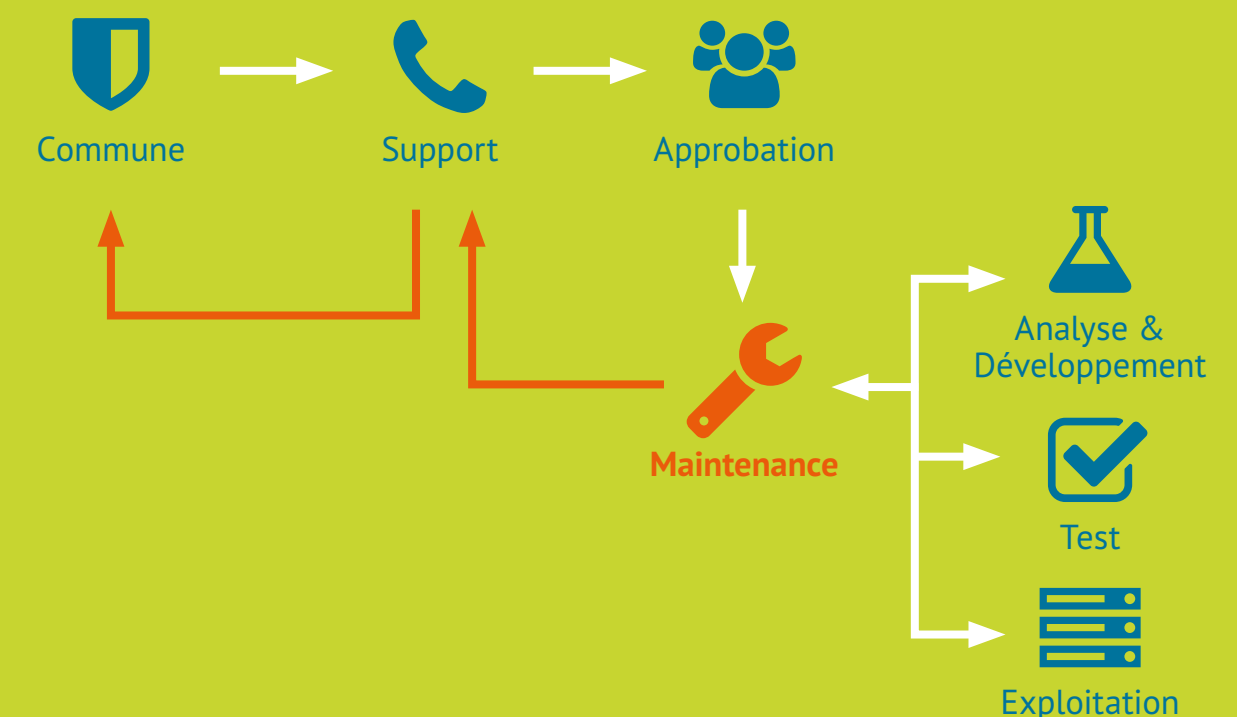
Le workflow concernant le traitement des demandes de changement a également été légèrement revu. Ainsi la décision quant à la prise en charge ou non d'une demande peut intervenir plus rapidement ce qui réduit son temps de mise en œuvre.



Demandes de changements



Le parcours d'une demande



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.

Dans un esprit d'amélioration continue, le service a mis l'accent en 2018 sur la préparation des livraisons en amont des tests. La cohérence de chaque analyse a ainsi été vérifiée de manière systématique plus tôt dans le processus d'implémentation de nos produits. L'évaluation des risques techniques et fonctionnels a été renforcée. Une attention toute particulière a été attribuée aux jeux de données à utiliser lors des tests. Le tout a permis de prévenir des incohérences dans le développement, lors des tests, mais surtout dans les produits finaux livrés à nos utilisateurs. Dans un second volet des compétences du service, nous avons profité de l'expérience accrue des membres de l'équipe pour affiner les cas de tests. L'objectif d'augmenter leur pertinence et leur couverture a été atteint, ce qui a permis d'améliorer la qualité globale de notre service.

