



## **Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications**

### **Procès-verbal de la réunion du 27 septembre 2022**

**(la réunion a eu lieu par visioconférence)**

#### Ordre du jour :

1. Présentation du rapport « Digital Government Review of Luxembourg - Assessment and recommendations » de l'OCDE (en présence des représentants de l'OCDE)
2. 8071 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2021)  
- Rapporteur : M. Jean-Paul Schaaf  
- Elaboration d'une prise de position
3. Divers

\*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Guy Arendt, Mme Djuna Bernard, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, M. Marc Lies, Mme Octavie Modert, M. Roy Reding, Mme Viviane Reding, Mme Jessie Thill

Mme Cécile Hemmen, remplaçant Mme Lydia Mutsch

M. Marc Hansen, Ministre délégué à la Digitalisation

M. Gaston Schmit, M. Luc Schockmel, du Ministère de la Digitalisation

Mme Cecilia Emilsson, M. Felipe González-Zapata, Mme Barbara Ubaldi, de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

M. Dan Schmit, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Pim Knaff, Mme Lydia Mutsch, M. Serge Wilmes

M. Jean-Paul Schaaf, Rapporteur du débat d'orientation

Mme Nathalie Oberweis, observateur délégué

\*

Présidence : M. Guy Arendt, Président de la Commission

\*

## 1. **Présentation du rapport « Digital Government Review of Luxembourg - Assessment and recommendations » de l'OCDE (en présence des représentants de l'OCDE)**

Le Président de la Commission, M. Guy Arendt (DP), remercie les représentants de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) d'avoir rejoint la Commission pour présenter ce rapport. Avant ladite présentation, le Président invite M. le Ministre délégué à la Digitalisation à présenter le contexte dans lequel s'inscrit cette dernière.

Le Ministre délégué à la Digitalisation, M. Marc Hansen, explique que le rapport de l'OCDE a été élaboré à la demande du Gouvernement afin d'obtenir un point de vue externe sur les efforts de digitalisation du Grand-Duché. La publication du rapport coïncide avec la convocation de la première réunion du Haut Comité à la transformation numérique du 28 septembre 2022 auquel le rapport sera également présenté. En amont de ladite réunion, le Gouvernement tenait à présenter les résultats de ce rapport à la Commission.

Suite à ces mots introductifs, l'autrice principale du rapport en présente les éléments principaux. Avant d'aborder le fond du rapport, quelques informations concernant la méthodologie sont fournies. Pour établir le rapport, différents échanges ont été organisés tout au long d'un processus comprenant plusieurs étapes. En raison de la situation pandémique, le travail de l'OCDE a dû être mené en format virtuel. Comme c'est d'usage pour les rapports de l'OCDE de ce type, des experts d'administrations d'autres pays, en l'occurrence la Finlande, les Pays-Bas, le Portugal et le Canada, ont été consultés pour évaluer les efforts entrepris au Luxembourg.

En ce qui concerne les principaux résultats, il y a lieu de se référer à la présentation préparée par l'OCDE et de noter particulièrement les éléments suivants, mis en évidence par l'oratrice :

### **Contexte et organisation institutionnelle dans le cadre de la politique de digitalisation**

Le contexte luxembourgeois se caractérise par une population ayant des compétences digitales plutôt avancées et un grand degré de confiance dans le Gouvernement.

Quant à lui, le Gouvernement a mis en place des administrations et institutions, dont notamment le Ministère à la Digitalisation, qui jouent un rôle primordial dans la digitalisation de l'administration du Grand-Duché.

Ainsi, l'OCDE constate des conditions prometteuses pour la mise en place d'une politique de digitalisation et encourage le Luxembourg à renforcer les institutions clés pour poursuivre cette politique.

### **Compétences digitales au sein de l'administration**

L'OCDE met en évidence la stratégie « Gouvernance électronique 2021 à 2025 » ainsi que le rôle central du Centre des technologies de l'information de l'Etat (ci-après « CTIE ») pour favoriser la digitalisation de l'administration.

