



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation

Réponse de la Ministre de la Digitalisation à la question parlementaire n° 4323 du 25 juin 2026 de Madame la Députée Françoise Kemp et de Monsieur le Député Jeff Boonen.

1) Quelles leçons concrètes le ministère tire-t-il de la consultation publique menée sur les futurs guichets de proximité ?

L'objectif de cette consultation publique était d'évaluer les besoins et attentes des citoyens quant à la création de guichets de proximité au Luxembourg. Au total, 7 889 personnes ont participé, dont 7 058 en ligne et 831 via un formulaire papier. Les résultats montrent une forte demande pour des services administratifs accessibles, aussi bien physiques que numériques, situés dans des emplacements stratégiques. Ils mettent également en lumière l'importance d'adopter une approche inclusive pour répondre aux besoins variés des citoyens.

La consultation a révélé plusieurs enseignements clés :

- Une demande forte et confirmée pour des guichets de proximité : 7 889 participants donnent une légitimité statistique solide aux résultats.
- La nécessité d'une approche hybride physique/numérique : 72,6 % des répondants utilisent déjà les plateformes en ligne, mais 57,2 % n'ont jamais fréquenté le guichet physique de Luxembourg-Ville — signe d'une vraie barrière géographique plutôt que d'un désintérêt pour le service.
- L'assistance humaine reste prioritaire sur l'outil : 69,7 % demandent en priorité une assistance aux démarches administratives, loin devant les équipements (bornes, imprimantes) ou la documentation.
- Un besoin de qualité relationnelle, pas seulement d'accès : plusieurs dizaines de remarques spontanées mentionnent la recherche d'un point de contact physique montrant de l'empathie, de la patience et de la convivialité — un enjeu de formation autant que d'infrastructure.
- Un profil de répondants âgé (43,2 % ont 50-69 ans, 13,7 % ont 70 ans et plus, seulement 5,7 % de 16-29 ans).
- Un focus groupe avec GERO a confirmé et approfondi ces constats côté seniors : besoin d'un mandat numérique, de personnel formé à l'interaction avec les aînés, de tutoriels réactualisés, et d'un accueil convivial (espace d'attente, possibilité de s'asseoir).
- La solution mobile a été accueillie très favorablement, aussi bien dans les réponses libres que lors du focus groupe GERO, comme moyen de couvrir davantage de communes avec de la flexibilité.

La consultation confirme la nécessité d'un modèle hybride (fixe + mobile), centré sur l'accessibilité et une expérience utilisateur améliorée avec une communication très rigoureuse pour un dispositif mobile (lieux, jours, horaires).



2) Quels besoins prioritaires ont été identifiés par les citoyens, notamment en ce qui concerne la localisation, les horaires d'ouverture, la fréquence de présence et les types de démarches à accompagner ?

Localisation

Les répondants ont exprimé une préférence pour des guichets situés à proximité des mairies, des bureaux municipaux, des centres commerciaux ainsi que des gares et stations de transport public. Ces résultats mettent en évidence une demande pour des emplacements stratégiques, facilement accessibles en transports publics et dans des zones fréquentées.

Par ailleurs, les participants ont souvent souligné l'importance d'une localisation offrant des possibilités de parking et accessible aux personnes à mobilité réduite.

Horaires d'ouverture

Les résultats montrent que presque 70% n'ont pas de préférence de jour. Lundi et vendredi ont été les plus sélectionnés, toutefois sans distinction majeure entre les deux.

Les résultats montrent également que la tranche horaire de 16h à 18h (34,72%) est la plus populaire, suivie par l'option « Aucune préférence ». Les plages de 10h à 12h et de 12h à 14h ont également été souvent choisies, sans distinction majeure entre elles.

Ces résultats reflètent une demande pour des horaires adaptés tant aux besoins des personnes actives que retraitées.

Fréquence de présence

La majorité des participants prévoient de visiter un guichet de proximité de manière sporadique (moins de quatre fois par an), trimestrielle ou mensuelle. Cela reflète un besoin modéré mais régulier pour ce type de service, en fonction de leur(s) besoin(s).