L'équipe

L'équipe du service Test était composée en 2018 de cinq personnes spécialisées dans les métiers communaux. Ce sont les testeurs fonctionnels, responsables de garantir une qualité continue des solutions SIGI. Ils ont travaillé ensemble pour étoffer leurs connaissances applicatives mutuelles, afin de garantir une couverture de tests pour tous nos produits SIGI. Cette initiative a permis d'enrichir notre portfolio de tests, mais aussi de garantir la flexibilité de l'équipe en cas d'absences.

L'équipe comptait 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. Au bout de cette seconde année consacrée à l'automatisation, nos robots couvrent les fonctionnalités principales de 12 applications clés du SIGI. Ils sont exécutés mensuellement et leurs résultats sont analysés avec les autres intervenants du projet. Ils collaborent activement à garantir une qualité accrue de nos produits.

2018 a été aussi l'opportunité de revoir l'organisation des tests au SIGI, donnant lieu à une nouvelle structure, mise en place dans l'organisation par centres de compétences annoncée le 18 décembre 2018.



77

demandes fonctionnelles
par mois

39

produits différents
testés en 2018

5

testeurs
fonctionnels

2

techniciens
de tests

12

applications couvertes
par des robots de
non-régression

139

scénarii testés de
manière automatique
dans les robots

Service Support



Jérémy Noreils

Coordinateur
du service

Fournir un service de qualité constitue une priorité pour le SIGI. Afin de répondre au mieux à cette attente, nous avons mis l'accent sur trois axes principaux :

- Le premier consistait à renforcer notre centre de service afin de prendre en charge l'intégralité de vos demandes, de vous notifier par email et de diminuer votre temps d'attente.
- Le second consistait à nous organiser en tant que SPOC « Single Point Of Contact » et à améliorer notre communication vers nos différents centres de compétences pour vous répondre le plus efficacement possible.
- Enfin le troisième consistait à optimiser notre service en capitalisant sur les connaissances acquises dans le cadre du traitement de vos demandes. Cette démarche nous permettait d'être plus pertinents lors de nos échanges et de promouvoir la montée en compétence de chacun de nos agents.

Actuellement, le centre de service répond aux besoins de 101 communes mais également d'une soixantaine de syndicats, de tous les offices sociaux luxembourgeois, de quelques ministères ainsi que d'un certain nombre de citoyens via notre plateforme macommune.lu.

Qui dit améliorer, dit mesurer

Qui dit améliorer dit également « apprendre de ses erreurs ». Pour apprendre, il faut être capable de repérer les dysfonctionnements (incidents) et les problèmes éventuels. Pour ce faire, il est nécessaire de mesurer la qualité de service fournie de manière régulière. Dans le cadre du processus d'amélioration continue, nous avons donc défini un certain nombre d'indicateurs clé de performance dont voici quelques exemples :

Nombre d'appels reçus

En 2018, nous avons reçu 10.242 appels téléphoniques. Ceci correspond à une diminution de 8% par rapport à 2017. La répartition mensuelle est représentée dans le graphique ci-contre.

Incidents / problèmes signalés et résolus

Cette année nous avons reçu et solutionné près de 4.000 demandes de support. Pour chaque appel entrant de la part des communes, celles-ci sont informées de la prise en compte de leur demande et notifiées lors de sa fermeture.

