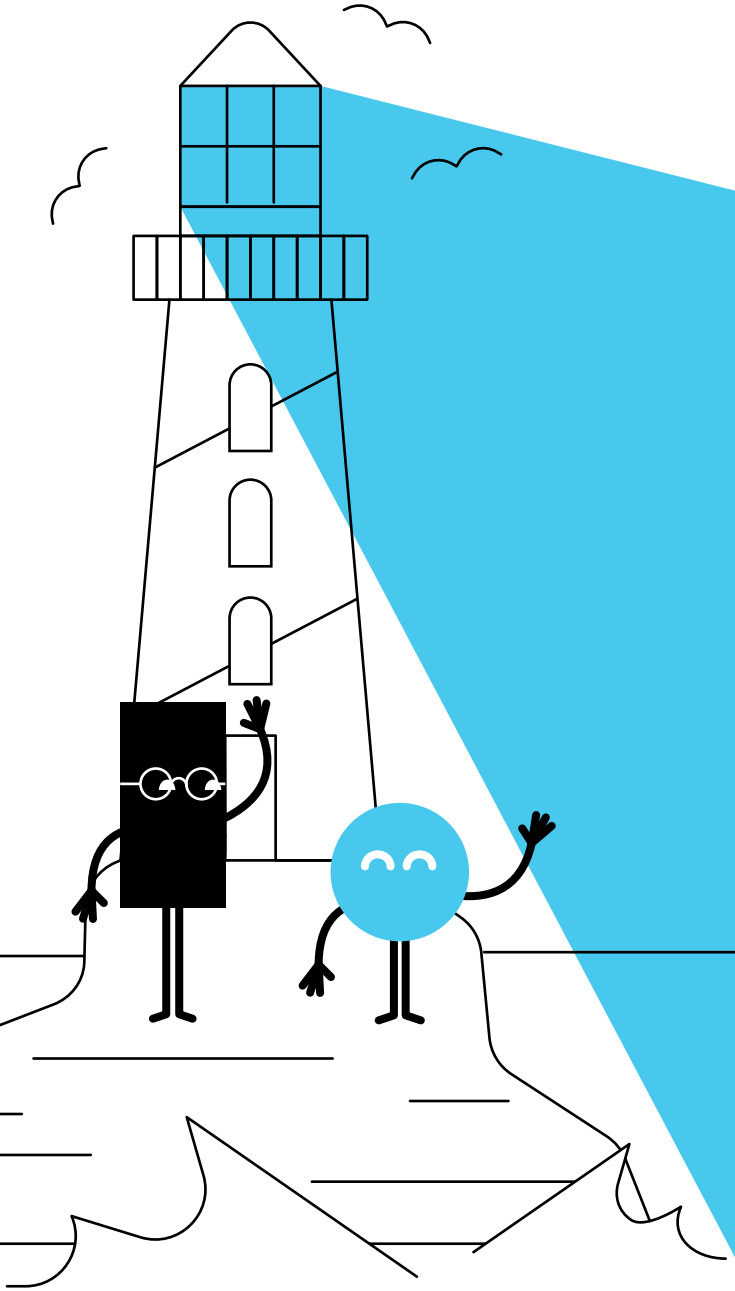


# PLAN D'ACTION NATIONAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE 2026-2030

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

**Impressum**
Cette brochure présente le Plan d'action national d'inclusion numérique adopté par le Conseil de gouvernement le 16 janvier 2026.
**Plan pluriannuel**
© Ministère de la Digitalisation, Décembre 2025

**Coordination des travaux pour l'élaboration du plan d'action national**
Ministère de la Digitalisation
**En collaboration avec**
Ministère d'État (ME)
Ministère des Affaires intérieures (MAINT)
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture (MA)
Ministère de la Culture (MCULT)
Ministère de la Digitalisation (MinDigital)
Ministère de l'Économie (MECO)
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENEJ)
Ministère de l'Égalité des genres et de la Diversité (MEGA)
Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (MFSVA)
Ministère des Finances (MFIN)
Ministère de la Fonction publique (MFP)
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics (MMTP)
Ministère de la Recherche et de l'Enseignement supérieur (MESR)
Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale (M3S)
Ministère du Travail (MT)

**Production**
Quattro Creative Studio (wearequattro.com)

**Impression**
Imprimerie Reka Luxembourg (*www.reka.lu*)

MADE IN LUXEMBOURG
myclimate neutral Imprimé myclimate.org/01-21-303202
BLUE ANGEL THE GERMAN ECOLABEL

# SOMMAIRE


**4**

**Mot de la ministre de la Digitalisation**

**6**

**Introduction**

- L'inclusion numérique, un enjeu de société
- Le premier Plan d'action national d'inclusion numérique
- La situation actuelle au Luxembourg
- Les objectifs européens de la décennie numérique
- Qui est concerné ?
- Complémentarité avec les autres stratégies et plans gouvernementaux
- Élaboration du deuxième Plan d'action national d'inclusion numérique
- Quelles sont les priorités ?
- Suivi et évaluation

**27**

**Les leviers stratégiques**

- **A.** Assurer la coordination du Plan d'action national
- **B.** Approfondir les compétences numériques
- **C.** Renforcer la motivation et susciter la confiance numérique
- **D.** Faciliter l'accès au numérique
- **E.** Renforcer l'autonomie grâce au numérique
- **F.** Garder une alternative au numérique

**83**

**Annexes**

- **Annexe 1:** Parties prenantes
- **Annexe 2 :** Liste des abréviations

# L'INCLUSION NUMÉRIQUE N'EST PAS SEULEMENT UN SUJET SOCIAL OU TECHNIQUE

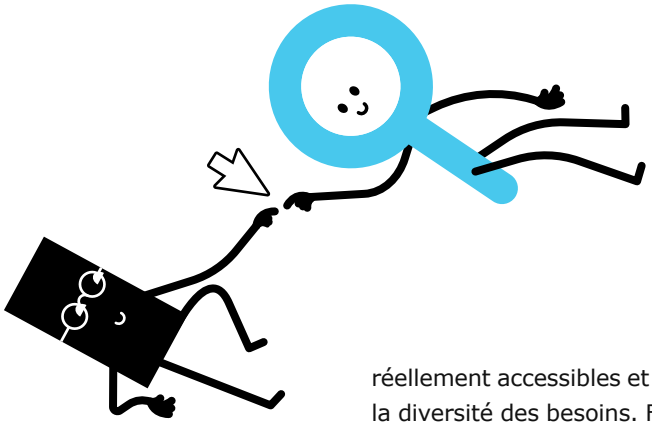
**Au cœur de la transformation de notre société, le numérique ouvre de nouvelles possibilités, stimule l'innovation et interroge notre façon de construire l'avenir.**



Le numérique transforme nos manières d'apprendre, de travailler et de décider ; les données évoluent notre façon de collaborer et d'imaginer les services publics ; l'administration publique se réinvente, les services s'adaptent pour offrir plus de personnalisation, d'accessibilité et parfois même d'anticipation. Cette accélération technologique promet une société plus connectée et plus efficace, mais elle impose une responsabilité : veiller à ce que chacun puisse y participer.

Dans un monde où les démarches, droits, informations et échanges prennent une forme numérique, la possibilité d'y prendre part devient un enjeu de citoyenneté autant que de compétence.
L'inclusion numérique n'est donc plus seulement un sujet social ou technologique : elle constitue désormais un pilier démocratique lié aux droits fondamentaux. L'inclusion numérique, c'est l'ensemble des actions et initiatives qui permettent à chacun d'être acteur de sa vie dans une société en transformation. C'est offrir les moyens de comprendre, de naviguer et d'agir sereinement dans l'environnement numérique.

Conscient de ces enjeux, le Luxembourg a fait le choix d'un numérique responsable, mesuré non seulement à la qualité de ses infrastructures, mais aussi à sa capacité à renforcer l'égalité, l'engagement et la confiance des citoyens. C'est dans cet esprit que le premier Plan d'action national d'inclusion numérique a été lancé en 2021. Il a permis de poser les bases d'un cadre solide, en mobilisant les acteurs publics et privés, en sensibilisant largement à l'importance de l'inclusion



numérique et en initiant des actions concrètes pour mieux structurer l'accompagnement et réduire les obstacles. Achevé fin 2024, ce premier plan a atteint ses objectifs : il a amorcé une dynamique durable, démontré la pertinence d'actions coordonnées et confirmé la nécessité d'aller plus loin.

Ce deuxième Plan d'action national (PAN) s'inscrit dans cette continuité. Il amplifie les efforts engagés et consolide les avancées, tout en ouvrant de nouvelles perspectives.
Il axe son action sur la coopération entre les acteurs et le développement des compétences. Il renforce les environnements numériques de confiance et veille à ce que les solutions soient réellement accessibles et adaptées à la diversité des besoins. Finalement, ce nouveau plan d'action porte une conviction simple : la transformation numérique n'a de sens que si elle est humaine, partagée et inclusive.

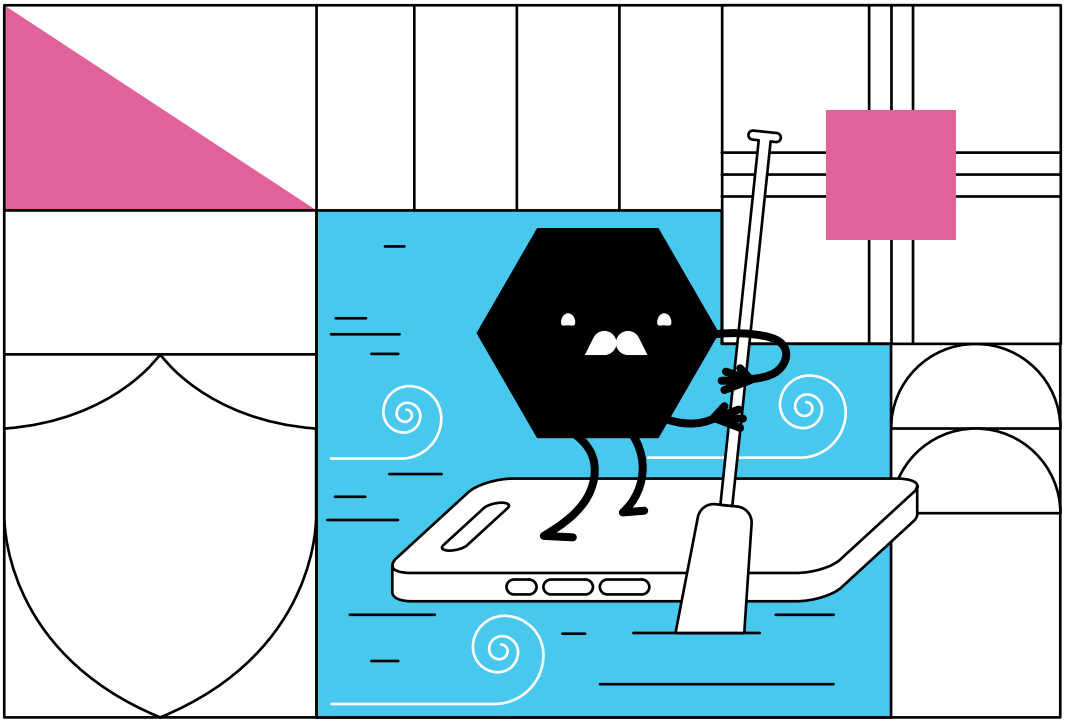
L'élaboration de ce plan s'est appuyée sur une démarche participative et collaborative. Un groupe de travail interministériel dédié à l'inclusion numérique a assuré la cohérence des actions et la mobilisation des expertises publiques. Des consultations ont été menées auprès d'acteurs étatiques et non étatiques, complétées par des ateliers interactifs favorisant la co-construction des priorités du PAN. Par ailleurs, des échanges bilatéraux ont eu lieu avec l'ensemble des ministères concernés, garantissant une prise en compte transversale des enjeux et des besoins.

Le présent plan d'action est le fruit de toutes ces discussions et consultations et vise à faciliter l'émergence d'une société numérique inclusive. Il consolide les bases fondamentales du premier plan pour des actions durables dans le domaine de l'inclusion numérique et agit comme facilitateur pour faire du numérique un levier économique et social pour tous ceux qui font le choix du numérique.

Parce que le numérique, lorsqu'il est pensé pour tous, devient une chance pour chacun.

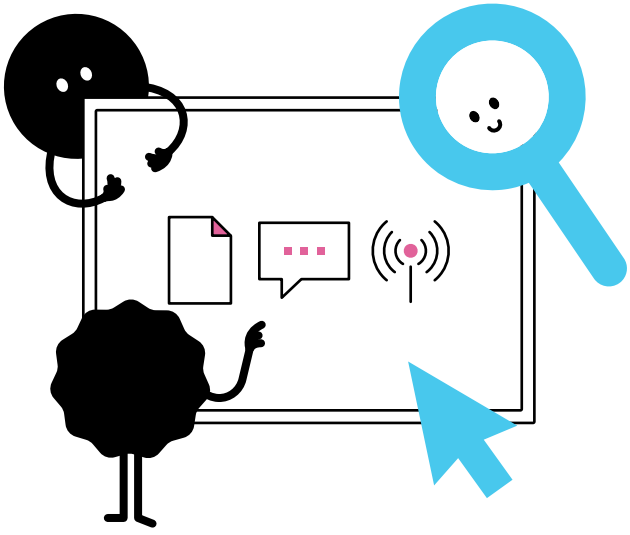
**Stéphanie OBERTIN**
Ministre de la Digitalisation

# INTRODUCTION



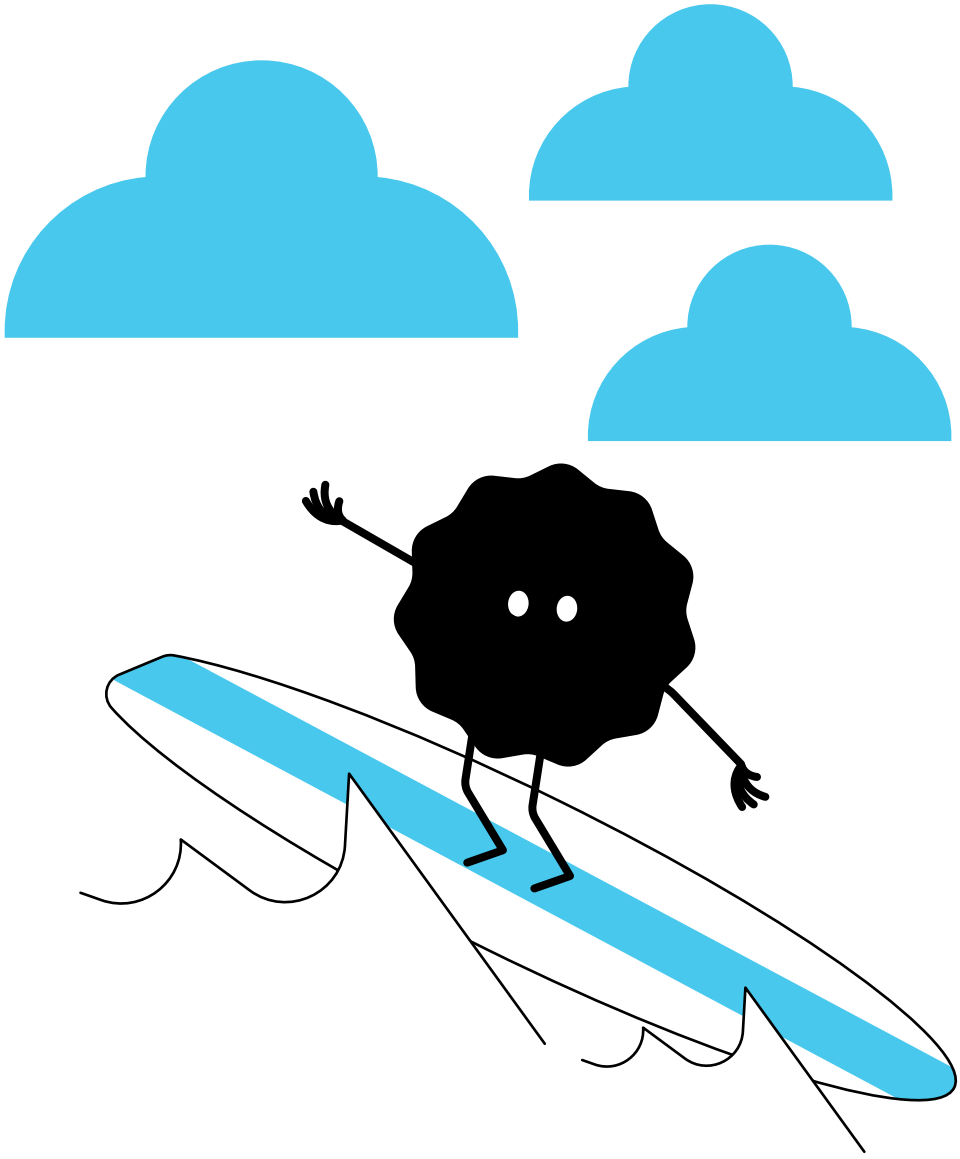
# L’inclusion numérique, un enjeu de société

**À l’ère de la transformation digitale, l’inclusion numérique est devenue une condition essentielle pour assurer l’égalité des chances et la participation de tous à la vie sociale, professionnelle et citoyenne.**



L’inclusion numérique vise à donner à chaque citoyen la liberté et les moyens de participer pleinement à la société numérique, quelles que soient ses compétences, sa situation ou ses moyens. Elle vise à faire en sorte qu’aucune personne ne soit laissée de côté face à l’évolution rapide des technologies et des services numériques.

L’inclusion numérique ne se limite pas uniquement à l’accès aux outils technologiques, mais englobe aussi la capacité à utiliser ces outils, la confiance à les adopter et la possibilité de recourir à des alternatives pour celles et ceux qui, par choix ou par contrainte, ne souhaitent pas utiliser le numérique. Il s’agit de donner à chaque citoyen la liberté et les moyens de participer pleinement à la société numérique.



# Le premier Plan d'action national d'inclusion numérique

**Depuis plusieurs années, le Luxembourg œuvre activement à réduire la fracture numérique et à construire une société plus inclusive, tant dans la sphère numérique que dans la vie réelle.**

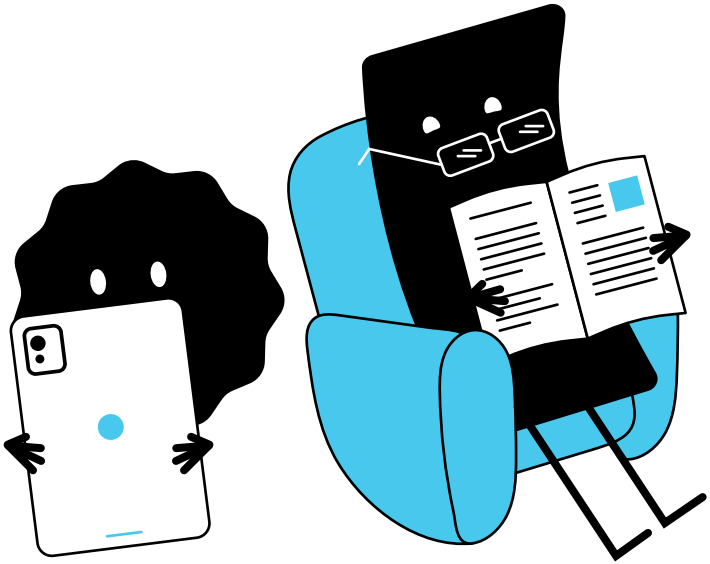
Dans cette optique, plusieurs initiatives structurantes ont été mises en place pour concrétiser cette ambition. Afin de répondre aux premiers constats en matière de fracture numérique, le Luxembourg a créé en 2019 un groupe de travail interministériel dédié à l'inclusion numérique et a lancé en 2021 son premier Plan d'action national (PAN) d'inclusion numérique.

Le Plan d'action national d'inclusion numérique, achevé fin 2024, a marqué une étape importante pour ouvrir la voie à de nouveaux projets et identifier les domaines où des progrès restent nécessaires. Il reposait sur une vision claire : permettre à chaque citoyen de participer à la société numérique, en tenant compte de ses besoins spécifiques et de ses contraintes.
Concrètement, le plan se déclinait en 40 initiatives, réparties sur trois axes – la motivation et la confiance numérique, l'accès au numérique et le développement des compétences.

Ces actions ont permis notamment de :

- mieux identifier les publics les plus exposés au risque d'exclusion numérique (personnes âgées, demandeurs d'emploi, ménages à faibles revenus, nouveaux arrivants, etc.) ;
- développer des outils pédagogiques et des offres de formation accessibles à différents niveaux de compétences ;
- renforcer la coopération entre acteurs publics, associations et partenaires privés ;
- sensibiliser la population aux opportunités, mais aussi aux risques liés au numérique.

**Préserver des alternatives pour les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser le numérique.**



Ce premier plan a également joué un rôle de catalyseur en créant une dynamique nationale autour de l'inclusion numérique. Pour la première fois, une stratégie coordonnée a permis de transformer des constats en actions concrètes, tout en mobilisant un large éventail d'acteurs étatiques.

Cette mobilisation a permis d'obtenir des résultats significatifs, mais elle a également révélé l'ampleur et la complexité des enjeux à venir. Les résultats obtenus ont aussi mis en lumière de nouveaux défis : la nécessité d'adapter en permanence les offres aux évolutions technologiques, de renforcer la confiance dans les usages numériques, et de préserver des alternatives pour les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser le numérique.

# La situation actuelle au Luxembourg

**Les données issues de l'enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) menée en 2024 par le STATEC, analysées dans le cadre d'un projet du ministère de la Digitalisation en collaboration avec le LISER sur trois années consécutives (2022, 2023 et 2024), confirment les avancées significatives du Luxembourg en matière d'inclusion numérique, tout en révélant des défis persistants[1].**

L'analyse de la fracture numérique au Luxembourg met en lumière une transformation progressive du rapport de la population aux technologies numériques. Ces travaux successifs visent à identifier les facteurs d'exclusion numérique, à mesurer les usages d'Internet et à évaluer la perception qu'en ont les résidents du Grand-Duché.

Depuis quelques années, le numérique s'est imposé comme un pilier incontournable de la vie quotidienne : démarches administratives, enseignement, télétravail, accès aux soins ou encore commerce en ligne. Cette généralisation des usages a néanmoins accentué certaines inégalités d'accès et de compétences.
En 2024, la quasi-totalité de la population luxembourgeoise utilise Internet : seuls 1,1 % des résidents n'y ont jamais eu recours. Toutefois, cette quasi-universalité masque des disparités importantes dans les usages et les compétences. L'analyse distingue trois profils d'internautes : les faibles utilisateurs (24 %), les utilisateurs intermédiaires (40 %) et les gros utilisateurs (36 %). Entre 2022 et 2024, la part des gros utilisateurs a significativement augmenté (de 28 % à 36 %), tandis que celle des faibles utilisateurs a reculé (de 29 % à 24 %). Cette évolution traduit une meilleure intégration du numérique dans la société luxembourgeoise, mais elle met aussi en relief la persistance d'un noyau d'usagers fragiles.

