



Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications

Procès-verbal de la réunion du 26 novembre 2019

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 5 novembre 2019
2. Présentation par Monsieur le Ministre délégué à la Digitalisation des résultats de l'enquête réalisée par TNS-Ilres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation
3. 7500 **Projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'État pour l'exercice 2020 et modifiant :**
 - 1° la loi générale des impôts du 22 mai 1931 (Abgabenordnung) ;
 - 2° la loi du 27 juillet 1938 portant création d'un fonds de réserve pour la crise
 - 3° la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ;
 - 4° la loi modifiée du 10 mars 1969 portant institution d'une inspection générale des finances ;
 - 5° la loi modifiée du 12 février 1979 concernant la taxe sur la valeur ajoutée ;
 - 6° la loi modifiée du 28 mars 1997 concernant l'exploitation des chemins de fer et
 - 1° approuvant le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, signée à Luxembourg, le 17 avril 1946 ;
 - 2° approuvant les statuts modifiés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) ;
 - 3° concernant les interventions financières et la surveillance de l'État à l'égard des CFL et
 - 4° portant modification de la loi du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire
 - 7° la loi modifiée du 24 décembre 1996 portant introduction d'une bonification d'impôt sur le revenu en cas d'embauchage de chômeurs
 - 8° la loi modifiée du 28 avril 1998 portant :
 - a) harmonisation de l'enseignement musical dans le secteur communal ;
 - b) modification de l'article 5 de la loi du 24 mai 1989 sur le contrat de travail ;
 - c) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires ;
 - 9° la loi modifiée du 17 décembre 2010 fixant les droits d'accise et les taxes assimilés sur les produits énergétiques, l'électricité, les produits de tabacs manufacturés, l'alcool et les boissons alcooliques ;
 - 10° la loi modifiée du 29 avril 2014 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'État pour l'exercice 2014 ;
 - 11° la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ;

12° la loi du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;
13° la loi du 10 août 2018 portant organisation de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA
- Rapporteur : Monsieur Yves Cruchten

7501 Projet de loi relatif à la programmation financière pluriannuelle pour la période 2019-2023
- Rapporteur : Monsieur Yves Cruchten

- Présentation et échange de vues avec Monsieur le Ministre délégué à la Digitalisation

4. Divers

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Guy Arendt, M. Carlo Back, M. Eugène Berger, M. Franz Fayot, M. Marc Hansen, M. Marc Lies, Mme Octavie Modert, M. Serge Wilmes

M. Yves Cruchten, Rapporteur des projets de loi 7500 et 7501

M. François Benoy remplaçant Mme Djuna Bernard
M. Marc Goergen remplaçant M. Sven Clement

M. Marc Hansen, Ministre délégué à la Digitalisation

M. Gaston Schmit, M. Luc Schockmel du Ministère de la Digitalisation
Plusieurs collaborateurs du Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE)

M. Jean-Paul Bever, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Djuna Bernard, M. Sven Clement, Mme Carole Hartmann, Mme Lydia Mutsch, M. Roy Reding, Mme Viviane Reding

M. David Wagner, observateur délégué

M. Xavier Bettel, Ministre de la Digitalisation, Premier Ministre, Ministre d'Etat

*

Présidence : M. Guy Arendt, Président de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 5 novembre 2019

Le projet de procès-verbal de la réunion du 5 novembre 2019 est adopté à l'unanimité des membres de la Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications (DIGIMCOM).

Suite au vœu formulé par M. Monsieur le Ministre délégué à la Digitalisation de tout d'abord présenter les résultats de l'enquête réalisée par TNS Ilres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation avant de se consacrer à la présentation et l'analyse du budget des recettes et des dépenses du Ministère de la Digitalisation pour l'exercice 2020 (à l'aune des PL 7500 et 7501), l'ordre du jour de la réunion du 26 novembre 2019 est modifié.

2. **Présentation par Monsieur le Ministre délégué à la Digitalisation des résultats de l'enquête réalisée par TNS Ilres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation**

Avant de passer aux grandes lignes des résultats de l'enquête proprement dite, M. le Ministre délégué rappelle qu'à l'occasion d'un débat de consultation portant sur la transformation digitale du Luxembourg (séance publique n°31 du 3 juillet 2019), les députés avaient pu exprimer leur vues et réflexions concernant les opportunités et les risques liés à la digitalisation.

Le même exercice fut répété auprès de la population à l'occasion d'un sondage - les interviews ont été menées en ligne via le MyPanel den TNS Ilres et par téléphone auprès de 1.011 résidents au Luxembourg de 16 ans et plus - réalisé durant la période allant du 9 au 27 septembre 2019.

Parmi les thématiques évoquées figuraient principalement la digitalisation dans la vie privée, la digitalisation dans la vie professionnelle ainsi que l'utilisation des portails en ligne de l'Etat par les résidents interrogés.