Pourcentage de la satisfaction client

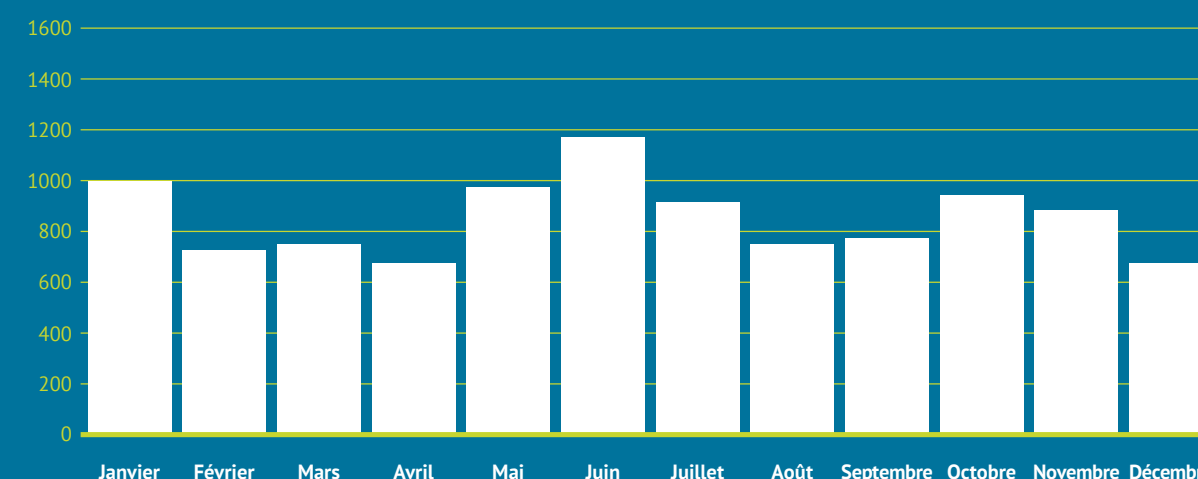
La satisfaction client est la perception des qualités intrinsèques des services fournis par rapport aux besoins exprimés ou tacites du client. Pour nous, elle est d'une importance primordiale et c'est pourquoi nous cherchons constamment à perfectionner nos services. Aujourd'hui la satisfaction client est supérieure à 90%.

<5%

Nombre
d'appels
non
aboutis



Appels par mois



672

problèmes
résolus

3.334

incidents
résolus

853

appels
par mois

411

demandes de
changement

10.242

appels
téléphoniques

-8%
p.r. à 2017

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. Si le service Exploitation fait son travail au mieux, 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. Les évolutions fonctionnelles de nos 42 produits sont mises en production par le service, hors heures ouvrées, de façon à ne pas perturber le travail dans les communes.

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 ajoute la relation avec les fournisseurs en infrastructure pour négocier les meilleures offres pour tous les membres du SIGI. 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 2018, l'équipe Datacenter a préparé et réalisé la migration de l'infrastructure du centre de calcul pour les produits SIGI, en particulier GESCOM et Chèque-service Accueil, sur le nouveau datacenter.

C'est grâce à ce datacenter qu'elle a pu commencer les travaux de mise en place de l'environnement Openstack qui hébergera la nouvelle ligne de produits GESCOM+.

Elle a aussi fait l'objet d'un audit externe de l'ILNAS qui a conclu au maintien de la certification PSDC (Prestataires de services de dématérialisation ou de conservation), liée à la numérisation des documents.



99,8%

Disponibilité
du réseau SIGInet

99,98%

Disponibilité
du Datacenter

GESCOM

30

Releases
GESCOM

100

Releases
applis .Net

12

Releases CSA

1.241.856

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.

Sa mission consiste à garantir 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).

2018 a été l'année du renouvellement du parc informatique du SIGI, y compris les serveurs et stations de travail de la salle de formation.

L'équipe a également assisté dans la mise en place des accès au réseau SIGInet pour 2 offices sociaux, ceux de Larochette et de Nordstad, ainsi que pour 2 syndicats, SIDERO et TICE.

Enfin, elle a activement participé à la rédaction de l'appel d'offres concernant le nouveau réseau privé communal SIGInet qui sera mis en service en 2019.



Le SIGI en chiffres

Composition des organes du SIGI

en date du 31 décembre 2018

Bureau

- 

Président
Echternach
Yves Wengler, Bourgmestre
- 

Premier Vice-Président
Circonscription du Nord
Nico Jacobs, Conseiller Putscheid
- 

