



# Présentation

## « Guichet Unique » - Volet entreprises

*à la Chambre des Métiers*

*16 mai 2007*



**15h00 Introduction**

*M. Tom Theves – Ministère de l’Economie et du Commerce extérieur*

**15h05 Allocution du ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative**

*M. Claude Wiseler*

**15h20 « Guichet Unique » : vers une organisation collaborative au service des entreprises**

*M. Pierre Schilling – Service eLuxembourg*

**15h50 Projet « Assistant électronique à la création d’entreprises »**

*M. Pierre Rauchs – Ministère de l’Economie et du Commerce extérieur*

**16h00 Projet « Autorisation d’établissement »**

*M. Gilles Scholtus – Ministère des Classes Moyennes*



# Allocution

*M. Claude Wiseler*

*Ministre de la Fonction publique et de la*

*Réforme administrative*



# ***Le Guichet Unique***

*Vers une organisation collaborative au  
service des entreprises*

Pierre Schilling  
Service eLuxembourg



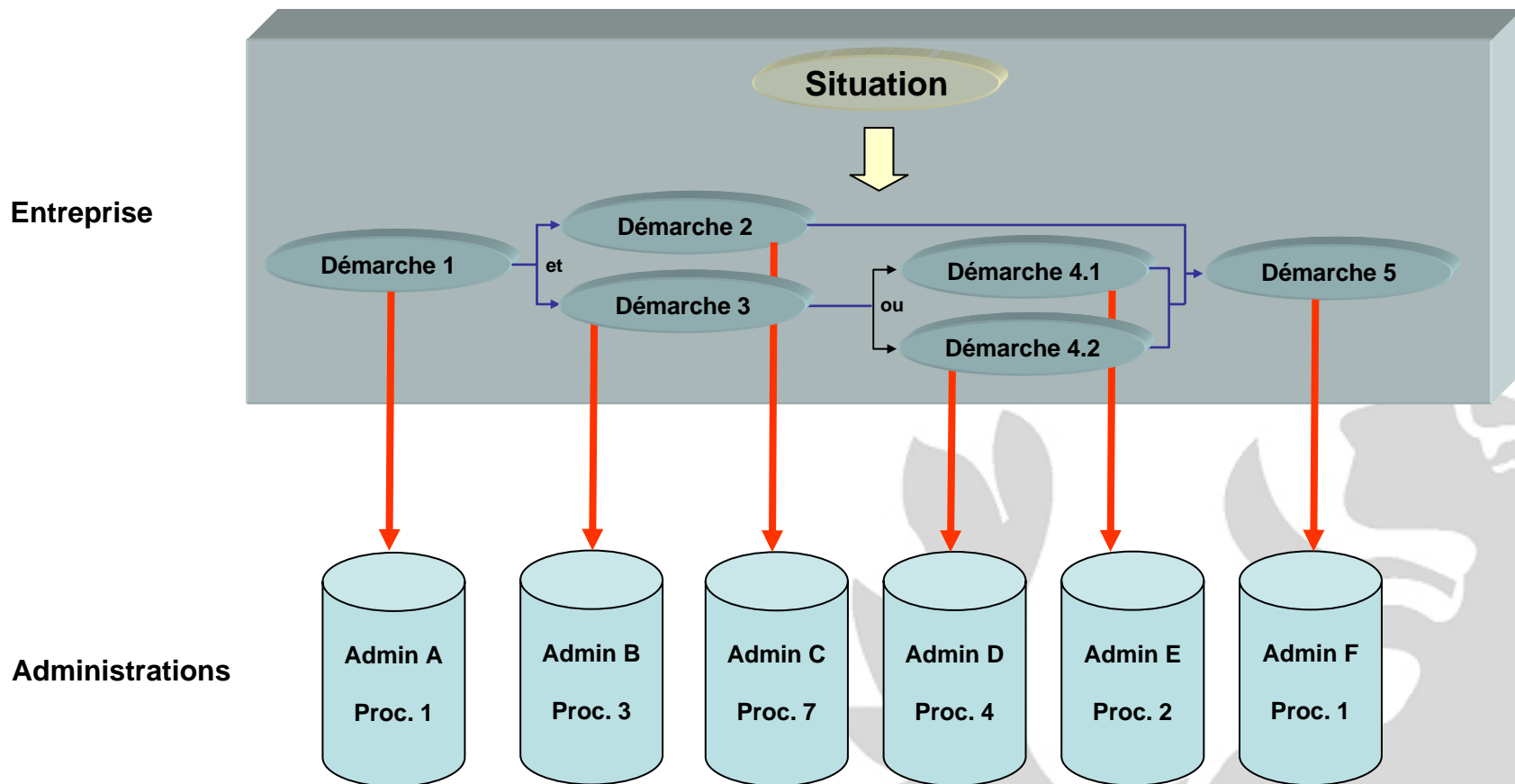
# Le Guichet Unique

*Les grands principes*



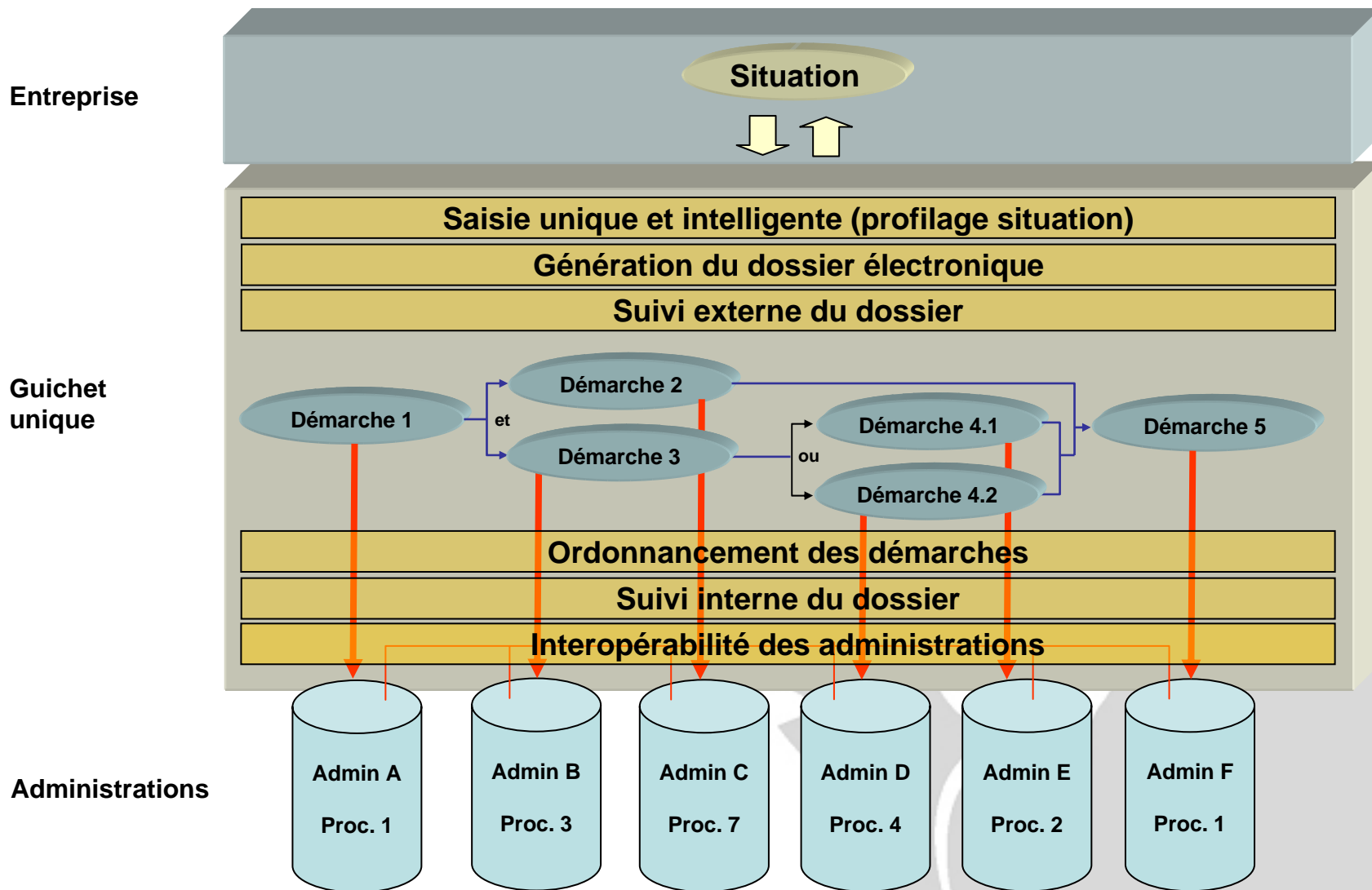


# Traitement traditionnel d'une situation par les entreprises



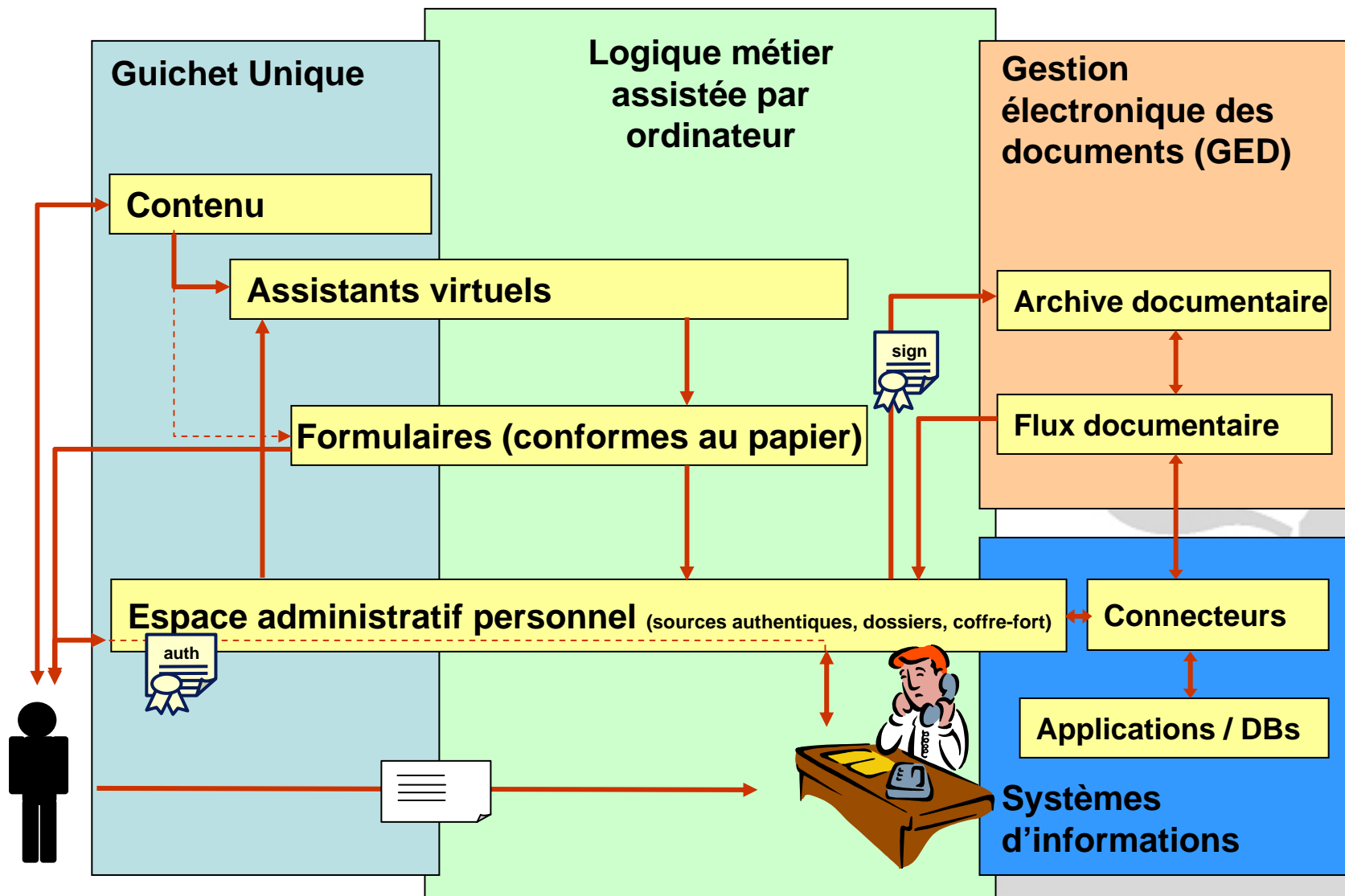


# Traitement d'une situation à l'aide d'un Assistant virtuel du Guichet Unique





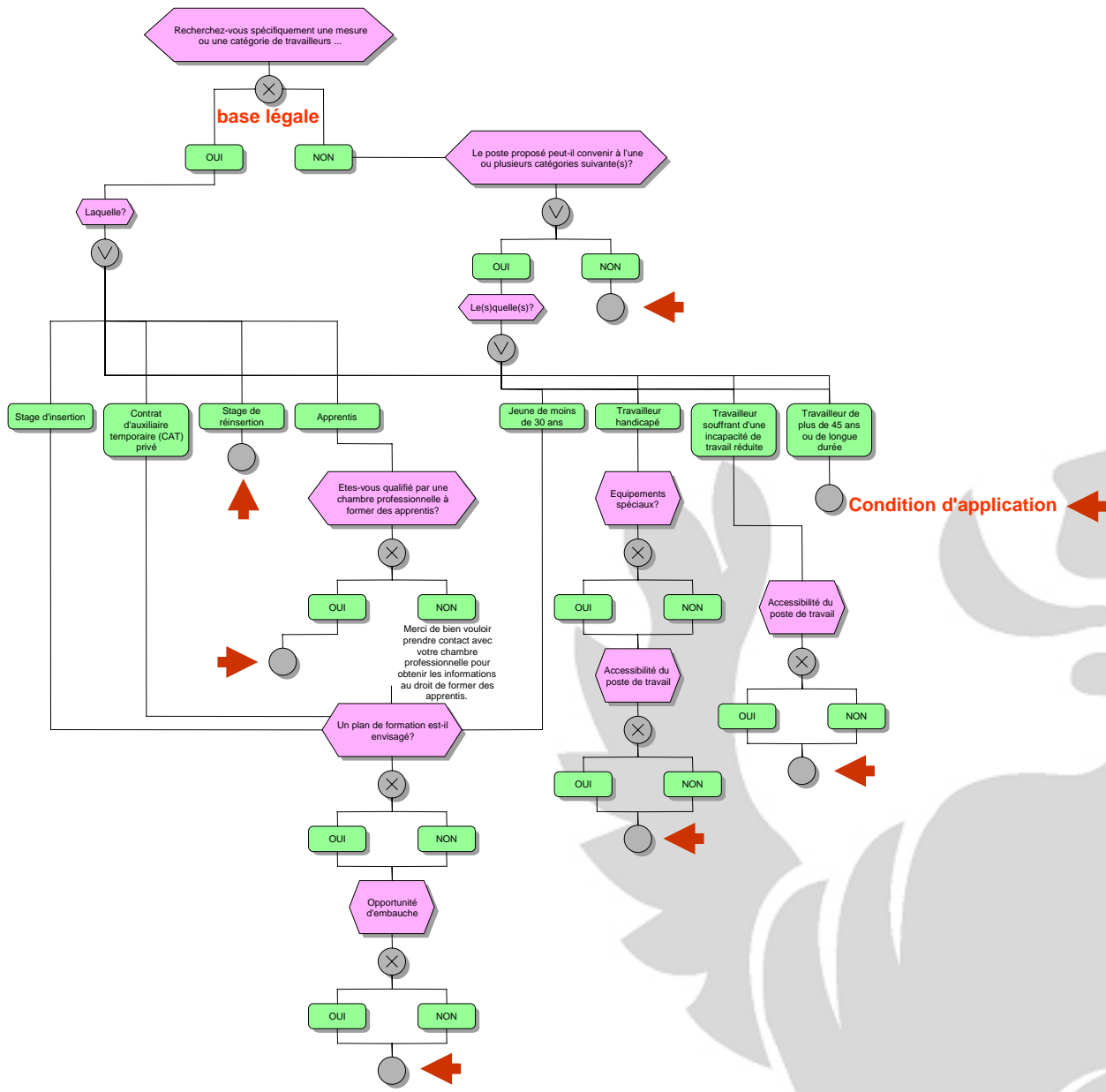
# Phases successives d'intégration du Guichet Unique







# Le profilage interactif des situations





# Guichet Unique – Des scénarios simples composés de pages normalisées

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web page titled "Portail du Grand-Duché de Luxembourg - Histoire - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: P:\168.1\_Guichet\_unique\_Volet\_Citoyens\ProtoHTML\themes\naissance\_serv01.html. The page content includes a navigation menu on the left with categories like "Rubrique A", "Famille", "Logement", "Travail", "Enseignement", "Santé, protection sociale", "Justice", "Papiers, Etat civil", "Elections", "Culture, Loisirs", "Environnement", "Rubrique B", "Rubrique C", "Espace personnel", "Actualités", and "Services en ligne". The main content area is titled "Naissance" and contains a form with the following questions and options:

- Quel est votre lien avec l'enfant ?**  
 Père  Mère  Gardien
- Résidez-vous actuellement au Luxembourg ?**  
 OUI  NON
- Dans quelle commune est né l'enfant ?**  
Luxembourg-ville

At the bottom of the form is a "Suivant >" button. The footer of the page includes the text "Dernière mise à jour de cette page le : 01-08-2005" and "Copyright © Service Information et Presse". The browser's status bar at the bottom shows "Done" and "Local intranet".