Types de démarches à accompagner

Les réponses montrent que les citoyens préfèrent des services pratiques et accessibles. Les options les plus populaires incluent :

- Assistance aux démarches administratives (69,7 % des participants).
- Documentation claire et détaillée sur les fonctionnalités de MyGuichet.lu et certaines démarches administratives (48,4 %).
- Imprimantes et scanners pour la gestion de documents. (35,5 %).
- Ateliers de formation à l'utilisation des services publics électroniques. (MyGuichet.lu, GouvID, Luxchat...) (29,0 %).
- Assistance dans la création d'un espace personnel MyGuichet.lu et son utilisation. (27,01%)
- Accès à des bornes/ordinateurs/tablettes pour effectuer des démarches en ligne. (26,82%)
- Vidéos explicatives et tutoriels. (23,86%)

Les résultats soulignent le besoin d'équilibrer le soutien physique et numérique. Par ailleurs, l'assistance au guichet de proximité couvrira toutes les démarches pouvant déjà être réalisées au guichet physique en actuellement en place.



3) Le Gouvernement maintient-il l'objectif d'ouvrir plusieurs bureaux décentralisés, ou le projet est-il orienté vers un guichet mobile ?

Le projet sera orienté vers un guichet mobile qui desservira les différentes régions du pays.

4) Quels sites, communes ou régions ont été retenus, à ce stade, pour accueillir de nouveaux bureaux d'accueil Guichet.lu ou des points de passage réguliers du guichet mobile ?

Selon les modalités actuellement retenues, le guichet mobile se déplacera dans les différentes régions du Grand-Duché – Nord, Est, Sud et Ouest – et y assurera une présence d'une semaine par mois. Le guichet physique à Luxembourg-Ville assurera une présence pour la région du Centre.

5) Selon quels critères ces localisations ont-elles été ou seront-elles choisies, notamment en matière d'accessibilité, de couverture territoriale, de besoins administratifs locaux et de lutte contre la fracture numérique ? Les Centres de développement et d'attraction (CDA) seront-ils privilégiés ou retenus comme sites potentiels pour l'implantation de ces bureaux d'accueil décentralisés ?

Les localisations seront sélectionnées selon **les critères suivants** :

1. Accessibilité :
 - Proximité des transports publics (gares, arrêts de bus).
 - Parkings disponibles.
 - Accessibilité PMR (ascenseurs, rampes).
 - Accès à une infrastructure électrique de recharge du guichet mobile.
2. Couverture territoriale :
 - Équilibre régional
 - Emplacements dans des Centres de développement et d'attraction (CDA) et dans des lieux de forte fréquentation publique.
3. Besoins administratifs locaux et synergies avec les acteurs et CDA existants

L'expérience acquise au cours du déploiement du guichet mobile permettra d'identifier les emplacements les plus adaptés ainsi que les lieux enregistrant la plus forte fréquentation. Ces enseignements serviront à ajuster, le cas échéant, les futures localisations du guichet mobile afin de privilégier les sites répondant le mieux aux besoins du public.

6) Tenant compte du fait qu'un adjudicataire aurait été désigné, quel est l'état d'avancement concret du projet de décentralisation du guichet physique Guichet.lu ? Sous quelle forme ce projet sera-t-il réalisé, notamment par un bureau mobile, des bureaux fixes décentralisés ou une combinaison des deux ?



Le projet est désormais en phase de finalisation, avec un adjudicataire désigné pour le guichet mobile. Le guichet mobile sera opérationnel, sauf imprévu, pour fin d'automne. Le projet prendra la forme d'un bus, dont les spécifications techniques seront validées en collaboration avec le CTIE et l'équipe de Guichet.lu. Le véhicule intégrera notamment :

- des bornes interactives pour les démarches en ligne ;
- des imprimantes et scanners ;
- un espace d'accueil pour les usagers.

Une campagne de communication est en préparation pour informer les citoyens de ces nouveaux services et les modalités d'accès au guichet mobile.

7) Quel calendrier est prévu pour la mise en place effective des guichets de proximité, qu'ils soient fixes ou mobiles ?

c.f. réponse question 6.

Luxembourg, le 07/08/2026.

La Ministre de la Digitalisation

(s.) Stéphanie Obertin