



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Fonction publique
et de la Réforme administrative

Rapport d'activité 2012

Mars 2013

SOMMAIRE

I. La Fonction Publique	7
A. Personnel en activité	8
1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat	8
2. Politique en matière de rémunérations	12
3. Recrutement	13
4. Administration gouvernementale	19
5. Les subventions d'intérêt	21
B. Personnel retraité	23
1. Observations générales	23
2. Dynamisation des pensions	24
3. Poids des pensions dans les dépenses courantes du budget de l'Etat	24
4. Evolution générale des pensions	25
5. Evolution générale des calculs prévisionnels de pension	25
C. Division de la Santé au travail du Secteur public	27
1. Base légale	27
2. Observations générales et évolution du service	28
3. Activités médicales	30
4. Autres activités	35

5. Statistiques	35
D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public	36
1. Base légale	36
2. Observations générales	37
3. Activités	38
4. Statistiques	39
E. Commissariat du Gouvernement chargé de l’instruction disciplinaire	40
1. Missions et attributions	40
2. Activité	40
3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2012)	45
II. La réforme administrative	46
1. Qualité publique et usagers	47
2. Gestion des ressources humaines	48
3. Gestion électronique des documents	50
III. L’Administration du personnel de l’Etat	51
A. Rémunération des agents de l’Etat	52
B. Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l’Etat à son employeur	54
C. Systèmes informatisés de gestion du personnel de l’Etat	55
D. Activités de l’Administration du personnel de l’Etat	56

E. Gestion du personnel : les statistiques	60
IV. L’Institut national d’administration publique	63
A. Les missions de l’Institut	64
1. Département chargé de l’organisation du contrôle de la connaissance des trois langues administratives	64
2. Département chargé d’assurer des prestations de service pour les institutions publiques du Grand-Duché de Luxembourg.	65
3. Création d’une division chargée de la formation de début de carrière des employés de l’Etat.	65
B. Section de la formation générale des stagiaires	66
1. Secteur étatique	66
2. Secteur communal	76
3. Evaluation de la formation générale	87
4. Commission de coordination	91
C. Section de la formation continue	93
1. Recensement des besoins de formation continue	93
2. Programme de formation continue	93
3. Cours de formation continue proposés en 2010	94
4. Participation des agents de l’Etat aux actions de formation continue proposées en 2011	97
5. Cycle de compétences	103
6. Formation en ligne (e-learning)	104
7. Dispenses et assimilations des cours de formation	106
8. Méthodologie de l’évaluation de la qualité des cours	111

9.	Ingénierie de formation	114
10.	Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises	120
D.	Evaluation des trois langues administratives	121
1.	Fonctionnaires de l'Etat	122
2.	Recrutement des employés de l'Etat	126
3.	Recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur	131
E.	Formation pour les institutions publiques	134
1.	Formation de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires	134
2.	Formation pour les élus locaux	135
F.	Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires	137
V.	Le Centre des technologies de l'information de l'Etat	140
1.	Division Planification (PMO)	147
2.	Division Coordination et Organisation (COO)	151
2.1.	Le support organisationnel des administrations	151
2.2.	Le « Guichet » (Guichet.lu rédactionnel)	154
2.3.	La gestion électronique des documents (GED)	160
3.	Division Développement et maintenance des applications (DMA)	168
3.1.	Le service AMD – Développement et maintenance applications mainframe et distribuées	168
3.2.	Le service Développement et maintenance Systèmes financiers et Ressources humaines	178

4.	Division sécurité et audits (DSA)	184
4.1.	Missions principales de la division	184
4.2.	Rapport d'activité 2011	184
5.	Division Production (PRO)	185
5.1.	Mission	185
5.2.	Centres de secours	185
5.3.	Environnement WEB pour les applications e-government	186
5.4.	Ordinateurs centraux et périphériques	187
5.5.	Cartes de séjour	188
5.6.	Statistiques d'exploitation	189
6.	Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB)	195
6.1.	Mission	195
6.2.	Machines de bureau	196
6.3.	Acquisition centrale d'équipements de bureautique	196
6.4.	Acquisition centralisée de logiciels de bureautique	196
6.5.	Interventions du CTIE sur les postes de travail	197
6.6.	Parc des serveurs de bureautique	197
6.7.	Réseau commun de l'Etat	198
6.8.	Centres de secours	198
7.	Division Systèmes ouverts (SOU)	199
7.1.	Nouvelles réalisations	199
7.2.	Exploitation de systèmes existants	200
7.3.	Statistiques d'utilisation	201
8.	Division Imprimés et Fournitures de Bureau (IFB)	212
8.1.	Introduction	212
8.2.	Service « Imprimerie »	212
8.3.	Service « Fournitures de bureau »	213