Sans vouloir entrer dans les derniers détails, M. le Ministre délégué à la Digitalisation, tout en parcourant les 21 « slides » de la présentation du sondage qu'il a mis à la disposition des membres de la DIGICOM, se penche ensuite sur les enseignements essentiels qui ont émergé de l'enquête, à savoir :

➤ qu'en matière de vie privée,

- la digitalisation est pour les répondants online, en premier lieu la transformation en support informatique et donc l'élimination du papier, en second lieu l'utilisation de terminaux tels que les ordinateurs, les tablettes, les smartphones - slide n°4 ;
- face à un outil digital nouveau ou qui ne fonctionne pas, on réalise une recherche sur Internet. Les hommes essaient davantage par eux-mêmes, tandis que les femmes font plus volontiers appel à des proches. Les plus jeunes s'orientent vers les vidéos en ligne (« tutorials ») - slide n°5 ;
- 4 résidents internautes sur 10 jugent que l'Etat devrait aider mieux à connaître les outils digitaux. Ils attendent de la part de l'Etat des guides, des vidéos gratuites et des cours collectifs - slide n°6 ;
- la digitalisation est perçue comme une mission essentielle pour le développement du pays (84% des personnes interrogées le pensent) et que les services de l'Etat sont bien préparés aux défis de la digitalisation (53% des personnes interrogées le pensent) - slide n°7 ;

- il est clair que la digitalisation facilite le quotidien (gain de temps, confort, accès à l'information), mais les résidents sont, en revanche, partagés sur la création d'emplois et plutôt en désaccord avec le fait qu'elle favorise les relations humaines - slide n°8 ;
- les technologies digitales les plus appréciées sont les informations en temps réel, l'identification digitale et les tickets et billets dématérialisés et parmi les moins appréciées figurent les appareils ménagers connectés (machines à café, réfrigérateurs intelligents etc.) - slide n°9 ;

➤ qu'en matière de **vie professionnelle**,

- 89% des actifs internautes ont le sentiment d'être impactés par la digitalisation dans leur travail (74% des actifs internautes se disent positivement impactés par la digitalisation tandis que seuls 15% d'entre eux pensent que c'est le contraire) - slide n°12 ;
- la plupart des résidents actifs internautes se sentent positivement impactés par la digitalisation dans leur travail, ceci notamment grâce à un meilleur accès à l'information ou à une meilleure organisation dans leur travail. Pour autant, les avis sont partagés quant aux effets positifs de la digitalisation sur la sérénité au travail et sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle - slide n°13 ;

➤ qu'en matière de **portails en ligne de l'Etat (Guichet.lu et MyGuichet.lu)**,

- la plupart des résidents connaissent le portail **Guichet.lu** et l'ont déjà visité (**93% des résidents internautes** disent le connaître et **65% d'entre eux** disent l'avoir déjà visité à plusieurs reprises) - slide n°15 ;
- la plupart des résidents en sont d'ailleurs satisfaits, étant donné qu'il simplifie la vie administrative quotidienne et propose de nombreuses informations de qualité (alors que **95% des répondants online de l'enquête** se disent satisfaits de l'utilisation du portail **Guichet.lu**, **37% d'entre eux** s'en disent même très satisfaits) - slide n°16 ;
- la plupart des résidents connaissent aussi l'espace sécurisé **MyGuichet.lu** et l'ont également déjà visité (**87% des résidents internautes** disent le connaître et **63% d'entre eux** disent l'avoir déjà visité plusieurs fois) - slide n°17 ;
- le taux de satisfaction est également très bon pour **MyGuichet.lu**, étant donné que ce site simplifie la vie grâce aux nombreuses démarches qu'il propose (alors que **94% des répondants online de l'enquête** se disent satisfaits de l'utilisation du portail **MyGuichet.lu**, **40% d'entre eux** s'en disent même très satisfaits) - slide n°18 ;

Néanmoins, un certain nombre de résidents internautes pensent que d'autres démarches administratives devraient pouvoir être finalisées par le biais de **MyGuichet.lu**, en premier lieu

desquelles le remboursement des frais médicaux (68%), l'obtention de papiers d'identité (67%) tout comme le dépôt de la déclaration d'impôts (64%). S'en suivent les démarches concernant la naissance, la retraite ou le décès dans la famille (54%), les démarches concernant la mobilité (53%), les démarches pour obtenir des aides au logement (48%) ou encore des aides pour les études supérieures (44%).

Finalement, à la question des sondeurs de savoir pour quelles raisons ils n'utilisent pas [MyGuichet.lu](https://www.myguichet.lu), les résidents l'expliquent de diverses façons : soit ils n'en ont pas encore eu besoin (32% d'entre eux disent préférer réaliser leurs démarches sur papier), soit qu'ils trouvent cela compliqué (23% d'entre eux disent trouver l'utilisation complexe).

Ceci donc pour les enseignements essentiels qui ont émergé du sondage. Dans une des premières réactions à l'enquête menée, les responsables du Ministère de la Digitalisation tenteront d'adapter un certain nombre de démarches administratives.

Ainsi, début décembre, le portail informationnel Guichet.lu sera à même d'accueillir encore davantage d'utilisateurs, dans la mesure où il publiera ses premières fiches descriptives de démarches en langage facile allemand communément appelé « *Leichte Sprache* »¹, un langage clair qui s'adresse en premier lieu aux personnes avec un handicap mental et celles qui ont des compétences en lecture et en écriture limitées.

Par ailleurs, M. le Ministre délégué fait savoir à l'assistance des membres de la DIGIMCOM que ses collaborateurs sont en train d'élaborer une application (« app ») pour que les portails en ligne de l'Etat deviennent encore plus

[1 Un pas essentiel vers l'inclusion: Guichet.lu se lance dans le langage facile](#)

Tel qu'annoncé par Marc Hansen, ministre délégué à la Digitalisation, le portail informationnel Guichet.lu a publié ses premières fiches descriptives de démarches en langage facile, un langage clair qui s'adresse en premier lieu aux personnes avec un handicap mental et celles qui ont des compétences en lecture et en écriture limitées.