Mamer
Luc Feller, Conseiller
- 

Diekirch
Claude Thill, Échevin

- 

Second Vice-Président
Dudelange
Josiane Di Bartolomeo-Ries, Échevin
- 

Circonscription de l'Est
Marc Ries, Échevin Betzdorf
- 

Esch-sur-Alzette
André Zwally, Échevin



Comité

- 

Beckerich
Thierry Lagoda, Bourgmestre
- 

Bettembourg
Jean-Marie Jans, Conseiller
- 

Clervaux
Théo Blasen, Conseiller
- 

Contern
Jean-Pierre Di Genova, Conseiller
- 

Ettelbruck
Jairo Delgado, Conseiller
- 

Grevenmacher
Liane Felten, Conseiller
- 

Hesperange
Jean Theis, Conseiller

- 

Bertrange
Youri De Smet, Conseiller
- 

Bettendorf
Paul Troes, Échevin
- 

Circonscription du Centre
Philippe Meyers, Conseiller Dippach
- 

Differdange
Gérard Hartung, Conseiller
- 

Flaxweiler
Jorge Da Felicidade Sousa, Conseiller
- 

Habscht
Carlo Moes, Échevin
- 

Junglinster
Jean Boden, Conseiller



- 

Käerjeng
Frank Pirrotte, Échevin
- 

Kehlen
Guy Breden, Conseiller
- 

Lorentzweiler
Marguy Kirsch-Hirtt, Échevin
- 

Mondercange
Serge Gaspar, Conseiller
- 

Parc Hosingen
Nico Wagener, Conseiller
- 

Rambrouch
Mike Bolmer, Conseiller
- 

Roeser
Jean-Paul Reiter, Conseiller
- 

Sandweiler
Yolande Roller-Lang, Échevin
- 

Schengen
Raphael Wilmes, Conseiller
- 

Schuttrange
Serge Thein, Conseiller
- 

Steinsel
Fernand Wies, Conseiller
- 

Troisvierges
Mario Glod, Conseiller
- 

Wiltz
Ronny Strotz, Conseiller

- 

Kayl
Carlo Birchen, Conseiller
- 

Kopstal
Tom Schor, Conseiller
- 

Mersch
Henri Krier, Conseiller
- 

Niederanven
Fréd Ternes, Échevin
- 

Pétange
Marco Stoffel, Conseiller
- 

Remich
Mike Greiveldinger, Échevin
- 

Rumelange
Henri Haine, Bourgmestre
- 

Sanem
Marc Haas, Conseiller
- 

Schiffange
Nadine Kuhn-Metz, Conseiller
- 

Steinfort
Daniel Falzani, Conseiller
- 

Strassen
Betty Welter-Gaul, Conseiller
- 

Walferdange
Alex Donnersbach, Conseiller
- 

Wincrange
Sonja Schruppen, Conseiller

Commissions consultatives

en date du 31 décembre 2018

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 Bower, 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 Bower, 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



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



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





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

1
RÉUNION

1
AVIS

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 2018, nous avons eu la chance d'accueillir **11 nouveaux collaborateurs** au sein de nos équipes.



Lucas Solfrini
Département
Organisation communale



Eric-Alexandre Miller
Département Exploitation



Johnny Nevoa
Département
Finance



Anne Hoffmann
Département Communication



Daniel Schneck
Département
Support



Franck Vernier
Département Gestion du Personnel



Adrien Mion
Département
Développement



Aurélien Moreau
Département Exploitation



Alexandre Reitz
Département
Analyses - coordination



Jo Schimberg
Département Développement



Florent SCHROT
Département
Développement

Composition du personnel interne en 2018

Liste en date du 31 décembre 2018 ne pas tenant compte de la nouvelle organisation par centres de compétence



Direction

- Carlo Gambucci, directeur
- Roland Biewesch, membre de la Direction
- Sébastien Collot, membre de la Direction
- Anne Hoffmann, membre de la Direction
- Conny Krier, membre de la Direction
- Philippe Mathieu, membre de la Direction
- Jean-Louis Vitali, membre de la Direction

Administration

- Conny Krier, responsable du département, secrétaire

Secrétariat communal & légal

- Lisa Kraus
- Melissa Thill

Gestion du personnel

- Franck Vernier
- Mandy Weibel

Recette

- Gilles Vasseur

- Christian Hilbert, assistant de Direction

Bâtiment

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

Gestion, Facturation, Budget & Bilan

- Angélique Brosset
- Joëlle Claren
- Michel Krier

Communication

- Anne Hoffmann, responsable du service (à partir du 1^{er} octobre)
- Victor Hengel
- Josiane Espen