VI. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique 216

VII. Les annexes statistiques 220

Annexe A	Tableau des effectifs	221
Annexe B	Nombre des fonctionnaires par sexe et par année de naissance	236
Annexe C	Nombre des employés par sexe et par année de naissance	236
Annexe E	Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégorie	238
Annexe F	Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'Annexe A de la loi du 22.6.1963	239
Annexe G	Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature »	240
Annexe H	Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »	241
Annexe I	Pensions de retraite	243
Annexe J	Pensions de survie et Victimes de guerre	244
Annexe K	Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat	245
Annexe L	Nombre de pensions nouvellement échues Age des titulaires d'une pension nouvellement échue Nombre de pensions éteintes Pensions personnelles en cours Pensions de survie en cours	246

I. La Fonction Publique

A. Personnel en activité

1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat

a) Réformes dans la Fonction publique

A la suite de l'accord sur les réformes dans la Fonction publique, conclu en date du 15 juillet 2011 entre le Gouvernement et la CGFP et adapté par un avenant signé le 27 avril 2012, les ministres en charge de la Fonction publique et de la Réforme administrative ont déposé le 26 juillet 2012 neuf projets de loi à la Chambre des députés. Il s'agit des textes suivants :

- Projet de loi modifiant
 - 1) la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat
 - 2) la loi modifiée du 9 décembre 2005 déterminant les conditions et modalités de nomination de certains fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'Etat
 - 3) la loi du 16 avril 1979 portant réglementation de la grève dans les services de l'Etat et des établissements publics placés sous le contrôle direct de l'Etat
 - 4) la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique
 - 5) la loi modifiée du 30 juin 1947 portant organisation du corps diplomatique
 - 6) la loi modifiée du 23 juillet 1952 concernant l'organisation militaire
 - 7) la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunicationset portant institution du médiateur au sein de la Fonction publique
(doc. parl. n°6457)
- Projet de loi transposant certaines dispositions de l'accord salarial du 15 juillet 2011 dans la Fonction Publique et modifiant la loi modifiée du 22 juin 1963 portant fixation de la valeur numérique des traitements des fonctionnaires de l'Etat ainsi que des modalités de mise en vigueur de la loi du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat
(doc. parl. n°6458)
- Projet de loi fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'Etat
(doc. parl. n°6459)
- Projet de loi modifiant :
 - 1) la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois ;
 - 2) la loi modifiée du 18 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes de pension(doc. parl. n°6460)

- Projet de loi instituant un régime de pension spécial transitoire pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois (doc. parl. n°6461)
- Projet de loi fixant les conditions et modalités de l'accès du fonctionnaire à un groupe de traitement supérieur au sien et de l'employé de l'Etat à un groupe d'indemnité supérieur au sien (doc. parl. n°6462)
- Projet de loi fixant les conditions et modalités selon lesquelles le fonctionnaire de l'Etat peut se faire changer d'administration (doc. parl. n°6463)
- Projet de loi portant organisation de l'Administration gouvernementale (doc. parl. n°6464)
- Projet de loi déterminant le régime et les indemnités des employés de l'Etat (doc. parl. n°6465)

Les tenants et aboutissants de ces réformes ainsi que le détail des mesures envisagées figurent de manière exhaustive dans l'exposé des motifs du projet de loi destiné à modifier entre autres le statut général des fonctionnaires de l'Etat (doc. parl. n°6457).

Ces projets de loi sont accompagnés de nombreux projets de règlement grand-ducal fixant les mesures d'exécution des réformes à venir.

b) Modifications du statut général des fonctionnaires de l'Etat

A part une adaptation mineure du paragraphe 2 de l'article 1^{er} relatif au champ d'application du statut par la loi du 7 juin 2012 sur les attachés de justice, le statut général des fonctionnaires de l'Etat n'a pas été modifié en 2012.

c) Dispositions réglementaires

La réglementation relative aux congés des agents de l'Etat

Le règlement grand-ducal du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat est entré en vigueur le 1^{er} mars 2012. Ce nouveau règlement reprend dans sa très grande partie les dispositions de l'ancien règlement grand-ducal du 22 août 1985. Le remplacement de l'ancien texte par un nouveau règlement grand-ducal était devenu nécessaire suite à une décision des juridictions administratives ayant retenu l'inapplicabilité du règlement grand-ducal de 1985 au cas d'espèce leur soumis. Pour le rendre conforme à la loi et donc éviter que des décisions administratives basées sur ledit règlement ne soient annulées, l'élaboration d'un nouveau règlement s'est révélée indispensable.

Il a été profité de l'occasion pour procéder à certaines modifications des dispositions de l'ancien règlement grand-ducal de 1985, par exemple, dans l'intérêt de la simplification administrative, la suppression de l'obligation de demander l'avis du Ministre de la Fonction publique pour les congés sans traitement ou à mi-temps accordés pour l'éducation des enfants de moins de quinze ans.

Le chapitre se rapportant au congé pour raisons de santé a été revu et adapté afin d'en clarifier le contenu.

Ensuite, l'une des mesures prévues par l'accord salarial du 15 juillet 2011 a été transposée, à savoir une augmentation du congé social de quatre à huit heures pour les agents travaillant à tâche complète ou supérieure ou équivalente à 50 % et une augmentation de deux à quatre heures pour les agents travaillant à tâche partielle de moins de 50 %.