Au début de son mandat, le ministère de la Digitalisation s'est engagé à étudier les pistes permettant d'inclure tous les citoyens dans la transformation digitale de la société et de contrecarrer ainsi le clivage numérique qui pourrait la diviser. La mise en ligne de ces fiches cristallise donc la volonté du ministère de faire du numérique un levier d'inclusion et une opportunité pour tous les citoyens.

Un des principaux défis auquel fait face le ministère concerne en effet l'inclusion numérique, le processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu pour faciliter son inclusion, sociale et économique.

Cette mise en ligne par le Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE) sur son portail informationnel Guichet.lu concerne, dans un premier temps, cinq fiches descriptives de démarches, rédigées en langage facile allemand communément appelé "Leichte Sprache". Elles traitent de démarches de la vie quotidienne, par exemple de la demande d'un acte de naissance, d'un remboursement de frais médicaux ou encore de la demande pour une carte d'identité.

Cette offre sera étoffée au fil des mois dans les domaines de la sécurité sociale, de la citoyenneté, du logement et des droits des passagers avec pour objectif de permettre à tout un chacun d'accomplir lui-même les démarches administratives au Luxembourg.

Les fiches ont été élaborées en collaboration avec Klaro, le bureau officiel pour le langage facile au Luxembourg, un service de l'Association pour personnes en situation de handicap (APEMH). Grâce à cette collaboration, les textes ont pu être soumis pour validation à des personnes visées par le langage facile, permettant ainsi à l'équipe du CTIE de s'assurer que les descriptions sont parfaitement compréhensibles par le public cible.

Communiqué par le ministère de la Digitalisation (2 décembre 2019)

facilement accessibles par « smartphone ».

Suite à ces explications fournies par M. le Ministre délégué à la Digitalisation, le Président de la DIGIMCOM donne le coup d'envoi à la traditionnelle séquence de questions-réponses entre ministre et députés.

Premier à souhaiter obtenir encore davantage de détails par rapport à la politique de digitalisation menée par l'Etat et en particulier par rapport à ses portails en ligne, [M. Marc Goergen de la sensibilité politique Piraten](#) se déclarerait très heureux si M. le Ministre délégué pouvait mettre à la disposition des membres de la DIGIMCOM une liste de toutes les conclusions qu'il s'apprête à tirer de l'enquête qu'il vient de présenter aux députés ainsi que des adaptations auxquelles il compte procéder en ce sens. Par ailleurs, M. Goergen aimerait apprendre de la part de M. Hansen si le Ministère de la Digitalisation envisage d'élargir la palette des langues dans lesquelles on peut accéder au portail [Guichet.lu](#) et d'aller au-delà des trois langues (français, allemand et anglais) dans lesquelles il est accessible pour l'instant, ceci afin de permettre aux nombreux étrangers présents au Grand-Duché de simplifier leurs échanges avec l'Etat luxembourgeois et les administrations luxembourgeoises.

Dans sa réponse aux questions de l'élu Piraten, M. le Ministre délégué à la Digitalisation précise que le Ministère de la Digitalisation n'a pas encore tiré de conclusions politiques de l'enquête menée par TNS Ilres et que c'est la raison pour laquelle il n'est pas en mesure de livrer aux membres de la DIGIMCOM une liste en ce sens. Dans un premier temps, l'enquête réalisée par TNS Ilres a surtout eu comme objectif de sonder la perception et les attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation.

Et de ce point de vue, M. Hansen se dit agréablement surpris de l'image positive que les résidents au Luxembourg ont développé vis-à-vis de la numérisation et de la transformation digitale en cours impactant quand même de façon significative la vie privée et professionnelle des citoyens.

Certes, il existe des appréhensions ou même des angoisses vis-à-vis de la digitalisation (l'inclusion numérique est un sujet qui se trouve dans les esprits et d'aucuns craignent d'être décrochés par l'évolution en cours), mais il n'existe pas au Luxembourg, tel que cela peut être le cas dans d'autres pays, de fossé numérique entre ceux qui sont connectés et ceux qui ne le sont pas. Si on peut parler à la limite de fossé numérique au Luxembourg, alors ce fossé s'applique à celles et ceux qui utilisent les réseaux sociaux ou en sont carrément absents.

Par ailleurs, il ressort du sondage mené qu'en matière de vie professionnelle, la plupart des résidents actifs internautes se sentent positivement impactés par la digitalisation dans leur travail, même si certains redoutent ses effets sur la sérénité au travail (38% des personnes interrogées) et sur les relations sociales (à chaque fois 36% des personnes interrogées, que ce soit pour les relations avec les supérieurs, les relations avec les collègues de travail ou encore l'équilibre vie professionnelle/vie privée).

Il est entendu qu'il faut prendre ces réserves au sérieux, même s'il ressort clairement de l'enquête menée que les personnes interrogées au Luxembourg ont moins peur de perdre leur emploi à cause de la digitalisation en cours dans de nombreux secteurs d'activité que cela n'est le cas dans d'autres pays.

Pour ce qui est de l'accessibilité au portail [Guichet.lu](https://www.guichet.lu) dans d'autres langues que le français, l'allemand et l'anglais actuellement utilisés, M le Ministre délégué signifie à M. Goergen qu'il ne s'agit pas d'une de ses priorités, pas pour le moment en tout cas.