Aujourd'hui, un peu plus de 60 % de la population dispose de compétences numériques de base (60,1%), un chiffre encourageant mais qui révèle aussi qu'une part importante de la société reste en difficulté ou méfiante face au numérique.[2]

[1] LISER (2025) : Rapport « Inclusion numérique – Une analyse de la situation en 2024 ».
Disponible sur : Rapport « Inclusion numérique. Une analyse de la situation en 2024 ».

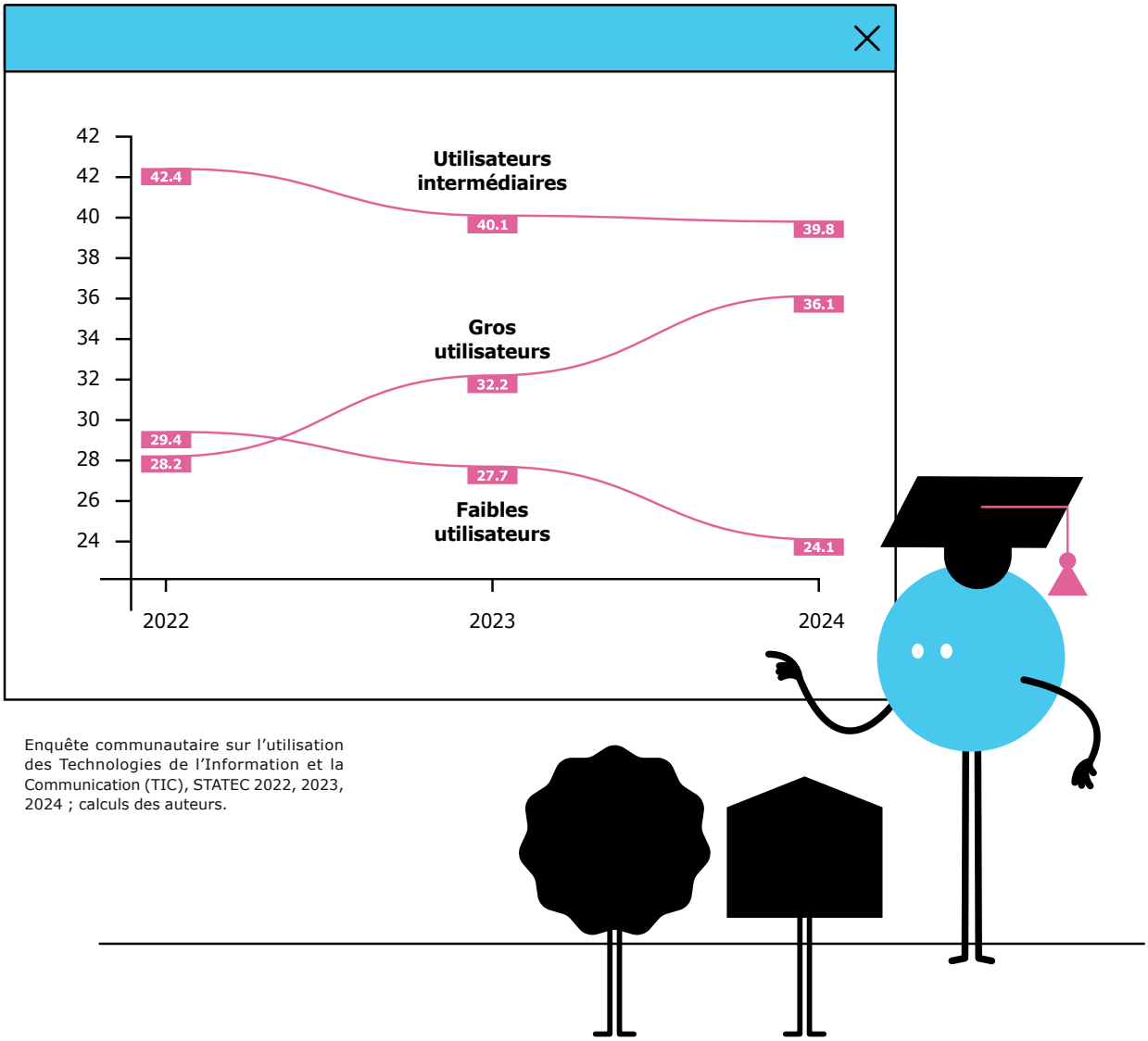
Cependant, cette dynamique positive ne bénéficie pas à tous de manière équitable. Les études révèlent des corrélations constantes entre les difficultés d'usage et certaines caractéristiques individuelles. Les personnes âgées, les individus peu diplômés, les demandeurs d'emploi et les ressortissants hors UE restent nettement plus exposés au risque d'exclusion numérique.
Par exemple, les internautes ayant un niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle ont une probabilité deux fois plus élevée de renoncer à des démarches en ligne, telles que postuler à un emploi ou obtenir des résultats médicaux.
L'étude révèle également que 44 % des internautes ont déjà renoncé à au moins une démarche en ligne en raison de la complexité ou de la nécessité d'utiliser Internet. Les démarches les plus concernées sont le remplissage de formulaires administratifs (23 %), l'achat de biens ou services (23 %), et la prise de rendez-vous médicaux (21 %). Ces chiffres soulignent l'importance de maintenir des alternatives non numériques accessibles et de renforcer l'accompagnement des publics vulnérables.

Autre constat préoccupant : la perception du numérique évolue. Si une majorité d'internautes continue de considérer qu'Internet facilite la vie, cette proportion est en baisse (62 % en 2024 contre 72 % en 2023). Parallèlement, le stress lié à l'usage du numérique augmente : 27 % des internautes déclarent un niveau de stress élevé, en particulier lors de l'utilisation des réseaux sociaux, des services administratifs ou bancaires.

Enfin, la vitesse du changement technologique est perçue comme excessive par une majorité d'internautes (60 %), ce qui peut accentuer le sentiment d'exclusion, notamment chez les publics les moins à l'aise avec les outils numériques.

Ces constats confirment la pertinence des axes du premier Plan d'action national d'inclusion numérique, tout en appelant à une intensification des efforts. Il est essentiel de continuer à développer des formations ciblées, de renforcer les dispositifs d'accompagnement, et de concevoir des services numériques plus inclusifs, accessibles et multilingues. L'enjeu est clair : faire en sorte que le progrès technologique ne devienne pas un facteur d'exclusion, mais un levier d'inclusion pour tous.

[2] Eurostat (2025) : Luxembourg 2024 Digital Decade Country Report.
Disponible sur : Luxembourg 2024 Digital Decade Country Report.




Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.



Face à ces réalités, il est essentiel de poursuivre et de renforcer les actions entreprises, en tenant compte de la diversité des situations et de l'hétérogénéité des publics cibles.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le deuxième Plan d'action national d'inclusion numérique. Conçu pour poursuivre les efforts engagés, il s'appuie sur les acquis du premier plan tout en ouvrant de nouvelles perspectives pour l'avenir. Élaboré par le ministère de la Digitalisation, avec le soutien du groupe de travail interministériel et de nombreux partenaires de la société civile, ce plan d'action incarne la volonté du gouvernement de construire une société numérique inclusive, durable et respectueuse des diversités. Il vise à permettre à chaque individu d'accéder à la vie numérique et d'y contribuer activement, en toute confiance et sécurité.

# Les objectifs européens de la décennie numérique

**L'engagement du Luxembourg s'inscrit également dans un cadre plus large, celui de l'Union européenne. La Commission européenne a lancé la stratégie de la « décennie numérique » (Digital Decade), qui fixe des objectifs communs à atteindre d'ici 2030. Plusieurs ambitions concernent directement l'inclusion numérique et donnent une direction claire à l'ensemble des États membres.**

Parmi ces objectifs, **quatre sont** particulièrement **liés au présent Plan d'action national** :



**Compétences numériques pour tous** : au moins 80 % des adultes européens devraient posséder des compétences numériques de base d'ici 2030. Cet objectif reflète la nécessité de préparer chaque citoyen à évoluer dans un monde numérique en constante transformation.



**Services publics numériques accessibles** : d'ici 2030, tous les services publics clés devront être disponibles en ligne, faciles d'utilisation et accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Cela implique un effort constant de simplification et de conception inclusive.

Ces **objectifs européens** représentent à la fois une **boussole** et un **moteur.** Ils permettent au Luxembourg **d'aligner ses efforts nationaux sur une vision collective**, tout en tenant compte des spécificités locales et des besoins de sa population.

**Réduction des fractures sociales et géographiques** : l'Union européenne encourage la mise en place d'infrastructures numériques de qualité dans toutes les régions et pour toutes les catégories sociales, afin que personne ne soit désavantagé en raison de son lieu de résidence ou de sa situation économique.

**Transformation numérique des PME** : d'ici 2030, 90 % des petites et moyennes entreprises (PME) européennes devraient atteindre au moins un niveau de base d'intensité numérique. Cet objectif vise à garantir que les PME puissent tirer pleinement parti des technologies numériques, renforcer leur compétitivité et soutenir l'innovation dans tous les secteurs.

Ce deuxième Plan d'action national d'inclusion numérique s'inscrit donc dans une double logique : répondre aux réalités du Luxembourg tout en contribuant aux ambitions de l'Union européenne. Il repose sur la conviction que l'inclusion numérique n'est pas seulement une question technologique, mais un véritable projet de société. Enfin, ce plan repose sur une conviction forte : l'inclusion numérique ne peut réussir qu'à travers une mobilisation conjointe des acteurs publics, associatifs et privés, afin de prévenir toute fracture numérique et de créer un environnement plus juste et accessible à tous, où chacun trouve sa place et peut exercer pleinement ses droits.

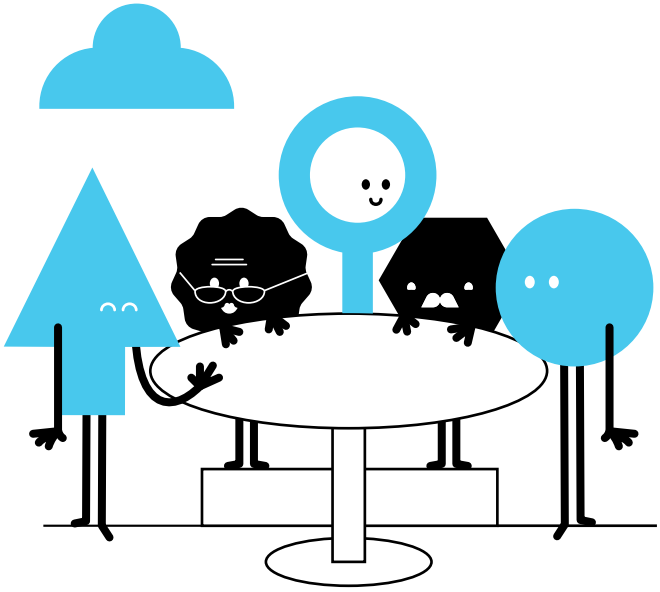
# Qui est concerné ?

L'inclusion numérique est un enjeu transversal qui concerne l'ensemble de la population. Dans un monde de plus en plus connecté, chacun peut être impacté, à différents degrés, par les transformations numériques, que ce soit dans sa vie personnelle, professionnelle ou sociale.

Toutefois, certaines situations de vie ou caractéristiques individuelles peuvent accroître le risque d'exclusion numérique. Ces vulnérabilités ne relèvent pas uniquement de difficultés techniques, mais aussi de facteurs culturels, sociaux, linguistiques, économiques ou psychologiques.

**Parmi les situations pouvant limiter l'aisance ou l'autonomie dans les usages numériques, on peut notamment rencontrer :**

- des **contraintes matérielles** ou **économiques** limitant l'accès aux équipements ou à une connexion de qualité ;
- des parcours marqués par une **faible familiarité** avec les technologies ou **une confiance réduite** dans leur utilisation ;
- des **obstacles d'accessibilité** liés à des limitations physiques, sensorielles ou cognitives ;
- un **manque d'accompagnement** ou de soutien pour apprendre et pratiquer ;
- des **difficultés dans l'acquisition de compétences essentielles**, notamment pour ceux dont le parcours scolaire ou professionnel n'a pas favorisé l'exposition au numérique ;
- des **contextes de transition** nécessitant l'apprentissage simultané de nouvelles solutions, de nouveaux outils ou de nouvelles langues ;

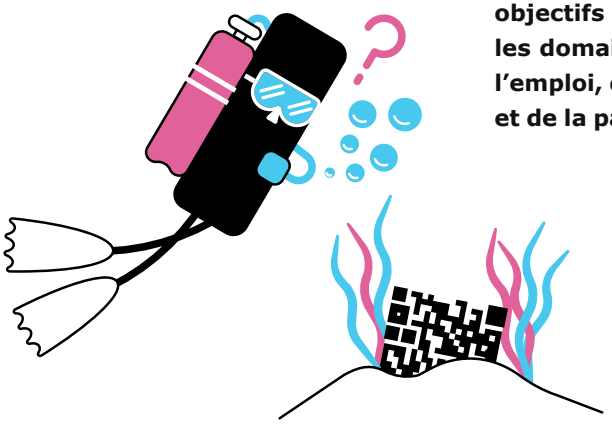


- des **expériences négatives en ligne** qui peuvent freiner les usages ;
- des **responsabilités familiales** ou **éducatives** pouvant générer un besoin spécifique d'appui ;
- ou encore des **usages fréquents** mais **peu maîtrisés**, qui ne garantissent pas la compréhension critique ou sécurisée des environnements numériques.

Ces différentes situations invitent à adapter les actions d'inclusion numérique afin d'aller au plus près des besoins, en reconnaissant la diversité et l'hétérogénéité des individus, des parcours et des réalités vécues. Pour répondre efficacement aux besoins hétérogènes de ces publics, il est indispensable de concevoir des actions sur mesure, capables de prendre en compte la variété des situations rencontrées. La difficulté et la singularité de leurs parcours impliquent de mettre en place des interventions précises, fondées sur un accompagnement individualisé.

Bien que l'inclusion numérique concerne principalement les individus, elle représente également un enjeu pour les entreprises. Ces dernières doivent non seulement s'adapter aux évolutions technologiques pour rester compétitives, mais aussi veiller à ce que leurs collaborateurs disposent des compétences nécessaires pour utiliser efficacement les outils numériques.

# Complémentarité avec les autres stratégies et plans gouvernementaux



**Le Plan d'action national pour l'inclusion numérique s'inscrit dans une approche globale visant à renforcer la cohésion sociale et à garantir l'égalité des chances dans un contexte de transformation numérique.**
**L'inclusion numérique ne peut être envisagée isolément : elle est étroitement liée à des politiques publiques qui poursuivent des objectifs complémentaires dans les domaines de l'éducation, de l'emploi, de la protection sociale et de la participation citoyenne.**

Ce plan évolue dans un environnement stratégique où plusieurs initiatives nationales sont déjà adoptées ou en cours d'élaboration. Le PAN complète ces dispositifs en créant des synergies et en favorisant la coordination interministérielle. Il contribue à la mise en œuvre des engagements européens en matière de transition numérique, tout en veillant à ce que les actions soient cohérentes avec les politiques nationales existantes. Cette complémentarité garantit que l'inclusion numérique ne soit pas seulement un objectif technique, mais un pilier transversal des politiques publiques, permettant à chacun de participer pleinement à la société numérique.
Ce contexte national repose sur les stratégies et les plans suivants qui sont soit en cours, soit en voie d'élaboration :

**Ministère d'Etat :**

- Stratégie du Luxembourg en matière d'intelligence artificielle
- Décennie numérique – Feuille de route stratégique nationale pour le Luxembourg 2.0
- Stratégie nationale en matière de cybersécurité V (en cours d'élaboration)
- Stratégie nationale de résilience

**Ministère de la Culture :**

- PAN sur l'accès à la culture (en cours d'élaboration)

**Ministère de la Digitalisation :**

- Stratégie du Luxembourg en matière de données
- Stratégie « Gouvernement Numérique 2026-2030 »

**Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse :**

- PAN « sécher.digital »

**Ministère de l'Égalité des genres et de la Diversité :**

- PAN pour la promotion des droits des personnes LGBTIQ+
- PAN pour une égalité entre les femmes et les hommes
- PAN « Violences fondées sur le genre »

**Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil :**

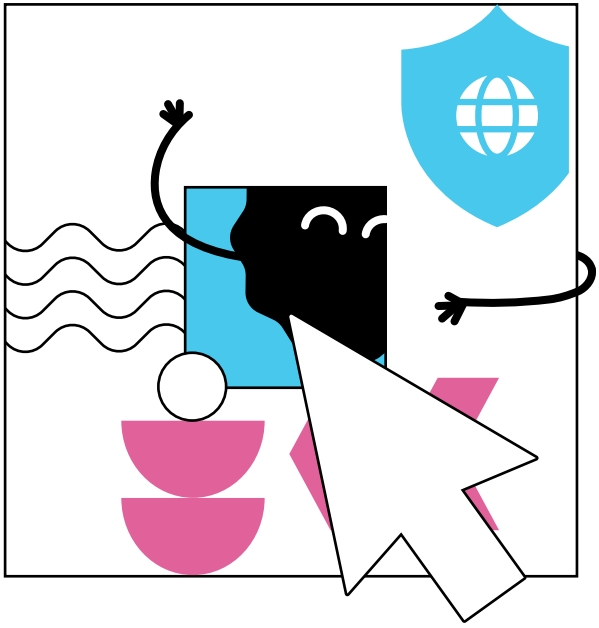
- PAN « Bien vieillir » (en cours d'élaboration)
- PAN de mise en œuvre de la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale
- PAN de mise en œuvre de la Convention relative aux droits des personnes en situation de handicap (en cours d'élaboration)
- PAN pour la prévention et la lutte contre la pauvreté
- PAN du vivre-ensemble inter-culturel (en cours d'élaboration)

# Élaboration du deuxième Plan d'action national d'inclusion numérique

L'analyse et l'évaluation du premier Plan d'action national d'inclusion numérique, via le groupe de travail interministériel dédié à l'inclusion numérique, ont servi de point de départ aux travaux du deuxième plan d'action, amorcés début 2025. Cette étape fondatrice a permis une meilleure compréhension de la situation nationale : les avancées réalisées, les défis persistants, et les domaines où des efforts supplémentaires sont nécessaires. La nouvelle phase s'est appuyée sur une démarche participative et collaborative, visant à intégrer les retours d'expérience et à identifier les priorités futures.

Ainsi, 33 entretiens ont été réalisés avec plus de 40 personnes représentant des acteurs clés, tant étatiques que non étatiques. Il ressort de ces échanges que les difficultés face au numérique varient fortement d'un individu à l'autre : l'âge, la langue, la situation socio-économique, les compétences de base, ou le cas échéant, un handicap peuvent jouer un rôle déterminant. La diversité des profils implique que les réponses doivent être adaptées et évolutives, car les besoins changent avec l'évolution rapide des technologies.

Ces échanges ont permis de recueillir des perspectives variées et de préparer deux ateliers interactifs et co-créatifs, réunissant chacun une trentaine de participants. L'objectif de ces ateliers était de définir collectivement les priorités du nouveau plan et de poser les bases des échanges bilatéraux entre le ministère de la Digitalisation et les autres ministères et administrations concernés.

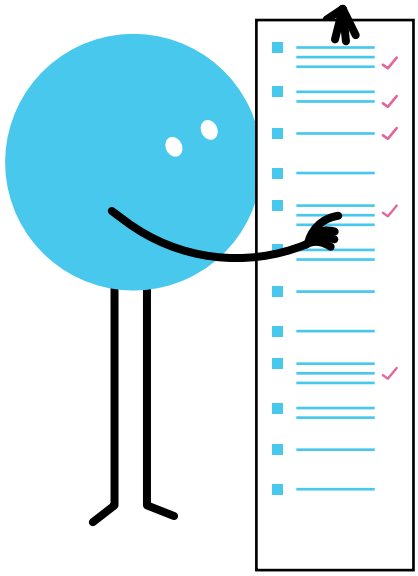


Une trentaine de réunions bilatérales ont ensuite permis de travailler de manière ciblée sur des initiatives concrètes à intégrer dans le plan d'action. Elles ont favorisé une approche coordonnée et pragmatique, en tenant compte des spécificités et des compétences de chaque acteur public. Ces travaux ont permis de dresser un état des lieux des actions déjà entreprises, de mettre en lumière les obstacles rencontrés par les citoyens et de recueillir des propositions concrètes pour y répondre.

Au fil de ces échanges, le document final du deuxième Plan d'action national d'inclusion numérique a été élaboré. Avant sa soumission au Conseil de gouvernement, il a été partagé pour validation avec le groupe de travail interministériel ainsi qu'avec l'ensemble des acteurs étatiques impliqués, garantissant ainsi une large adhésion institutionnelle et une cohérence stratégique.

# Quelles sont les priorités ?

**Le nouveau plan d'action identifie six leviers stratégiques pour répondre aux besoins constatés et accompagner l'ensemble de la population dans la transition numérique :**



# A

Assurer la coordination du Plan d'action national d'inclusion numérique, incluant les actions relatives à la coordination, à la gouvernance ainsi que les actions transversales.

# B

Approfondir les compétences numériques pour que chacun dispose des savoir-faire adaptés à son quotidien et à son parcours professionnel.

# C

Renforcer la motivation et susciter la confiance numérique afin que les citoyens perçoivent la valeur ajoutée des outils digitaux et sachent s'en servir en toute sécurité.

# D

Faciliter l'accès au numérique, en assurant une couverture et des infrastructures adaptées et accessibles à tous.

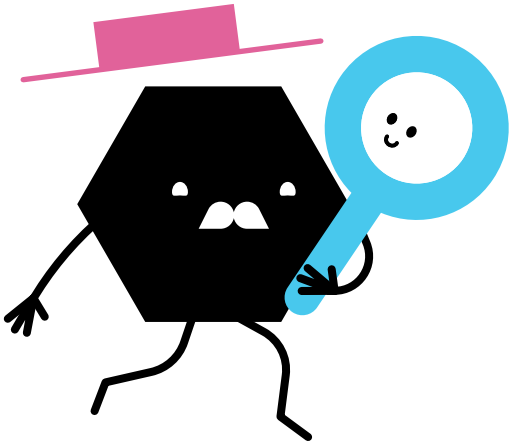
# E

Renforcer l'autonomie grâce au numérique, en donnant aux individus les moyens de gagner en indépendance dans leurs usages.

# F

Garder une alternative au numérique, pour préserver l'équité et ne pas exclure ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas utiliser les outils digitaux.

# Suivi et évaluation



**La mise en œuvre d'un plan d'action national ne peut se limiter à l'exécution d'initiatives : elle doit s'accompagner d'un suivi rigoureux et d'une évaluation continue, afin de garantir la pertinence, l'efficacité et l'impact des mesures engagées.**

Le suivi et l'évaluation ne sont pas des étapes finales, mais des outils de pilotage essentiels tout au long du processus. Une attention particulière sera portée à la construction d'un dispositif de suivi structuré, capable de mesurer les avancées, d'identifier les obstacles et d'ajuster les actions en fonction des réalités du terrain. Cette approche repose sur une logique d'amélioration continue, fondée sur des données concrètes, des retours d'expérience et des indicateurs partagés.

Au cœur de ce dispositif, un comité de pilotage, réunissant les membres des différents ministères et administrations contribuant effectivement au Plan d'action national, sera mis en place pour encadrer sa mise en œuvre. Il aura pour rôle de coordonner les actions, d'assurer leur cohérence et de soutenir la prise de décision sur la base des données et indicateurs collectés.

