

GUICHET UNIQUE

Le service public se dématérialise

Dans le cadre du développement généralisé des transactions électroniques et pour mieux répondre aux attentes des usagers, le gouvernement luxembourgeois a lancé hier le nouveau portail Internet www.guichet.lu.

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.

Si aujourd'hui 195 démarches peuvent être réalisées à travers www.guichet.lu, il s'agit d'un site évolutif qui est constamment mis à jour afin de répondre au mieux aux besoins du citoyen.

Le guichet unique comprend 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 thème fait l'objet de fiches d'information qui en décrivent le contexte et qui expliquent l'ensemble des démarches administratives y rattachées.

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.