# Guichet Unique – Un suivi externe confortable des dossiers

Portail du Grand-Duché de Luxembourg - Plan du site - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address [P:\168.1\\_Guichet\\_Unique\\_Volet\\_Citoyens\ProtoHTML\themes\esp\\_perso.html](#) Go Links

Google Rechercher 408 bloquée(s) Orthographe Options

Accessibilité | Aide | A propos du site | Notice légale

Principaux portails publics | M. DUPONT René | Déconnexion Recherche :  OK Recherche avancée

Accueil Nouveau sur ce site | Plan du site | Liens | Newsletter | Feed-back | Contact

Rubrique A  
Rubrique B  
Rubrique C  
Espace personnel  
Votre profil  
Vos dossiers  
Actualités  
Services en ligne

[Accueil](#) > [Espace personnel](#) > [Vos dossiers](#)

## Vos dossiers d'affaires

**Dossiers d'affaires en cours**

Date	N° de dossier	Nom du dossier	Statut du dossier	Remarque(s)
01/06/06	<a href="#">004652785</a>	<a href="#">Déclaration administrative d'un nouveau-né</a>	Complet	En cours de traitement
26/05/06	<a href="#">003578992</a>	<a href="#">Déclaration XYZ</a>	Incomplet	En attente des pièces justificatives

**Dossiers d'affaires traités**

Date	N° de dossier	Nom du dossier
03/06/06	<a href="#">004532226</a>	<a href="#">Déclaration ABC</a>
09/02/06	<a href="#">003977858</a>	<a href="#">Déclaration UZN</a>

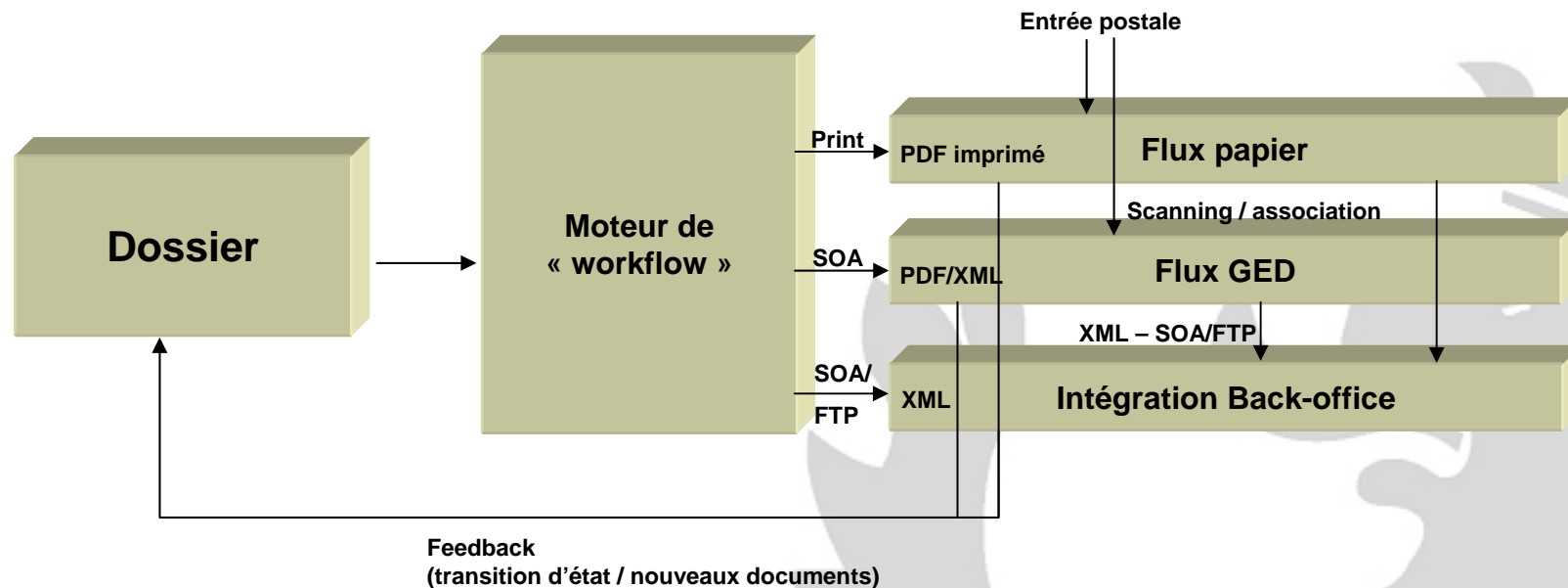
Dernière mise à jour de cette page le : 01-08-2005

Copyright © Service Information et Presse

Local intranet



# Guichet Unique – Intégration des administrations



**Principe: Introduction non invasive du Guichet unique**



## Répertoire des dossiers attribués à l'administration

Poste de travail: Service y / Groupe a

Opérateur: DUPONT

### Répertoire des dossiers

	Numéro dossier	Titre dossier	Date	Etat	Pris en charge par
<input type="checkbox"/>	1234	Création entreprise Genial sàrl	10/05/2007	Nouveau	Martin
<input type="checkbox"/>	1236	Commodo incommodo Alpha	10/05/2007	Nouveau	
<input type="checkbox"/>	2345	Création entreprise Innova SA	10/05/2007	A autoriser	Muller
<input type="checkbox"/>	2376	Création entreprise Beta	10/05/2007	Nouveau	
<input type="checkbox"/>	3687	Création entreprise Gamma	10/05/2007	Nouveau	Dupont

Prise en charge

Libérer

Détail



## Détail d'un dossier

Poste de travail: Service y / Groupe a

Opérateur: DUPONT

### Données générales

**Numéro dossier:** 3687  
**Type dossier:** Création entreprise  
**Identifiant déclarant:** 195012121212  
**Nom déclarant:** Gamma

### Processus de l'administration traitante

**Pris en charge par:** Dupont  
**Processus interne:** Autorisation ...

Formulaires:		Type	Titre formulaire	Postits
<input type="checkbox"/>	F123		Demande abc	2

[Imprimer](#) [Visualiser](#) [Ajouter](#) [Postits](#)

Communications:		Statut	Date	Message	Administration	Auteur
<input type="checkbox"/>	Interne		1/5/2007	Remarque de l'administration	Environnement	Muller

[Ajouter](#) [Modifier](#) [Supprimer](#)

**Etat de traitement:**  
**Etat actuel:** Instruction  
**Nouvel état:**

### Autres administrations concernées

Administration	Processus	Pris en charge par	Etat
Environnement	Autorisation ...	Muller	Traité

[Retour](#)