Afin de garantir une analyse indépendante et objective, une évaluation externe du plan d'action sera confiée à un tiers spécialisé. Cette évaluation se déroulera en deux temps : un rapport intermédiaire sera rédigé à mi-parcours, permettant de dresser un premier bilan, d'identifier les points forts et les axes d'amélioration, et d'ajuster les actions si nécessaire. Ce rapport servira également à alimenter les échanges entre les parties prenantes et à renforcer la dynamique collective autour du plan.

Au terme des cinq années, un rapport final d'évaluation sera établi. Il visera à mesurer l'impact global du plan, à analyser la mise en œuvre des initiatives, et à formuler des recommandations pour les politiques futures en matière d'inclusion numérique. Ce rapport contribuera à capitaliser sur les apprentissages et à poser les bases d'une stratégie durable et évolutive. Il visera non seulement à documenter les résultats, mais aussi à valoriser les bonnes pratiques, à renforcer la redevabilité des acteurs impliqués, et à nourrir les réflexions pour les politiques futures.

Parallèlement à cette évaluation externe, un suivi régulier sera assuré par les équipes du ministère de la Digitalisation, en collaboration étroite avec les ministères impliqués via un comité de pilotage créé à cet effet. Des indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettront de suivre l'avancement des actions, de documenter les résultats et de valoriser les bonnes pratiques.

En intégrant un dispositif d'évaluation structuré et indépendant, le Plan d'action national d'inclusion numérique affirme une volonté de transparence, de responsabilité, d'efficacité et d'amélioration continue. Le plan d'action se veut évolutif et dynamique. Il reconnaît que l'inclusion numérique est un chantier évolutif, qui nécessite des ajustements constants et une écoute attentive des besoins et des réalités du terrain.

**2025**

Élaboration du PAN Inclusion numérique

**2026**

Publication officielle du PAN

**2027**

Suivi des indicateurs des initiatives

**2028**

Publication du rapport de mise en œuvre intermédiaire

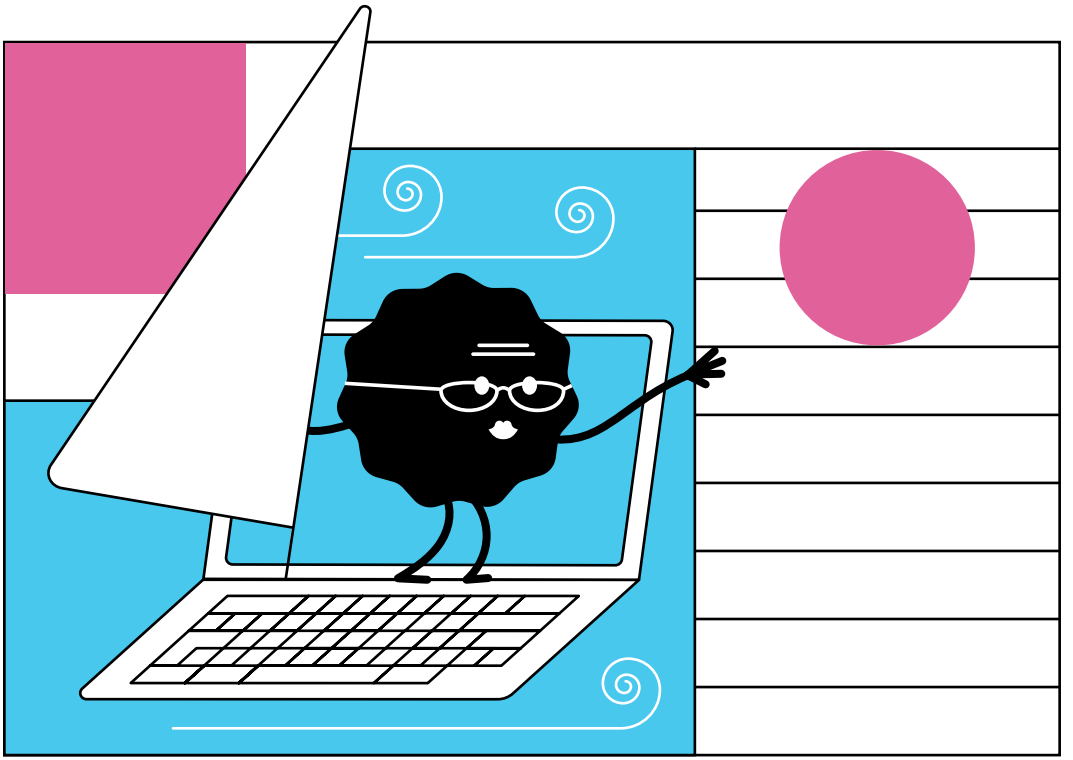
**2029**

Suivi des indicateurs des initiatives

**2030**

Achèvement du PAN avec publication du rapport de mise en œuvre final

# LES LEVIERS STRATÉGIQUES



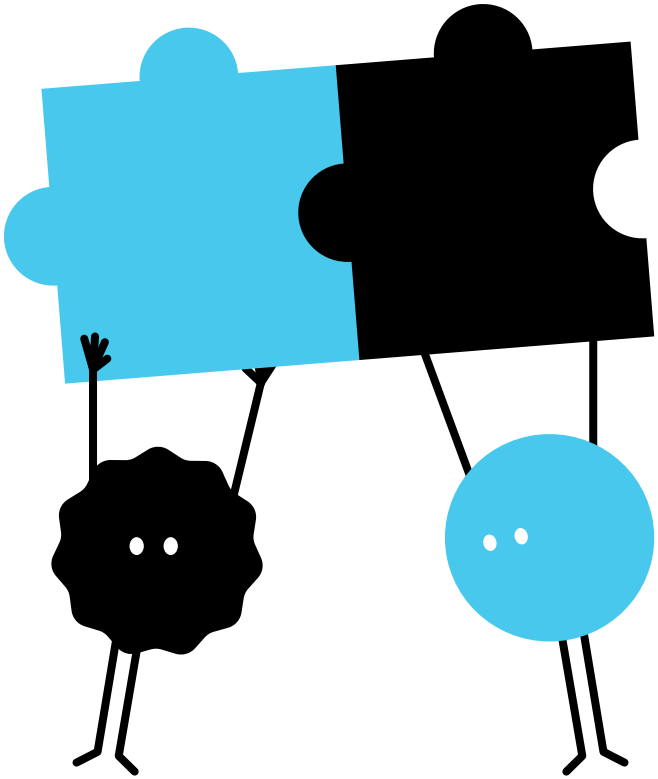
# A

# Assurer la coordination du Plan d'action national

La réussite du Plan d'action national d'inclusion numérique dépend autant de la qualité des actions mises en œuvre que de la capacité à les coordonner de manière structurée et cohérente. La diversité des acteurs impliqués – ministères, administrations, partenaires de la société civile et acteurs du secteur privé – rend indispensable la mise en place d'une coordination solide, capable de garantir la cohérence et la continuité stratégique entre les différentes initiatives. Une coordination renforcée permet de structurer les actions, de favoriser la collaboration entre les parties prenantes et de créer des synergies entre projets complémentaires, tout en assurant une meilleure visibilité des résultats obtenus.Renforcer la coordination du Plan d'action national implique de structurer le suivi et le pilotage, de faciliter l'échange d'informations et de soutenir la concertation autour des priorités définies. Il s'agit également de mettre en place des mécanismes d'évaluation permettant de suivre les évolutions, de partager les bonnes pratiques et d'évaluer régulièrement l'avancement des initiatives.

Au-delà de l'organisation administrative, la coordination vise à instaurer un dialogue constant avec les publics et acteurs concernés, à recueillir leurs retours d'expérience et à intégrer ces enseignements pour améliorer l'efficacité et la pertinence des actions entreprises.

Ce levier rassemble également des actions à caractère transversal, dont la portée dépasse un objectif spécifique et contribue à renforcer l'efficacité collective et la vision d'ensemble du PAN.



## OBJECTIF 1
## Organiser et assurer une coordination efficiente de la gouvernance du PAN

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Coordonner le groupe de travail (GT) interministériel dédié à l'inclusion numérique, se réunissant régulièrement pour échanger sur la thématique au Luxembourg. | MinDigital | Ministères faisant partie du GT | ▪ Nomination des membres du GT<br>▪ Nombre de réunions du GT par an | **AC** |
| **1.02** | Mettre en place et coordonner un comité de pilotage (COPIL) du Plan d'action national (PAN) d'inclusion numérique, qui se réunit régulièrement pour suivre et guider la mise en œuvre du PAN. Les règles de fonctionnement du comité seront définies pour assurer une communication fluide. | MinDigital | Ministères impliqués dans le PAN | ▪ Nomination des membres du Comité de pilotage<br>▪ Nombre de réunions du Comité de pilotage par an | **AC** |
| **1.03** | Mettre en place et dynamiser un groupe de dialogue régulier avec les acteurs de la société civile autour de la thématique de l'inclusion numérique au Luxembourg. | MinDigital | Acteurs en inclusion numérique | ▪ Nombre de réunions du groupe de dialogue par an | **AC** |
| **1.04** | Mettre en place un système d'évaluation externe du PAN avec publication d'un rapport de mise en œuvre intermédiaire et final. | MinDigital | COPIL | ▪ Rapport de mise en œuvre intermédiaire<br>▪ Rapport de mise en œuvre final | **2026 - 2030** |

## OBJECTIF 2
## Assurer un suivi de la situation de l'inclusion numérique au Luxembourg

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Poursuivre l'étude partenariale avec le LISER sur les effets des transformations numériques sur les publics en situation de vulnérabilité numérique. | MinDigital | LISER | ▪ Rapport pour l'année 2025<br>▪ Rapport pour l'année 2026 | **2026 - 2027** |
| **2.02** | Concevoir des indicateurs et un système de suivi visuel pour évaluer les progrès en matière d'inclusion numérique en créant un dispositif de mesure et de visualisation des données afin de faciliter l'analyse. Un tableau de bord interactif, permettant de suivre les niveaux d'inclusion numérique par territoire et par population cible, sera mis en place. | MinDigital | / | ▪ Tableau de bord publié | **2028 - 2029** |
| **2.03** | Intégrer un expert en inclusion numérique au sein du Conseil d'experts du « Conseil à la Digitalisation », afin de renforcer son service d'accompagnement destiné aux entités étatiques souhaitant faire avancer leur transformation numérique. | MinDigital | / | ▪ Nombre de réunions du Conseil d'experts | **AC** |
| **2.04** | Publier le « BEE SECURE Radar » afin de suivre les évolutions et tendances en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les jeunes ainsi que les risques associés. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Rapports publiés | **2025 - 2028** |

AC = action continue

## OBJECTIF 3
## Promouvoir l'inclusion numérique par le biais d'événements

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Organiser une semaine nationale dédiée à l'inclusion numérique en automne, en coordonnant des événements participatifs, tels que des conférences et des ateliers, pour promouvoir l'inclusion numérique à travers des actions ciblées et sensibiliser les différents publics aux enjeux liés. | MinDigital | / | ▪ Nombre d'événements organisés<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2029** |
| **3.02** | Organiser un forum interdisciplinaire sur l'inclusion numérique à un rythme semestriel pour favoriser le dialogue entre les acteurs autour des enjeux de l'inclusion numérique. Les enregistrements des forums seront mis à disposition sur la plateforme zesummendigital.lu afin de garantir un accès élargi. | MinDigital | / | ▪ Nombre de participants | **2026** - **2029** |
| **3.03** | Organiser un Salon national de l'inclusion numérique visant à présenter les acteurs et les initiatives existantes. L'événement permettra de favoriser les échanges entre les parties prenantes et les citoyens, tout en renforçant la visibilité des projets engagés. | MinDigital | / | ▪ Nombre de stands<br>▪ Nombre de visiteurs | **2026** - **2029** |
| **3.04** | Promouvoir l'inclusion numérique et le PAN à travers une participation active à des manifestations publiques et professionnelles. Ces événements offrent une opportunité de sensibiliser un large public aux enjeux du numérique et de valoriser les initiatives engagées. | MinDigital | / | ▪ Nombre de participations | **2026** - **2029** |

## OBJECTIF 4
## Soutenir l'innovation en inclusion numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.01** | Lancer un appel à projets annuel pour soutenir financièrement des projets pilotes en matière d'inclusion numérique. Les appels seront structurés autour de thématiques clés telles que l'accès au numérique, l'inclusion au niveau communal, la sensibilisation aux risques et le développement des compétences numériques. Des vidéos de présentation des lauréats seront produites afin de valoriser leurs initiatives et partagées sur www.zesummendigital.lu. | MinDigital | / | ▪ Nombre de projets soumis<br>▪ Nombre de projets financés | **2026** - **2030** |
| **4.02** | Lancer deux appels à solutions via le GovTech Lab, en réponse aux besoins identifiés en lien avec l'inclusion numérique. Ces appels collaboratifs porteront sur des thématiques prioritaires, afin de stimuler l'innovation et de développer des outils concrets pour renforcer l'inclusion numérique au sein des services publics. | MinDigital | / | ▪ Nombre d'appels à solutions réalisés | **2026** - **2030** |
| **4.03** | Lancer un appel à projets annuel « Tech-in-Gov » afin de stimuler l'implémentation de technologies émergentes au service des administrations publiques luxembourgeoises, dont des technologies favorisant l'inclusion numérique. | MinDigital | / | ▪ Nombre d'appels à projets lancés | **2025** - **2030** |

## OBJECTIF 5
## Assurer une communication transparente favorisant la valorisation des informations

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.01** | Élaborer une stratégie de communication afin de fournir des mises à jour régulières sur l'avancement et les résultats du PAN. Cette stratégie inclura la publication d'un rapport de mise en œuvre intermédiaire ainsi qu'un rapport final, détaillant les progrès réalisés, les défis rencontrés et les ajustements apportés au fil du processus. | MinDigital | COPIL | ▪ Stratégie de communication en place | **2026 - 2030** |
| **5.02** | Diffuser une newsletter pour valoriser les initiatives et actualités liées à l'inclusion numérique. Ce canal d'information permettra de maintenir un contact régulier avec les parties prenantes et de renforcer la visibilité des actions engagées dans le cadre du PAN. | MinDigital | / | ▪ Nombre de newsletters envoyées<br>▪ Nombre de destinataires | **2026 - 2030** |
| **5.03** | Refondre et mettre à jour en continu la plateforme zesummendigital.lu afin de garantir la pertinence et l'accessibilité des informations. Une rubrique dédiée aux bonnes pratiques sera intégrée pour partager des exemples concrets et inspirants. La valorisation de la plateforme sera assurée par des actions de communication ciblées et multicanales, comprenant deux campagnes par an. | MinDigital | / | ▪ Nombre de mises à jour | **AC** |
| **5.04** | Informer sur les offres de formations numériques accessibles pour les publics cibles. Ces informations permettront aux personnes concernées d'identifier les opportunités de développement de compétences et de mieux s'orienter dans leur parcours d'inclusion numérique. | MFSVA | Akzent GIE | ▪ Informations en place | **AC** |

AC = action continue

# B

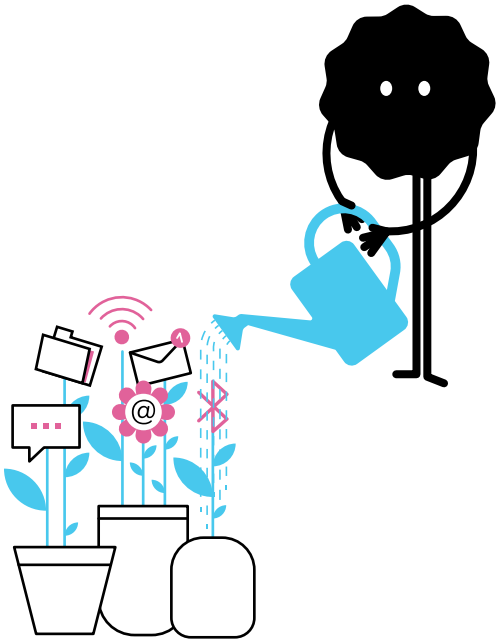
# Approfondir les compétences numériques

Le développement des compétences numériques est un prérequis incontournable pour participer pleinement à la société contemporaine et constitue une priorité transversale du Plan d'action national d'inclusion numérique. Maîtriser l'usage d'un ordinateur, savoir naviguer en ligne, comprendre les risques ou encore exploiter les outils digitaux de manière consciente sont des conditions essentielles pour l'inclusion numérique.

Selon le Cadre de compétences numériques pour les citoyens (DigComp 3.0), les compétences numériques se structurent autour de cinq domaines complémentaires qui reflètent les évolutions technologiques récentes et les exigences d'une participation éclairée à la société numérique.

Elles recouvrent d'abord la capacité à rechercher, évaluer de manière critique et gérer l'information et les données. Cela implique d'identifier des besoins informationnels, de mobiliser des outils de recherche – y compris ceux intégrant l'IA – et d'apprécier la fiabilité des sources ainsi que les processus de production des contenus.

Elles englobent également les compétences nécessaires pour communiquer, collaborer et participer à la vie citoyenne dans des environnements numériques, en maîtrisant les règles éthiques, juridiques et sociales, et en exerçant ses droits et choix numériques. La gestion de l'identité, de la réputation et de l'empreinte numériques constitue un volet essentiel de ce domaine.



Le cadre comprend ensuite la capacité à concevoir, modifier et intégrer des contenus numériques, en appliquant correctement le droit d'auteur et les licences, et en mobilisant, lorsque pertinent, le raisonnement computationnel et la programmation.

Un autre pilier majeur concerne la sécurité, le bien-être et l'usage responsable des technologies. Cela inclut la sécurité informatique des appareils, la protection des données personnelles et de la vie privée, la prévention des risques numériques (cybermenaces, exposition à des contenus préjudiciables, désinformation), ainsi que la prise en compte des impacts physiques, psychologiques, sociaux et environnementaux de l'usage du numérique.

Enfin, les compétences numériques regroupent l'aptitude à identifier et résoudre des problèmes dans des environnements technologiques variés. Ce domaine couvre le diagnostic des besoins, l'adaptation des outils, le développement de solutions innovantes centrées sur l'humain et l'engagement dans une dynamique d'apprentissage continu face aux mutations rapides.

Ces différentes dimensions doivent être développées de manière adaptée aux besoins spécifiques de chaque public, et actualisées régulièrement pour accompagner le rythme des évolutions numériques. Le plan d'action vise à renforcer ces compétences auprès des publics les plus éloignés du numérique, en proposant des initiatives accessibles, progressives et adaptées.

## OBJECTIF 1
# Renforcer les compétences numériques de base

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Élaborer un module de formation « Citoyen numérique » pour accompagner les adultes dans une utilisation responsable et éclairée du numérique. Ce module sera accessible via le réseau du Service de la formation des adultes et conçu pour répondre aux besoins concrets des apprenants en matière de compétences numériques de base. | MinDigital, MENEJ-SFA | / | ▪ Nombre de formations proposées<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2027** |
| **1.02** | Promouvoir la montée en compétences numériques à travers des projets volontaires intégrant l'outil d'auto-évaluation PIX pour encourager l'upskilling personnalisé dans des environnements impactés par les technologies émergentes. | ME-SMC | / | ▪ Nombre d'entreprises participantes,<br>▪ Nombre d'employés participants | **2024** - **2028** |
| **1.03** | Offrir des formations de soutien, en groupe ou en individuel, à destination des personnes âgées pour faciliter l'utilisation des technologies de l'information et des outils numériques. | MFSVA | Acteurs conventionnés avec le MFSVA | ▪ Nombre de formations proposées<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **1.04** | Former des bénévoles à la médiation numérique afin de favoriser une inclusion intergénérationnelle. Cette initiative vise à encourager l'entraide « seniors pour seniors », en valorisant les compétences et l'expérience des personnes âgées au service de leurs pairs dans l'apprentissage du numérique. | MFSVA | Acteurs conventionnés avec le MFSVA | ▪ Nombre de personnes formées<br>▪ Nombre de personnes engagées | **AC** |
| **1.05** | Soutenir le renforcement et la diversification des offres de formation numérique développées par les acteurs de terrain, afin de mieux répondre aux besoins variés des populations vulnérables. | MFSVA | Acteurs conventionnés avec le MFSVA | ▪ Nombre de participants | **AC** |
| **1.06** | Encourager le développement de l'éducation aux médias pour les citoyens de tous âges dans tous les secteurs de la société. | ME-ALIA | ME-SMC | ▪ Ateliers développés | **2026** - **2028** |
| **1.07** | Sensibiliser à une utilisation sûre et responsable des médias et des technologies, notamment auprès des enfants, des jeunes parents et des professionnels de l'éducation. Des formations ciblées permettront de transmettre les bonnes pratiques, de prévenir les risques liés au numérique et de renforcer les compétences en matière de sécurité et de citoyenneté numérique. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Nombre de formations organisées<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2028** |
| **1.08** | Revoir le catalogue d'offres à visée d'intérêt général proposé sur unipop.lu, afin d'y intégrer des formules plus spécifiques pour les publics non digitaux. Cette adaptation vise à mieux répondre aux besoins de ces publics en matière d'apprentissage numérique, en tenant compte de leurs profils et de leurs rythmes d'acquisition. | MENEJ-SFA | / | ▪ Nombre de formations sur unipop.lu<br>▪ Nombre d'inscriptions | **2025** - **2027** |
| **1.09** | Concevoir, promouvoir et mettre en œuvre des ateliers intergénérationnels réunissant élèves du primaire et du secondaire avec des adultes et des seniors, autour des enjeux du numérique et des stéréotypes de genres qu'il peut refléter ou renforcer. Dans une dynamique d'échange et d'apprentissage mutuel, ces ateliers proposeront un renversement des rôles pédagogiques : les jeunes, plus familiers avec les outils numériques, seront amenés à initier les adultes – notamment les seniors et en particulier les femmes âgées – aux usages actuels des technologies. | MEGA | MFSVA, MinDigital, Acteurs de la société civile | ▪ Ateliers développés<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2028** |

AC = action continue

## OBJECTIF 2
# Former à l'utilisation des services essentiels en ligne

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Organiser quatre ateliers pratiques par an pour accompagner les personnes âgées dans l'utilisation de la plateforme MyGuichet.lu. Ces ateliers, proposés au GovTech Lab, visent à faciliter l'accès des seniors aux services publics numériques. | MinDigital, MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de participants | **2025** - **2029** |
| **2.02** | Mettre à disposition une documentation « train the trainer » dédiée à MyGuichet.lu, à destination des associations œuvrant dans le domaine social. Ce support vise à renforcer les compétences des formateurs en matière d'accompagnement numérique, en leur fournissant des ressources claires et adaptées. | MinDigital, MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de téléchargements | **2025** - **2027** |
| **2.03** | Organiser des réunions d'information « DSP on Tour » à destination des patients et citoyens, afin de les informer sur le Dossier de Soins Partagé (DSP) et le Carnet de Vaccination Électronique (CVE). Ces séances visent à présenter les bénéfices de ces outils pour les usagers et les professionnels de santé, tout en mettant en avant leurs fonctionnalités essentielles. Une fois le DSP Nouvelle Génération et l'Espace Européen des Données de Santé (EEDS) disponibles, ces rencontres évolueront vers le format « DSP NG on Tour » pour accompagner le public dans la découverte des nouvelles fonctionnalités et favoriser leur appropriation. | M3S, M3S-AeS | / | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2030** |
| **2.04** | Développer et diffuser des supports de communication et de formation pour renforcer la connaissance des services eSanté proposés. Ces ressources incluront des modules e-learning, des tutoriels interactifs et des guides d'utilisation, conçus pour offrir une compréhension approfondie et accessible des services disponibles. | M3S-AeS | / | ▪ Nombre de supports téléchargés<br>▪ Nombre de supports distribués | **2026** - **2030** |
| **2.05** | Encourager l'apprentissage d'outils numériques facilitant l'orientation géographique et la traduction automatique, dans le cadre des ateliers « Gestion administrative et mobilité » du Dispositif d'Autonomisation du Primo Accueil (DAPA). Ces formations permettront aux personnes primo-arrivantes de se repérer au Luxembourg à l'aide d'applications de géolocalisation et de communiquer plus facilement grâce à des outils de traduction mobiles. | MFSVA-ONA | / | ▪ Nombre de formations DAPA<br>▪ Nombre de participants | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 3
# Consolider l'inclusion numérique dans le cadre de l'éducation formelle