Cependant, des efforts supplémentaires sont nécessaires afin d'assurer un meilleur suivi des efforts et objectifs poursuivis par le CTIE et pour implémenter des mesures au sein des différents Ministères.

## **Gestion des données par l'administration**

L'OCDE constate tout d'abord que la confiance de la population résidente dans la gestion de ses données par le Gouvernement est particulièrement élevée et que des efforts au niveau de la gestion des données par l'administration sont entrepris. Ainsi, il y a lieu de relever des efforts au niveau de l'interopérabilité.

Cependant, le rapport constate également que des efforts supplémentaires pour une gestion des données plus cohérente et plus systématique peuvent encore être entrepris. En outre, les administrations et ministères ne sont pas toujours parfaitement informés sur les moyens mis à leur disposition par le CTIE.

Pour cette raison, l'OCDE recommande la définition d'une stratégie pour la gestion des données dans le secteur public. De telles stratégies devraient également être définies au niveau des administrations et ministères. En outre, un support supplémentaire sur des questions de la protection des données est à prévoir.

## **L'offre digitale de l'administration publique**

L'OCDE constate que l'offre digitale est bien développée et relève notamment l'exemple des sites « guichet.lu » et « myguichet.lu ». De plus, les citoyens ont l'impression que leur feedback est pris en compte pour améliorer les outils informatiques de l'administration.

Malgré ces constats positifs, l'OCDE émet également des recommandations pour davantage améliorer cette offre. Ces recommandations impliquent notamment un plus grand échange entre les différents acteurs du secteur public pour partager leurs expériences en vue de l'amélioration de l'offre digitale.

## **Conclusion**

À la fin de la présentation, l'autrice principale explique que quatre voies principales sont à poursuivre pour améliorer la politique digitale dans le secteur public, à savoir :

- la consolidation de la gouvernance en matière de digitalisation ;
- le renforcement des compétences digitales au sein de l'administration ;
- la définition d'une vision commune pour l'utilisation des données ;
- une approche orientée vers l'utilisateur dans la conception de l'offre digitale de l'administration.

Aucun membre de la Commission ne demandant des informations complémentaires à la suite de cette présentation, M. le Président remercie les représentants de l'OCDE pour leur analyse instructive.

## **2. 8071 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2021)**

En date du 14 septembre 2022, la Commission a été invitée à soumettre une prise de position dans le cadre du débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman.

M. le Président de la Commission constate que Madame le Médiateur n'a été saisie d'aucun dossier relevant du domaine de la digitalisation, des médias ou des communications.

Dans son avant-propos, l'Ombudsman relève que la digitalisation de l'administration ne doit être réalisée au détriment des administrés et que l'accès à l'administration doit être garanti à toute la population.

M. Guy Arendt (DP) propose d'insérer dans la prise de position que la Commission partage cette appréciation.

M. le Ministre délégué à la Digitalisation met en évidence que la politique en matière de digitalisation au Grand-Duché vise à garantir l'inclusion numérique et que le maintien d'une offre analogue n'est pas remis en question afin de ne pas pénaliser certains administrés.

M. Guy Arendt (DP) propose d'insérer ces observations dans la prise de position de la Commission. Un projet de prise de position sera circulé aux membres de la Commission et la version finale sera par la suite communiquée au Président de la Chambre des Députés.

### **3. Divers**

M. Guy Arendt (DP) informe la Commission que les budgets du Ministère à la Digitalisation et du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique seront présentés lors des prochaines réunions de la Commission. Pour la présentation du budget du Ministère à la Digitalisation, la réunion aura lieu le 29 novembre 2022 à 14.00 heures. Pour la deuxième présentation, une date sera communiquée ultérieurement.

#### **Annexe :**

[1] Présentation préparée par l'OCDE

**Procès-verbal approuvé et certifié exact**