# Le Guichet Unique

*Une communication sécurisée*



## Luxtrust SA – un tiers de confiance

**Garantit l'identité du détenteur d'un certificat par  
des procédures d'inscription rigoureuses**

**Gère une infrastructure à clé publique**

**Offre des services de validation et de révocation**

**Equilibre le rôle des partenaires de commerce  
électronique**





## Les modes de certification :

« Signing server » basé sur le principe du « 2 factor user authentication » (OTP-token, SMS-OTP)

Smartcard regroupant 2 certificats (authentification, signature avancée)

## Les services :

Authentification

Signature électronique avancée ayant valeur légale

Garantie d'intégrité

Non-répudiation

Cryptage





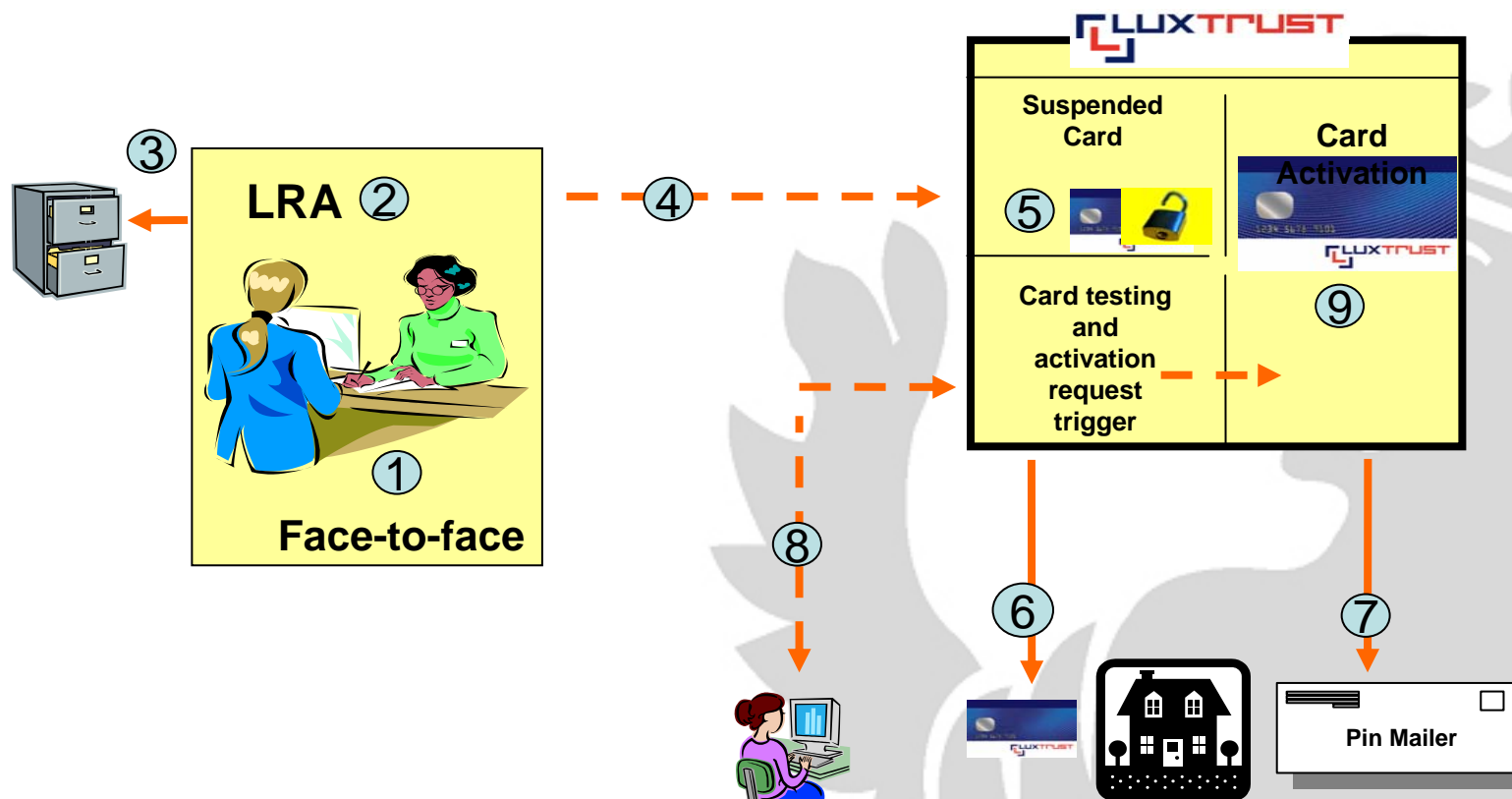
## Les acteurs habilités :