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Développer et mettre en œuvre l'initiative « Medienkonzept » dans l'enseignement secondaire afin d'assurer une plus grande cohérence dans les pratiques pédagogiques. | MENEJ-DGES | MENEJ-SCRIPT | ▪ Nombre et qualité de «Medienkonzept» élaborés | * **2025** - **2026** |
| **3.02** | Mettre en œuvre l'initiative « KI Kompass » afin d'offrir aux écoles une orientation pratique et des opportunités d'échange autour de l'intelligence artificielle. Cette démarche comprend la proposition d'une stratégie, la mise en ligne d'une page web interactive, ainsi que la mise à disposition d'un kit d'implémentation incluant des matériaux pédagogiques, des vidéos, des idées de cours et des ateliers en classe. Des formations via l'IFEN et des communautés de pratique seront également proposées pour renforcer les compétences numériques et en IA de base, et favoriser des pratiques d'enseignement plus cohérentes. | MENEJ-SCRIPT | MENEJ-IFEN, MENEJ-DGES, MENEJ-DGEF, MENEJ-SFP, MENEJ-OEJQS | ▪ Nombre de visites sur le site<br>▪ Nombre de participations aux formations | * **2025** - **2026** |
| **3.03** | Intégrer la pensée computationnelle (computational thinking) dans les matériaux pédagogiques de mathématiques en tant que thématique transversale dans le nouveau Plan d'études (enseignement fondamental) à partir de l'année scolaire 2025/2026. Cette approche vise à développer dès le primaire des compétences en logique et en raisonnement algorithmique, en lien avec les objectifs d'apprentissage en mathématiques. | MENEJ-SCRIPT | / | ▪ Feedback des enseignants<br>▪ Résultats PISA | * **2025** - **2026** |
| **3.04** | Lancer des projets pilotes autour de la plateforme PIX pour la certification et le développement des compétences numériques et en intelligence artificielle. L'initiative vise à valider le potentiel de PIX comme outil de diagnostic, d'apprentissage et de certification, tout en identifiant les besoins linguistiques, techniques et pédagogiques. | MENEJ-SCRIPT | MENEJ-IFEN, ME-SMC | ▪ Taux de complétion et auto-évaluations de compétence<br>▪ Feedback des utilisateurs | **2026** |
| **3.05** | Développer et diffuser des ateliers pédagogiques sur l'intelligence artificielle et les stéréotypes de genres associés auprès des élèves du primaire et du secondaire, visant à initier les jeunes à l'intelligence artificielle tout en les sensibilisant aux stéréotypes que ces technologies peuvent reproduire ou amplifier. | MEGA | Acteurs de la société civile | ▪ Nombre de cours développés<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2025** |
| **3.06** | Inclure dans les programmes d'études dans les domaines de la santé (Bachelor médecine Uni.lu, École nationale de santé du Luxembourg, Association luxembourgeoise pour la formation médicale continue, DeWidong, etc.) et de l'informatique un cours sur les services eSanté et la digitalisation dans le secteur de la santé. | M3S-AeS | MENEJ-ENSA, Uni.lu, DeWidong, ALFORMEC, etc. | ▪ Nombre d'élèves<br>▪ Nombre d'heures de cours données | **2026** - **2027** |

***** À partir de l'année scolaire

## OBJECTIF 4
# Intégrer le numérique comme vecteur d'inclusion dans l'éducation

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.01** | Mettre en œuvre des projets pilotes intégrant l'intelligence artificielle au service de l'inclusion scolaire. Ces projets viseront à expérimenter des pratiques pédagogiques différenciées et accessibles, en impliquant activement des écoles et des classes pilotes. Une attention particulière sera portée à l'inclusion des élèves à besoins spécifiques dans les activités liées à l'IA. Les pratiques développées seront documentées et accompagnées de ressources pédagogiques accessibles. | MENEJ-SCRIPT | MENEJ-DGI | ▪ Nombre d'écoles et de classes pilotes impliquées<br>▪ Nombre de ressources pédagogiques produites<br>▪ Feedback des utilisateurs | **2026 - 2027** |
| **4.02** | Initier les élèves du Centre de Logopédie (CL) au codage à travers des cours adaptés et la mise à disposition de matériel pédagogique dans la ludothèque. Le matériel disponible permettra aux élèves de poursuivre leur apprentissage de manière autonome et progressive. | MENEJ-DGI | MENEJ-CL | ▪ Nombre de cours proposés | **AC** |
| **4.03** | Mettre à disposition des tablettes équipées d'applications adaptées dans les différentes classes pour soutenir l'apprentissage des élèves à besoins éducatifs spécifiques en leur offrant des outils numériques accessibles et personnalisés. Les applications sélectionnées seront en lien avec les objectifs pédagogiques et permettront de renforcer l'autonomie et l'engagement des élèves dans leurs activités scolaires. | MENEJ-DGI | MENEJ-CL | ▪ Nombre d'emprunts de matériel | **AC** |
| **4.04** | Organiser des ateliers d'apprentissage spécifiques de pédagogie par projets pour les jeunes suivis au Centre pour enfants et jeunes à haut potentiel (CEJHP), afin de développer leurs compétences numériques, techniques et créatives en lien avec les besoins du marché du travail. Ces ateliers incluront des activités telles que :<br>▪ la création dans un makerspace,<br>▪ la production de podcasts avec un studio d'enregistrement aménagé,<br>▪ des projets artistiques et créatifs intégrant le codage (via Scratch ou autres langues de programmation). | MENEJ-DGI | MENEJ-CEJHP | ▪ Nombre d'ateliers organisés<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **4.05** | Proposer une offre d'environ 40 cours dédiés à l'accessibilité numérique, spécifiquement conçus pour les personnes ayant des troubles relatifs à la vue. | MENEJ-DGI, MENEJ-CDV | MENEJ-SFA | ▪ Nombre d'élèves<br>▪ Nombre de certificats délivrés | **AC** |
| **4.06** | Organiser la formation « Seeing Neurodiversity through Opportunities and Challenges in the Tech World », afin de sensibiliser les enseignants et autres acteurs éducatifs à la neurodiversité dans le contexte des technologies. Cette formation vise à mettre en lumière les atouts et les défis liés à la neurodiversité dans le monde numérique, tout en proposant des approches inclusives pour l'enseignement et l'accompagnement des élèves. | MENEJ-DLH | / | ▪ Nombre de sessions<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **4.07** | Développer continuellement une application mobile numérique accessible pour centraliser les informations et ressources internes du Centre pour le Développement des compétences relatives à la Vue. L'application permettra d'intégrer les actualités, procédures, démarches et documents afin de permettre à tous les collaborateurs, y compris les personnes aveugles ou fortement malvoyantes, d'accéder aux contenus de manière autonome. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDV | ▪ Nombre de collaborateurs faisant recours à l'application<br>▪ Nombre de documents, de formulaires et de procédures accessibles | **2026** |

AC = action continue

## OBJECTIF 5
# Outiller le corps enseignant

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.01** | Renforcer les compétences numériques du personnel éducatif par l'organisation de formations ciblées sur l'intégration des outils numériques dans les pratiques pédagogiques. Ces formations aborderont des thématiques clés telles que la culture numérique, la sécurité, l'intelligence artificielle, le codage, la collaboration, la création de contenus, ainsi que la protection et la gestion des données. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre de formations proposées | **AC** |
| **5.02** | Proposer une formation continue intitulée « Data & AI Literacy pour enseignants » (DALI4US) afin d'outiller le corps enseignant de l'enseignement fondamental pour une intégration responsable et inclusive des données et de l'intelligence artificielle. Le parcours de formation sera modulaire et couvrira des thématiques telles que le RGPD, l'éthique, l'IA générative et la gestion des données. | MENEJ-SCRIPT | MENEJ-IFEN | ▪ Nombre de participants<br>▪ Taux de complétion | **2025 - 2027** |
| **5.03** | Organiser une conférence nationale sur l'intelligence artificielle à destination des enseignants et des directions d'établissement. L'événement comprendra des séances plénières, des ateliers pratiques et la mise à disposition d'un kit de ressources pédagogiques. Il permettra de recueillir les questions et besoins des participants, en vue de construire une vision commune et de définir des lignes d'action concrètes pour l'intégration de l'IA à l'école. | MENEJ | MENEJ-IFEN | ▪ Nombre de participants | **2026** |
| **5.04** | Élaborer un dossier pédagogique sur la littératie de l'information et de l'actualité (news and information literacy) à destination des enseignants des classes supérieures de l'enseignement secondaire. Ce dossier sera accompagné d'ateliers pratiques en classe, visant à développer l'esprit critique des élèves face aux contenus médiatiques et à renforcer leurs compétences en analyse de l'information. | ME-ALIA | Zentrum fir politesch Bildung (ZpB), Conseil de presse | ▪ Nombre d'ateliers réalisés<br>▪ Nombre de dossiers téléchargés | **2026** |
| **5.05** | Organiser des formations continues à destination des enseignants et du personnel psychoéducatif de l'enseignement fondamental et secondaire du Centre pour le développement des apprentissages Grande-Duchesse Maria Teresa (CDA), portant sur l'utilisation de l'iPad en tant qu'outil de compensation. Ces formations viseront à développer une compréhension approfondie des usages pédagogiques et compensatoires de l'iPad pour les élèves à besoins spécifiques. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDA | ▪ Nombre de formations proposées<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **5.06** | Sensibiliser le personnel éducatif aux enjeux et aux usages de l'intelligence artificielle à travers la formation « Elements of AI » accompagnée d'ateliers de groupe de soutien. Cette initiative conjointe, intégrée à l'offre de formation continue de l'IFEN, vise à démocratiser la culture de l'IA dans le secteur éducatif. | MENEJ-IFEN | ME-SMC, MinDigital, MENEJ-DLH | ▪ Nombre de participants IFEN<br>▪ Taux de complétion | **2024 - 2027** |
| **5.07** | Développer les compétences pédagogiques numériques des enseignants via l'accompagnement de terrain des ICN, sur un large éventail de thématiques (p. ex. computational thinking, game-based learning). | MENEJ-IFEN | MENEJ-DGEF, écoles fondamentales | ▪ Nombre d'écoles accompagnées<br>▪ Nombre d'ateliers réalisés | **AC** |
| **5.08** | Déployer l'« ePortfolio » et l'intégrer progressivement dans la formation initiale et continue des instituteurs. L'« ePortfolio » constitue un outil structurant permettant aux enseignants de documenter, analyser et faire évoluer leurs pratiques pédagogiques. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre d'utilisateurs | *** 2026** |

AC = action continue ***** À partir de

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.09** | Développer la motivation à expérimenter avec le numérique par la co-création et l'aménagement d'espaces d'apprentissage innovants grâce au laboratoire d'innovation pédagogique « F.use » (Future Space for Education) qui offre un cadre d'expérimentation dédié à la pédagogie active et à l'innovation numérique. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre d'ateliers réalisés<br>▪ Nombre de projets-pilotes réalisés | **AC** |
| **5.10** | Accroître la confiance et l'aisance des formateurs et enseignants dans l'usage des outils numériques de formation via la plateforme « LearningSphere ». La plateforme propose un environnement d'apprentissage enrichi de ressources, de tutoriels et de séances d'accompagnement individuel pour faciliter l'appropriation des outils numériques et améliorer la qualité des formations dispensées. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre de formations hébergées<br>▪ Nombre de tutoriels publiés | **AC** |
| **5.11** | Renforcer la capacité des directions et des coordinateurs à accompagner leurs équipes dans la transformation numérique et développer le leadership pédagogique dans un contexte de digitalisation croissante. L'action s'appuie sur des formations dédiées à la gestion du changement numérique, à la communication hybride et au pilotage d'équipes à distance, afin de soutenir une conduite du changement efficace. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre de participants | **AC** |
| **5.12** | Développer la culture numérique et renforcer la confiance dans les usages responsables des médias et de l'intelligence artificielle via des activités de sensibilisation par la médiation et la valorisation de la culture numérique. Elle inclut des formations continues et des accompagnements ciblés sur la citoyenneté numérique, la sécurité en ligne et la créativité numérique, afin de promouvoir des usages éclairés et responsables du numérique. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre d'ateliers de sensibilisation | **AC** |
| **5.13** | Assurer une disponibilité régulière de soutien spécialisé aux enseignants et au personnel psychoéducatif travaillant avec des élèves à besoins éducatifs spécifiques pour répondre aux questions liées à l'utilisation de l'iPad comme outil de compensation. L'action s'appuie sur une offre de conseil individualisé et sur l'animation d'un groupe de partage d'expériences via la plateforme Teams. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDA | ▪ Nombre de demandes | **AC** |
| **5.14** | Faciliter l'accès aux ressources pédagogiques et à une communauté de formateurs via la plateforme TrainerHub. TrainerHub constitue un espace numérique de référence pour les formateurs de l'IFEN, centralisant les documents, guides, ressources et forums d'échange. | MENEJ-IFEN | / | ▪ Nombre de ressources publiées<br>▪ Taux d'utilisation | **AC** |
| **5.15** | Garantir un accès simple, centralisé et inclusif aux plateformes numériques de l'IFEN. L'écosystème numérique, composé de LearningSphere, MyIFEN et Edvance, facilite les inscriptions, le suivi et la participation aux formations en ligne et en blended learning. | MENEJ-IFEN | MENEJ-CGIE | ▪ Nombre de formations accessibles en ligne<br>▪ Taux d'inscriptions via MyIFEN | **AC** |
| **5.16** | Proposer l'application Kaligo en allemand et français pour le système éducatif luxembourgeois dans le cadre du projet Alpha. L'outil est dédié à l'apprentissage ludique de l'écriture des lettres et des chiffres. | MENEJ-DGI | MENEJ-SCRIPT, MENEJ-CDA | ▪ Nombre de téléchargements de l'application | **AC** |

AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.17** | Proposer des formations continues en « TippTraining » à destination des professionnels du secteur éducatif. Ces formations leur permettront d'enseigner la frappe au clavier à des élèves à besoins éducatifs spécifiques, en favorisant leur autonomie et leur inclusion dans les apprentissages numériques. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDA | ▪ Nombre de formations proposées | **2024 - 2030** |

## OBJECTIF 6
# Initier le public aux nouvelles technologies

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **6.01** | Organiser des ateliers d'initiation à l'intelligence artificielle à destination des personnes âgées. Ces ateliers visent à favoriser la compréhension des principes de base de l'IA et à renforcer la confiance dans ses usages quotidiens. | MinDigital | Luxembourg Tech School ASBL | ▪ Nombre d'ateliers réalisés | **2026 - 2027** |
| **6.02** | Envisager des collaborations avec l'« University of Luxembourg Institute for Digital Ethics » (ULIDE) pour promouvoir l'éducation et la sensibilisation à la littératie des données et à l'éthique des données, liées aux nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle. | MinDigital | Uni.lu, ULIDE | ▪ Nombre de collaborations | **2026 - 2030** |
| **6.03** | Promouvoir l'utilisation de l'intelligence artificielle et de ses applications à travers des formations d'initiation à l'intelligence artificielle. Cette formation vise à rendre les concepts liés à l'IA accessibles au plus grand nombre, en favorisant une compréhension critique et éclairée. | MENEJ-DLH | / | ▪ Nombre de participants | **AC** |
| **6.04** | Proposer des cours de base en cybersécurité, en abordant les enjeux liés à la protection des données, à la prévention des cybermenaces et à l'adoption de bonnes pratiques en ligne. | MENEJ-DLH, MECO-LHC/NC3 | / | ▪ Nombre de formations proposées<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **6.05** | Renforcer la littératie en intelligence artificielle via le programme « Elements of AI Luxembourg », qui vise à démocratiser la compréhension de l'IA auprès d'un large public, en proposant une formation accessible et structurée. | ME-SMC | MENEJ-DLH, MENEJ-IFEN, Université de Helsinki, Minnalearn Finlande | ▪ Taux de formation de la population active | **2021 - 2029** |
| **6.06** | Proposer la formation « Data Protection Basics » pour sensibiliser aux principes fondamentaux de la protection des données personnelles. Cette formation s'adresse à un public novice, intéressé à titre personnel ou professionnel, et vise à faciliter la compréhension du RGPD et à alerter sur les risques numériques tels que le spam, les intrusions et la gestion des risques. | ME-CNPD | / | ▪ Nombre de participants | **AC** |
| **6.07** | Proposer la formation en ligne « DAAZ – Data Accountability from A to Zen » pour accompagner la mise en conformité au RGPD et pour sensibiliser à la protection des données personnelles ainsi qu'à la littératie numérique. Cette formation, accessible à tous les niveaux de connaissance, s'adresse aux particuliers, professionnels et entrepreneurs souhaitant renforcer leur culture numérique et de la protection des données, abordant les principes fondamentaux du RGPD, la cartographie des traitements, les mesures de sécurité, la gestion des risques, la transparence et la gouvernance des données. | ME-CNPD | MECO-LHC | ▪ Rapports d'évaluation<br>▪ Nombre de certificats d'accomplissement générés | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 7
# Renforcer les compétences des demandeurs d'emploi

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **7.01** | Évaluer de manière objective les compétences numériques des demandeurs d'emploi inscrits auprès de l'ADEM grâce à un test en ligne pour mieux connaître les profils des demandeurs d'emploi afin de les orienter vers des programmes de formation adaptés, facilitant ainsi une insertion rapide et durable sur le marché du travail. | MT-ADEM | ME-SMC | ▪ Nombre de tests numériques finalisés<br>▪ Résultats des tests PIX | **2026 - 2027** |
| **7.02** | Mettre en œuvre des projets d'introduction aux compétences numériques et bureautiques de base pour renforcer l'autonomie numérique et l'employabilité des demandeurs d'emploi. Ces projets, tels que « Digital Fundamentals » (avec le CNFPC, projet qui est pérennisé au-delà de 2025) et « Basic Digital Skills » (projet FSE+ 2023 – 2025 en partenariat avec la HOT et la CSL), s'adressent aux personnes ayant peu ou pas d'expérience préalable. Ils proposent un apprentissage progressif et permettent de renforcer l'autonomie numérique et l'employabilité des participants. | MT-ADEM | MENEJ-CNFPC, House of Training, CSL, LLLC, FSE+ | ▪ Nombre de séances réalisées par an | **AC** |
| **7.03** | Mettre en œuvre le projet de formation « E-Office », entièrement en ligne, dédié au développement des compétences numériques et bureautiques des demandeurs d'emploi. Cette action s'adresse aux personnes disposant déjà d'une base informatique et vise à consolider et professionnaliser leur maîtrise des outils Microsoft Office. | MT-ADEM | CSL, LLLC | ▪ Nombre de licences «e-office» activées par les demandeurs d'emploi | **2025 - 2026** |
| **7.04** | Renforcer l'accès des demandeurs d'emploi aux formations numériques gratuites en mettant en œuvre le partenariat entre l'ADEM, le ministère de l'Éducation nationale et le Digital Learning Hub (DLH). Ce partenariat vise à accroître la visibilité des formations proposées par le DLH et à encourager la participation des demandeurs d'emploi pour développer des compétences numériques recherchées sur le marché du travail. | MT-ADEM | MENEJ-DLH | ▪ Nombre de demandeurs d'emploi inscrits annuellement aux formations | **AC** |
| **7.05** | Intégrer systématiquement des modules transversaux en compétences numériques dans toutes les formations d'activation et d'orientation proposées aux demandeurs d'emploi. Ces modules sont intégrés dans des formations telles que « Boost your Skills », « Skills4Job », « Start your Career », « Secrétariat », « Comptabilité », etc. Ils permettent d'améliorer globalement le niveau de compétences numériques transversales des demandeurs d'emploi, afin de les rendre plus autonomes, adaptables et performants sur le marché du travail. | MT-ADEM | / | ▪ Nombre de cours développés<br>▪ Nombre de demandeurs d'emploi participant aux modules « digital skills » | **AC (IC 2026)** |
| **7.06** | Mettre en œuvre la formation « IT Essentials + » pour favoriser le reskilling des demandeurs d'emploi vers les métiers d'entrée en informatique. La formation couvre les fondamentaux en informatique, réseaux et cybersécurité, et conduit à l'obtention de certifications reconnues, facilitant ainsi la reconversion professionnelle vers les métiers techniques du numérique. | MT-ADEM | CSL, LLLC | ▪ Nombre de demandeurs d'emploi participant aux sessions de formation | **2025 - 2026** |
| **7.07** | Déployer le programme e-learning « IA » afin d'initier les demandeurs d'emploi aux fondamentaux de l'intelligence artificielle et à ses usages éthiques dans le cadre professionnel. | MT-ADEM | / | ▪ Nombre de licences activées par les demandeurs d'emploi | ***** **2026** |

***** À partir de AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **7.08** | Mettre en œuvre le projet FSE+ « Skills4job2.0 » et développer les compétences professionnelles adaptées à l'ère numérique par des ateliers collectifs sur des thématiques telles que la transformation digitale, l'intelligence artificielle et l'utilisation d'outils collaboratifs. | MT-ADEM | FSE+, House of Training | ▪ Nombre de sessions d'ateliers collectifs organisées | **2025** - **2027** |
| **7.09** | Renforcer l'employabilité des réfugiés au Luxembourg en intégrant les compétences numériques dans les formations professionnelles adaptées du projet FSE+ « ReStart ! » | MT | FSE+, Coopération Nord-Sud | ▪ Nombre d'inscriptions à une formation professionnelle | **2025** - **2026** |
| **7.10** | Renforcer les compétences en conformité réglementaire et en finance digitale à travers des formations spécialisées dans le cadre du projet FSE+ « Concepts of AML, KYC & Compliance ». | MT-ADEM | FSE+, House of Training | ▪ Nombre de sessions de formations « Finance Digitale » réalisées<br>▪ Taux de réussite à l'examen « Digital Operational Resilience Act – DORA » | **2025** - **2026** |