Solutions

- Gilbert Beringer, responsable du département

Test

- Caroline Dewez, responsable du service Test
- Sandra Hoffmann
- Patrick Federspiel
- Bruno Daniel Vieira Da Rocha
- Daniel Viola

Exploitation

- Eric-Alexandre Miller, responsable du service
- Sébastien d'Artigues
- Yannick Hinger
- Vincent Louis
- Didier Marcelis
- Laurent Risse
- Aurélien Moreau
- Bob Schneider

Développement

- Florent Schrot, responsable du service
- Max Ginter
- Pierre Helm
- Maxime Philippot
- Alexandre Samier
- Leut Bounpaseuth
- Jo Schimberg
- Adrien Mion

Support L1

- Daniel Schneck

Maintenance

- Christian Neyen

Relations avec les clients

- Philippe Mathieu, responsable du département

Finance

- Roland Biewesch, responsable du service
- Stéphane Devinar
- Max Felten
- Laurent Kieffer
- Isabel Macedo
- Tom Recken, responsable SIGI Nord
- Liliana Trausch-Palacios, SIGI Nord
- Colette Weiten
- Johny Nevoa

Architecte

- Laurent Jardot

Data Scientist

- Pascale Wester

Ministères et Patrimoine

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

Organisation communale

- Marc Maîtrejean, responsable du service
- Robi Ries
- Lucas Solfrini
- Paul Schmit