**Personnes physiques agissant en tant que  
individus privés**

**Personnes physiques agissant en tant que  
représentants de sociétés ou institutions**

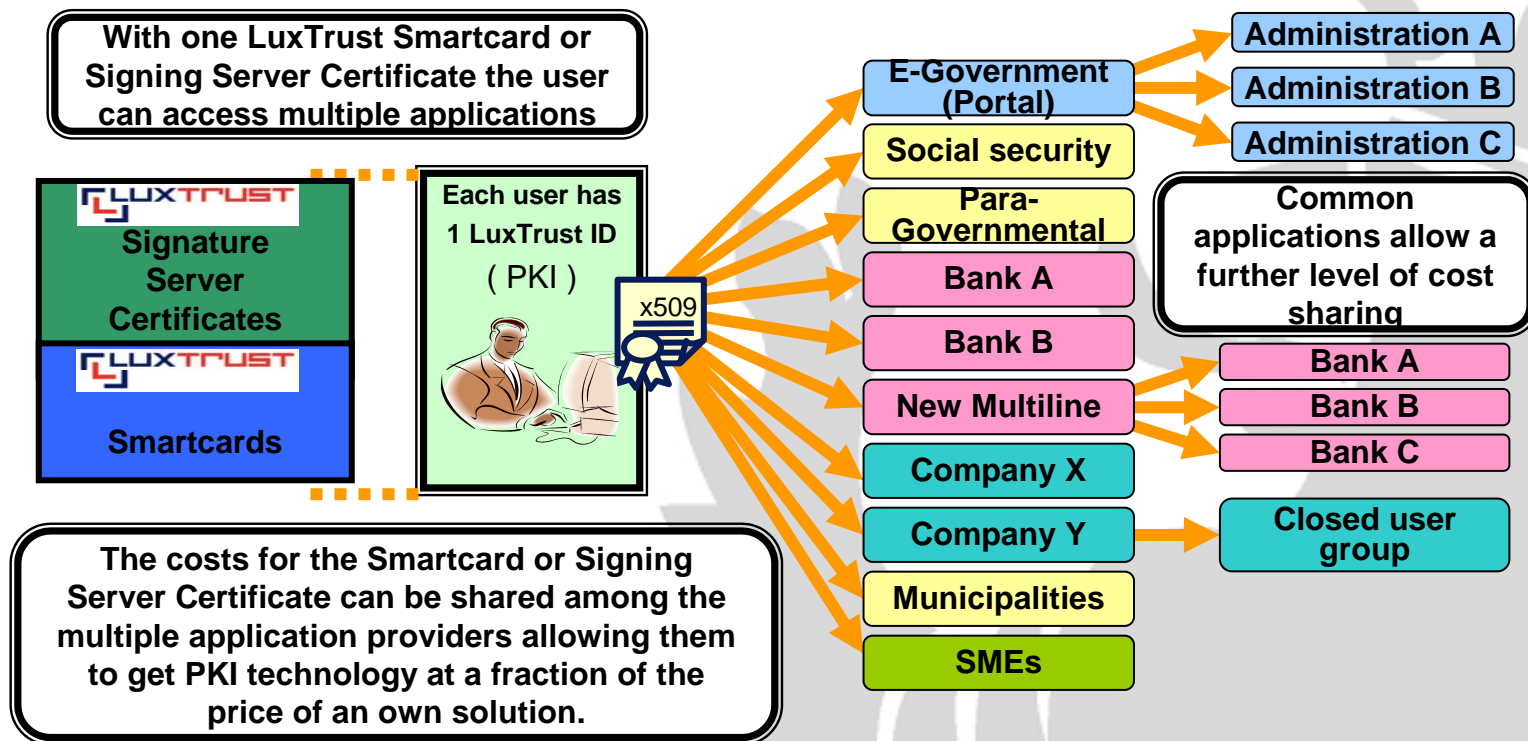


## La procédure d'inscription





## L'effet de mutualisation





# Le Guichet Unique

*La démarche*





## Phase d'inventaire et de documentation préalable

**Cartographie des processus concernés par une situation**

**Interdépendances et interopérabilité des processus**

**Analyse des conditions d'application des processus par les administrations (sur base du cadre légal)**

**Inventaire des formulaires et pièces justificatives utilisées**

**Élaboration du scénario consolidé de traitement de la situation**

**Élaboration de la logique de profilage**

**Normalisation des formulaires (définition d'un espace commun de nommage des données)**



## Phase de configuration du GU et préparation de l'intégration Back-office :

**Validation par les key-users** (scénario et logique de profilage)

**Définition de l'interview WEB** (identification des sources authentiques, utilisation de pages de dialogue récurrentes)

**Définition des règles de génération des formulaires**

**Analyse des postes de travail back-office par administration** (états, liste des documents additionnels, ...)

**Configuration du Guichet Unique**

**Développements spécifiques** (services WEB)

**Tests par les key-users** (validation du service)

**Intégration portail** (en collaboration avec l'équipe « Portail entreprises » et le CIE)



## **Support politique confirmé par les acteurs clés, à savoir:**

**le Ministère de l'Économie et du Commerce  
Extérieur**

**le Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et  
du Logement**

**le Ministère de la Fonction publique et de la  
Réforme administrative**

**Engagement confirmé des administrations (mise à  
disposition d'experts « métier » expérimentés ayant une  
influence positive sur leurs collègues)**

**Encadrement du projet par une équipe mixte du Service  
eLuxembourg (support organisationnel, support de  
paramétrage du Guichet Unique)**