Finalement, en ce qui concerne le congé extraordinaire de six jours dû en cas de célébration d'un mariage ou d'un partenariat, une limite a été introduite, à savoir que ce congé ne peut être accordé qu'une fois tous les deux ans. Si les deux événements – mariage et partenariat – se situent dans ce laps de temps, l'agent concerné peut choisir l'événement pour lequel il veut bénéficier d'un tel congé. La même règle joue pour l'agent dont l'enfant se marie ou conclut un partenariat. Dans ce cas, la limite s'applique pour chaque enfant individuellement.

La réglementation relative au télétravail

Le règlement grand-ducal du 10 octobre 2012 déterminant les conditions générales relatives à l'exercice du télétravail dans la fonction publique est entré en vigueur fin octobre 2012. Les règles ainsi fixées sont le résultat des conclusions qui ont pu être tirées de projets-pilotes mis en œuvre dans trois administrations avant l'élaboration du projet de règlement grand-ducal ainsi que des avis du Conseil d'Etat et de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics émis dans le cadre de la procédure réglementaire.

Peuvent demander une autorisation de télétravail, les fonctionnaires, ainsi que les employés de l'Etat engagés à durée indéterminée, bénéficiant d'une tâche d'au moins 50% d'une tâche complète et pouvant se prévaloir d'une ancienneté de service d'au moins cinq années. En raison de leurs responsabilités respectivement de la nature de leur travail, les agents assumant des fonctions de directeur, directeur adjoint, chef de division ou chef de service et les enseignants ne peuvent pas bénéficier du télétravail. Le nombre d'emplois dans une administration qui peuvent être exercés sous forme de télétravail est limité à 15% de l'effectif total, limite qui peut dans des cas exceptionnels et si l'intérêt du service le permet être portée à 25%.

Les limites précitées ne jouent pas au profit des agents handicapés à mobilité réduite.

En ce qui concerne la procédure à suivre, l'agent intéressé adresse sa demande motivée au chef d'administration au moins six mois à l'avance. Pour prendre sa décision, le chef d'administration analyse en particulier si le travail du demandeur peut être exercé sous forme de télétravail et les capacités en termes d'autonomie et de responsabilité de l'intéressé à le faire. Le chef d'administration fait part à l'agent de sa décision motivée au moins trois mois avant le début envisagé du télétravail.

Le détail des conditions d'exercice du télétravail est déterminé dans une convention à signer entre le chef d'administration et le télétravailleur. Avant le début du télétravail, l'agent concerné doit suivre une formation destinée à le préparer à cette nouvelle forme de travail, notamment en ce qui concerne les équipements techniques et les règles de santé et de sécurité au travail.

Le télétravail est autorisé pour des périodes renouvelables de deux ans. Il peut prendre fin d'un commun accord ou à l'échéance de la période de deux ans en l'absence d'une demande de renouvellement. Il prend fin d'office lorsque l'une des conditions d'octroi n'est plus remplie. Le chef d'administration peut également y mettre fin lorsque l'intérêt du service l'exige, lorsque la performance du télétravailleur baisse de manière significative par rapport

aux objectifs fixés dans l'autorisation du télétravail ou en cas de négligences de l'intéressé dûment constatées.

2. Politique en matière de rémunérations

a) Traitements des fonctionnaires et indemnités des employés de l'Etat

En date du 15 juillet 2011 deux accords ont été signés entre le Gouvernement et la Confédération Générale de la Fonction Publique (CGFP).

D'une part, il s'agit d'un accord dans le cadre de la réforme de la Fonction publique présenté ci-dessus sous 1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat.

D'autre part, il s'agit d'un accord salarial qui portait initialement sur les années 2011, 2012 et 2013. Il y a lieu de noter que cet accord ne prévoit pas d'augmentation des rémunérations des agents de l'Etat pour l'année 2011. En contrepartie, le Gouvernement s'engage à réaliser les mesures suivantes :

Pour 2011 :

- Création de deux crèches / garderies supplémentaires
- Harmonisation des modèles de fonctionnement et de financement des crèches
- Augmentation du congé social
- Mise en place d'un groupe de travail en vue d'un soutien de l'action sociale de l'Association CGFP de formation et d'appui scolaires.

Pour 2012 :

- Suppression de la contribution de crise de 0,8%
- Prime unique de 0,9% du traitement barémique à verser en juillet 2012.

Pour 2013 :

- Augmentation de 2,2% de l'indice de base des rémunérations des agents de l'Etat avec effet au 1^{er} janvier 2013.

Dans le cadre d'un avenant aux accords du 15 juillet 2011 concernant la réforme de la Fonction publique et de l'accord salarial, ainsi qu'à l'accord de conciliation du 30 mars 2012, le Gouvernement et la CGFP ont convenu le 27 avril 2012 de reporter l'allocation de la prime unique de 0,9% au versement de la rémunération due pour le mois d'août 2014 et l'augmentation de la valeur du point indiciaire de 2, 2% au 1^{er} janvier 2015.

b) Rémunérations des salariés de l'Etat

Les rémunérations des salariés de l'Etat sont fixées par contrat collectif à autoriser par le Gouvernement en conseil en exécution de l'article 23 de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat.