Ressources humaines

- Fabrice Alix

Activités transverses

- Jean-Louis Vitali, responsable du département

Analystes coordinateurs

- Frédéric Bouchez
- Alexandre Reitz

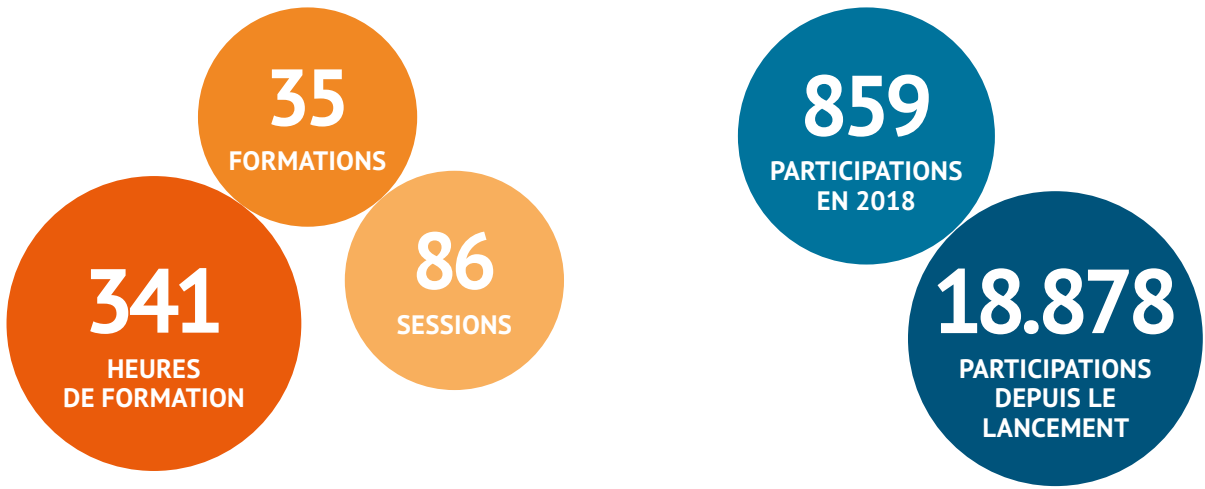
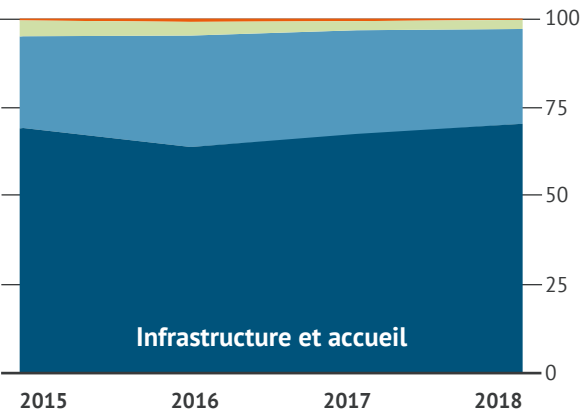
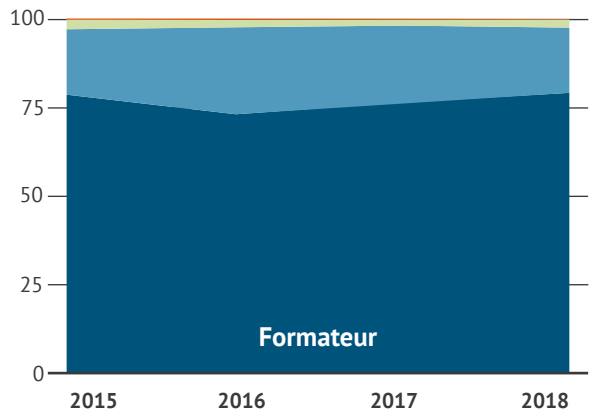
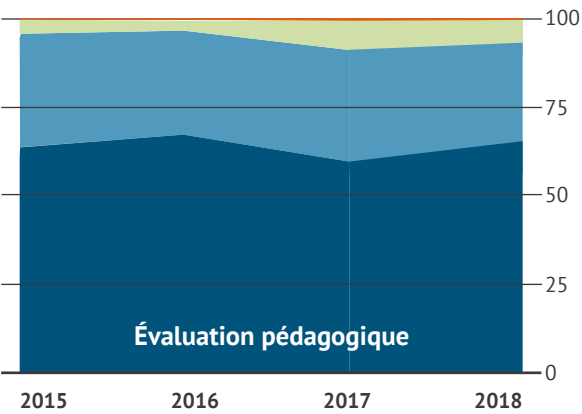
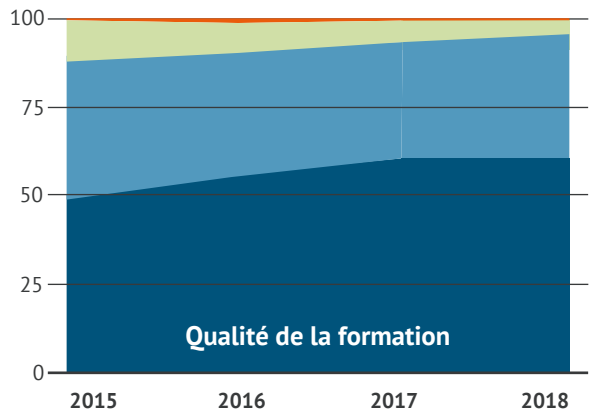
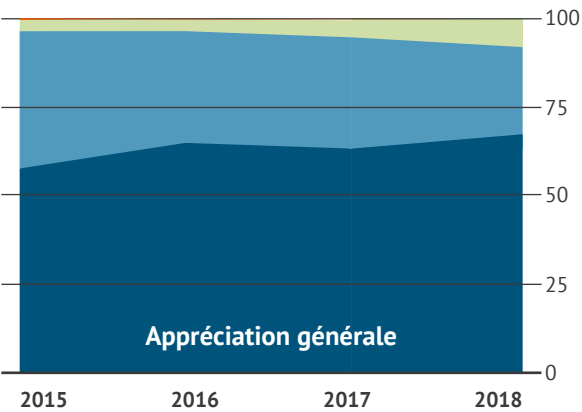
Cours et formations