## OBJECTIF 8
## Développer les compétences des professionnels

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **8.01** | Soutenir les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) engagés dans l'inclusion numérique. Des services d'accompagnement aux entreprises et des activités de renforcement des compétences seront mis en place, en s'appuyant sur l'agrément ministériel en tant que société d'impact sociétal (SIS). Ces actions seront déployées via le « Social Business Incubator » (SBI), qui évoluera vers un centre de compétence dédié à l'innovation sociale. | MT | MT-ESS, MT-SBI | ▪ Nombre de sociétés actives dans le domaine de l'inclusion numérique ayant obtenu l'agrément en tant que SIS.<br>▪ Nombre d'acteurs de l'ESS, actifs dans le domaine de l'inclusion numérique ayant bénéficié des services du SBI. | **AC** |
| **8.02** | Soutenir les initiatives entrepreneuriales et innovantes dans le domaine de l'inclusion numérique. Un « Social Innovation Camp/Lab » sera organisé chaque année en collaboration avec la House of Startups, autour d'un défi à résoudre par des solutions innovantes. L'inclusion numérique sera retenue comme thématique pour une prochaine édition, afin de stimuler la créativité et l'engagement des participants dans ce domaine. | MT | MT-ESS, MT-SBI, HoSt | ▪ Propositions et actions concrètes développées par les participants. | **2027 - 2028** |
| **8.03** | Mettre en œuvre le projet FSE+ « New Tech Adaptation for Companies » (NTAC) visant à accompagner des organisations privées et publiques dans l'identification et le développement des compétences numériques au moyen de :<br>▪ l'outil PIX (auto-évaluation adaptative des compétences numériques, conforme au cadre européen DigComp),<br>▪ activités de mentorat entre pairs,<br>▪ ateliers interactifs,<br>▪ événements dédiés assurés par IMS Luxembourg. | ME-SMC | MT, MinDigital, IMS Luxembourg | ▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre d'entreprises participantes | **2025 - 2026** |
| **8.04** | Proposer des cours dans différents domaines des compétences numériques, à des fins de perfectionnement et de reconversion professionnelle. | MENEJ-DLH | / | ▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de sessions par an | **AC** |
| **8.05** | Proposer l'école de programmation 42 Luxembourg en tant qu'initiative innovante de formation aux métiers du numérique. Ce programme, accessible sans condition de diplôme, propose une pédagogie par projets et permet aux apprenants de développer des compétences solides en programmation, en algorithmique et en développement logiciel. | MENEJ-DLH | / | ▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de phases de sélection (« piscines ») par an | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 9
# Approfondir les compétences des agents publics

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **9.01** | Développer un « Data Escape Game » pour familiariser les agents étatiques aux concepts liés aux données de manière ludique et interactive. Ce jeu pédagogique vise à renforcer la compréhension des enjeux liés aux données à travers une approche immersive et collaborative. | MinDigital-GTL | / | ▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de sessions | **2026** |
| **9.02** | Évaluer objectivement les compétences numériques des agents de l'ADEM à l'aide d'un test en ligne, dans le cadre d'une initiative globale de recensement des compétences professionnelles. L'évaluation s'inscrit dans une stratégie plus large de valorisation et de développement des compétences internes. | MT-ADEM | ME-SMC, MFP-CGPO, Pix (France) | ▪ Nombre d'agents demandant à réaliser le test<br>▪ Nombre de tests numériques finalisés<br>▪ Résultats des tests PIX | **2025 - 2026** |
| **9.03** | Développer continuellement l'offre de formation en :<br>▪ compétences numériques,<br>▪ accessibilité numérique,<br>▪ RGPD,<br>▪ sécurité de l'information<br>pour les agents du secteur public, via d'une part le catalogue de l'INAP et d'autre part des formations sur mesure qui permettent de cibler les enjeux concrets rencontrés par les ministères et administrations. | MFP-INAP | Experts thématiques des autres ministères en fonction du sujet dont ME-SIP, MENEJ-CDV, MFSVA-OSAPS, MinDigital-CTIE, ME-HCPN-ANSSI, ME-CNPD, MinDigital-CGSD | ▪ Nombre de formations développées<br>▪ Nombre d'apprenants<br>▪ Taux de satisfaction | **AC** |
| **9.04** | Sensibiliser et accompagner les administrations dans la mise en place d'un plan de développement des compétences au sein de leur organisation. L'accompagnement proposé permet aux administrations de définir des objectifs clairs, de mobiliser les ressources adaptées et de favoriser une montée en compétence cohérente et durable des agents. | MFP-INAP | MFP-CGPO | ▪ Nombre 'administrations accompagnées<br>▪ Baisse du nombre de demandes de formations sur mesure non appropriées | **AC** |
| **9.05** | Organiser des séances régulières de sensibilisation et de formation à la sécurité de l'information. | ME-HCPN | ME-HCPN-ANSSI | ▪ Nombre de séances réalisées | **AC** |
| **9.06** | Organiser des formations sur l'accessibilité numérique des PDF (PDF-UA) via InDesign et Acrobat, à destination des agents étatiques et communaux. Ces formations visent à renforcer les capacités des agents à produire des documents numériques accessibles, conformément aux normes en vigueur. | MFP-INAP | MENEJ-CDV | ▪ Nombre de cours réalisés | **AC** |

AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **9.07** | Proposer des formations sur l'accessibilité numérique à destination des agents du secteur public. Ces formations visent à sensibiliser les participants aux enjeux de l'accessibilité numérique et à leur fournir les compétences nécessaires pour concevoir des contenus conformes aux normes en vigueur. | ME-SIP | MinDigital, MFSVA-OSAPS | ▪ Nombre de cours réalisés | **2025** - **2030** |
| **9.08** | Élaborer un concept pour un « centre de carrière » au sein de la Fonction publique, afin d'accompagner les agents dans leurs projets de développement professionnel. Ce dispositif vise à offrir un soutien personnalisé aux agents qui le souhaitent, à travers des bilans de compétences, des formations ciblées, du coaching ou du mentoring. | MFP-CGPO | MFP, MFP-INAP | ▪ Concept élaboré | **2025** - **2027** |

## OBJECTIF 10
# Promouvoir les matières STIM

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **10.01** | Encourager l'orientation des filles et des femmes vers les études STIM et les carrières numériques, via le projet « Girls : Deploy Your Talents! ». Ce programme vise à inciter les lycéennes à explorer les domaines des sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STIM), en particulier les technologies de l'information et de la communication (TIC). | ME-SMC, MEGA, MENEJ-SCRIPT, MENEJ-MO | MT, IMS Luxembourg (porteur du projet), Lycées partenaires et entreprises partenaires, FSE+ | ▪ Cours développés<br>▪ Nombre de participants | **2025 - 2027** |
| **10.02** | Organiser et soutenir des événements « Girls in ICT » ainsi que des initiatives similaires pour promouvoir la place des filles dans le numérique. Ces actions, telles que la Journée internationale des filles dans les technologies de l'information et de la communication, visent à encourager la participation des filles et des femmes dans les domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie et du numérique. | MEGA, ME-SMC | MinDigital, WIDE&Co, IMS Luxembourg, Code Club Luxembourg, MakeIT | ▪ Nombre de participants | **2025 - 2027** |
| **10.03** | Organiser un événement dédié aux femmes dans les technologies de l'information et de la communication (TIC), afin de valoriser leurs parcours, réussites et défis. Cet événement vise à inspirer, sensibiliser et encourager la participation féminine dans les métiers du numérique. | MEGA, ME-SMC | / | ▪ Nombre de participants | **2026 - 2027** |
| **10.04** | Participer à la FIRST LEGO League afin de promouvoir les STIM, compétences numériques et l'inclusion par le jeu. | MENEJ-DGI | MENEJ-CL | ▪ Taux de participation<br>▪ Résultats obtenus au concours | **AC** |
| **10.05** | Étendre les activités des lycées afin de permettre l'obtention du label « Sustainable Entrepreneurial Schools ». Ce projet réunit des établissements engagés dans le programme « Sustainable Entrepreneurial Competence » et des partenaires économiques externes. Les activités requises pour l'obtention du label incluent des initiatives dans les domaines de la digitalisation, de l'intelligence artificielle et de la sécurité informatique, visant à renforcer les compétences entrepreneuriales et numériques des élèves. | MENEJ-SCRIPT | MECO, Jonk Entrepreneuren ASBL | ▪ Nombre de lycées ayant obtenu le label | **2025 - 2030** |
| **10.06** | Favoriser l'échange et la collaboration entre les enseignants des disciplines STIM en les réunissant lors du « STEAM Teacher Day ». Cet événement met l'accent sur l'interdisciplinarité et encourage la combinaison de différents domaines scientifiques afin de concevoir des cours plus attractifs et stimulants pour les élèves. | MENEJ-SCRIPT | / | ▪ Nombre de participants<br>▪ Feedback des participants | ***<br>**2026 - 2027** |
| **10.07** | Contribuer au programme de formation BTS en cybersécurité proposé par le lycée Guillaume Kroll à Esch-sur-Alzette. La CNPD dispense plusieurs modules dans le cadre de ce cursus de l'enseignement professionnel supérieur, notamment sur le RGPD, la sécurité des traitements de données personnelles, la gestion des violations de données et le log management. Un module introductif à l'intelligence artificielle sera intégré à partir de 2026. Cette action vise à renforcer les compétences techniques et réglementaires des futurs professionnels du secteur STIM | ME-CNPD | Lycée Guillaume Kroll | ▪ Nombre de participants | **AC** |

AC = action continue ***** À partir de l'année scolaire : événement biannuel

## OBJECTIF 11
# Soutenir la formation en compétences numériques

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **11.01** | Lancer une étude de faisabilité sur la mise en place d'un service national de médiation numérique. L'étude permettra une évaluation préalable des conditions de création et des modalités de structuration d'un dispositif national de médiation et d'assistance numérique. | MinDigital | / | ▪ Étude réalisée | **2027** - **2028** |
| **11.02** | Organiser des rencontres mensuelles « IT Trainer Meetups » afin d'harmoniser les pratiques des formateurs en inclusion numérique. | MinDigital | ErwuesseBildung ASBL | ▪ Nombre de séances réalisées<br>▪ Nombre de participants | **2024** - **2026** |
| **11.03** | Promouvoir et valoriser les modules de formation ainsi que la plateforme « trainer.ewb.lu », accessibles gratuitement en ligne pour les acteurs du domaine social. | MinDigital | ErwuesseBildung ASBL | ▪ Nombre de personnes enregistrées sur la plateforme<br>▪ Nombre de visites sur la plateforme | **2026** - **2027** |
| **11.04** | Encourager les partenaires conventionnés (ASBL, communes et lycées) à proposer davantage de cours sur le numérique destinés aux publics non numériques. | MENEJ-SFA | Partenaires conventionnés | ▪ Nombre de cours<br>▪ Nombre d'inscriptions | **2025** - **2027** |
| **11.05** | Mettre à disposition des structures ou salles, durant les périodes vacantes, à d'autres acteurs afin de favoriser la répartition géographique des programmes numériques. Cette mesure vise à optimiser l'utilisation des infrastructures existantes et à faciliter l'accès aux formations numériques dans différentes régions. | MENEJ-SFA | / | ▪ Nombre de demandes et réalisations | **2025** - **2027** |
| **11.06** | Former le personnel d'encadrement et les accompagnateurs d'associations partenaires via des « Formations aux formateurs » à l'utilisation du Dossier de Soins Partagé (DSP), afin qu'ils deviennent des « ambassadeurs » capables d'accompagner les patients dans la gestion et l'appréhension du DSP. | M3S-AeS | Associations des patients, communes | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants | **2026** - **2030** |
| **11.07** | Renforcer l'information des citoyens sur les offres de formation en compétences numériques, notamment en mobilisant les offices sociaux. | MFSVA, MinDigital | Offices sociaux, autres partenaires | ▪ Nombre d'offices sociaux ayant diffusé au moins une fois par trimestre des informations sur les formations en compétences numériques<br>▪ Nombre de partenaires ayant diffusé des informations sur les formations en compétences | **AC** |

AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **11.08** | Encourager le développement d'offres régionales pour renforcer les compétences numériques des personnes vulnérables et garantir un accès équitable au matériel numérique sur l'ensemble du territoire. Ces offres sont accompagnées par du personnel dédié et déployées localement, permettant une meilleure couverture territoriale. | MFSVA | Acteurs du terrain conventionnés avec le MFSVA | ▪ Formations développées<br>▪ Nombre de participants | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 12
## Renforcer les compétences des professionnels du secteur socio-éducatif

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **12.01** | Organiser régulièrement la formation « Inclusion numérique dans l'action sociale » afin de sensibiliser les acteurs de l'action sociale à l'inclusion numérique. | MinDigital | FEDAS | ▪ Nombre de formations réalisées<br>▪ Nombre de participants | **2026 - 2030** |
| **12.02** | Organiser une action de communication auprès des assistants sociaux afin de les informer de la mise en œuvre d'une nouvelle démarche en ligne pour le dépôt des demandes de subsides sociaux. Cette action comprend l'envoi d'une note explicative détaillant la nouvelle procédure ainsi que l'organisation de webinaires de présentation. Ces supports visent à faciliter l'appropriation du dispositif par les professionnels concernés. | M3S | / | ▪ Nombre d'acteurs qui participent aux sessions d'informations | **2025 - 2026** |
| **12.03** | Organiser des réunions d'information et de formation à destination des professionnels de santé afin de présenter les avancées des projets eSanté, les nouveaux services et les fonctionnalités disponibles. Ces rencontres incluent des sessions génériques ainsi que des formations spécifiques au « Pack Premiers Pas » (PPP), visant à faciliter l'appropriation des outils numériques par les professionnels du secteur. | M3S-AeS | Etablissements et structures de santé, associations de professionnels de santé | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants | **2026 - 2030** |
| **12.04** | Proposer des formations « LunchTalk » à destination des professionnels de santé, en lien avec le Carnet de Vaccination Électronique, afin de présenter les nouvelles fonctionnalités et les évolutions du service.<br>Ces formations sont complétées par la mise à disposition de guides rapides et de tutoriels, facilitant l'appropriation des outils et leur utilisation dans la pratique quotidienne | M3S-AeS | M3S-DISA | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de PS utilisateurs CVE | **2026 - 2030** |
| **12.05** | Organiser des formations à destination des professionnels de santé sur les nouvelles fonctionnalités du Dossier de Soins Partagé (DSP) Nouvelle Génération, ainsi que sur le dépôt de nouveaux types de données de santé.<br>Ces informations sont diffusées lors des réunions trimestrielles, des formations « Pack Premiers Pas eSanté », et complétées par la mise à disposition de guides rapides et de tutoriels. | M3S-AeS | Établissements/ structures de santé, associations de professionnels de santé | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de comptes eSanté activés | **2029 - 2030** |
| **12.06** | Intégrer des formations portant sur la prévention vidéoludique et la compétence médiatique dans le catalogue des formations continues pour les professionnels du secteur de l'éducation non formelle. | MENEJ-AQUEN | Zentrum fir politesch Bildung (ZpB), respect. lu, Zenter fir exzessiivt Verhalen a Verhalenssucht (ZEV) | ▪ Nombre de formations proposées par an<br>▪ Nombre de participants par an | ***<br>**2025** |

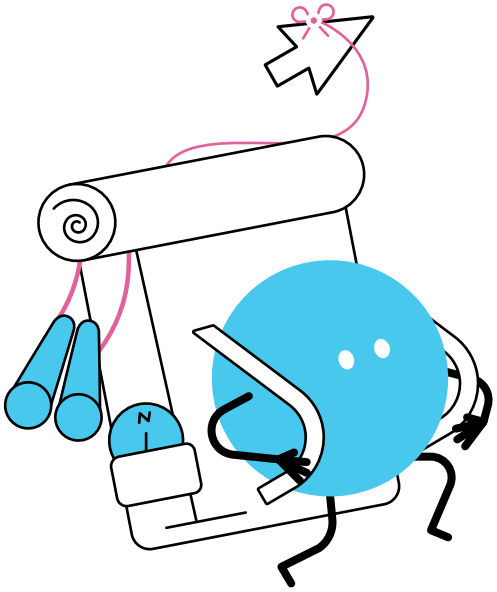
***** À partir du 30 octobre 2025

# C

# Renforcer la motivation et susciter la confiance numérique

L'inclusion numérique repose également sur des dimensions plus subtiles : l'intérêt d'apprendre, le sentiment de légitimité à utiliser les outils numériques, ainsi que la confiance en soi et envers les environnements technologiques. Ces éléments, souvent invisibles, conditionnent profondément la capacité des individus à s'approprier le numérique.

Au fil des échanges menés dans le cadre de l'élaboration du plan d'action national, il est apparu que de nombreuses personnes ne rejettent pas le numérique par principe, mais qu'elles doutent de leur capacité à l'utiliser correctement, ou craignent les conséquences d'un usage maladroit. Cette appréhension peut naître d'expériences négatives, d'un manque d'accompagnement ou simplement d'une méconnaissance des enjeux liés à la sécurité, à la confidentialité ou à la fiabilité des services en ligne. La motivation à utiliser le numérique et la confiance dans le numérique conditionnent l'usage concret des technologies numériques.



La motivation, quant à elle, est souvent liée à la perception de l'utilité. Lorsque les outils numériques semblent éloignés des préoccupations quotidiennes, ou trop complexes à maîtriser, l'intérêt s'affaiblit. À l'inverse, lorsque les usages sont concrets, accessibles et porteurs de bénéfices tangibles, l'envie d'apprendre et de progresser se renforce. Une personne motivée perçoit l'utilité des outils numériques et des services en ligne, et comprend comment le numérique peut améliorer sa vie quotidienne et professionnelle.

La confiance dans le monde numérique repose sur la capacité à identifier et à gérer les risques, à connaître les bonnes pratiques en matière de sécurité et à utiliser les outils de manière sécurisée. Elle est également un facteur déterminant pour réintégrer les personnes qui se sont éloignées du numérique, suite à des expériences négatives, et pour réduire l'anxiété liée à l'usage des outils digitaux.

Le Plan d'action national d'inclusion numérique vise à créer un environnement où les citoyens se sentent en confiance, soutenus et valorisés dans leur parcours numérique. Cela passe par des approches pédagogiques bienveillantes, des dispositifs d'accompagnement de proximité, et une communication claire et sincère sur les enjeux du numérique.

## OBJECTIF 1
## Sensibiliser à l'inclusion numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Produire une série de vidéos-témoignages illustrant l'impact de la digitalisation et des actions d'inclusion numérique sur les populations éloignées du numérique. Ces vidéos mettent en lumière des expériences concrètes et permettent de valoriser les effets positifs des initiatives numériques sur l'autonomie et l'accès aux services essentiels pour les personnes concernées. | MinDigital | Acteurs de la société civile | ▪ Nombre de vidéos réalisées | **2027** |
| **1.02** | Produire une série de vidéos mettant en avant des initiatives phares en matière d'inclusion numérique, illustrant les bonnes pratiques et les projets exemplaires. Ces vidéos visent à valoriser les démarches innovantes et à inspirer la reproduction de solutions efficaces sur l'ensemble du territoire. | MinDigital | Acteurs de la société civile | ▪ Nombre de vidéos réalisées | **2028** |
| **1.03** | Sensibiliser les adhérents du « Biergerpakt » à l'inclusion numérique. Des actions d'information et de mobilisation seront menées auprès des adhérents afin de renforcer leur compréhension des enjeux liés à l'inclusion numérique et de les encourager à s'impliquer activement. | MFSVA | / | ▪ Nombre d'activités sur l'inclusion numérique<br>▪ Nombre de participants | **AC** |
| **1.04** | Promouvoir les technologies d'assistance permettant de lever les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap. Organiser des événements dédiés à l'inclusion pour présenter ces solutions, favoriser leur adoption et sensibiliser les acteurs concernés. | MFSVA | MinDigital | ▪ Nombre d'événements organisés | ***** |
| **1.05** | Promouvoir la compréhension et l'utilisation d'outils technologiques comme moyen de compensation pour les élèves en situation de vulnérabilité. Cette démarche inclut la sensibilisation des élèves, des parents et des professionnels à travers un accompagnement individuel et professionnel, basé sur la psychoéducation de l'élève, des clarifications en classe, ainsi que l'organisation de soirées d'information à destination des parents. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDA | ▪ Nombre d'événements, d'interventions et de participants | **AC** |

AC = action continue ***** Tous les 2 ans

## OBJECTIF 2
## Sensibiliser aux nouvelles technologies

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Organiser un événement de sensibilisation dans le cadre de la Journée européenne sur la sécurité sur internet « Safer Internet Day » pour les personnes âgées. | MENEJ | MFSVA, Acteurs de la société civile | ▪ Nombre de participants | * |
| **2.02** | Développer et diffuser le jeu numérique « Influenceurs & Médias » dans le cadre du projet INTERREG « Engagement'GR », afin de renforcer les compétences de citoyenneté numérique chez les élèves. Le jeu se présente sous forme d'épisodes interactifs accompagnés de guides pédagogiques pour les enseignants, de fiches pour les élèves et d'un protocole d'évaluation. Le prototype validé sera testé dans des écoles pilotes. | MENEJ–SCRIPT | / | ▪ Prototype validé<br>▪ Nombre d'écoles pilotes<br>▪ Temps d'usage en classe | **2025 - 2027** |
| **2.03** | Proposer le projet « WTOON », qui a pour objectif de sensibiliser, de manière ludique et accessible, les adolescents et les utilisateurs des réseaux sociaux aux risques liés à l'utilisation des plateformes en ligne, d'informer sur les bonnes pratiques à appliquer afin de permettre la protection des données personnelles et plus largement le respect de sa vie privée en ligne. Le projet prévoit, selon une approche trans-média, des vidéos courtes, des bandes dessinées, une plateforme d'apprentissage numérique, un jeu numérique collaboratif et un jeu de cartes. Le tout est disponible en 4 langues (LU+ DE + FR + EN). | ME-CNPD | MENEJ-BEE SECURE, 7 lycées, LMDDC GIE, Auteur et illustrateur luxembourgeois | ▪ Nombre de classes participantes<br>▪ Nombre de professeurs formés<br>▪ *Analytics* issus des outils numériques | ** **2024 - 2026** |
| **2.04** | Proposer l'initiative « Klara, Alex & les données » pour sensibiliser les élèves de l'enseignement fondamental à la protection des données personnelles et à la vie privée. Des ressources bilingues (FR/DE), imprimables et numériques, seront mises à disposition, accompagnées de fiches d'activités et d'outils d'évaluation. | MENEJ-SCRIPT | / | ▪ Nombre de classes participantes<br>▪ Taux d'achèvement | **AC** |
| **2.05** | Organiser des actions de sensibilisation autour des enjeux liés à l'usage des technologies numériques, notamment l'éducation aux médias, la santé mentale, le design addictif, les pratiques trompeuses, la littératie numérique et la désinformation. Ces actions prendront la forme d'événements ciblés tels que des campagnes sur les réseaux sociaux, des conférences publiques et des tables rondes d'experts. Elles visent à renforcer la compréhension critique des environnements numériques et à encourager une utilisation responsable et éclairée. | ME-ALIA | Écoles, lycées, médias, ZpB | ▪ Nombre d'activités réalisées<br>▪ Nombre de participants (si applicable) | **AC** |
| **2.06** | Proposer des projets et des ateliers centrés sur le volet pédagogique des jeux numériques et la prévention vidéoludique. Ces initiatives offrent des approches variées pour sensibiliser les professionnels du secteur de l'éducation non formelle, ainsi que les enfants et les jeunes, à une utilisation saine et équilibrée des écrans. | MENEJ-AQUEN | ZEV, respect.lu, infoMann, Fédération Luxembourgeoise d'Esport, Hariko | ▪ Nombre d'ateliers proposés par an<br>▪ Nombre de participants par an | *** **2025** |
| **2.07** | Promouvoir l'éducation aux médias dès le plus jeune âge dans le cadre de la « Stratégie nationale de résilience », à travers des actions de sensibilisation intégrées dans les programmes scolaires et universitaires. Cette action est accompagnée par la diffusion de contenus pédagogiques via des sites web, les réseaux sociaux et d'autres canaux numériques courants. | MENEJ, MESR | ME-HCPN | ▪ Pourcentage des programmes scolaires incluant un module d'éducation aux médias | **AC** |