Il importe avant tout à l'orateur de mener de front le processus visant à rendre le numérique accessible à chaque individu pour faciliter son inclusion, sociale et économique, c'est-à-dire d'inclure donc tous les citoyens dans la transformation digitale de la société et de contrecarrer ainsi tout clivage numérique qui pourrait la diviser. C'est la raison pour laquelle il préfère s'atteler pour l'instant au projet de « Leichte Sprache », voire d'étoffer et de consolider celui-ci - 1.800 à 1.900 démarches administratives seraient ainsi susceptibles d'être traduites en langage facile allemand, même si pas toutes le seront - avant de se lancer dans l'aventure de rendre le portail [Guichet.lu](https://www.guichet.lu) accessible en portugais, espagnol, chinois ou encore en d'autres langues, entreprise dont il ne s'agit pas par ailleurs de sous-estimer la complexité.

Deuxième député de la DIGIMCOM à prendre la parole, [M. Marc Hansen du groupe parlementaire déi gréng](#) se félicite des messages positifs qui sont ressortis de l'enquête menée par TNS Ilres. Il salue aussi l'initiative du Ministère de la Digitalisation de hâter le projet de « Leichte Sprache », ce qui témoigne de sa volonté de faire du numérique un levier d'inclusion et une opportunité pour tous les citoyens, ceci afin de tuer déjà dans les germes toute naissance d'un potentiel clivage numérique apte à diviser la société.

Le député vert constate aussi que le sondage a montré que les personnes au-delà d'un certain âge expriment plus d'appréhension vis-à-vis de la digitalisation quitte à montrer une ouverture d'esprit, la plupart d'entre elles se déclarant prêtes à emprunter le nouveau chemin de la digitalisation à condition de pouvoir bénéficier de cours collectifs, de vidéos ou de guides préparés à cet effet.

Il se dit cependant interpellé par les bons scores qu'enregistrent les portails en ligne de l'Etat (**95% des répondants online de l'enquête** se disent satisfaits de l'utilisation du portail [Guichet.lu](https://www.guichet.lu) tandis que **94% des répondants online de l'enquête** disent la même chose pour l'utilisation du portail [MyGuichet.lu](https://www.myguichet.lu)) et le fait que **seuls 53% des résidents actifs internautes** pensent que **les services de l'Etat sont bien préparés aux défis de la digitalisation**, alors que **21% d'entre eux** pensent carrément que **les services de l'Etat ne sont pas bien préparés aux défis de la digitalisation**. N'est-ce pas là faire preuve d'une certaine contradiction ?

Autre chose qui a frappé l'élu vert : concernant la digitalisation dans la vie professionnelle, la plupart des résidents actifs internautes se sentent positivement impactés par la digitalisation dans leur travail pour tout ce qui a trait à la manière de travailler², alors que ceci est beaucoup moins le cas pour les relations interhumaines³. Aux yeux de M. Hansen, ceci mérite une

² l'accès à l'information (91% des personnes satisfaites), l'organisation de votre travail (80% des personnes satisfaites), la rapidité de réalisation de votre travail (73% des personnes satisfaites), la formation continue (65% des personnes satisfaites), votre performance au travail (61% des personnes satisfaites).

³ votre sérénité au travail (38% des personnes satisfaites), les relations avec vos supérieurs (36% des personnes satisfaites), les relations avec vos collègues (36% des personnes satisfaites), votre

analyse beaucoup plus approfondie et de poser dans la foulée la question des actions à entreprendre sur le terrain pour que la digitalisation dans le travail ne mette pas à mal tout ce qui relève de l'interrelationnel.

Face aux constats dressés et réflexions faites par [M. Marc Hansen du groupe parlementaire déi gréng](#), M. le Ministre délégué à la Digitalisation se pose la question de savoir si l'Etat devait élaborer un plan d'action en faveur des personnes au-delà d'un certain âge afin de tenir compte de leurs besoins spécifiques en matière de digitalisation, en leur proposant par exemple des cours collectifs classiques.

En effet, d'après l'enquête menée par TNS Ilres, plus que 4 résidents internautes sur 10 jugent que l'Etat devrait aider à mieux connaître les outils digitaux. Aux dires de l'orateur, c'est surtout à ce niveau-là que l'on peut remarquer une différence d'approche entre jeunes et plus âgés vis-à-vis de la digitalisation, les jeunes préférant surtout recourir à des « tutoriels » sur Internet qu'à autre chose pour s'approprier les nouveaux outils digitaux. Ce qui ne veut pas dire que l'Etat devrait complètement délaissé les plus âgés dans leur quête de faire connaissance avec les derniers développements en cours en matière digitale.

Autre enseignement que M. le Ministre délégué tire du sondage effectué par TNS Ilres : une fois les services offerts par les portails [Guichet.lu](#) et [MyGuichet.lu](#) consommés par les résidents internautes, ceux-ci ont tendance à donner rapidement satisfaction.

Par ailleurs, il ne dit pas surinterpréter le fait que **seuls 53% des résidents actifs internautes** pensent que **les services de l'Etat sont bien préparés aux défis de la digitalisation**, alors que **21% d'entre eux** pensent le contraire (c'est-à-dire que **les services de l'Etat ne sont pas bien préparés aux défis de la digitalisation**) ce qui, à ses yeux, constitue un pourcentage trop faible pour être suffisamment probant. Il croit plutôt que la bonne lecture de ces statistiques impose à dire que les résidents internautes interrogés par TNS Ilres font majoritairement confiance à l'Etat pour bien négocier le virage de la digitalisation.