Un avenant au contrat collectif des salariés de l'Etat a été signé le 14 décembre 2010 entre les syndicats « Onofhängege Gewerkschaftsbond - LCGB » et le « Lëtzebuurger Chreschtliche Gewerkschaftsbond - LCGB » d'un côté et le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative de l'autre. Il est entré en vigueur rétroactivement au 1^{er} juillet 2009 pour venir à échéance le 30 juin 2011. Cet accord est reconduit tacitement d'année en année.

3. Recrutement

a) Recrutement externe

- Organisation des examens-concours

Au cours de l'année 2012, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé seize examens-concours pour l'admission au stage de fonctionnaires-stagiaires dans les carrières pour lesquelles un examen-concours est prévu par la loi.

Le tableau ci-après reprend le détail des résultats obtenus par les candidats participant à ces examens-concours. Il illustre de surcroît de manière sommaire la relation entre le nombre des postes vacants dans les administrations et services de l'Etat et le nombre effectif des admissions de stagiaires au service de l'Etat pour un concours déterminé.

Année 2012

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admissions au stage
24.04.2012	Cantonnier	9	153	18	33	102	9
25.04.2012	Artisan	29					
	<i>Chimie</i>		8	0	2	6	1
	<i>Electricien</i>		21	0	7	14	2
	<i>Electronicien</i>		19	0	3	16	2
	<i>Informaticien qualifié</i>		6	1	1	4	1
	<i>Installateur chauffage</i>		6	0	1	5	1
	<i>Machines agricoles</i>		9	0	3	6	2
	<i>Magasinier accessoires d'auto</i>		6	1	0	5	0
	<i>Mécanicien industriel et de maintenance</i>		18	0	2	16	2
	<i>Mécanicien d'autos</i>		20	3	3	14	3
	<i>Menuisier</i>		21	3	3	15	2
	<i>Peintre</i>		5	1	0	4	0
	<i>Serrurier</i>		5	1	0	4	0
25.04.2012	Informaticien diplômé	2	30	1	2	27	2
03.05.2012	Educateur	22	64	2	31	31	22
04.05.2012	Educateur gradué	9	9	0	6	3	6
27.06.2012	Supérieure administrative	28	115	11	44	60	19

28.06.2012	Supérieure scientifique	23	92	8	46	38	9
11.07.2012	Rédacteur administratif	56	272	25	54	193	54
11.07.2012	Technicien diplômé	3					
	<i>Opérations aéronautiques</i>		5	1	3	1	1
	<i>Météorologie</i>		5	2	2	1	2
28.11.2012	Expéditionnaire administratif	11	172	6	28	138	11
29.11.2012	Ingénieur technicien	16					
	<i>Agronomie</i>		4	0	2	2	2
	<i>Génie civil</i>		3	0	1	2	*
	<i>Informatique</i>		2	0	1	1	*
	<i>Mécanique</i>		2	0	1	1	*
	<i>Technique de l'énergie électrique</i>		1	0	0	1	*
	<i>Télécommunications</i>		2	0	1	1	*
29.11.2012	Expéditionnaire technique 50%	1					
	<i>Agriculture</i>		3	0	1	2	*
29.11.2012	Expéditionnaire technique	23					
	<i>Chimie</i>		5	0	2	3	*
	<i>Dessinateur en bâtiment</i>		4	0	2	2	*
	<i>Electrotechnique</i>		8	1	4	3	*
	<i>Génie civil</i>		15	0	2	13	*
	<i>Mécanique</i>		6	0	0	6	*
	<i>Opérateur de la forêt et de l'environnement</i>		9	0	1	8	*
10.12.2012	Supérieure administrative	10	37	0	16	21	*
12.12.2012	Supérieure scientifique	20	46	0	27	19	*
14.12.2012	Rédacteur administratif	26	202	37	32	133	*

- Organisation des épreuves préliminaires

Le nouveau règlement grand-ducal du 12 mai 2010 fixe les modalités du contrôle de la connaissance des trois langues administratives pour le recrutement des fonctionnaires et employés des administrations de l'Etat et des établissements publics.

La vérification de la connaissance adéquate des trois langues administratives qui se fait sous forme d'épreuves préliminaires a été confiée à l'Institut national d'administration publique à partir du 1^{er} juillet 2010.

