

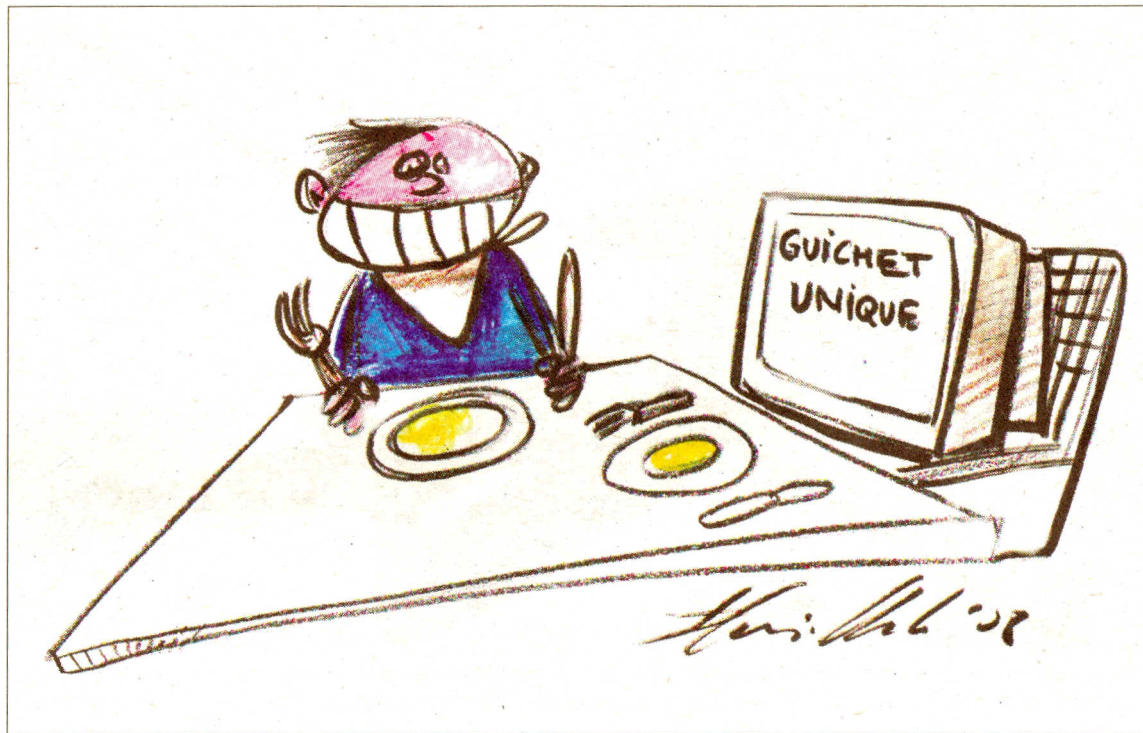
Lancement du guichet unique virtuel du gouvernement pour faciliter l'accès aux services publics

# L'administration dans son salon

Fin le temps passé à courir d'une administration à l'autre, les files d'attente et les longs moments de solitude alors que l'on ne sait pas très bien quel formulaire remplir. Désormais, le guichet unique virtuel fait son entrée dans nos domiciles pour peu que l'on dispose d'un ordinateur et d'une connexion *Internet*. Hier, les ministres de la Fonction publique et de l'Economie, Claude Wiseler et Jeannot Krecké, ont présenté les enjeux de ce système novateur qui viendra faciliter les démarches administratives des citoyens.

■ Depuis hier, le site [www.guichet.lu](http://www.guichet.lu) institué par le gouvernement luxembourgeois s'est incrusté sur la toile. Ce portail *Internet* découle de l'idée de centraliser, en version électronique, un large panel d'informations et de formulaires relatifs au service public. En quelques clics de souris, chaque utilisateur se voit proposer une vaste liste d'informations et de descriptions de procédures de jusque-là en partie accessibles sur les sites des administrations respectives. Bref, le guichet unique regroupe tout sous une seule adresse, permet de simplifier les démarches des citoyens et contribue à plus de transparence.

Accessibles 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, le guichet unique virtuel offre un réel avantage à toutes les personnes qui ne pourraient pas se rendre dans



(Caricature: Florin Balaban)

une administration pendant les heures ouvrables.

Rapide et convivial, l'accès à l'information en version électronique est structuré en fonction de six domaines (emploi, famille, citoyenneté, formations, logement et mobilité). Et d'ici peu la déclaration d'impôts pourra également être remplie par ce biais. Actuellement 195 procédures sont accessibles sur le site, pour quelque 280 existantes au sein du service public. 111 formulaires peuvent être consultés et imprimés, dont 38 peuvent complètement être remplis et transmis en ligne *via*

le système de certificat d'authentification sécurisée LuxTrust.

Les guichets traditionnels ne sont pourtant pas amenés à disparaître. De nombreuses démarches peuvent être accomplies en ligne mais les citoyens ont néanmoins fait part lors d'une récente étude TNS-ILRES de leur souhait de pouvoir s'entretenir avec une personne de référence qui suit leur dossier au sein d'une administration. «Les guichets traditionnels restent disponibles pour les personnes qui le souhaitent», a relaté hier Claude Wiseler.

Le ministre de l'Economie a en outre souligné la coopération entre l'Etat luxembourgeois et des entreprises du secteur privé (notamment la BCEE, Dexia, EPT et Fortis) pour mettre en place le système de signature électronique. Le système LuxTrust servira d'ailleurs à renforcer les solutions d'*Internet banking* de ces établissements. Pour Jeannot Krecké ce nouveau système soutient une simplification administrative pour les citoyens et les entreprises, et sera bénéfique pour la compétitivité de l'économie luxembourgeoise.

■ Bérengère Beffort