Par contre, M. le Ministre délégué partage parfaitement le diagnostic de M. Hansen quand celui-ci s'inquiète des répercussions potentiellement négatives de la digitalisation sur les relations interhumaines. Ceci mérite d'être pris au sérieux et d'annoncer de réfléchir à un plan d'action en ce sens.

Dans le sillage des réflexions et constats déjà développés par ses prédécesseurs, [M. Franz Fayot du groupe parlementaire LSAP](#) prend la parole pour s'enquérir encore une fois de la perception de la digitalisation dans le contexte du monde du travail. Il est vrai - et c'est d'ailleurs ce qui ressort de l'enquête menée par TNS Ilres - que pas mal de salariés se sentent positivement impactés par la digitalisation dans leur travail pour tout ce qui a trait à la manière de travailler. Par contre, tout le monde s'accorde à dire que l'impact de la transformation digitale en cours sur l'emploi risque d'être beaucoup plus varié que lors des révolutions industrielles précédentes, c'est-à-dire que plus d'emplois dans davantage de catégories d'emplois risquent de disparaître. Et à M. Fayot de demander si l'enquête réalisée par TNS Ilres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation a permis de déceler des craintes parmi les résidents

équilibre vie professionnelle et vie privée (36% des personnes satisfaites), la sécurité de l'emploi (33% des personnes satisfaites).

internauts interrogés quant à une éventuelle perte d'emploi ou une reconversion (changement d'emploi) à envisager dans le cadre de la révolution digitale en cours ?

Dans sa réponse à M. Fayot, M. le Ministre délégué à la Digitalisation tient à souligner qu'en ce qui concerne l'enquête réalisée par TNS Ilres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation, il s'agit d'une enquête globale qui ne prend pas nécessairement en compte tous les points spécifiques liés à la transformation digitale en cours. Aller jusqu'à faire des extrapolations à partir des résultats obtenus ou aller jusqu'à spéculer de l'incidence de la digitalisation sur certains pans ou créneaux bien précis serait un exercice hasardeux auquel il préfère ne pas se livrer. Cela serait synonyme de vouloir en savoir plus en actionnant une boule de cristal.

Par contre, M. le Ministre délégué fait observer à l'élu socialiste que suite à la vision stratégique à l'égard de l'intelligence artificielle (IA) et la stratégie d'innovation basée sur les données pour soutenir l'émergence d'une économie durable et de confiance, présentées par M. le Premier Ministre et M. le Ministre de l'Economie en mai 2019, une consultation publique sera menée par le Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) pour apprendre de la part des résidents comment ils se positionnent par rapport à l'intelligence artificielle et par rapport à l'impact que celle-ci risque d'avoir sur leur travail quotidien.

A la suite de ces explications fournies par M. le Ministre délégué à la Digitalisation, [la députée chrétienne-sociale Octavie Modert](#) se manifeste pour l'interroger sur la manière dont il compte s'y prendre pour améliorer les services digitaux déjà existants offerts par les administrations publiques ainsi que pour en créer de nouveaux.

Dans le programme gouvernemental 2018-2023 et l'accord de coalition, il est en effet marqué que le Gouvernement compte placer la transformation digitale au cœur de son action et saisir les opportunités qui en découlent, faisant face aux défis et enjeux qu'elle représente. En jetant un œil sur le budget pour l'exercice 2020 des dépenses courantes du Ministère de la Digitalisation, Mme Modert affirme que l'évolution de deux postes budgétaires lui saute avant tout à l'œil, à savoir l'évolution des dotations pour les postes budgétaires

- [24.0.12.120](#) intitulé **Frais d'experts et d'études (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)**, ainsi que
- [24.0.12.300](#) intitulé **Dépenses en relation avec l'élaboration et la mise en œuvre du plan gouvernemental « Digital Lëtzebuerg » (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)**.

Et à l'élu de demander à M. Hansen s'il pouvait fournir quelques explications supplémentaires en relation avec l'évolution des dotations budgétaires des postes qu'elle vient d'évoquer.

M. le Ministre délégué à la Digitalisation tient tout d'abord à signaler qu'en collaboration avec les responsables de l'INAP, une académie digitale sera mise sur pied pour tous les fonctionnaires et employés de l'Etat. Avec l'appui des formateurs enseignant à l'INAP, qui devront élaborer des contenus digitaux, un accent spécial sera mis sur la formation digitale des agents afin que l'Administration publique soit fin prête pour entrer de plain-pied dans la

nouvelle ère de la digitalisation qui s'annonce.

Dans ce cadre, il va de soi que le CTIE devra être doté des ressources humaines et des moyens financiers adéquats afin qu'il puisse accompagner toutes les administrations et autres entités étatiques dans leurs projets de digitalisation par le biais du développement de solutions informatiques pour leur compte et d'un support informatique sans faille. C'est aussi la raison pour laquelle la **dotations dans l'intérêt de son fonctionnement** (poste budgétaire **24.1.41.050**) est appelée à croître de **105.000.000 euros en 2019** à **112.500.000 euros en 2020** - ce qui équivaut à une **augmentation de 7.500.000 euros (+7,14%** par rapport à 2019) - ainsi que dans les années à venir (cf. à ce sujet le **budget pluriannuel des dépenses courantes** qui prévoit pour les années 2021, 2022 et 2023 à chaque fois des augmentations conséquentes de l'ordre de 5 millions d'euros).

