

Lancement du guichet unique virtuel du gouvernement, www.guichet.lu

Dans le cadre du développement généralisé des transactions électroniques et pour mieux répondre aux attentes des usagers, le gouvernement luxembourgeois, représenté par le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, Claude Wiseler, et le ministre de l'Économie et du Commerce extérieur, Jeannot Krecké (cf. photo), a lancé le 17 novembre 2008 le nouveau portail Internet www.guichet.lu, qui vient enrichir l'offre de services via Internet.

Le "Guichet" virtuel n'a pas pour vocation de se substituer aux traditionnels guichets physiques, mais il est destiné à diversifier l'accès aux services publics dans un esprit de modernisation et de réforme de l'administration, l'enjeu étant



d'améliorer la valeur et la qualité des prestations et de faciliter aux citoyens leurs démarches. La création du guichet virtuel découle d'un concept global et cohérent qui vise une intégration évolutive des différentes formalités administratives dans un portail Internet qui centralise l'ensemble des procédures, formulaires et informations mis à disposition par l'État au sens large.

Le portail comprend ainsi un guide administratif sur un grand nombre de situations identifiées, regroupées par grands thèmes tels que l'emploi, la famille, l'enseignement, le logement, la citoyenneté ou encore le transport. Chaque thématique fait l'objet de fiches d'information qui en décri-

vent le contexte et qui expliquent l'ensemble des démarches administratives y rattachées. Au-delà du volet informationnel, www.guichet.lu est une plateforme interactive qui permet aux citoyens d'accomplir leurs formalités administratives en ligne, en toute simplicité et transparence. Le portail a également vocation d'accompagner l'utilisateur tout au long de ses démarches grâce à des assistants de service qui font office de conseillers en ligne. Les assistants de service sont accessibles aux usagers munis d'un certificat d'authentification (Smartcard, Signing Stick, Token ou via SMS) de la société LuxTrust (www.luxtrust.lu).

Les certificats LuxTrust garantissent, en effet, des échanges d'information hautement sécurisés, non répudiables ainsi que le respect de la confidentialité des données personnelles, grâce à un système d'authentification et à la signature électronique. Le lancement du portail vient consacrer le travail sur la dématérialisation des échanges de l'État avec les citoyens, accompli, sous la responsabilité du ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, en étroite collaboration avec les différents ministères. Grâce à l'implication de tous les acteurs concernés, l'administration a franchi un pas important vers la mise en

œuvre de relations plus rapides, plus simples et plus économiques avec les usagers. Conçu pour être évolutif, www.guichet.lu s'enrichira régulièrement de nouvelles démarches, telle que la déclaration d'impôts qui sera prochainement en ligne. À terme, le contenu du portail entreprises y sera également intégré.

Migration commune des plates-formes e-Banking de quatre banques vers les solutions d'authentification et de signature de LuxTrust

Parallèlement au guichet, quatre banques (BCEE, Dexia, EPT et Fortis) ont adopté le système d'authentification de LuxTrust pour renforcer la sécurité de leurs solutions d'Internet Banking respectives.

Les clients de ces banques seront progressivement contactés via leur solution d'Internet Banking et invités à se procurer un certificat numérique pour leur permettre à terme de gérer leurs comptes en ligne. Grâce à une étroite collaboration entre partenaires publics et certains établissements financiers, un seul et même certificat LuxTrust permettra d'accéder à une multitude de services en ligne et fera office de signature électronique.