- **Nombre total des recrutements de fonctionnaires-stagiaires**

Les examens-concours organisés par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative au cours de l'année 2012 ont donné lieu à l'admission au stage d'un total de 153 fonctionnaires-stagiaires qui se répartissent sur les différentes carrières de la manière suivante :

Carrières	Nombre de candidatures reçues	Candidats masculins	Candidats féminins	Nombre des admissions au stage *
Artisan	318	305	13	16
Cantonnier	322	275	47	9
Carrière supérieure administrative	359	153	206	19
Carrière supérieure scientifique	268	145	123	9
Educateur	117	11	106	22
Educateur gradué	30	9	21	6
Expéditionnaire administratif	459	212	247	11
Expéditionnaire technique	118	98	20	0
Informaticien diplômé	57	54	3	2
Ingénieur technicien	45	36	9	2
Rédacteur administratif	1058	500	558	54
Technicien diplômé	42	33	9	3
Total	3193	1831	1362	153

b) Recrutement interne

- **Changement d'Administration** (« mobilité »)

• **Bilan de l'année 2012**

La commission prévue à l'article 8 de la loi modifiée du 27 mars 1986 fixant les conditions et les modalités selon lesquelles le fonctionnaire de l'Etat peut se faire changer d'administration, a été saisie au cours de l'année 2012 de 161 demandes de changement d'administration pour 143 postes vacants publiés par voie de recrutement interne. Le tableau ci-dessous fournit le détail de la situation en 2012:

Année	Postes vacants	Demandes introduites	Candidats masculins	Candidats féminins	Avis de la commission		Décisions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	
					favorables	défavorables	favorables	défavorables
2012	143	161	119	42	66	95	66	95

• **Demandes de changement d'administration traitées de 1986 à 2012**

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu sur les demandes de changement d'administration introduites depuis l'entrée en vigueur de la loi du 27 mars 1986.

Année	Demandes introduites	Avis de la commission		Décisions du Gouvernement* Décisions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **	
		favorables	défavorables	favorables	défavorables
2012	161	66	95	66	95
2011	160	56	104	56	104
2010	59	26	33	26	33
2009	99	40	59	41	58
2008	96	32	64	32	64
2007	90	36	54	36	54
2006	77	28	49	29	48
2005	61	28	33	29	32
2004	91	25	66	27	64
2003	45	30	15	30	15
2002	66	30	36	30	36
2001	65	31	34	31	34
2000	95	51	44	51	44
1999	88	28	60	28	60
1998	44	21	23	21	23
1997	45	20	25	20	25
1996	41	23	18	20	21

1995	57	22	35	26	31
1994	44	13	31	13	31
1993	72	25	47	28	44
1992	64	31	33	34	30
1991	57	19	38	18	39
1990	74	36	38	36	38
1989	56	27	29	27	29
1988	55	24	31	24	31
1987	37	27	10	27	10
1986	16	13	3	13	3
Total	1.915	808	1.107	819	1.096

*) jusqu'au 31 juillet 1995

**) à partir du 1er août 1995

- **Changement de carrière (« carrière ouverte »)**

Les dispositions relatives au changement de carrière sont fixées par la loi modifiée du 14 novembre 1991 fixant les conditions et les modalités de l'accès du fonctionnaire à une carrière supérieure à la sienne :

Un bilan chiffré en la matière se présente pour 2012 de la façon suivante :

- 28 demandes ont été adressées à la commission de contrôle
- 4 candidats pour l'accès à la carrière supérieure de l'attaché de gouvernement, de l'attaché d'administration et de l'ingénieur (1 femme et 3 hommes)
- 13 candidats pour l'accès aux carrières moyennes du rédacteur et de l'ingénieur-technicien (5 femmes et 8 hommes)
- 11 candidats pour l'accès à la carrière inférieure de l'expéditionnaire administratif et de l'expéditionnaire technique (1 femme et 10 hommes).

Il est à remarquer que par rapport à 2011, le nombre total des candidats à la carrière ouverte n'a pas changé.

c) **Recrutement centralisé des employés de l'Etat**

- **Publications de postes**

- **Nombre d'annonces publiées dans la presse nationale en 2012**

Au cours de l'année 2012, 8 annonces globales ont été publiées dans la presse nationale pour 118 postes vacants à pourvoir dans les différentes carrières des employés de l'Etat auprès des départements ministériels, administrations et services de l'Etat.

- **Nombre de postes publiés sur le Portail de la Fonction Publique en 2012**

Au cours de l'année 2012, 287 postes vacants dans les différentes carrières des employés de l'Etat ont été publiés sur le Portail de la Fonction Publique.

- **Contrats**

- **Contrats à durée déterminée**

Au cours de l'année 2012, 207 bases contractuelles à durée déterminée ont été établies, dont 128 contrats initiaux et 79 avenants.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu du nombre de contrats initiaux établis, ventilés par sexe et par carrières.

	Carrières						Total
	A	B1	C	D	E	S	
Candidats masculins	3	3	10	17	5	13	51
Candidats féminins	4	5	14	37	0	17	77
Total	7	8	24	54	5	30	128

- **Contrats à durée indéterminée**

Au cours de l'année 2012, 198 bases contractuelles à durée indéterminée ont été établies, dont 153 contrats initiaux et 45 avenants.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu du nombre de contrats initiaux établis, ventilés par sexe et par carrières.