Dans sa quête à mettre la transformation digitale au service du citoyen, le CTIE vient de développer récemment l'**application GouvCheck (app GouvCheck)**⁴ pour que l'utilisateur puisse vérifier sur son smartphone l'authenticité d'un document officiel émis au Luxembourg qui est pourvu d'un **code QR**⁵ **GouvCheck**. Une fois le code scanné, l'**application GouvCheck** indique si celui-ci est valide et il est impossible de frauder en utilisant un faux **code QR** sur le document.

Et à M. le Ministre délégué de préciser que l'**application GouvCheck** a fait l'objet de tests concluants tout aussi bien pour le certificat de résidence que pour le permis de pêche⁶, ce qui laisse présager que le Ministère de la Digitalisation l'appliquera à l'avenir à toutes les démarches administratives apportant une réelle plus-value au citoyen ou à l'entreprise.

Dans le même ordre d'idées et sans que cela soit directement visible pour le citoyen, l'orateur signale à l'assistance des membres de la DIGIMCOM que le CTIE est, en matière de digitalisation, en train de travailler avec

- l'Administration des douanes et accises (ADA) sur de grands projets européens, ainsi qu'avec
- le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural via l'initiative Digital Pilot Farms.

⁴ L'**application GouvCheck (app GouvCheck)** s'adresse en fait à toute personne qui, en temps réel et gratuitement, souhaite vérifier l'authenticité d'un document officiel établi par une administration, même si l'application ne peut remplacer le document en lui-même.

⁵ Un **code QR** permet de représenter des informations encodées pour qu'elles puissent être lues par des appareils électroniques tels que smartphone, tablette et interprétées par une application. Pour interpréter le **code QR**, facilement reconnaissable grâce au logo **GouVCheck**, il vous faut un smartphone ou une tablette équipé d'un appareil photo et l'**application GouvCheck** téléchargée à partir de Apple App Store ou Google Play Store.

⁶ La demande de permis de pêche en ligne fut la première démarche totalement dématérialisée de l'Administration luxembourgeoise. Grâce à l'**app GouvCheck**, les autorités ont la possibilité de vérifier la validité, mais également l'authenticité d'un permis totalement « virtuel ».

Le citoyen peut cependant toujours se déplacer à l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED) afin que les agents de l'administration procèdent à la demande du permis via **MyGuichet.lu** en lieu et place du citoyen.

L'obtention d'un permis de pêche peut dorénavant être également réglée avec Digicash, parallèlement au paiement par carte de crédit.

Par ailleurs, et à l'instar de ce qui se fait déjà à l'heure actuelle pour le remboursement des frais de médecins et le détail de remboursement envoyé par la caisse de maladie via la fonction « **eDelivery** » - sorte de boîte aux lettres électronique - sur le portail MyGuichet.lu, le CTIE entend encore augmenter le nombre de documents administratifs recevables sous forme électronique (« edocument ») à travers ce canal.

De même, en collaboration avec les communes et le Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique (SIGI), il est prévu que les fonctionnaires et employés communaux, à l'image de ce qui se fait déjà pour les fiches de salaire et les fiches de pension des fonctionnaires et employés étatiques, reçoivent aussi les leurs par le biais de la fonction « **eDelivery** » sur le portail MyGuichet.lu.

Comme plus aucune question n'émane de la part des députés de la DIGIMCOM en relation avec les résultats de l'enquête réalisée par TNS-ILres dans le cadre de la perception et des attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation, le Président de la DIGIMCOM décide de passer au point suivant inscrit à l'ordre du jour de la réunion de la commission du 26 novembre 2019.

- 3. 7500** **Projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'État pour l'exercice 2020 et modifiant :**
- 1° la loi générale des impôts du 22 mai 1931 (Abgabenordnung) ;**
 - 2° la loi du 27 juillet 1938 portant création d'un fonds de réserve pour la crise**
 - 3° la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu ;**
 - 4° la loi modifiée du 10 mars 1969 portant institution d'une inspection générale des finances ;**
 - 5° la loi modifiée du 12 février 1979 concernant la taxe sur la valeur ajoutée ;**
 - 6° la loi modifiée du 28 mars 1997 concernant l'exploitation des chemins de fer et**
 - 1° approuvant le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, signée à Luxembourg, le 17 avril 1946 ;**
 - 2° approuvant les statuts modifiés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) ;**
 - 3° concernant les interventions financières et la surveillance de l'État à l'égard des CFL et**
 - 4° portant modification de la loi du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire**
 - 7° la loi modifiée du 24 décembre 1996 portant introduction d'une bonification d'impôt sur le revenu en cas d'embauchage de chômeurs**
 - 8° la loi modifiée du 28 avril 1998 portant :**
 - a) harmonisation de l'enseignement musical dans le secteur communal ;**
 - b) modification de l'article 5 de la loi du 24 mai 1989 sur le contrat de travail ;**
 - c) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires ;**
 - 9° la loi modifiée du 17 décembre 2010 fixant les droits d'accise et les taxes assimilés sur les produits énergétiques, l'électricité, les produits**

de tabacs manufacturés, l'alcool et les boissons alcooliques ;
10° la loi modifiée du 29 avril 2014 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'État pour l'exercice 2014 ;
11° la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ;
12° la loi du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;
13° la loi du 10 août 2018 portant organisation de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA

7501 **Projet de loi relatif à la programmation financière pluriannuelle pour la période 2019-2023**

Avant de se prêter vraiment à l'exercice de la présentation du **budget des recettes et des dépenses du Ministère de la Digitalisation pour l'année 2020** (à l'aune des PL 7500 et 7501) et de ses plus grands postes budgétaires, M. le Ministre délégué à la Digitalisation rappelle tout d'abord que la création du Ministère de la Digitalisation remonte - dans la foulée des élections législatives du 14 octobre 2018 - au 5 décembre 2018.

