FEDIL

Position

E-GOVERNMENT

Résumé / Contenu

L'E-ADMINISTRATION : MOTEUR DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE

LA NÉCESSITÉ D'UNE RÉFLEXION COLLECTIVE SUR LA DIGITALISATION DES SERVICES DE L'ÉTAT

LA NÉCESSITÉ DU DIALOGUE OUVERT ENTRE LE SECTEUR PUBLIC ET LE SECTEUR PRIVÉ SUR LES SUJETS DE LA DIGITALISATION

L'E-ADMINISTRATION : MOTEUR DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE

LES FREINS TECHNIQUES À LA TRANSFORMATION

LES RÉTICENCES DES CITOYENS ET ENTREPRISES

LES DOSSIERS À TRAITER EN PRIORITÉ

La transformation digitale du gouvernement est un des fondements de la modernisation de la société actuelle et s'inscrit dans le cadre de l'atteinte d'un marché unique numérique européen.

L'administration électronique ou e-administration constitue un formidable vecteur de modernisation de la relation entre l'administration et les citoyens et entreprises. C'est un nouveau canal de communication qui vise une amélioration des services proposés et davantage de transparence.

Ce mouvement de digitalisation répond à l'émergence d'une société de l'information qui crée de nouveaux besoins dans le quotidien des citoyens et des entreprises : accessibilité, rapidité et simplification des démarches et a une incidence sur tous les secteurs de notre économie.

La FEDIL a salué l'initiative du gouvernement de créer un ministère dédié à la digitalisation et apprécie d'avoir pu trouver au sein du ministère, un/des interlocuteur(s) ouverts et réceptifs avec qui avoir un dialogue constructif. Le nouveau ministre délégué à la digitalisation a en effet un rôle crucial à jouer pour coordonner les efforts politiques autour du numérique.

L'E-ADMINISTRATION : MOTEUR DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Porteuse d'une nouvelle relation entre l'État et les citoyens ou entreprises, l'e-administration doit être appréhendée dans une dimension qui intègre les citoyens et les entreprises comme des « contributeurs actifs » – et non plus comme de « simples usagers du service », dans une logique d'innovation collaborative ouverte. Cette approche peut conduire à accélérer la modernisation des administrations et en réduire certains coûts de gestion.

La digitalisation de l'administration est une évolution dont les bénéfices seront partagés :

- Pour les citoyens et les entreprises, elle est un gage de transparence, d'accessibilité, de simplification et de confiance. L'intérêt est évident.
- Pour le volet public, la dématérialisation est un outil de modernisation, de maîtrise des coûts, de gain de productivité et simultanément de qualité de services.

L'e-administration est un levier d'évolution vers de nouveaux paramètres relationnels de proximité et de réactivité, modifiant profondément le rapport de l'État aux citoyens et aux entreprises. Les bénéfices sont partagés par tous et l'État devient plus agile, plus tourné vers l'innovation. Les citoyens et entreprises deviennent de véritables acteurs de cette nouvelle communication.

Le Luxembourg se positionne comme une nation digitale depuis plusieurs années, mais il reste encore du chemin à parcourir si nous nous comparons à d'autres pays comme l'Estonie. La modernisation des services administratifs est un enjeu important en ce sens. L'État doit être le moteur au niveau national en montrant l'exemple. Cela représentera certainement un levier pour le secteur privé et permettra l'accélération du processus. La FEDIL est d'avis que les progrès que réalisera le secteur public en matière de digitalisation auront un effet d'entraînement non négligeables sur les entreprises du secteur privé.

LA NÉCESSITÉ D'UNE RÉFLEXION COLLECTIVE SUR LA DIGITALISATION DES SERVICES DE L'ÉTAT

La digitalisation des services administratifs de l'État est un processus qui doit s'inscrire dans une stratégie globale de modernisation. Celle-ci doit prendre en compte à la fois les besoins des citoyens et des entreprises et proposer une vision claire avec une ambition sur le long terme.

La création du ministère de la digitalisation est un message fort envoyé aux administrés, citoyens ou entreprises, porteur d'une réelle volonté politique de faire progresser le sujet.

Néanmoins, il manque une vision stratégique de l'État avec des objectifs clairs à atteindre sur le court, moyen et long terme. Il en va de la compétitivité et de l'image du pays. En effet, la définition de cette stratégie avec une gouvernance établie et les rôles de chacun en facilitera l'adhésion par toutes les parties prenantes. La volonté politique en ce sens doit être affichée et communiquée.