Évaluation

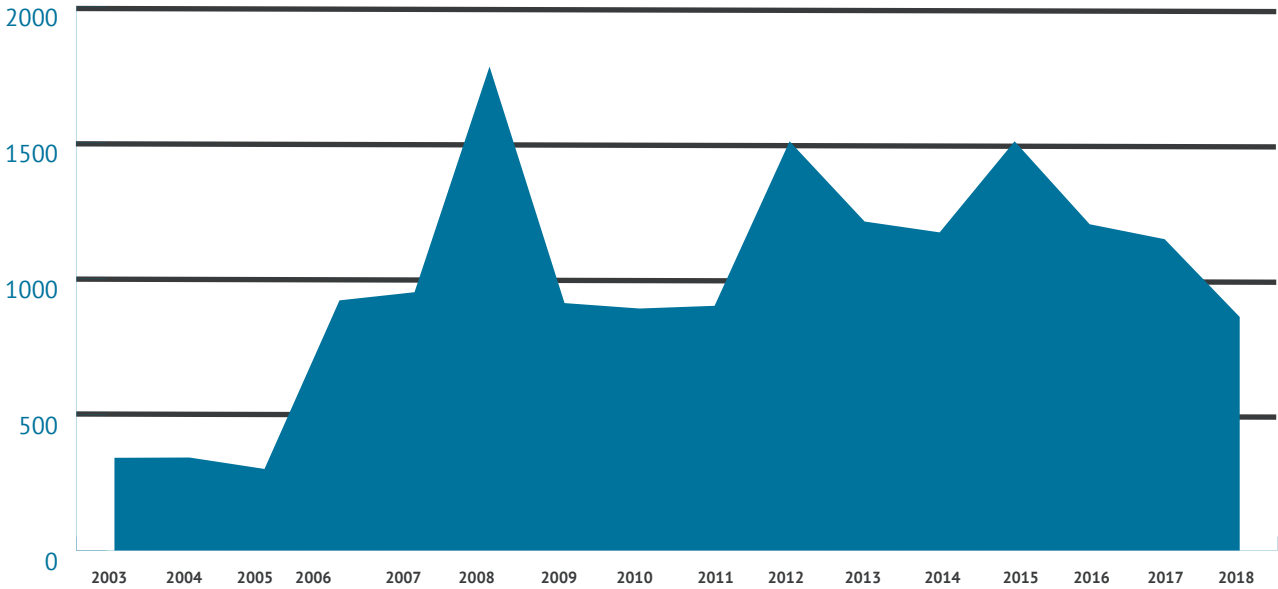
Lors d'une formation, un formulaire d'évaluation du cours est remis à chaque participant. Il est libre de le remplir ou de ne pas le remplir.

En 2018, le taux de réponse était de 50 %.

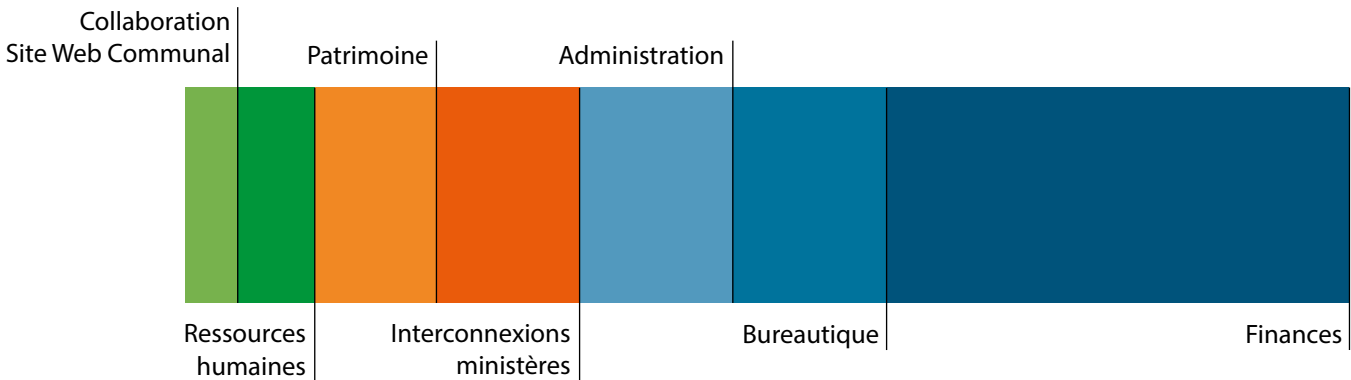
Pour chacun des facteurs, il est demandé de caractériser le niveau de qualité. À la fin de l'évaluation, le participant peut donner des appréciations, suggestions et indiquer dans quel domaine il désire approfondir ses connaissances.



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