Pour le résumer au sens large, le ministère se compose du département ministériel (cf. **Section budgétaire 24.0. - Digitalisation. - Dépense générales**) et du CTIE (cf. **Section budgétaire 24.1. - Centre des technologies de l'information de l'Etat**), le département ministériel venant d'élire domicile dans les anciens locaux du Ministère d'Etat à l'Hôtel de Bourgogne, alors que les collaborateurs du CTIE s'éparpillent un peu à travers toute la ville de Luxembourg et ses environs, avec des bureaux dans la rue Notre-Dame et la rue Mercier dans le quartier de la Gare ainsi que des locaux à Strassen et Leudelange.

M. Hansen précise par ailleurs que la Cellule de facilitation urbanisme et environnement, ayant pour objectif de faciliter les démarches administratives en rapport avec les procédures d'autorisation instituées au niveau de l'Etat par les principales lois et règlements en matière d'urbanisme et d'environnement, fait également partie du Ministère de la Digitalisation.

Dans son analyse du budget 2020 des dépenses courantes du Ministère de la Digitalisation, M. Hansen constate que

- le total de la **Section 24.0 (total des dépenses courantes du département ministériel)** progresse de **4.494.493 euros en 2019** à **6.713.848 euros en 2020**, synonyme d'une **augmentation de 2.219.355 euros**, soit de **49,38%**, et que
- le total de la **Section 24.1 (total des dépenses courantes du CTIE)** progresse de **144.802.557 euros en 2019** à **155.540.488 euros en 2020**, synonyme d'une **augmentation de 10.737.931 euros**, soit de **7,41%**,

ce qui fait que

- le **total des dépenses courantes du Ministère de la Digitalisation** progresse de **149.297.050 euros en 2019** à **162.254.366 euros en 2020**, correspondant ainsi à une **augmentation de 12.957.286 euros (+8,68%** par rapport à 2019).

Pour le seul CTIE, il y a lieu de noter que la **dotation dans l'intérêt de son fonctionnement** (poste budgétaire **24.1.41.050**) est appelée à croître de **105.000.000 euros en 2019** à **112.500.000 euros en 2020** - ce qui équivaut à une **augmentation de 7.500.000 euros (+7,14%** par rapport à 2019) -,

ceci pour continuer à développer un certain nombre de projets dont notamment le projet de digitalisation que le centre est en train de réaliser auprès de l'Administration des contributions directes (ACD). Il convient de noter dans ce contexte qu'il s'agit d'un projet de l'ACD auquel le CTIE est associé en tant que prestataire de service informatique, le but étant qu'un jour les citoyens, en tant que contribuables physiques, n'aient qu'à remplir une déclaration d'impôts simplifiée le plus rapidement possible sans devoir passer par le remplissage d'un fichier PDF tel que c'est encore le cas à l'heure actuelle.

En ce qui concerne les dépenses générales courantes pour 2020 du seul département ministériel, M. le Ministre délégué à la Digitalisation renvoie aux commentaires qu'il avait déjà faits en ce sens lors de la réunion de la DIGIMCOM du 19 mars 2019, placée essentiellement sous le signe de l'analyse des projets de loi n°7450 et 7451 - recettes et dépenses de l'Etat pour 2019 et pour la période allant de 2018 à 2022 au titre de la « Digitalisation », à savoir que :

- le ministère de la Digitalisation est encore un jeune ministère (lors de la législature précédente (2013-2018), les technologies de l'information de l'Etat, tout comme le CTIE, étaient encore placés sous l'autorité du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative),
- qu'il n'était pas certain que tous les montants dédiés pour 2019 aux différents postes budgétaires du département ministériel seraient épuisés à la fin de l'année, qu'il pourrait y avoir des ajustements dans un sens comme dans l'autre, vu les difficultés éprouvées dans un premier temps à chiffrer exactement chaque projet isolément, et que
- sa prédiction (il sera difficile de fixer un budget exact du département ministériel pour les exercices à venir !) s'est au moins révélée exacte pour l'exercice 2019 : alors que les responsables du ministère avaient tablé sur un budget de 3,8 millions d'euros pour le seul département ministériel, le budget réalisé pour l'exercice 2019 devrait, douzièmes provisoires aidant, se situer entre 700.000 et 800.000 euros.

Se penchant ensuite sur le poste budgétaire 24.0.12.120 intitulé **Frais d'experts et d'études (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)** qui passe de 1.500.000 euros en 2019 à 2.000.000 euros en 2020, M. Hansen déclare que cette hausse de 500.000 euros (+33,33% en passant de 2019 à 2020) s'explique par le fait que la **Cellule de facilitation urbanisme et environnement**⁷, faisant désormais partie du Ministère de la Digitalisation, prévoit pour 2020

- l'élaboration d'un nouveau guide de l'urbanisme,
- la digitalisation de certains processus,
- la création d'un portail pour les enquêtes publiques, ainsi que

⁷ Depuis le 5 décembre 2018 et la création officielle du Ministère de la Digitalisation, la Cellule de facilitation urbanisme et environnement ainsi que le programme « Einfach Lëtzebuerg » se trouvent dans le giron du ministère. Constituant en quelque sorte un héritage en provenance du ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, les dotations budgétaires dont ils bénéficient sont désormais inscrites à l'article budgétaire 24.0.12.120 du ministère de la Digitalisation.