LA NÉCESSITÉ DU DIALOGUE OUVERT ENTRE LE SECTEUR PUBLIC ET LE SECTEUR PRIVÉ SUR LES SUJETS DE LA DIGITALISATION

L'implication des acteurs privés dans le processus d'adaptation de certains textes législatifs qui peuvent avoir un impact direct sur la digitalisation nous semble un élément important pour servir la digitalisation. Si nous abordons le sujet de la facturation électronique sur lequel nous revenons dans un point dédié, il est important que le secteur privé soit entendu dès le début des débats comme nous l'exposons dans cette note afin d'établir une collaboration étroite. De manière générale, la FEDIL préconise une consultation structurée avec les acteurs privés dès lors que les textes ont un impact sur la digitalisation.

L'E-ADMINISTRATION : MOTEUR DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE

La définition d'une politique e-governement et sa mise en œuvre représenteront un attrait certain pour des entreprises à la fois technologiques et de services. La FEDIL est en effet convaincue que certaines activités économiques connexes pourraient en découler notamment grâce à l'attraction de startups dans différents domaines tels que celui de l'Intelligence Artificielle si celle-ci est mise au profit de la digitalisation des procédures. Le Luxembourg pourrait ainsi devenir un terrain fertile pour de telles entreprises qui viendraient alors enrichir le tissu économique local.

LES FREINS TECHNIQUES À LA TRANSFORMATION

Pour tirer pleinement profit des bénéfices de l'e-administration, l'État ne peut pas économiser une réflexion sur la technologie et les infrastructures existantes. En effet, la situation actuelle induira d'ici peu une impossibilité de communication et d'échange d'information avec les autres États, impliquant l'exclusion potentielle de certains traités et accords. Le choix de la meilleure technologie sera au service de la mise en œuvre de la stratégie nationale. Il sera nécessaire par la suite d'en montrer les avantages et bénéfices au quotidien et sur le long terme pour convaincre de son utilisation.

Dans ce contexte, nous accueillons très favorablement le transfert du CTIE sous l'égide du ministère de la Digitalisation. Le regroupement des administrations au service de la transformation semble un vecteur évident de réussite du projet. Par ailleurs, il nous parait primordial d'accompagner cette transformation et de proposer, dans cet objectif, une interopérabilité propice au fonctionnement optimal des services administratifs digitalisés de l'État.

LES RÉTICENCES DES CITOYENS ET

ENTREPRISES

La digitalisation des services de l'administration présente des particularités essentielles : le morcellement des administrations, l'existence de règles de fonctionnement différentes et le nombre d'individus auxquels on s'adresse peuvent représenter un frein à l'adhésion au principe de changement.

Par ailleurs, trop souvent encore, digitalisation est synonyme de perte d'emplois et non pas de transformation des métiers. L'état se doit de mettre en place une campagne d'information et d'éducation sur la signification de la digitalisation, quels en sont les impacts et bénéfices sur la société et les emplois afin de rassurer le public, notamment sur le rôle que l'« humain » aura toujours à jouer.

LES DOSSIERS À TRAITER EN PRIORITÉ

La FEDIL dresse ci-dessous la liste des chantiers que ses membres ont identifiés comme prioritaires à entreprendre.

La FEDIL base ses commentaires et recommandations sur les résultats du sondage sur la dématérialisation des démarches administratives (ci-après dénommé « le sondage ») réalisé auprès de ses membres. Les résultats bruts de ce sondage sont joints à cette note.

- **La nécessité d'améliorer de la communication autour de l'existant**

Dans les résultats du sondage, il transparaît clairement que les démarches digitales existantes ne sont pas ou peu connues par les entreprises parfois pour des procédures très basiques. Il est dès lors nécessaire que l'État change cela et communique autour des démarches existantes. L'État doit mettre en place des campagnes de marketing auprès des entreprises pour les inciter non-seulement à l'utilisation des démarches digitales mais aussi pour les informer de celles qui existent déjà et de la valeur ajoutée que leur utilisation apporte.

Sur ce point, la FEDIL propose de mettre à disposition du gouvernement ses propres outils de communication tels que le magazine papier l'Echo. De plus, des témoignages d'entreprises utilisant les démarches digitales seraient un bon véhicule pour embarquer les autres dans ce voyage, sous forme de vidéo serait une proposition.

De plus, le sondage fait ressortir que les démarches digitales sont trop compliquées à utiliser et qu'il est nécessaire de comprendre les démarches avant de pouvoir les utiliser. Nous suggérons la mise en place de programmes d'accompagnement à l'utilisation des démarches soit sous forme de tutoriels en ligne ou de chatbots soit sous forme de formations avec l'organisation de workshops ouverts à toutes les entreprises désireuses. Un partenaire idéal pour cela est la Chambre de Commerce.