**Support technique assuré par le CIE**

**Intégrateurs expérimentés**





**Merci de votre attention**

**Pierre Schilling**

**Service eLuxembourg**

**Tél: 478 2060**

**[Pierre.Schilling@sel.etat.lu](mailto:Pierre.Schilling@sel.etat.lu)**



# **Projet « AECE »**

## ***Assistant Electronique à la Création d'Entreprises***

Pierre Rauchs  
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur



## Contexte général

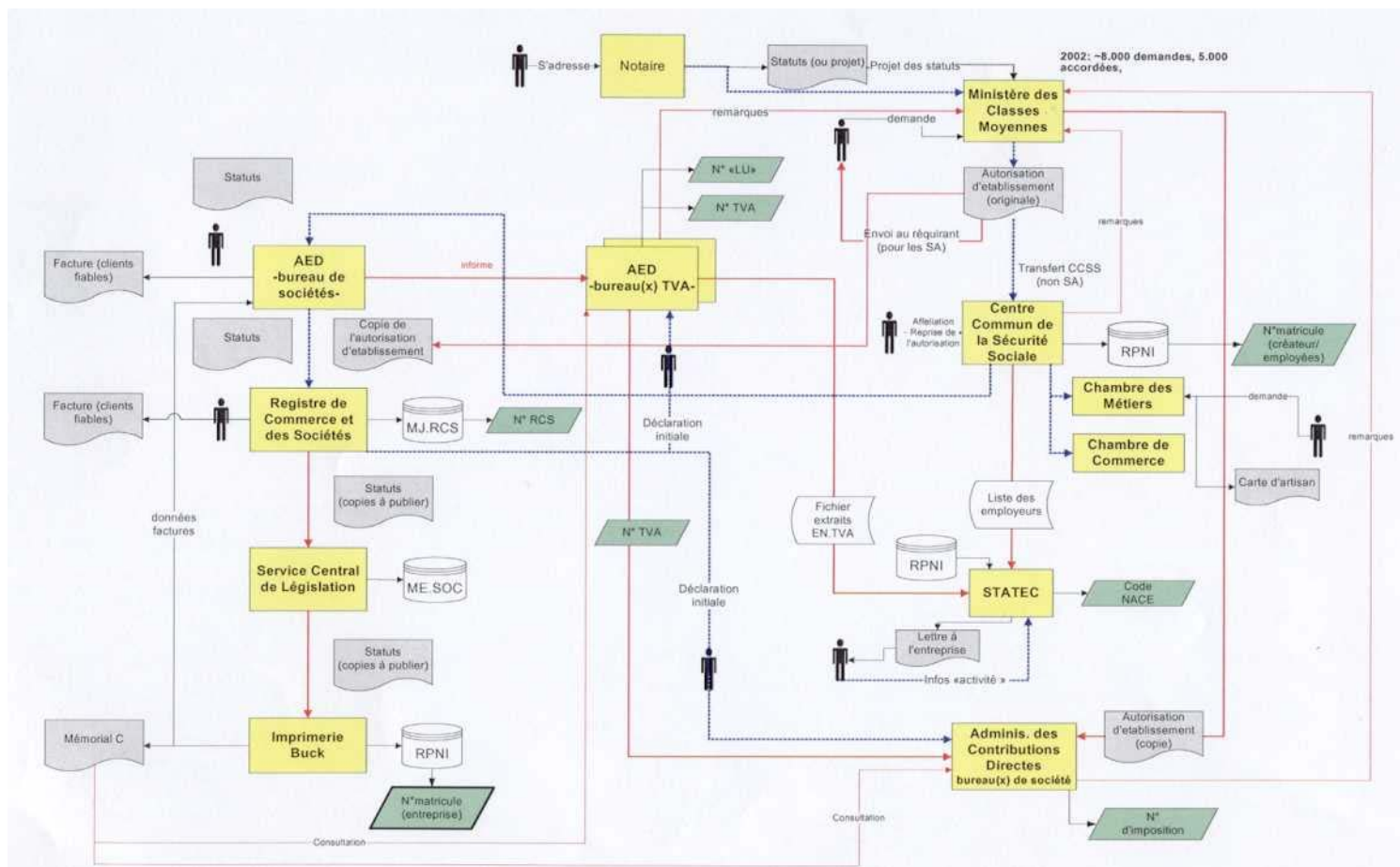
*Le projet s'inscrit dans le cadre :*

- *du programme gouvernemental qui « accorde une priorité à la simplification des formalités administratives qui freinent le rendement et l'esprit d'initiative des PME »*
- *du Plan directeur de la Gouvernance électronique*
- *du Plan national pour l'innovation et le plein emploi : optimiser l'échange d'informations entre administrations et entreprises (LDI 14)*
- *de la directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur imposant aux Etats membres la mise en place de guichets uniques permettant aux prestataires d'accomplir l'ensemble des procédures et formalités nécessaires à l'accès à leurs activités de services, facilement, à distance et par voie électronique*



# Création d'une entreprise – aperçu schématisé

(version non actualisée)





## Bilan des activités

- *Inventaire des différentes autorisations et des démarches de base (18), annexes (26), techniques (15)*
- *Cartographie au plus haut niveau de détail (ministères / administrations) du processus de la création d'entreprise*
- *Analyse de l'organisation hiérarchique et transversale*
  - *nombre de sous-processus : 15*
  - *administrations propriétaires des sous-processus : 13*
  - *nombre d'applications détectées : 9*
  - *nombre de formulaires : 13*
- *Rédaction d'un plan d'action reprenant une proposition de démarche pour les travaux à mener*



# Périmètre de l'Assistant à la création d'entreprises

*Nous distinguons 2 phases :*

## - **Phase 1**

*Identification des autorisations nécessaires et des pièces à fournir pour **l'accès** :*

- *aux activités artisanales*
- *aux activités commerciales*
- *aux activités commerciales spécialement réglementées*
- *aux professions libérales soumises à autorisation d'établissement*
- *aux activités soumises à agrément/autorisation spécifique*
- *aux activités industrielles*



# Périmètre de l'Assistant à la création d'entreprises

## - Phase 2

*Formalités administratives à accomplir, dont notamment :*

- *enregistrement de l'acte auprès de l'AED, dépôt au RCS et publication au Mémorial C*
- *immatriculation à la TVA*
- *enregistrement initial à l'Administration des contributions directes*
- *inscription aux chambres professionnelles*



## Périmètre de l'Assistant à la création d'entreprises

### - *Public cible*

- *personnes morales (sociétés de droit luxembourgeois)*
- *personnes physiques exerçant en nom propre (de nationalité luxembourgeoise, originaire d'un autre Etat membre de l'UE et ressortissant d'un pays tiers)*
- *sont **seules** visées les personnes physiques et morales établies au Luxembourg et souhaitant exercer une profession de façon permanente à partir d'un établissement stable*