- la confection de plusieurs études (étude « smart city » etc.),

ce qui requiert l'assistance et le conseil d'experts.

Le Ministère de la Digitalisation, lui-même, est en train d'élaborer et de développer ses premiers projets, à l'instar du **projet « GovTech Lab »** favorisant une **approche dite d'« innovation ouverte » ou de « démarche ouverte »**, à travers laquelle le ministère, conjointement avec le CTIE, entend travailler en étroite collaboration avec des acteurs externes (collecter des idées, des compétences ou des technologies innovantes provenant d'entreprises, de start-up, d'indépendants ou bien de chercheurs) désireux de :

- soutenir et renforcer l'innovation au sein des services publics,
- accélérer l'innovation technologique au sein de l'administration publique,
et
- développer ainsi des solutions Gov Tech efficaces et innovantes.

Par ailleurs, M. le Ministre délégué à la Digitalisation confie à l'assistance des membres de la DIGIMCOM

- que le ministère travaille sur un sujet « blockchain » permettant le développement d'applications futures,
- que le ministère vient de lancer un appel au sein de l'administration étatique afin que des départements ou entités, souhaitant recourir à une solution d'intelligence artificielle, puissent bénéficier d'un appui en ce sens. A ce titre et pour mieux illustrer son propos, M. Hansen cite l'exemple du Ministère de l'Agriculture qui, en collaboration avec l'Administration du cadastre et de la topographie, travaille, par le biais d'une solution d'intelligence artificielle, à un meilleur retraçage du traitement des parcelles agricoles,
- que le sondage mené par TNS Ilres sur la perception et les attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation (4 résidents internautes sur 10 jugent que l'Etat devrait aider à mieux connaître les outils digitaux : ils attendent des guides, des vidéos gratuites et des cours collectifs) constitue bien la preuve que l'inclusion numérique continuera à rester pendant longtemps encore un des sujets-phares sur lesquels les efforts du Ministère devront porter. Le Ministère de la Digitalisation prend très au sérieux les préoccupations des résidents en ce sens et se dit prêt à faire des propositions à travers un plan d'action, et
- que lors de l'exposition universelle 2020 qui aura lieu à Dubaï du 20 octobre 2020 au 10 avril 2021, placée sous le thème « Connecter les esprits, créer l'avenir » en vue de rassembler les gens pour célébrer l'innovation et l'ingéniosité, le Ministère de la Digitalisation projette de traiter de façon digitale des images virtuelles en provenance de l'exposition de manière à ce qu'elles puissent être visualisées en ligne à partir du Luxembourg.

A la fin de son intervention, M. le Ministre délégué tient encore une fois à relever qu'il n'est pas certain que les dotations pour les postes budgétaires

- [24.0.12.120](#) intitulé **Frais d'experts et d'études (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)**, ou encore

- **24.0.12.300** intitulé **Dépenses en relation avec l'élaboration et la mise en œuvre du plan gouvernemental « Digital Lëtzebuerg » (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)**

seront épuisées à l'euro près à la fin de l'année 2020, étant donné que le Ministère de la Digitalisation se trouve toujours dans une phase de déploiement qui n'est pas encore entièrement achevée. Comme l'année budgétaire 2020 correspondra à sa première vraie année de fonctionnement, ce serait faire preuve de pas mal d'audace que de prétendre que les montants inscrits à ces postes seront pile-poil respectés, étant donné que le ministère a initié un certain nombre de projets dont il est encore trop tôt pour connaître les répercussions budgétaires exactes.

Suite à ces explications fournies par M. le Ministre délégué à la Digitalisation, une seule question émane de la part d'un membre de la DIGIMCOM. Venant de **Mme Octavie Modert du groupe parlementaire CSV** et se référant au poste budgétaire **24.0.32.020** intitulé **Subsides dans le cadre de l'initiative gouvernementale « Digital Lëtzebuerg » (Crédit non limitatif et sans distinction d'exercice)**, elle constate que ce poste reste étonnamment stable depuis trois années budgétaires (2018, 2019 et 2020) et que les montants y alloués restent toujours les mêmes : à savoir 100.000 euros. Quelle est l'explication à cette remarquable stabilité ?

Dans sa réponse à la question de Mme Modert, M. le Ministre délégué lui fait observer que tout ce qui a trait à « Digital Lëtzebuerg » relève encore pour l'essentiel du Service des Médias et des Communications (SMC) du Ministère d'Etat et que tous les projets initiés dans le cadre de « Digital Lëtzebuerg » n'apparaissent donc pas en ce sens dans les articles budgétaires du Ministère de la Digitalisation. D'après M. le Ministre délégué à la Digitalisation, il existe néanmoins une profonde coopération entre les deux maisons et l'avenir nous dira si un jour toutes les dépenses liées à des projets « Digital Lëtzebuerg » seront imputées sur les seuls articles budgétaires du SMC ou du Ministère de la Digitalisation.

4. Divers

Rien à signaler dans la rubrique « Divers ».

Luxembourg, le 02 décembre 2019

Le Secrétaire-administrateur,
Jean-Paul Bever

Le Président de la Commission de la Digitalisation, des
Médias et des Communications,
Guy Arendt