* Événement annuel ** développement et mise en œuvre, puis action continue
*** À partir du 30 octobre 2025

## OBJECTIF 3
## Structurer l'information et l'accompagnement sur les services en ligne

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Favoriser une communication multicanale moderne et proactive pour mieux informer et accompagner les citoyens sur MyGuichet.lu en tant que point de contact unique pour tous les services numériques, y compris les démarches communales et les services Dossier de Soins Partagé (DSP). L'offre sera enrichie avec des rappels automatiques pour les démarches à venir, des suggestions personnalisées selon les événements de vie, ainsi que des outils interactifs – chats en ligne et agents conversationnels – pour faciliter l'accès et l'accompagnement. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Mise en place de nouveaux canaux de communication. | **2025 - 2029** |
| **3.02** | Centraliser la description de l'ensemble des démarches administratives sur le portail informationnel Guichet.lu. Cette initiative vise à offrir aux citoyens une vue d'ensemble claire et structurée des procédures disponibles, facilitant ainsi l'accès aux services publics en ligne. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de démarches administratives décrites | **AC** |
| **3.03** | Organiser des séances d'information pour les patients et les citoyens dans le cadre de l'initiative « DSP on Tour / DSP NG on Tour », afin de présenter les bénéfices et les principales fonctionnalités du Dossier de Soins Partagé (DSP) ainsi que les mesures de sécurité et de protection des données mises en place. Ces séances sont adaptées à différents publics :<br>• les services pour personnes âgées ;<br>• les adhérents du Biergerpakt ;<br>• les personnes handicapées, en collaboration avec des structures d'hébergement et des associations ;<br>• le grand public, en coopération avec des communes. | M3S-AeS | MFSVA, associations, structures d'hébergement, communes | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de comptes eSanté activés | **2026 - 2030** |
| **3.04** | Organiser des réunions d'information à destination des professionnels de santé sur le « DSP », « DSP NG » et le référentiel EEDS. Ces sessions visent à présenter les nouvelles fonctionnalités du Dossier de Soins Partagé Nouvelle Génération, ainsi que les bénéfices concrets pour les professionnels de santé dans leur pratique quotidienne. | M3S-AeS | Établissements/ structures de santé, associations de professionnels de santé | ▪ Nombre de séances<br>▪ Nombre de participants | **2026 - 2030** |
| **3.05** | Produire et diffuser des supports de communication et de formation afin de renforcer la connaissance des services eSanté proposés. Ces supports incluent des modules e-learning, des tutoriels interactifs et des guides d'utilisation, conçus pour offrir une compréhension approfondie et accessible des outils disponibles. | M3S-AeS | MENEJ-CDA | ▪ Nombre de supports téléchargés / distribués | **2026 - 2030** |
| **3.06** | Organiser des séances de formation et de sensibilisation à destination des citoyens sur les outils de communication en situation de crise, dans le cadre de la « Stratégie nationale de résilience ». Ces séances visent à faire connaître et à encourager l'utilisation de plateformes telles que infocrise.lu, lu-alert.lu, les réseaux sociaux et autres outils numériques. | ME, MAINT | ME-HCPN, administrations concernées | ▪ Nombre de participants formés<br>▪ Nombre de visites sur les sites respectifs | * |

AC = action continue

* Selon le plan d'implémentation de la « Stratégie nationale de résilience »

## OBJECTIF 4
## Prévenir et surmonter les risques liés au numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.01** | Réaliser le projet « Zivilcourage im Netz » afin de renforcer le courage civique en ligne et de lutter contre les discours de haine sur les plateformes numériques luxembourgeoises. | MEGA | Institutions publiques (Parquet, Police Grand-Ducale), respect.lu, organisations de la société civile | ▪ Déploiement du projet | **2025 - 2026** |
| **4.02** | Lancer une campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux portant sur différents thèmes liés à l'intelligence artificielle, notamment les deepfakes, les systèmes d'IA conversationnelle tels que les chatbots et les assistants vocaux, les agents IA, ainsi que d'autres technologies émergentes. Cette campagne a pour objectif d'informer et de sensibiliser les utilisateurs aux risques associés à l'usage de ces technologies, qu'il s'agisse de manipulations visuelles, de mécanismes de conception visant à prolonger l'interaction ou de comportements automatisés susceptibles d'influencer les décisions. Elle vise également à promouvoir une utilisation plus consciente, maîtrisée et équilibrée de ces outils, en encourageant les bonnes pratiques et une compréhension critique de leurs enjeux. | ME-ALIA | / | ▪ Taux d'engagement sur les réseaux sociaux<br>▪ Nombre de visites sur le site web | **2025 - 2026** |
| **4.03** | Développer, dans le cadre de l'appel à projets « Tech-in-Gov », une solution technologique permettant la détection et labellisation des contenus manipulés (vidéos, images, audio) par intelligence artificielle, assortie d'une explication transparente du raisonnement menant à la conclusion qu'il s'agit d'un deepfake. | MinDigital | ME-ALIA | ▪ Taux de reconnaissance de deepfakes et explicabilité | **2026** |
| **4.04** | Offrir, via la BEE SECURE Helpline, un service confidentiel d'assistance et de conseils pratiques sur la sécurité en ligne et l'éducation aux médias numériques. Ce service est accessible à tous, par téléphone ou par écrit, et vise à accompagner les citoyens dans la résolution de problèmes liés à l'usage du numérique. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Nombre total de contacts (appels et demandes écrites) reçus par an. | **2025 - 2028** |
| **4.05** | Déployer une campagne de sensibilisation BEE SECURE Helpline afin de promouvoir sa visibilité et d'expliquer la finalité du service. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Taux de visibilité des visuels mesuré à travers une étude ILRES | **07/2025 - 06/2028** |
| **4.06** | Permettre au public de signaler anonymement des contenus potentiellement illégaux rencontrés en ligne via la BEE SECURE Stopline. Les signalements sont analysés et transmis, le cas échéant, aux autorités compétentes. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Nombre de rapports | **07/2025 - 06/2028** |
| **4.07** | D éployer une campagne de sensibilisation BEE SECURE Stopline afin de promouvoir sa visibilité et d'expliquer la finalité du service. | MENEJ-BEE SECURE | ME-HCPN | ▪ Taux de visibilité des visuels mesuré à travers une étude ILRES | **07/2025 - 06/2028** |

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.08** | Promouvoir l'éducation, la formation et la sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information dans le cadre de la « Stratégie nationale de résilience ». Cette action prévoit la création de programmes spécifiques intégrés dans les cursus scolaires et universitaires, ainsi que le déploiement de campagnes d'information et de sensibilisation. | MENEJ, MESR | ME-HCPN | ▪ Pourcentage des programmes scolaires incluant un module à ce sujet | * |
| **4.09** | Développer des campagnes de sensibilisation réactives et ciblées (« Hot Topics ») sous forme de trois sprints-campagnes annuelles. Ces campagnes permettent d'aborder rapidement des risques numériques émergents auprès des jeunes, des parents et du grand public, en s'adaptant aux enjeux actuels et aux besoins spécifiques des différents publics. | MENEJ-BEE SECURE | / | ▪ Taux de visibilité des visuels mesuré à travers une étude ILRES) | **2025** - **2028** |

## OBJECTIF 5
## Favoriser la participation des publics cibles

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.01** | Identifier les points de frustration potentiels des citoyens avec les démarches administratives dans le cadre des projets « Zesumme-Vereinfachen » et « Café de la simplification ». Cette démarche vise à analyser collectivement, avec l'ensemble des parties prenantes, les pistes d'adaptation envisageables afin de prévenir la frustration et la stigmatisation. | MinDigital | / | ▪ Nombre d'événements organisés<br>▪ Démarches administratives identifiées | **AC** |
| **5.02** | Réaliser une enquête interne et externe auprès des agents de l'ADEM, des demandeurs d'emploi et des employeurs afin d'identifier les préférences en matière de canaux numériques et le niveau d'autonomie souhaité selon les services. Les résultats de cette enquête serviront de base à l'ouverture de nouveaux canaux numériques, tels que la messagerie instantanée ou les entretiens vidéo, afin d'adapter les services aux attentes des usagers et de renforcer leur accessibilité. | MT-ADEM | / | ▪ Résultats de l'enquête | **2025** - **2026** |

AC = action continue

***** Selon le plan d'implémentation de la « Stratégie nationale de résilience »

# D

# Faciliter l'accès au numérique

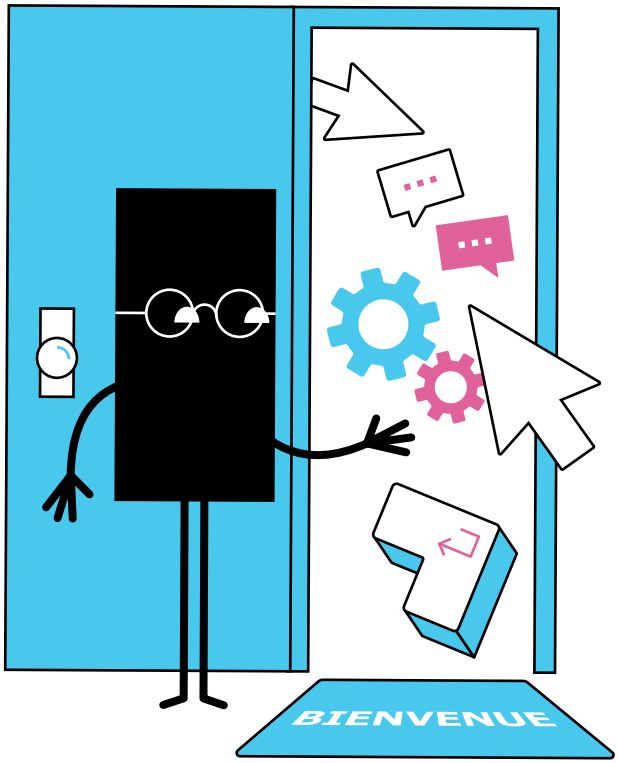
L'accès au numérique constitue une condition préalable à toute démarche d'inclusion. Il ne peut être réduit à la seule disponibilité d'un équipement ou d'une connexion : il englobe l'ensemble des facteurs qui permettent à une personne d'utiliser les outils numériques de manière autonome, sécurisée et adaptée à sa situation. Garantir un accès réel au numérique signifie créer un environnement inclusif, où chacun peut utiliser les outils numériques de manière autonome, quel que soit son âge, sa situation sociale ou son handicap.

Dans ce contexte, la dimension de l'accessibilité numérique revêt une importance particulière. Elle vise à garantir que les interfaces, les contenus et les services en ligne soient conçus de manière à être utilisables par tous, y compris par les personnes en situation de handicap. Le respect des normes d'accessibilité constitue un levier essentiel pour assurer une inclusion effective.

Le Plan d'action national d'inclusion numérique reconnaît que des disparités d'accès persistent au Luxembourg, tant sur le plan matériel que sur le plan fonctionnel. Certaines personnes rencontrent des difficultés liées à leur situation économique, géographique ou sociale, tandis que d'autres sont confrontées à des obstacles techniques ou ergonomiques qui limitent leur capacité à interagir avec les services numériques. Ces réalités montrent que l'accès ne peut être considéré comme acquis, même dans un pays technologiquement avancé.

Le plan d'action prévoit ainsi des mesures visant à améliorer l'accès au numérique dans toutes ses composantes : optimisation de l'accès, soutien à l'équipement des publics vulnérables, développement de lieux d'accès accompagnés, et promotion de l'accessibilité dans la conception des services. Ces actions visent à créer un environnement numérique inclusif, où chacun peut exercer ses droits, accéder à l'information et participer pleinement à la vie sociale et citoyenne.

Faciliter l'accès au numérique, c'est donc agir sur plusieurs fronts : en intégrant ces dimensions, le Plan d'action national d'inclusion numérique vise à créer un environnement où l'accès au numérique est universel, équitable et durable.



## OBJECTIF 1
## Améliorer l'accès au numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Proposer un système de bons à la connectivité pour les ménages bénéficiaires de l'allocation vie chère et de la prime énergie, afin de réduire les frais liés à une connexion internet fixe à débit illimité. Le bon est envoyé chaque année en janvier. | ME-SMC | MFSVA, FNS | ▪ Nombre de bons émis<br>▪ Nombre de bons activés | **2026 - 2030** |
| **1.02** | Proposer des bornes d'accès numériques dans les guichets physiques de Guichet.lu afin de faciliter l'accès aux services en ligne. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de bornes | **AC** |
| **1.03** | Promouvoir la YourConnectivity Box afin de sensibiliser les citoyens à la protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications. | ME-SMC | MyConnectivity GIE | ▪ Publication de la YourConnectivity Box | **2026 - 2027** |

## OBJECTIF 2
## Soutenir l'accès au matériel

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Faciliter l'accès à l'équipement numérique pour les foyers précaires en mettant en place des dispositifs de don, de prêt ou d'aide ciblée, reposant sur les équipements informatiques décommissionnés du CTIE.<br>Grâce à un cadre conventionnel non exclusif, ces équipements peuvent être transmis à l'ASBL Digital Inclusion, renforçant l'inclusion numérique des publics vulnérables. | MinDigital-CTIE | Digital Inclusion ASBL | ▪ Matériel donné | **AC** |
| **2.02** | Déployer le programme « One2One » (iClass, iShare, MyDevice) afin de garantir un accès équitable aux équipements numériques pour tous les élèves. | MENEJ-CGIE | MENEJ-SCRIPT | ▪ Taux d'élèves équipés<br>▪ Taux d'établissements avec plan média validé | ***<br>**2025 - 2026** |

AC = action continue ***** À partir de l'année scolaire

## OBJECTIF 3
# Améliorer l'accès aux services essentiels

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Étendre l'offre de tutoriels disponibles sur Guichet.lu afin de faciliter l'utilisation des services en ligne. Ces contenus pédagogiques visent à accompagner les usagers dans leurs démarches numériques, en leur fournissant des explications claires et accessibles. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de tutoriels publiés | **AC** |
| **3.02** | Faciliter l'accès aux aides en appliquant le principe du « Once Only » et en développant des services proactifs. La mise en œuvre du principe « Once Only » facilitera le partage des données au sein du secteur public afin de réduire la charge administrative et de simplifier l'accès aux aides financières de l'État. | MinDigital, MinDigital-CTIE | Administrations concernées | ▪ Nombre de démarches administratives pertinentes intégrant le principe du « Once Only » | **2026** |
| **3.03** | Implémenter une fonctionnalité de mandat numérique sur la plateforme MyGuichet.lu afin de permettre à une tierce personne de réaliser des démarches administratives en ligne au nom d'un usager. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de mandats établis | **2026** |
| **3.04** | Déployer une fonctionnalité sur MyGuichet.lu permettant aux tuteurs légaux de réaliser des démarches administratives au nom des personnes qu'ils représentent. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de démarches réalisées avec la fonctionnalité | **2026** |
| **3.05** | Développer les premiers assistants numériques sur MyGuichet.lu en Leichte Sprache et en langage facile, afin de rendre les services en ligne plus accessibles. Ces assistants permettent d'accompagner les personnes ayant des besoins spécifiques en matière de compréhension, en leur offrant une navigation simplifiée et adaptée. | MinDigital-CTIE | APEMH, Klaro | ▪ Nombre d'assistants numériques développés en langage facile | **2026 - 2029** |
| **3.06** | Faciliter l'accès des ressortissants européens aux services publics en ligne luxembourgeois en renforçant l'interopérabilité des outils numériques. Une solution technique sera mise à disposition pour permettre l'apposition d'une signature qualifiée sur les démarches électroniques, garantissant ainsi la sécurité et la validité juridique des transactions transfrontalières. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de démarches signées électroniquement par les ressortissants des autres pays membres de l'UE ne disposant pas d'un certificat de signature luxembourgeois | **2026 - 2030** |
| **3.07** | Utiliser le système technique « Once Only Technical Sytem » (OOTS) du Single Digital Gateway pour échanger, dans le cadre des démarches administratives en ligne, des justificatifs entre autorités compétentes des différents États membres de l'Union européenne. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de démarches administratives en ligne branchées au OOTS<br>▪ Nombre de justificatifs transmis et/ou reçus dans le cadre de démarches en lignes via le OOTS | **2026 - 2027** |

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.08** | Étendre la plateforme MyGuichet.lu aux communes et aux établissements publics, en y intégrant progressivement les démarches communales. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de communes et établissements publics intégrés dans MyGuichet.lu<br>▪ Nombre de démarches réalisées | **2026 - 2030** |
| **3.09** | Optimiser le Dossier de Soins Partagé (DSP) pour améliorer l'expérience utilisateur, la qualité des données et l'efficacité des échanges entre acteurs de santé. Cette optimisation, à la fois technique, ergonomique et fonctionnelle, vise à renforcer l'usage du DSP dans la pratique quotidienne et à faciliter l'accès des patients à leurs informations médicales. L'accès au DSP sera élargi via MyGuichet.lu, et l'ergonomie du portail améliorée selon les critères d'accessibilité. D'ici 2029, le DSP Nouvelle Génération intégrera des fonctionnalités avancées. Dans le cadre de l'Espace Européen des Données de Santé, les dossiers devront ensuite être interopérables à l'échelle européenne, permettant aux patients et professionnels de santé d'accéder aux informations médicales dans tous les pays membres. | M3S | M3S-AeS | ▪ Nombre de comptes eSanté activés<br>▪ Nombre de données déposées / consultées dans les DSP | **AC** |
| **3.10** | Mettre à disposition des guides d'utilisation, des tutoriels et des vidéos ciblés à destination des professionnels de santé et des patients, sous format papier et numérique. Ces supports pédagogiques visent à faciliter la prise en main des outils numériques de santé, en proposant des contenus adaptés aux besoins et aux niveaux de compétence des différents publics. | M3S-AeS | / | ▪ Nombre de visites<br>▪ Nombre de supports téléchargés / distribués | **2026 - 2030** |
| **3.11** | Présenter la possibilité de pouvoir désigner un « assistant DSP » dans des actions de communication adressées aux patients concernés. L'assistant DSP est une personne de confiance habilitée à gérer le Dossier de Soins Partagé (DSP) conjointement avec ou à la place de son détenteur. Cette fonctionnalité constitue une forme de procuration numérique facilitant l'accès et la gestion du DSP. | M3S-AeS | / | ▪ Nombre d'assistants DSP enregistrés | **2026 - 2030** |
| **3.12** | Diversifier et rendre accessibles les messages d'alerte et d'information dans le cadre de la « Stratégie nationale de résilience ». Les canaux de diffusion seront élargis afin d'atteindre un maximum de personnes. | MAINT, ME-HCPN | MMTP | ▪ Nombre de canaux de diffusion utilisés<br>▪ Pourcentage des zones géographiques/ localités couvertes | * |
| **3.13** | Garantir l'accessibilité des messages d'alerte et d'information à l'ensemble de la population, en particulier aux personnes les plus vulnérables, dans le cadre de la « Stratégie nationale de résilience ». Cette accessibilité repose sur l'utilisation de technologies telles que la synthèse vocale, l'interprétation en langue des signes et un support multilingue. | MAINT, ME-HCPN | / | ▪ Nombre de formats accessibles<br>▪ Pourcentage de messages accompagnés d'interprétation en langue des signes etc. | * |

***** Selon le plan d'implémentation de la SNR AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.14** | Mettre en place, dans le cadre du PAN pour la prévention et la lutte contre la pauvreté, une plateforme numérique centralisée (Dossier Social Partagé). Cette plateforme permet dans la mesure du possible aux personnes de regrouper leurs données personnelles et administratives afin de réduire les démarches répétitives et de faciliter l'accès aux aides, tout en permettant un suivi transparent et sécurisé par les administrations et personnes de confiance désignées. Le fonctionnement du dossier social partagé sera évalué cinq ans après son lancement. | MFSVA | MinDigital-CTIE | ▪ Mise en place de la plateforme<br>▪ Évaluation réalisée | **2027** |
| **3.15** | Améliorer l'accessibilité des services publics pour les clients de l'ADEM nécessitant un accompagnement dans leurs démarches. Un espace d'accueil physique sera mis en place, complété par un espace numérique eADEM équipé d'une borne avec du matériel informatique. | MT-ADEM | / | ▪ Nombre de demandeurs d'emploi utilisant les bornes | ***** **2025** |
| **3.16** | Mettre en place des aménagements raisonnables pour les tests de recrutement ainsi que pour les examens de fin de stage ou de carrière. Ces ajustements viseront à garantir l'égalité d'accès et à répondre aux besoins spécifiques des candidats. | MFP | MFP-CGPO, MFP-INAP | ▪ Nombre de mesures d'aménagements raisonnables | **2026** |
| **3.17** | Refondre le portail eSanté (www.esante.lu) afin d'améliorer son ergonomie et son accessibilité. Le contenu sera adapté pour devenir plus concis et allégé, facilitant ainsi la navigation, la compréhension et l'accessibilité. | M3S-AeS | / | ▪ Nombre de visites des pages du site | **2026** - **2030** |
| **3.18** | Réformer les plateformes luxembourgticket.lu, echo.lu et culture.lu afin de faciliter l'accès aux informations et services culturels et d'améliorer l'expérience utilisateur. Ces plateformes offriront une vue d'ensemble claire sur les lieux et manifestations culturelles, ainsi que la possibilité d'acheter des billets à tarif réduit et d'obtenir le Kulturpass en ligne. | MCULT | Luxembourg Ticket GIE | ▪ Nombre de consultations<br>▪ Nombre de transactions de billets | **2026** |
| **3.19** | Installer des plaquettes munies d'un code QR sur tous les arrêts de bus. L'objectif est d'améliorer l'accessibilité des informations voyageurs directement sur le terrain en proposant une solution numérique consultable sans installation préalable d'une application mobile. Cette plateforme permettra aux usagers de consulter en temps réel les prochains départs des lignes de bus pour un arrêt spécifique. | MMTP-ATP | MMTP | ▪ Nombre de plaquettes avec un code QR installées aux arrêts de bus desservis par le RGTR et le TICE<br>▪ Nombre de scans réalisés par code QR | **2026** |