	Carrières						Total
	A	B1	C	D	E	S	
Candidats masculins	1	9	7	13	3	22	55
Candidats féminins	1	12	16	31	1	37	98
Total	2	21	23	44	4	59	153

4. Administration gouvernementale

L'administration gouvernementale, qui depuis 1995 se trouve dans les attributions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, gère les dossiers administratifs des agents affectés aux différents ministères et certains services et administrations, à savoir plus de 2334 agents (901 fonctionnaires, 1093 employés et 400 salariés de l'Etat, dont 1.117 masculins et 1.217 féminins). Dans ce total sont en outre compris quelques 706 travailleurs handicapés occupés auprès des différents services et administrations de l'Etat.

Dans le cadre des attributions qui lui sont ainsi dévolues, le service de l'administration gouvernementale établit les différents arrêtés relatifs à la gestion administrative des agents. En 2012, les 540 arrêtés ministériels et grand-ducaux relatifs pris se subdivisent comme suit :

	Admissions et prolongations de stage		Nominations et promotions		Démissions et retraites		Congés sans traitement et congé pour travail à mi-temps, service à temps partiels accordés		Réductions de stage		Mobilité/ Réaffectations	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
fonctionnaires	23	27	122	92	14	16	7	45	6	5	11	12
employés	0	0	0	0	24	43	2	26	17	26	9	4
salariés	0	0	0	0	4	3	0	2	0	0	0	0
Totaux	23	27	122	92	42	62	9	73	23	31	20	16

Par ailleurs, le service de l'administration gouvernementale a procédé en 2012 à la confection de 268 contrats d'engagement et d'avenants aux contrats existants ainsi que de 18 résiliations de contrat selon le détail ci-dessous :

Contrats CDI M/F	Avenants CDI M/F	Contrats CDD M/F	Avenants CDD M/F	Résiliations M/F
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

employés	43/50	3/20	33/36	17/20	4/8
salariés	12/7	0/2	1/10	0/4	1/5
Totaux	55/57	3/22	34/56	17/24	5/13

D'autre part le service assure également la gestion du budget, des dossiers personnels, de l'attribution des indemnités d'habillement, des congés prévus aux articles 30 et 31 du statut général des fonctionnaires de l'Etat ainsi que la gestion des étudiants au service de l'Etat.

Sous la coordination du service de l'administration gouvernementale le 21 juin 2012, 81 distinctions honorifiques ont été remises aux ayants droits (dont 49 masculins et 32 féminins) dans les locaux du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

Les agents de cette administration sont en charge non seulement de l'organisation des différents examens des agents de la carrière supérieure administrative, du rédacteur, de l'expéditionnaire, de l'huissier de salle et du garçon de bureau, mais également de l'organisation de la formation spéciale en vue des examens de fin de stage ainsi que de la formation préparatoire aux différents examens de promotion. Dans ce contexte, il convient de relever que pendant l'année 2012 des cours de formation pour un total de 1.171 heures ont été organisés et se répartissent, selon le tableau ci-dessous, d'une part entre les différentes carrières administratives et d'autre part entre formation spéciale de l'examen de fin de stage et la formation de préparation à l'examen de promotion.

Cours de formation organisés par l'administration gouvernementale :

carrière	Formation de fin de stage	Formation examen de promotion y compris cycle en gestion publique
attaché de gouvernement	96	
rédacteur	524	296
expéditionnaire	/	159
huissier	/	96
Totaux	620	551

5. Les subventions d'intérêt

Conformément au règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 concernant les subventions d'intérêt aux fonctionnaires et employés de l'Etat ayant contracté un prêt dans l'intérêt du logement, une subvention d'intérêt est allouée aux fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat en activité de service auprès des établissements publics, à la condition d'avoir contracté un ou des prêts en vue de la construction, de l'acquisition ou de l'amélioration d'un logement en propriété sis sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Cette réglementation a été modifiée par un projet de règlement grand-ducal et un projet de loi déposés en janvier 2013 à la Chambre des Députés. Les modifications concernent d'une part, l'abolition du taux social depuis le 1^{er} janvier 2012, et d'autre part, la redéfinition de la notion d' « enfant à charge ».

1. Abolition du taux social

Depuis le 1er janvier 2012 et dans le contexte de son aide au logement, l'Etat a procédé à certaines améliorations des modalités d'octroi de la subvention d'intérêt aux prêts hypothécaires sociaux afin de renforcer son soutien financier aux ménages propriétaires au revenu modeste. Ainsi, le taux de base, plus communément appelé « taux social », a cessé d'exister depuis le 1er janvier 2012 et il sera remplacé par un taux de référence non déterminé dans le nouveau texte. Chaque banque fixera dorénavant son propre taux de référence.

L'exécution de cette nouvelle réglementation est contrôlée par le Ministère du Logement. En principe, elle ne concerne donc pas les subventions d'intérêt par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative aux agents de l'Etat. Cependant, la réglementation du 28 juillet 2000 est touchée dans la mesure où le taux social intervient dans le calcul du taux calculé sur base des subventions allouées aux agents de l'Etat. Si l'élément « taux social » fait défaut, les calculs prévus dans le règlement susmentionné ne peuvent plus se faire.