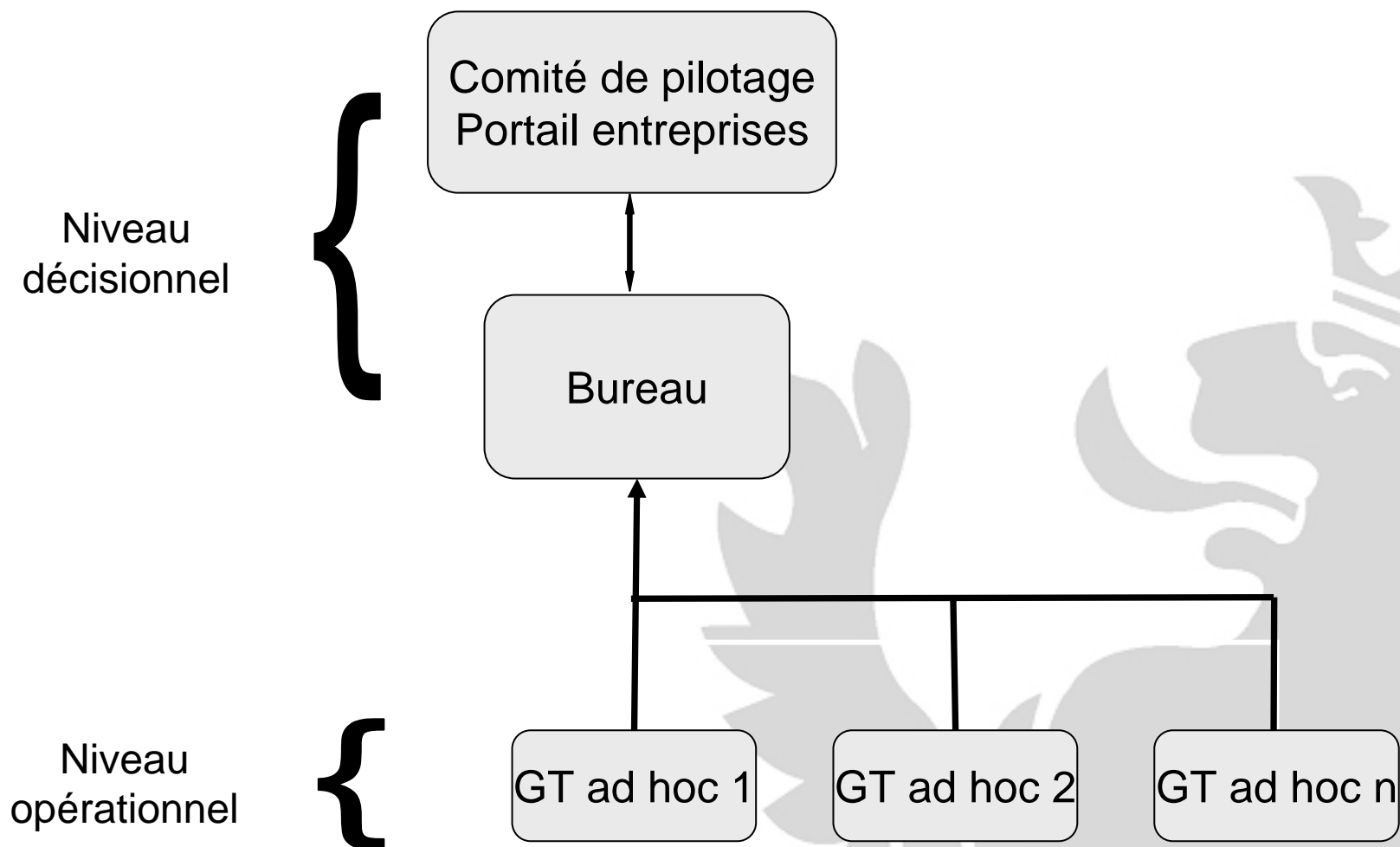


## Décision Conseil de gouvernement du 2 février 2007

- *Comité de pilotage du « Portail entreprises » devient la plate-forme de concertation pour tous les projets visant la mise en ligne de services*
- *Création d'un bureau pour assurer la coordination des projets d'assistants (mise en œuvre MECE, MCM, MFPRA)*
- *Mise en place de groupes de travail ad hoc*
- *Collaboration des ministères et administrations*
- *Communication aux utilisateurs de l'état d'avancement des dossiers*



## Structure organisationnelle





## Le bureau

*Mission : coordination des mesures à prendre dans le cadre du projet  
« Guichet Unique – Volet entreprises »*

*Composition : représentants du MCM, MECE et MFPRA*

<b>Membre</b>	<b>Organisme représenté</b>
Tom Theves	Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Marco Walentiny	Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Pierre Rauchs	Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Pierre Zimmer	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative
Pierre Schilling	Service eLuxembourg
Ricky Wohl	Service eLuxembourg
Emmanuel Baumann	Ministère des Classes moyennes
Marc Hostert	Ministère des Classes moyennes
Gilles Scholtus	Ministère des Classes moyennes



## Mise en place de groupes de travail ad hoc

*Mission : développement et réalisation des projets d'assistants électroniques sur le terrain*

*Composition : à « géométrie variable » selon le type d'assistant à mettre en œuvre*

*Création du premier groupe de travail « Création d'entreprises »*

<b>Membre</b>	<b>Ministère</b>	<b>Rôle</b>
Gilles Scholtus	MCM	Responsable du projet « Autorisation d'établissement »
Karine Pelosato	eLuxembourg	Coordinatrice du Guichet Unique
Marco Estanqueiro	MECE	Membre du groupe de travail du projet AECE
Ricky Wohl	eLuxembourg	Responsable « Support organisationnel des administrations »
Paul Zenners	eLuxembourg	Responsable éditorial « Portail à guichet unique pour entreprises »



**Merci de votre attention**

**Pierre Rauchs**

**Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur**

**Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation**

**Tél: 478 4172**

**[Pierre.Rauchs@eco.etat.lu](mailto:Pierre.Rauchs@eco.etat.lu)**



# *Projet « Autorisations d'établissement »*

Gilles Scholtus  
Ministère des Classes moyennes



## Contexte du projet

- *Besoin d'un nouveau technologique*
- *Besoin important de statistiques plus poussées et d'outils de gestion journalière (ISO)*
- *Volonté d'avoir une application tenant compte des notions de dématérialisation*
- *Réaction face au nombre sans cesse croissant des demandes d'autorisations*



## Contexte du projet (suite)

Année	2002	2003	2004	2005	2006
Nombre de demandes	7.954	8.342	10.248	10.780	11.439





## Objectifs visés

- *Raccourcissement des délais de traitement des dossiers de demandes*
- *Utilisation de l'application plus conviviale pour les agents du service des autorisations*
- *Gestion journalière facilitée par des statistiques plus poussées en temps réel*
- *Dossier dématérialisé, donc élimination des problèmes de stockage et de classement des dossiers*
- *Intégration facilitée au futur Guichet Unique, grâce aux nouvelles technologies utilisées*



## Démarche

- *Amorce de projet développée avec le Service eLuxembourg*
- *Accord de la CCME*
- *Analyse complète effectuée avec le support du Service eLuxembourg (Karine Pelosato)*
- *Rédaction du Cahier des charges*
- *Lancement soumission février 2007*



## Statut actuel

- *Soumission en cours*
- *Ouverture des offres le 19 avril 2007*
- *Début des travaux du prestataire : +/- 1<sup>er</sup> juillet 2007*
- *Durée estimée du projet : 6 mois*



**Merci de votre attention**

**Gilles Scholtus**

**Ministère des Classes moyennes**

**Tél: 478 4726**

**[Gilles.Scholtus@cmt.etat.lu](mailto:Gilles.Scholtus@cmt.etat.lu)**



# Vos Questions