***** À partir de

## OBJECTIF 4
# Renforcer l'accessibilité numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.01** | Intégrer, promouvoir et développer le principe d'inclusion et d'accessibilité dans le cadre de la « Stratégie Gouvernement numérique 2026-2030 ». Ce principe sera reconnu comme l'un des axes directeurs de la stratégie, soulignant son importance dans toutes les réflexions liées au gouvernement numérique et à la digitalisation des interactions entre le gouvernement, les citoyens et les entreprises. Les nouvelles technologies seront mobilisées pour améliorer l'accès aux services, notamment pour les personnes actuellement éloignées du numérique. | MinDigital, MinDigital-CTIE | / | ▪ Publication de la stratégie | **2026** |
| **4.02** | Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité numérique et de l'expérience utilisateur sur les sites et applications créés par le CTIE conform-ment au référentiel Renow. | MinDigital-CTIE | Ministères et administrations concernées | ▪ Taux d'accessibilité<br>▪ Retours des utilisateurs | **AC** |
| **4.03** | Assurer la surveillance de l'accessibilité des sites et applications mobiles du secteur public par la réalisation d'audits réguliers. Ces audits permettront d'évaluer la conformité aux normes d'accessibilité en vigueur et d'identifier les améliorations nécessaires. | ME-SIP | / | ▪ Nombre d'audits réalisés | **2026** - **2030** |
| **4.04** | Réaliser des audits sur l'accessibilité des documents digitaux ainsi que sur les sites internet des différentes administrations et services étatiques. Ces audits permettront d'évaluer la conformité aux normes d'accessibilité et d'identifier les améliorations à apporter. | MENEJ-CDV | / | ▪ Nombre d'audits réalisés | **AC** |
| **4.05** | Rendre accessibles, sur demande des administrations et entités publiques, les documents et formulaires numériques. | MENEJ-CDV | Ministères et administrations | ▪ Documents rendus accessibles | **AC** |
| **4.06** | Réaliser un audit d'accessibilité de la plateforme e-learning LMS de l'INAP. Cet audit permettra d'évaluer la conformité de la plateforme aux normes d'accessibilité numérique et d'identifier les améliorations nécessaires pour garantir une utilisation inclusive. | MFP-INAP | / | ▪ Audit réalisé | **2026** - **2027** |
| **4.07** | Vérifier que les produits et services couverts par la loi du 8 mars 2023 respectent les exigences d'accessibilité prévues. Des contrôles réguliers, s'appuyant sur les normes européennes en vigueur, seront effectués pour s'assurer de la conformité des produits et services concernés, notamment les équipements informatiques, les terminaux en libre-service, les services numériques, les plateformes de commerce électronique et les services bancaires. | MFSVA-OSAPS | Parties prenantes compétentes par la matière | ▪ Nombre de démarches reçues<br>▪ Nombre de contrôles réalisés | **2025** - **2030** |
| **4.08** | Élaborer un guide pratique en ligne à destination des PME pour les accompagner dans la mise en œuvre de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. Ce guide présentera les obligations légales, les bonnes pratiques à adopter dès la phase de conception, ainsi que des exemples concrets d'adaptation. | MFSVA-OSAPS | Organismes compétents | ▪ Guide élaboré<br>▪ Nombre de téléchargements | **2026** |

AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.09** | Fournir des conseils et des ressources pour aider les microentreprises à se conformer à la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. Des outils d'accompagnement seront mis à disposition pour faciliter la compréhension des obligations légales et encourager l'intégration de l'accessibilité dès la phase de conception. | MFSVA-OSAPS | LMDDC GIE | ▪ Nombre de guides mis à disposition<br>▪ Nombre de modules de formation e-learning réalisés | **2025** - **2032** |
| **4.10** | Réaliser un audit d'accessibilité sur les tests numériques de l'épreuve d'aptitude générale pour mettre en conformité les supports d'examen avec les normes d'accessibilité. | MFP-CGPO | MENEJ-DGI, MENEJ-CDV | ▪ Audit réalisé | **2026** |
| **4.11** | Promouvoir l'accessibilité progressive des services de médias audiovisuels pour les personnes en situation de handicap. Un soutien actif sera apporté à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes d'accessibilité, incluant des mesures telles que le sous-titrage, l'audiodescription, la langue des signes et des interfaces adaptées. L'ALIA transmettra tous les trois ans un rapport à la Commission européenne sur les progrès réalisés au Luxembourg en matière d'accessibilité des services de médias audiovisuels. | ME-ALIA | Fournisseurs de services de télévision, de radio et de vidéos à la demande relevant de la compétence du Luxembourg | ▪ Mesures concrètes mises en place<br>▪ Rapports transmis | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 5
## Sensibiliser et former à l'accessibilité numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.01** | Organiser des séances d'information sur l'accessibilité numérique et participer à des événements et conférences dédiés afin de sensibiliser les organismes de service public aux enjeux et de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'accessibilité. | ME-SIP | MinDigital-CTIE, MFSVA-OSAPS | ▪ Nombre de séances organisées<br>▪ Nombre de présentations réalisées | **2026 - 2030** |
| **5.02** | Informer les citoyens et les opérateurs économiques sur leurs droits et obligations en matière d'accessibilité des produits et des services. Des campagnes de sensibilisation seront menées pour faire connaître les exigences légales définies par la loi du 8 mars 2023, notamment en ce qui concerne les produits numériques, les services bancaires, le commerce électronique et les plateformes en ligne. Des supports pédagogiques et des sessions d'information seront proposés afin d'accompagner les acteurs concernés dans la mise en conformité. | MFSVA-OSAPS | ME-SIP, MinDigital | ▪ Nombre de séances organisées<br>▪ Nombre de vidéos pédagogiques publiées | **2025 - 2031** |
| **5.03** | Proposer des formations sur la communication accessible dans le numérique. Ces formations permettront aux professionnels de maîtriser les principes d'accessibilité numérique afin de concevoir des sites web, contenus et services inclusifs, adaptés à tous les publics. | MFSVA | Akzent GIE | ▪ Nombre de formations proposées | **AC** |
| **5.04** | Élaborer des lignes directrices relatives à l'accessibilité des messages électoraux diffusés par les services de médias audiovisuels de service public. Ces lignes viseront à garantir que les messages électoraux soient accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, notamment par le biais de sous-titrage et de formats alternatifs. | ME-ALIA | Fournisseurs de services de télévision, de radio et de vidéos à la demande relevant de la compétence du Luxembourg | ▪ Lignes directrices publiées | **2026 - 2027** |
| **5.05** | Proposer des cours en accessibilité numérique pour sensibiliser les participants aux enjeux de l'accessibilité numérique et leur fournir les compétences nécessaires pour concevoir des contenus et des services numériques inclusifs. | MENEJ-DLH | / | ▪ Nombre de participants<br>▪ Nombre de sessions par an | **AC** |
| **5.06** | Sensibiliser l'ensemble du corps enseignant à l'utilisation de documents numériques accessibles, en lien avec les formations proposées par le Centre pour le développement des compétences relatives à la vue (CC-CDV). Cette action vise à promouvoir des pratiques inclusives dans la production et l'usage de ressources numériques, tout en renforçant les compétences en matière d'accessibilité. | MENEJ-DGI, MENEJ-CDV | MENEJ-IFEN, MFP-INAP | ▪ Nombre d'enseignants participant à la formation<br>▪ Satisfaction des participants | **AC** |

AC = action continue

## OBJECTIF 6
## Développer l'accessibilité linguistique du numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **6.01** | Développer et déployer une solution d'intelligence artificielle, via l'appel à solutions « AccessiLingua » du GovTech Lab, pour générer des contenus en langage simple et accessible. La mise en œuvre de cette solution facilitera la rédaction de textes en langage simple et améliorera la compréhension des informations publiques. | MinDigital | MinDigital-CTIE | ▪ Déploiement de la solution | **2026** |
| **6.02** | Organiser des formations sur le langage facile pour accompagner la mise en œuvre de la solution développée dans le cadre de l'appel à solutions « AccessiLingua ». | MinDigital | APEMH, Klaro | ▪ Nombre de formations réalisées | **2026 - 2027** |
| **6.03** | Promouvoir le site web akzent.lu dédié à la communication accessible. Le site reprendra notamment des informations sur la manière de rendre les sites accessibles et réaliser une communication en ligne en langage facile. | MFSVA | Akzent GIE | ▪ Nombre de consultations du site | **AC** |
| **6.04** | Publier un guide en ligne sur la communication accessible, qui inclura des recommandations et des astuces pour rendre la communication en ligne plus claire et inclusive, afin de faciliter l'accès à l'information pour tous les publics. | MFSVA | Akzent GIE | ▪ Guide élaboré<br>▪ Nombre de téléchargements | **2026** |
| **6.05** | Élaborer des recommandations pour un langage facile en luxembourgeois (« Liicht Sprooch »). Ce projet, réalisé en collaboration avec les parties prenantes, a pour but de rendre les textes plus simples, clairs et accessibles, notamment pour les personnes rencontrant des difficultés de lecture ou de compréhension, afin de favoriser une meilleure inclusion et participation dans la vie quotidienne. | MCULT-ZLS | Apemh, Klaro | ▪ Nombre de contenus web disponibles en langage facile luxembourgeois | **2026+** |
| **6.06** | Proposer le site web info-dpi.lu en 13 langues pour faciliter l'accès à l'information et donner toutes les informations utiles concernant les démarches de manière facile et accessible. | MFSVA-ONA | MinDigital-CTIE | ▪ Nombre de visites du site | **AC** |
| **6.07** | Traduire les sites internet de la Direction générale de l'inclusion en langage facile afin de garantir une accessibilité optimale de l'information. | MENEJ-DGI, MENEJ-CDI, MENEJ-CGIE | / | ▪ Nombre de sites disponibles en langage facile | **AC** |
| **6.08** | Produire des capsules vidéo sous-titrées et interprétées en langue des signes afin de garantir l'accessibilité des contenus audiovisuels pour les personnes sourdes ou malentendantes. | MENEJ-DGI | MENEJ-CL | ▪ Nombre de capsules vidéo accessibles | **AC** |
| **6.09** | Instaurer un service dédié à la rédaction en Leichte Sprache, accompagné d'une base de données centralisée. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDI, MENEJ-CGIE | ▪ Nombre de documents produits en Leichte Sprache<br>▪ Niveau d'automatisation des processus internes (statut des différents modules).<br>▪ Taux d'utilisation de la base centralisée. | **2026 - 2027** |

AC = action continue

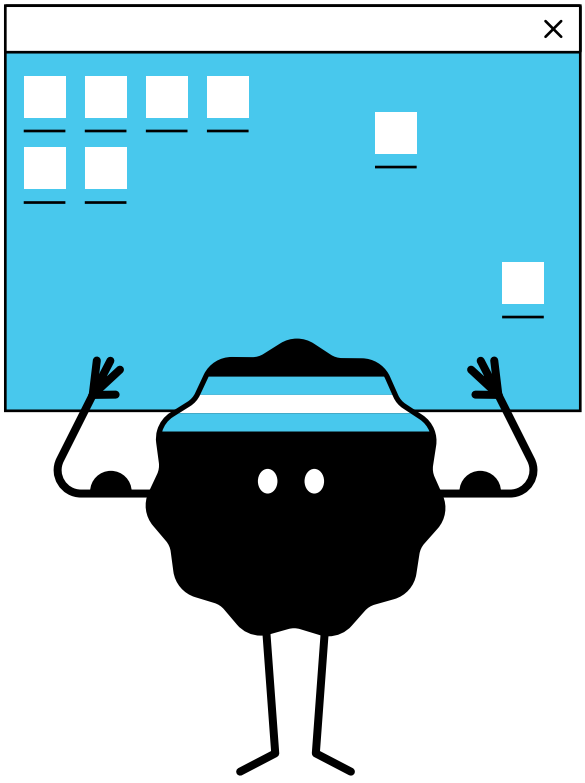
## OBJECTIF 7
# Associer les publics à la conception de solutions accessibles

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **7.01** | Associer les publics cibles du ministère de la Famille au développement de nouveaux outils numériques. Impliquer ces publics dans la conception et l'amélioration de solutions telles que la plateforme numérique du « Guichet social unique », afin de garantir leur pertinence et leur accessibilité. | MFSVA | MFSVA-ONIS | ▪ Nombre de personnes ayant participé au développement de la plateforme numérique du Guichet social unique pour les aides sociales | **2025 - 2026** |
| **7.02** | Identifier les démarches administratives perçues comme complexes et analyser leur niveau de complexité, en collaboration avec toutes les parties prenantes, dans le cadre des projets « Zesumme-Vereinfachen » et « Café de la simplification ». | MinDigital | Administrations concernées | ▪ Démarches identifiées | **AC** |
| **7.03** | Mettre en place un groupe d'experts composé de personnes concernées, consulté sur leurs besoins en matière d'accessibilité dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 8 mars 2023. Ce groupe contribuera à identifier les obstacles rencontrés par les usagers et à formuler des recommandations concrètes pour améliorer l'accessibilité des produits et services. | MFSVA-OSAPS | Population civile | ▪ Nombre de consultations du groupe | **2025 - 2035** |
| **7.04** | Réaliser de nouveaux tests utilisateurs avec le public cible pour améliorer l'accessibilité des sites gouvernementaux. Effectuer des tests sur Guichet.lu, MyGuichet.lu et d'autres plateformes développées par le CTIE afin d'optimiser l'expérience utilisateur et promouvoir une co-construction systématique avec les utilisateurs. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de tests réalisés<br>▪ Retours des utilisateurs | **AC** |
| **7.05** | Réaliser une enquête auprès des agents de l'ADEM, des demandeurs d'emploi et des employeurs pour identifier les préférences en matière de canaux numériques et le niveau d'autonomie souhaité selon les services. Ouvrir de nouveaux canaux sur la base des résultats de l'enquête, tels que la messagerie instantanée et les entretiens vidéo, afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services. | MT-ADEM | / | ▪ Résultats de l'enquête | **2025 - 2026** |
| **7.06** | Inciter les producteurs de données de santé à se connecter au Dossier de Soins Partagé (DSP / DSP NG) et à se conformer aux critères du référentiel EEDS. Cette démarche vise à garantir l'interopérabilité, la qualité et la sécurité des échanges de données de santé, en facilitant leur intégration dans le système national de santé numérique. | M3S-AeS | Professionnels de santé (libéraux, structures de santé), producteurs de données de santé | ▪ Nombre de nouveaux « producteurs de données de santé » | **2026 - 2030** |
| **7.07** | Développer des partenariats et des cas d'usage autour du Dossier de Soins Partagé (DSP / DSP NG), en collaboration avec des corps de métier, des associations de patients, des structures de santé et des organismes étatiques ou ministères. Ces partenariats visent à faciliter la mise en œuvre de cas d'usage concrets, dans lesquels le partage automatisé de données de santé via le DSP contribue à améliorer la coordination des soins et l'efficacité des services. | M3S-AeS | Corps de métier, associations de patients, structures de santé et organismes étatiques/ ministères | ▪ Nombre de nouveaux partenariats<br>▪ Nombre de cas d'usage | **2026 - 2030** |

AC = action continue

# E

# Renforcer l’autonomie grâce au numérique



Alors que la transformation numérique s’intensifie, l’autonomie des citoyens dans l’usage des technologies devient un enjeu central de l’inclusion. Le numérique, souvent perçu comme un facteur d’exclusion pour les personnes les plus éloignées des usages digitaux, peut également constituer un levier puissant d’émancipation et de participation, à condition d’être conçu et déployé de manière inclusive. Renforcer l’autonomie grâce au numérique signifie donc créer les conditions pour que chacun, quelles que soient ses origines, son âge ou sa situation, puisse bénéficier de ses potentialités.

Cette priorité implique de concevoir des solutions accessibles, simples d'usage et adaptées aux besoins des publics les plus vulnérables. Il s'agit aussi de développer des dispositifs d'accompagnement humain qui permettent non seulement de franchir les obstacles techniques, mais aussi de transformer le numérique en vecteur d'égalité et de solidarité. Ainsi, loin d'accentuer les inégalités, le numérique peut devenir un outil important d'inclusion, capable de redonner à chacun la capacité d'agir et de participer pleinement à la vie collective.

Le Plan d'action national d'inclusion numérique s'inscrit dans cette logique. Il reconnaît que les outils numériques, lorsqu'ils sont accessibles, compréhensibles et adaptés aux besoins des usagers, peuvent permettre à des personnes en situation de vulnérabilité — qu'il s'agisse de précarité sociale, de handicap, d'isolement ou de faible maîtrise des compétences de base — de retrouver une forme d'autonomie dans leurs démarches, leur communication ou leur accès à l'information.

Le plan d'action vise à mettre en lumière les conditions nécessaires pour que le numérique devienne un vecteur d'autonomie plutôt qu'un facteur de dépendance. Il explore les leviers à mobiliser pour permettre à chacun de s'approprier les outils numériques à son rythme, en fonction de ses besoins, et dans un cadre sécurisé et bienveillant. L'objectif est de faire du numérique un outil d'inclusion active, capable de renforcer les capacités individuelles et de favoriser une participation pleine et entière à la société contemporaine. Il s'agit donc de créer les conditions pour que chacun puisse développer une relation active et confiante avec les technologies.

## OBJECTIF 1
## Sensibiliser et former à l'accessibilité numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Mettre à disposition des organismes du secteur public un outil de transcription vocale appelé Transcribo Vox pour faciliter la conversion de la parole en texte et améliorer l'accessibilité et l'efficacité des échanges dans les services concernés. | MinDigital, ME-SIP | MinDigital-CTIE | ▪ Nombre d'heures de fichiers audio/ vidéo transcrites | **2026** |
| **1.02** | Utiliser l'intelligence artificielle pour améliorer l'interaction entre les citoyens et les services publics. Déployer des solutions basées sur l'intelligence artificielle pour la recherche et la mise en place d'agents conversationnels sur Guichet.lu, afin d'assister les citoyens dans la recherche d'informations sur les sites gouvernementaux. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Mise en place d'agents conversationnels | **2026 - 2030** |
| **1.03** | Développer la première synthèse vocale en langue luxembourgeoise adaptée aux lecteurs d'écran (screenreader) et compatible avec plusieurs plateformes. | MinDigital, ME-SIP | MinDigital-CTIE, MENEJ-CDV | ▪ Enquête de satisfaction réalisée | **2026** |
| **1.04** | Lancer un projet de recherche avec le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) pour développer des solutions innovantes en matière d'accessibilité des contenus visuels. Ce projet explorera l'usage des nouvelles technologies haptiques et tangibles afin d'améliorer l'accès aux contenus visuels pour les personnes ayant des troubles relatifs à la vue. | MENEJ-DGI | LIST, MENEJ-CDV | ▪ Lancement du projet de recherche | **2027 - 2031** |
| **1.05** | Mettre à disposition des élèves ayant des troubles visuels des aides auxiliaires pour garantir l'accessibilité aux formations et contenus numériques afin de permettre un apprentissage inclusif. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDV | ▪ Nombre de supports numériques accessibles | **AC** |
| **1.06** | Mettre à disposition des supports électroniques digitaux (SED) adaptés aux personnes ayant un trouble relatif à la vue, un trouble (neuro-) visuel, neuro-moteur ou moteur. Cette mise à disposition s'appuiera sur les dispositions de l'article 10ter de la loi modifiée du 18 avril 2001, permettant l'utilisation d'œuvres protégées dans des formats accessibles pour les personnes en situation de handicap. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDV | ▪ Nombre de supports électroniques digitaux | **AC** |
| **1.07** | Développer et déployer un outil de synthèse vocale en luxembourgeois « Liesmaschinn » pour améliorer l'accessibilité numérique dans le cadre de la plateforme « Sproochmaschinn » (www.sproochmaschinn.lu). La mise en œuvre permettra de transformer des textes écrits en voix naturelle et de faciliter l'accès à l'information pour les personnes malvoyantes ou rencontrant des difficultés de lecture. | MCULT-ZLS | / | ▪ Nombre de sites internet intégrant une fonction de synthèse vocale | **2026+** |

AC = action continue

## OBJECTIF 2
## Proposer des solutions numériques renforçant l'autonomie

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Déployer l'« EU Digital Identity Wallet », universel mais facultatif, avec un accompagnement dédié pour les usagers. Une alternative d'authentification sera garantie pour tous les services publics, en ligne ou en présentiel. L'accès aux services numériques sera facilité tout en assurant un haut niveau de sécurité, de fiabilité et de protection des données. Les démarches administratives pourront être effectuées à distance, notamment pour les personnes à mobilité réduite, sans dépendre des heures d'ouverture des guichets physiques. | MinDigital | MinDigital-CTIE | ▪ Nombre de téléchargements du EUDI Wallet<br>▪ Part des authentifications en ligne effectuées avec l'EUDI Wallet | **2026 - 2030** |
| **2.02** | Développer, dans le cadre de l'appel à projets « Tech-in-Gov », un chatbot pour améliorer l'accès aux données du Géoportail, afin de faciliter la recherche et l'utilisation des informations géographiques par les citoyens et les professionnels. | MinDigital, MFIN-ACT | / | ▪ Mise en place du chatbot | **2026** |
| **2.03** | Développer un chatbot sur le site MengStudien.lu afin de faciliter l'accès à l'information pour les usagers. Intégrer des fonctionnalités interactives permettant de répondre aux questions fréquentes et d'orienter les utilisateurs dans leurs démarches. | MESR | MinDigital-CTIE | ▪ POC d'un chatbot sur MengStudien.lu | **2026 - 2027** |
| **2.04** | Ouvrir des espaces personnels MyADEM pour les demandeurs d'emploi et les employeurs dans MyGuichet.lu, afin de faciliter l'accès aux services en ligne de l'ADEM. Ces espaces permettront de demander des aides financières, de s'inscrire et d'effectuer les démarches administratives. | MT-ADEM | MinDigital-CTIE | ▪ Volume de démarches soumises en ligne<br>▪ Volume d'aides demandées en ligne | **2025 - 2026** |
| **2.05** | Lancer des projets pilotes intégrant l'intelligence artificielle pour identifier les compétences des demandeurs d'emploi. Déployer un chatbot interactif afin de faciliter l'échange avec les usagers et automatiser l'analyse des profils. | MT-ADEM | / | ▪ Volume d'utilisateurs<br>▪ Système d'évaluation et de promotion | **2025 - 2026** |

## OBJECTIF 3
## Guider l'inclusion numérique des PME

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Accompagner les PME dans l'intégration d'outils numériques via le programme « SME Packages – Digital ». Proposer un soutien expert pour la mise en œuvre de solutions en marketing digital, gestion d'entreprise et facturation électronique, avec un cofinancement public allant jusqu'à 70 %. | MECO | House of Entrepreneurship, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.02** | Accompagner les PME dans l'intégration de solutions d'intelligence artificielle via le programme « SME Packages – AI ». Proposer des initiatives simples et adaptées, permettant d'évaluer les besoins et de mettre en œuvre des outils d'IA avec un cofinancement public allant jusqu'à 70 %. | MECO | House of Entrepreneurship, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.03** | Accompagner les PME dans le renforcement de leur cybersécurité via le programme « SME Packages – Cybersecurity ». Évaluer leur niveau de sécurité, faciliter la mise en conformité avec la directive NIS2 et soutenir l'implémentation de technologies et procédures adaptées, avec un cofinancement public allant jusqu'à 70 %. | MECO | Luxembourg House of Cybersecurity, House of Entrepreneurship, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.04** | Déployer les programmes « Fit4 » (Digital, IA, Cybersécurité) afin d'évaluer la maturité numérique des entreprises et définir une feuille de route précise. Cet accompagnement cofinancé permet d'identifier les besoins et de sélectionner les solutions les plus adaptées. | MECO | Luxinnovation | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.05** | Proposer des services entièrement financés via le L-DIH, incluant la sensibilisation au financement disponible, les tests de technologies, l'évaluation de la maturité numérique et l'assistance dans l'élaboration d'une feuille de route. Ces services visent à améliorer l'efficacité, la qualité et la durabilité des entreprises grâce à la digitalisation. | MECO | Luxinnovation | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.06** | Mettre en place des aides à l'investissement pour soutenir l'adoption de nouvelles technologies au sein des PME. Ces aides couvrent jusqu'à 30 % des dépenses liées à des projets de digitalisation visant l'amélioration des processus, de la productivité et de la compétitivité. | MECO | / | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2030** |
| **3.07** | Accompagner les entreprises dans toutes les étapes de l'intégration de l'intelligence artificielle grâce à l'« AI Factory » : évaluer leur maturité, développer des solutions avancées, mettre à disposition des cadres réglementaires, partager et exploiter les données. | MECO | Luxinnovation, LuxProvide, LIST, Uni.lu, LNDS | ▪ Nombre de demandes soumises | **2025 - 2028** |