- **L'importance d'améliorer des démarches existantes**

Nous observons trop souvent un manque d'adhésion à l'utilisation des procédures digitales. L'élément le plus flagrant que nous avons pu relever dans le sondage pour expliquer cela est le manque d'ergonomie et d'intuitivité qui représente un frein à l'utilisation de celles-ci. L'amélioration de l'expérience utilisateur et de l'interface est un levier crucial d'augmentation d'utilisation des démarches en ligne. De plus, les démarches existantes ne sont pas, pour la

plupart, digitales de bout-en-bout. Nous avons bien remarqué la digitalisation à 100% des déclarations de TVA au 1e janvier 2020 et nous félicitions le gouvernement pour cette étape franchie. Néanmoins, la totalité des démarches existantes devraient déjà être, par défaut, 100% digitales. De même, il faut renforcer la communication entre les différentes administrations. Le sondage nous montre qu'il faut encore communiquer les données plusieurs fois aux différentes administrations. Le « Once Only » doit être standardisé pour faciliter les démarches des entreprises et ne pas avoir à redonner les informations entre les différentes administrations.

La FEDIL préconise un recensement des démarches existantes puis une consultation auprès des entreprises afin d'évaluer celles-ci. Ce sont les entreprises qui sont le plus à même d'avoir un regard critique sur la qualité des démarches existantes et d'expliquer ce qui doit être amélioré dans l'expérience utilisateur quant à l'ergonomie de l'interface utilisateur et du processus dans son ensemble. Pour ce faire, la FEDIL propose de mettre en place des pools d'entreprises et de créer des groupes de travail sur les sujets mentionnés afin de travailler sur des cas d'usage concrets pour les entreprises en se basant sur des bonnes pratiques étrangères. Les entreprises ayant répondu au sondage seraient dès lors de bons candidats pour participer dans ces groupes de travail.

La question de l'accessibilité aux démarches (création d'un compte avec le token Luxtrust) ainsi que la procédure de paiement devront être abordées. Le sondage montre la demande d'une plateforme unique à laquelle l'entreprise peut se connecter, au sein de laquelle, en fonction de son activité, elle est mise en relation avec les administrations pertinentes. L'entreprise aurait accès à toutes les démarches centralisées, pourrait y suivre leur statut, recevrait ses notifications, et pourrait réaliser les paiements.

- **Augmentation du nombre de procédures digitales**

Certes, la totalité des démarches sont décrites en ligne mais la procédure n'est pas digitale. Il est urgent de digitaliser plus de démarches. Le sondage prouve clairement cette attente de la part des entreprises depuis la création du ministère de la Digitalisation. La FEDIL demande au gouvernement une accélération du processus et une augmentation du nombre de démarches disponibles en ligne.

Certaines démarches sont prioritaires et nécessaires pour nos membres telles que les démarches de déclarations fiscales ainsi que les démarches auprès de la CNS, du CCSS, de l'ADEM ; ce que nous pouvons résumer comme les démarches récurrentes auprès de l'administration fiscale et les démarches récurrentes de gestion journalière du personnel et toutes les déclarations y relatives auprès des administrations référentes. Il est évident que ces démarches doivent être créées en 100% digitales par défaut.

Par ailleurs, il convient de soulever le fait qu'au-delà de l'optimisation des services pour les citoyens et entreprises déjà installés sur le sol luxembourgeois, la digitalisation des procédures et le volet e-citoyen représenteront un attrait certain pour les citoyens ou entreprises étrangers, notamment les non-européens.

- **Culture digitale**

Les initiatives liées à la transformation digitale risquent de se heurter à des obstacles culturels si elles ne sont pas suffisamment préparées (notamment pour les générations et secteurs d'activités plus éloignés du digital). Afin que l'e-administration puisse véritablement constituer un vecteur de progrès, il s'avère donc nécessaire de réaliser des actions des sensibilisation et d'accompagnement sur différents niveaux (administrations, citoyens et

entreprises). Les leviers de l'accompagnement à la prise en main des services numériques doivent être déterminés en fonction du niveau de maturité digitale des différents parties prenantes. Le développement d'une culture digitale permettra de diminuer les risques d'actions contreproductives se traduisant par un rejet ou des difficultés à s'approprier les nouveaux outils et services proposés. Afin de faciliter l'adhésion au changement, une politique d'accompagnement doit être définie et mise en place de la part des décideurs politiques et menée jusque dans les couches hiérarchiques les plus basses. C'est en effet un changement de paradigme qui doit être opéré nécessitant une révision complète des processus. La FEDIL est d'avis qu'un audit des processus s'impose afin d'évaluer l'adéquation avec l'univers du digital. Par la suite, ceux-ci pourront être adaptés en conséquence. C'est enfin les outils technologiques les plus appropriés qui pourront être déployés, répondant ainsi précisément aux besoins exprimés.