En effet le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 cité ci-devant prévoit à l'article 3, alinéa 4 que « pour le bénéficiaire ou la communauté domestique bénéficiaire d'un taux inférieur au taux social en vigueur au 1er janvier de l'année de référence, résultant d'un prêt contracté soit auprès d'institutions publiques soit auprès d'entreprises privées, y non comprises les caisses d'épargne logement, le taux de la subvention, calculé suivant l'article 5 ci-dessous, est diminué de la différence existant entre le taux social et le taux effectif du ou des prêts contractés ».

Concrètement, l'abolition du taux social au 1er janvier 2012 a laissé un vide dans le calcul des subventions d'intérêt. Une solution aurait consisté à appliquer le taux de référence propre à chaque banque. Or, les taux fixés par les différentes banques sont susceptibles de diverger les uns des autres. Rien qu'à prendre en considération le nouveau taux de référence fixé par la BCEE, taux fixé à 2,45%, l'on arrivera à la situation que la plupart des demandes dont le ménage n'a pas d'enfant à charge seraient refusées puisque presque tous les taux d'intérêt des prêts logement se situent entre 2,00% et 2,50%.

Par conséquent, il a été décidé de ne pas apporter de changements par rapport au nombre de bénéficiaires actuels afin d'éviter de devoir refuser du jour au lendemain une subvention à d'anciens bénéficiaires ainsi que de ne pas augmenter le montant du crédit mis à disposition pour les subventions des agents de l'Etat. A cet effet, les services du MFPRA ont élaboré un règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 et qui prévoit de maintenir le pourcentage actuel de 2% comme seuil minimum, tout en remplaçant la terminologie de « taux social » par celle de « taux de référence ».

2. Allocation familiale et redéfinition de la notion d' « enfant à charge »

Le règlement du 28 juillet 2000 parle à plusieurs endroits d'allocations familiales. Par exemple à l'article 1er où il est précisé que les bénéficiaires d'une subvention continuent après leur mise à la retraite à y « être éligibles pour son octroi aussi longtemps qu'ils ont au moins un enfant à charge pour lequel ils touchent des allocations familiales ». De même, l'article 5, alinéa 2, dispose que « la subvention est majorée de 0,50% pour chaque enfant à charge » et que « sont considérés comme enfants à charge les enfants pour lesquels l'un des partenaires touche des allocations familiales ». Or, étant donné que d'après la loi du 26 juillet 2010 les allocations familiales de la Caisse Nationale des Prestations Familiales ne sont plus versées aux parents ayant des enfants à charge âgés entre 19 et 27 ans et qui poursuivent des études post-secondaires, ces derniers ne sont plus pris en considération pour le calcul d'une subvention d'intérêt, à l'opposé d'ailleurs du Ministère du Logement, qui les prend en considération.

C'est pour cette raison que le MFPPRA a aligné la notion d' « enfant à charge » sur celle applicable dans le cadre des aides individuelles au logement. Ainsi, sur base d'une modification de l'article 29 sexties de la loi sur les traitements des fonctionnaires de l'Etat il y aura dorénavant lieu d'entendre par enfant à charge, « l'enfant pour lequel le demandeur perçoit des allocations familiales ou l'enfant, jusqu'à l'âge de 27 ans, qui bénéficie de la protection liée à l'affiliation à l'assurance-maladie du demandeur soit au titre de l'article 7 du Code de la sécurité sociale, soit au titre de la législation d'un Etat avec lequel le Luxembourg est lié par un instrument bi- ou multilatéral de sécurité sociale, soit au titre d'un régime d'assurance-maladie en raison d'une activité au service d'un organisme international, qui habite avec le demandeur dans le logement et qui y est déclaré ».

Cette modification de la base légale a comme conséquence que le service des subventions d'intérêt doit vérifier rétroactivement pour l'année 2012 et sur base d'un fichier à communiquer par le Centre Commun de la Sécurité Sociale, 365 demandes de subventions d'intérêt qui pourraient être concernées par la disposition précitée dans la mesure où les demandeurs ont un plusieurs enfants à charge entre 19 et 27 ans.

Dans la mesure où le traitement de ces données est toujours en cours au moment de la finalisation du présent rapport, les opérations du service des subventions d'intérêt concernant l'année écoulée ne sont pas encore clôturées et par conséquent il n'est donc pas possible de fournir des statistiques pour 2012.

3. Le budget 2012

L'article 08.0.34.080 prévoyait au budget des dépenses de 2012, en vue de la participation de l'Etat dans le financement des mesures sociales dans l'intérêt du personnel de l'Etat, un crédit non limitatif de **3.600.000 euros** pour bonification d'intérêt aux agents publics. Un dépassement budgétaire a été demandé et accordé pour 400.000 euros.