## OBJECTIF 4
# Développer des plateformes en ligne

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **4.01** | Déployer une nouvelle plateforme « JobBoard » pour faciliter la recherche d'emploi, accessible en ligne et en agence sur tout type d'équipement informatique. Garantir une accessibilité conforme aux standards de l'inclusion numérique. | MT-ADEM | / | ▪ Taux d'adoption digitale des clients de l'ADEM | **2026 - 2027** |
| **4.02** | Mettre en œuvre le projet « E-Languages », une plateforme d'e-learning gratuite pour l'apprentissage des langues en ligne sans contrainte de temps ni de lieu et pour renforcer leurs compétences linguistiques pour une meilleure employabilité. | MT-ADEM | FSE+, Babbel | ▪ Nombre de licences « Babbel » activées par les demandeurs d'emploi | **2024 - 2026** |
| **4.03** | Mettre en place un guichet en ligne dédié à l'inclusion scolaire, centralisant l'information et les démarches administratives. Permettre le dépôt de documents, le suivi personnalisé des dossiers et garantir une accessibilité conforme aux standards WCAG. | MENEJ-DGI | MENEJ-SNEI, MENEJ-CGIE | ▪ Nombre de démarches effectuées en ligne via le guichet<br>▪ Nombre d'utilisateurs uniques / trafic web | **2025 - 2026** |
| **4.04** | Promouvoir l'utilisation du portail MyIFEN et du catalogue en ligne pour renforcer l'autonomie du personnel éducatif dans ses démarches de formation continue en facilitant la recherche, l'inscription et la gestion des formations tout en réduisant les obstacles administratifs. | MENEJ-IFEN | MENEJ-CGIE | ▪ Nombre d'inscriptions en ligne<br>▪ Taux de satisfaction des utilisateurs | **AC** |
| **4.05** | Mettre en place la plateforme accessible « leveled.lu » pour promouvoir la prévention vidéoludique et le catalogue d'ateliers. | MENEJ-AQUEN | / | ▪ Nombre de visites | ***** **2025** |
| **4.06** | Concevoir un portail unique dédié à l'accessibilité des lieux ouverts au public, regroupant les établissements, les programmations et les acteurs conformes aux critères d'accessibilité. Ce portail intégrera une base de données, un site internet et une application mobile, avec des filtres de recherche avancés pour faciliter l'identification des offres inclusives. | MFSVA, MECO, MCULT | Info-Handicap ASBL | ▪ Nombre de visites<br>▪ Nombre de téléchargements de l'application | **2026** |
| **4.07** | Mettre en œuvre « Museonet » comme plateforme numérique de référence pour l'accès en ligne aux collections muséales, au service d'une culture accessible à toutes et à tous. Ce dispositif vient compléter l'offre traditionnelle par des solutions durables et inclusives, favorisant la participation active des publics éloignés ou empêchés, et contribuant à une culture sans barrières physiques ou sociales. | MCULT | Instituts culturels ; musées régionaux | ▪ Nombre de musées membres du réseau Museonet<br>▪ Nombre d'indexations dans la base de données commune Museonet | **2026 - 2027** |

***** À partir du 30 octobre 2025 AC = action continue

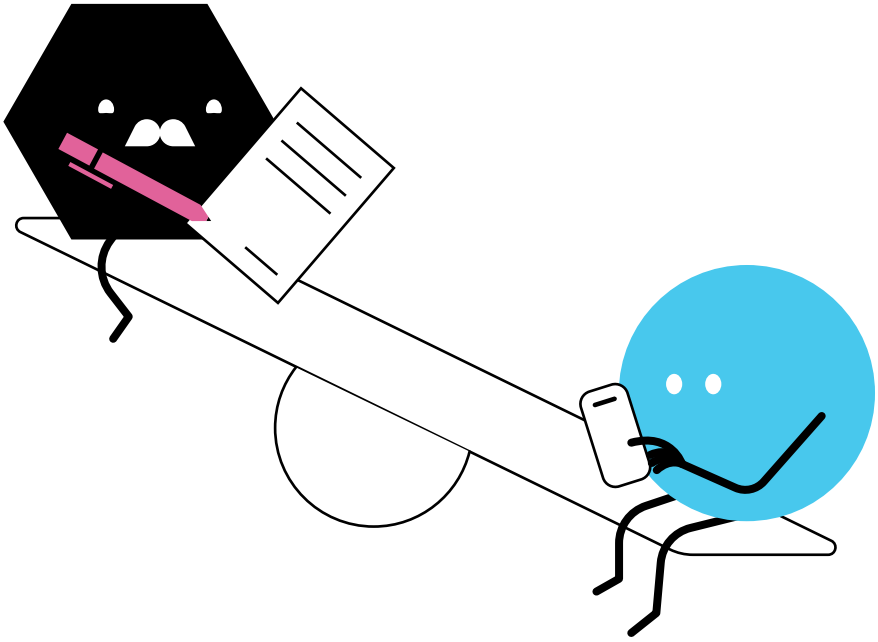
# F

# Garder une alternative au numérique

Dans un contexte où la numérisation des services s'accélère, garder une alternative au numérique devient une exigence démocratique. Si le numérique offre des opportunités indéniables en matière d'efficacité, d'accessibilité et de simplification, il ne peut devenir le seul canal d'accès aux droits, aux services ou à l'information. L'inclusion numérique ne signifie pas l'obligation d'utiliser le numérique, mais la possibilité de le faire — librement, volontairement et en connaissance de cause.

Les travaux menés dans le cadre du deuxième plan d'action national ont mis en évidence une réalité souvent négligée : certaines personnes ne souhaitent pas ou ne peuvent pas utiliser les outils numériques, que ce soit pour des raisons de santé, de convictions personnelles, de manque de confiance ou de difficultés persistantes malgré les dispositifs d'accompagnement. Pour ces publics, l'existence d'une voie alternative est non seulement nécessaire, mais aussi rassurante.

Cette approche ne remet pas en cause la transformation numérique, mais elle l'encadre dans une logique de respect et d'équité. Elle permet d'éviter que la numérisation ne devienne une source d'exclusion supplémentaire, en particulier pour les personnes les plus vulnérables ou les moins connectées. Les alternatives garantissent que tous les citoyens puissent continuer à accéder aux services publics, aux informations et aux démarches administratives, même sans utiliser le numérique. Cela implique également de veiller à ce que les informations essentielles soient disponibles dans des formats variés, compréhensibles et utilisables par tous.



En intégrant cette nouvelle priorité dans sa stratégie, le Plan d'action national d'inclusion numérique reconnaît que l'inclusion passe aussi par le respect du choix individuel. C'est une manière de garantir que personne ne soit laissé de côté, et que la transition numérique se fasse en tenant compte des diversités et des parcours de vie. Elle contribue également à prévenir la stigmatisation et la frustration, et à préserver l'universalité et l'équité de l'offre de services dans la société.

## OBJECTIF 1
# Maintenir un accueil physique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.01** | Maintenir le guichet physique de Guichet.lu, situé à Luxembourg-Ville, pour garantir un accès équitable aux services publics. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Fréquentation de l'accueil physique de Guichet.lu | **AC** |
| **1.02** | Étendre l'accueil physique de Guichet.lu par un guichet mobile de proximité. La mise en circulation d'un guichet physique mobile permettra d'assurer une couverture équitable des services sur l'ensemble du territoire. Des tournées régionales seront organisées afin de garantir l'accès aux services publics dans toutes les communes. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Fréquentation du guichet physique mobile<br>▪ Nombre de communes desservies | **2026 - 2030** |
| **1.03** | Organiser des campagnes de promotion pour informer le public sur les guichets physiques Guichet.lu, notamment le guichet mobile et celui situé à Luxembourg-Ville, afin de faciliter l'accès aux services publics. | MinDigital | MinDigital-CTIE | ▪ Campagnes réalisées | **2026 - 2030** |
| **1.04** | Créer une carte interactive des futurs emplacements du guichet mobile de Guichet.lu afin d'informer les citoyens sur les tournées régionales. La visualisation des points de passage du guichet itinérant sur l'ensemble du territoire facilitera l'accès aux services publics. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Lancement de la carte interactive | **2026 - 2030** |
| **1.05** | Renforcer les compétences des agents de l'accueil physique de Guichet.lu, incluant le bureau mobile et le helpdesk, en assurant une formation continue des agents. Les agents d'accueil sont formés pour répondre efficacement aux besoins du public cible et garantir un accompagnement de qualité. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de formations | **2026 - 2030** |
| **1.06** | Recueillir les observations des citoyens à l'accueil Guichet.lu via une borne physique dédiée, et utiliser cet outil pour améliorer continuellement la qualité du service et répondre aux attentes du public. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre d'avis donnés<br>▪ Taux de satisfaction | **2026 - 2030** |
| **1.07** | Développer un guichet physique et mettre en place des interventions mobiles en complément du guichet en ligne inclusion-scolaire.lu pour offrir des alternatives de contact direct pour les personnes préférant un accompagnement sur place. | MENEJ-DGI | MENEJ-SNEI | ▪ Nombre de visiteurs au guichet physique par mois<br>▪ Nombre d'interventions mobiles effectuées par mois | **2026 - 2027** |
| **1.08** | Assurer la disponibilité de dispositifs alternatifs accessibles concernant les informations à destination des personnes âgées sans recours aux outils numériques afin de préserver l'égalité d'accès aux services. | MFSVA-SIMPA | / | ▪ Nombre d'appels<br>▪ Catégories de demandes d'informations | **AC** |

AC = action continue

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.09** | Compléter les dispositifs numériques par des solutions alternatives non numériques dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux aides sociales. De manière concrète, il s'agira, en complément de la plateforme sociale numérique (développée dans le cadre du Guichet social unique sur les aides sociales), de déployer un guichet physique pour un accueil de proximité, une ligne téléphonique ainsi qu'une équipe mobile pour aller au-devant des publics les plus éloignés du numérique dans le cadre du PAN pour la prévention et la lutte contre la pauvreté.<br>Ces trois dispositifs assureront à chaque usager, indépendamment de ses équipements ou de ses compétences numériques, un accès fiable à l'information et une prise en charge personnalisée. | MFSVA | / | ▪ Mise en place de la ligne téléphonique<br>▪ Mise en place de l'équipe mobile<br>▪ Mise en place du guichet physique | **2026** |
| **1.10** | Déployer des espaces eADEM dans les trois principales agences de l'ADEM à partir de décembre 2025, afin d'accompagner la numérisation des demandes d'indemnisation de chômage. Ces espaces offriront une assistance humaine aux demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés avec les démarches en ligne, garantissant ainsi un accès équitable aux services malgré la dématérialisation complète du processus. | MT-ADEM | / | ▪ Nombre de demandeurs d'emploi ayant besoin du soutien eADEM dans la réalisation de leurs démarches en ligne | *** 2025** |
| **1.11** | Mettre à disposition un guichet physique à la House of Entrepreneurship, géré par le service des autorisations d'établissement du ministère de l'Économie. Ce guichet, accessible sur rendez-vous, accompagne les entrepreneurs dans leurs démarches administratives liées à la création et à la gestion d'une activité économique. | MECO | House of Entrepreneurship | ▪ Nombre de rendez-vous | **2025 - 2030** |
| **1.12** | Étendre les guichets régionaux de la House of Entrepreneurship afin de renforcer l'accompagnement des entrepreneurs. Ces guichets proposeront des conseils personnalisés sur la création d'entreprise, les aides d'État, le développement, la digitalisation et la transmission d'activité, au plus près des porteurs de projet. | MECO | House of Entrepreneurship, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers, Observatoire national des PME GIE | ▪ Nombre de rendez-vous | **2026** |
| **1.13** | Promouvoir les guichets de proximité auprès des publics cibles, en mettant en avant les démarches et services proposés par les administrations et organismes publics luxembourgeois. | MFSVA | MinDigital | ▪ Nombre de personnes touchées | **AC** |

***** À partir de AC = action continue

## OBJECTIF 2
## Offrir une assistance personnalisée aux citoyens

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.01** | Poursuivre l'offre existante du helpdesk Guichet.lu en assurant une assistance individuelle, en personne à l'accueil, par téléphone, visioconférence ou courriel pour maintenir un accompagnement accessible et adapté aux besoins des usagers. | MinDigital-CTIE | / | ▪ Nombre de prises de rendez-vous<br>▪ Nombre d'appels téléphoniques<br>▪ Nombre de courriels | **2026 - 2030** |
| **2.02** | Renforcer le service d'assistance cybersécurité de la Luxembourg House of Cybersecurity, accessible à tout citoyen confronté à une situation complexe (en collaboration avec la BEE SECURE Helpline). Ce service propose un accompagnement technique et psychologique, et diffuse les bonnes pratiques en matière d'hygiène numérique. | MECO-LHC | NC3, KJT | ▪ Nombre de demandes | **AC** |
| **2.03** | Assurer un accompagnement personnalisé des utilisateurs des services eSanté via l'Helpdesk, accessible par téléphone, courriel ou formulaire en ligne. Un soutien en présentiel peut également être proposé, sur rendez-vous, afin de répondre aux besoins spécifiques des usagers. | M3S-AeS | / | ▪ Nombre de rendez-vous pris | **2026 - 2030** |
| **2.04** | Soutenir la promotion des initiatives locales visant à améliorer l'accessibilité au langage administratif. Des dispositifs tels que « l'écrivain public » seront valorisés auprès des populations cibles, des administrations communales et des acteurs clés du vivre-ensemble interculturel, afin de faciliter la compréhension et l'usage des démarches administratives. | MFSVA | Partenaires de projets | ▪ Nombre de personnes touchées | **2023 - 2029** |

## OBJECTIF 3
# Proposer des alternatives au numérique

| | Actions | Acteurs responsables | Parties impliquées | Indicateurs | Calendrier |
|---|---|---|---|---|---|
| **3.01** | Garantir le maintien d'alternatives non numériques dans le cadre de la « Stratégie Gouvernement numérique 2026-2030 ». Les administrés conservent la possibilité d'introduire leurs demandes par des canaux conventionnels. Les démarches pourront toujours être effectuées par courrier ou par dépôt papier directement au guichet, afin d'assurer une accessibilité universelle des services publics. | MinDigital | / | ▪ Publication de la stratégie | **2026 - 2030** |
| **3.02** | Publier et diffuser un guide imprimé sur les offres d'inclusion numérique, à destination des relais travaillant avec les publics éloignés du numérique. Faciliter la transmission d'informations clés pour orienter et accompagner ces publics vers les services disponibles. | MinDigital | / | ▪ Guides diffusés | **2026** |
| **3.03** | Mettre à disposition des versions papier des consultations sur « Zesumme-Vereinfachen » pour garantir l'accessibilité de ces contenus aux publics éloignés du numérique. | MinDigital | / | ▪ Consultations ayant recours à des versions papier | **AC** |
| **3.04** | Maintenir la possibilité d'imprimer les documents du DSP et, dans les actions de communication destinées à la cible concernée, attirer l'attention sur le fait que cela pourrait au besoin être fait par un professionnel de santé habilité ou un assistant DSP, pour le compte de l'utilisateur. Cette option papier permet de garantir l'accessibilité des informations de santé aux personnes moins à l'aise avec les outils numériques. | M3S-AeS | / | ▪ Maintien d'une option « papier » | **2026 - 2030** |
| **3.05** | Imprimer des documents adaptés en braille et en formats tactiles pour garantir l'accessibilité de l'information. Ces supports seront conçus selon les normes en vigueur afin de répondre aux besoins spécifiques des personnes malvoyantes ou aveugles. | MENEJ-DGI | MENEJ-CDV | ▪ Nombre de pages éditées et imprimées en braille<br>▪ Nombre de pages éditées et imprimées en visuel adapté<br>▪ Nombre de productions tactiles | **AC** |
| **3.06** | Mettre en place des ateliers non numériques sur la prévention vidéoludique à destination des enfants et des jeunes n'ayant pas accès aux jeux numériques abordés dans les autres ateliers. Ces ateliers proposeront des activités alternatives permettant d'aborder les mêmes thématiques de manière inclusive et adaptée. | MENEJ-AQUEN | / | ▪ Nombre d'ateliers organisés | *** 2025** |

***** À partir du 30 octobre 2025

# Annexe 1:
# Parties prenantes

Dans le cadre de la préparation du plan d'action, plusieurs consultations ont été menées afin d'assurer une démarche inclusive et participative.

Ces échanges ont permis de recueillir les avis et propositions d'acteurs non étatiques directement concernés par les thématiques abordées.

La liste des parties prenantes ayant pris part à ces discussions est présentée ci-dessous :

| |
|---|
| **Agence eSanté GIE** |
| **Akzent – Zenter fir accessibel Kommunikatioun GIE** |
| **Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés ASBL** |
| **CLAE ASBL** |
| **Club Aktiv Plus** |
| **CID – Fraen a Gender ASBL** |
| **Digital Inclusion ASBL** |
| **ErwuesseBildung ASBL** |
| **Fondation APEMH** |
| **Gero ASBL** |

| |
|---|
| **GoldenMe ASBL** |
| **IMS Luxembourg ASBL** |
| **Info-Handicap – Conseil national des personnes handicapées ASBL** |
| **Klaro - Centre officiel du langage facile** |
| **LISER** |
| **MyConnectivity GIE** |
| **Maison des associations ASBL** |
| **Respect.lu ASBL** |

# Annexe 2 :
# Liste des abréviations

| | |
|---|---|
| **AC** | Action continue |
| **ADEM** | Agence pour le développement de l'emploi |
| **AeS** | Agence eSanté GIE |
| **ALFORMEC** | Association luxembourgeoise pour la formation médicale continue |
| **ALIA** | Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel |
| **ANSSI** | Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information |
| **AQUEN** | Agence pour le développement de la qualité dans les secteurs de l'Enfance et de la Jeunesse |
| **ATP** | Administration des transports publics |
| **CCL** | Chambre de commerce du Luxembourg |
| **CDA** | Centre pour le développement des apprentissages Grande-Duchesse Maria Teresa |
| **CDI** | Centre pour le développement intellectuel |
| **CDV** | Centre pour le développement des compétences relatives à la vue |
| **CEJHP** | Centre pour enfants et jeunes à haut potentiel |
| **CGIE** | Centre de gestion informatique de l'éducation |
| **CI** | Comité interministériel |
| **CGSD** | Commissariat du Gouvernement à la souveraineté des données |

| | |
|---|---|
| **CGPO** | Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État |
| **CL** | Centre de Logopédie |
| **CNFPC** | Centre national de formation de la formation professionnelle continue |
| **CNPD** | Commission nationale pour la protection des données |
| **COPIL** | Comité de pilotage |
| **CSL** | Chambre des salariés du Luxembourg |
| **CTIE** | Centre des technologies de l'information de l'État |
| **DISA** | Direction de la santé auprès du ministère de la Santé et de la Sécurité sociale |
| **DGEF** | Direction générale de l'enseignement fondamental |
| **DGES** | Direction générale de l'enseignement secondaire |
| **DLH** | Digital Learning Hub |
| **DGI** | Direction générale de l'inclusion |
| **DPC** | Direction de la protection des consommateurs auprès du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture |
| **DSP** | Dossier de Soins Partagé |
| **DPI** | Demandeur de protection internationale |
| **ESS** | Économie sociale et solidaire |

| | |
|---|---|
| **ENSA** | École nationale de santé du Luxembourg |
| **FEDAS** | Fédération des acteurs du secteur social au Luxembourg |
| **FNS** | Fonds national de solidarité |
| **FSE+** | Fonds social européen plus |
| **GIE** | Groupement d'intérêt économique |
| **GroSuivi** | Groupe de suivi |
| **GT** | Groupe de travail |
| **GTL** | GovTech Lab |
| **HCPN** | Haut-Commissariat à la protection nationale |
| **HoSt** | House of Startups |
| **HoT** | House of Training |
| **IC** | Intégration complète |
| **IFEN** | Institut de formation de l'Éducation nationale |
| **IMS** | Inspiring more sustainability Luxembourg |
| **INAP** | Institut national d'administration publique |
| **KJT** | Kanner-Jugendtelefon |

| | |
|---|---|
| **LHC** | Luxembourg House of Cybersecurity |
| **LISER** | Luxembourg Institute of Socio-Economic Research |
| **LIST** | Luxembourg Institute of Science and Technology |
| **LLLC** | Luxembourg Lifelong Learning Center |
| **LMDDC** | Luxembourg Media & Digital Design Centre GIE |
| **LNDS** | Luxembourg National Data Service |
| **ME** | Ministère d'État |
| **MAINT** | Ministère des Affaires intérieures |
| **MA** | Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture |
| **MCULT** | Ministère de la Culture |
| **MinDigital** | Ministère de la Digitalisation |
| **MECO** | Ministère de l'Économie |
| **MENEJ** | Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse |
| **MEGA** | Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse |
| **MESR** | Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche |
| **MFSVA** | Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil |

| | |
|---|---|
| **MFIN** | Ministère des Finances |
| **MFP** | Ministère de la Fonction publique |
| **MMTP** | Ministère de la Mobilité et des Travaux publics |
| **MO** | Maison de l'orientation |
| **M3S** | Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale |
| **MT** | Ministère du Travail |
| **NC3** | Luxembourg National Cybersecurity Competence Center |
| **OEJQS** | Observatoire national de l'enfance de la jeunesse et de la qualité scolaire |
| **ONA** | Office national de l'accueil |
| **ONIS** | Office national d'inclusion sociale |
| **OSAPS** | Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services |
| **PAN** | Plan d'action national |
| **SCRIPT** | Service de Coordination de la recherche et de l'Innovation pédagogique et technologiques |
| **SBI** | Social Business Incubator |
| **SFA** | Service de la formation des adultes |
| **SFP** | Service de la formation professionnelle |
| **SIMPA** | Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour les personnes âgées |

| | |
|---|---|
| **SIP** | Service information et presse |
| **SIS** | Société d'impact sociétal |
| **SMC** | Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique |
| **SNEI** | Service national de l'éducation inclusive |
| **STATEC** | Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg |
| **UE** | Union européenne |
| **ULIDE** | University of Luxembourg Institute for Digital Ethics |
| **ZEV** | Zenter fir exzessiivt Verhalen a Verhalenssucht |
| **ZpB** | Zentrum fir politesch Bildung |
| **ZLS** | Zenter fir d'Lëtzebuerger Sprooch |