- **Facturation électronique (e-invoicing)**

De nombreuses entreprises utilisent ce moyen de facturation avec leurs clients, mais auprès de l'État, elles se heurtent à un retard d'utilisation. Plusieurs pays ont mis en place cette procédure notamment en Belgique avec la plateforme Mercurius. La mise en place de la facturation électronique par l'État serait un gain de temps et de productivité pour les entreprises et l'administration. Nous félicitons le gouvernement pour la loi du 16 mai 2019 relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics et des contrats de concession. Elle est une première étape dans la transposition de la directive 2014/55/UE mais nous attendons du gouvernement qu'il aille plus loin. La FEDIL a réalisé un sondage sur la facturation électronique auprès de ses membres afin d'évaluer la maturité des entreprises. Les résultats de ce sondage ont d'ores et déjà été transmis au ministère de la Digitalisation.

Par ailleurs, nous félicitions le gouvernement pour sa démarche proactive dans la création du groupe de travail sur la « mise en œuvre de la facturation électronique au Luxembourg », auquel la FEDIL a été invitée à contribuer. Nous sommes maintenant en attente des résultats des travaux et apportons notre plein soutien au gouvernement. Il faut maintenant mettre les résultats des travaux en musique et faire progresser ce dossier rapidement.

- **BIM – Building Information Modeling**

Cette technique consiste en la représentation digitale des caractéristiques physiques et fonctionnelles d'un bâtiment en 3 D (maquette numérique). Cela représente un énorme potentiel à plusieurs niveaux :

  - Simplification administrative avec un contrôle plus facile des communes par rapport aux différents règlements
  - Diminution des coûts des projets gouvernementaux (Par exemple, sur leur plan à 5 ans d'implantation du BIM, la Grande-Bretagne a réalisé dans ses différents départements des économies de construction de 12 à 20%
  - Amélioration notable de la qualité des constructions
  - Réduction des délais de construction
  - Complète transparence des éléments mis en œuvre et une meilleure gestion du patrimoine bâti.
  - Diminution des gaz à effets de serre et des déchets produits

De plus, une bibliothèque commune complète au niveau national avec un organisme de certification, voire encore mieux au niveau européen, permettrait une mise en œuvre ainsi qu'une collaboration facile et fiable par tous les acteurs de la construction. Celle-ci devrait être réalisée en collaboration avec les fabricants, artisans, entrepreneurs également et non uniquement les

architectes et ingénieurs.

Plus les acteurs publics exigent de leurs partenaires d'utiliser le BIM activement, plus ceux-ci le considèrent comme une véritable valeur ajoutée pour améliorer la communication et l'efficience et le proposent à leurs clients du secteur privé. Le BIM permettra d'améliorer la compétitivité du secteur de la construction luxembourgeois face aux avancées indéniables des autres pays dans la digitalisation de la construction.

- **Digitalisation de la procédure pour répondre aux appels d'offre publics**

Pour pouvoir répondre à des appels d'offres, les sociétés ont besoin de certificats des administrations démontrant qu'ils sont à jour, tels que :

  - Certificats du centre commun certifiant prouvant que la société est en règle au niveau CCSS
  - TVA
  - Impôts
  - Casier judiciaire
  - RCS
  - Autorisation d'exploitation
  - …

Tous ces certificats devraient être téléchargeables en français, anglais et allemand au lieu d'être envoyés par courrier et ceci pour certains uniquement en langue française.

- **Digitalisation des procédures d'autorisation telles que la procédure pour les autorisations d'exploitation pour établissement classé (commodo/incommodo)**

La FEDIL comprend que ce dossier est porté par l'Administration de l'Environnement. Néanmoins, la FEDIL souhaite contribuer sur ce dossier comme cela a été acté lors de l'entrevue avec Monsieur de Ministre Marc Hansen du 21 mai 2019 et se rapprochera alors de cet organe afin d'entamer les discussions.

- **Améliorations de la plateforme PMP (Portail des Marchés Publics)**
  - Il faut pouvoir uploader un dossier en plusieurs séances, puis après finalisation on doit pouvoir valider l'offre en la signant
  - Il faut pouvoir séparer le dossier technique du dossier financier – principe de deux enveloppes séparées