B. Personnel retraité

1. Observations générales

Conformément à l'arrêté grand-ducal du 14 juillet 1989 portant constitution des départements ministériels, le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative a l'Administration du Personnel de l'Etat dans ses attributions. C'est la division du personnel retraité de cette administration qui est responsable de l'allocation et du calcul de toutes les pensions personnelles ou de survivants servies par l'Etat, qu'elles relèvent du champ d'application de la loi modifiée du 26.5.1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat (ancien régime et régime spécial transitoire) ou de celle de la loi modifiée du 3.8.1998 instituant un régime de pension spécial pour les fonctionnaires de l'Etat (régime spécial nouveau).

Le calcul de ces pensions implique l'application d'autres dispositions légales ou réglementaires en la matière, à savoir notamment :

- La loi modifiée du 28.7.2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension (coordination nationale),
- La loi modifiée du 27.8.1977 concernant le statut des fonctionnaires entrés au service d'institutions internationales,
- La loi modifiée du 22.6.1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat,
- La loi modifiée du 27.2.1977 fixant le régime des employés de l'Etat,
- Le règlement CE 883/2004 en ce qui concerne la coordination communautaire
- Règlement grand-ducal du 25 juin 2009 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 5 mai 1999 concernant l'assurance continuée, l'assurance complémentaire, l'assurance facultative, l'achat rétroactif de périodes d'assurance et la restitution de cotisations remboursées dans le régime général d'assurance pension

A rappeler également le principe de l'octroi de suppléments de pension, sous certaines conditions, aux employés et ouvriers de l'Etat et prévu respectivement par le règlement grand-ducal du 29.5.1990 et le contrat collectif des ouvriers.

Ces attributions lui confèrent, par ailleurs et entre autres, la responsabilité

- de l'ordonnancement des dépenses relatives aux pensions de l'Etat ainsi que des pensions partielles payées pour compte de la Caisse nationale de Pensions à des retraités de l'Etat, qui sont remboursées à l'Etat par cet organisme,
- du paiement des forfaits d'éducation revenant à des bénéficiaires de pension de l'Etat, à charge du Fonds national de Solidarité,
- de l'instruction des demandes de pension introduites auprès de l'APE par des ressortissants d'un pays-membre de l'Union européenne ou
- du suivi des transferts de cotisations opérés pour compte ou à charge du Fonds de pension etc.

La loi du 3.8.1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de

Fer luxembourgeois lui attribue, d'autre part, la gestion des pensions de tous les établissements publics et institutions étatiques dont les ressortissants relèvent de ce nouveau régime de pension.

2. Dynamisation des pensions

Sans préjudice de leur adaptation au nombre indice du coût de la vie, les pensions sont ajustées au niveau de vie par un système d'ajustement général, applicable à partir du 1er janvier 1998 et constitué par un pourcentage d'augmentation de la masse salariale dans le secteur public et dans le secteur privé pendant une période déterminée et intervenant sur la pension de tous les retraités.

Compte tenu du taux de remplacement garanti par la loi modifiée du 26.5.1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat et la philosophie du "dernier traitement" y ancrée, les pensions initialement accordées en application de cette loi gardent encore dans une première étape un lien étroit avec la valeur du point indiciaire applicable au moment de l'échéance de la pension.

Les prestations de pension échues en application de la loi précitée ne sont donc pas automatiquement et intégralement sujettes à ajustement pour le cas où le mécanisme définitif y relatif ne conduit pas à des prestations supérieures à celles initialement accordées. Dans ce même ordre d'idées, le premier ajustement duquel bénéficient finalement ces pensions ne produit pas nécessairement la même augmentation que celle générée pour les pensions se situant déjà dans le mécanisme d'adaptation définitif.

3. Poids des pensions dans les dépenses courantes du budget de l'Etat

La dépense totale pour 2012 à charge du Fonds de pension se chiffre à quelques 602.000.000 €, y compris :

- 4.064.757,52 € avancés pour compte du Fonds National de Solidarité à titre de forfaits d'éducation ;

- 4.591.442,49 € avancés pour compte de la CNAP à titre de pensions partielles ;

- 1.203.429,52 € avancés pour compte de la CNAP à titre de participation aux frais de pension du nouveau régime de pension.

La contrepartie de cette dépense pour 2012, c.à.d. la recette opérée à titre de retenue pour pension, le remboursement par le FNS des forfaits d'éducation avancés et le remboursement par la CNAP des pensions partielles avancées se chiffrera à quelque 171.000.000 €.

A noter que tant les dépenses et les recettes basent sur les renseignements disponibles à la date du décompte et qu'elles ne sauraient partant refléter qu'une approximation.

4. Evolution générale des pensions

Le nombre des pensions de retraite servies aux fonctionnaires et employés de l'Etat et à leurs survivants (cultes et retraités de l'Entreprise des Postes compris), donc le nombre total des pensions, passe de 6189 au 1er janvier 1999 à 9409 au 1er janvier 2013, soit une augmentation nette de 3220 unités ou de 52,02% en 14 ans ou de 3,71% l'an.

De ce nombre total de pensions payés par l'Administration du personnel de l'Etat, seulement 44 pensions du nouveau régime sont actuellement en cours, mais le nombre est fortement croissant. Au cours de l'année 2012 le nombre de ces pensions à augmenté de 46,66%. (de 30 à 44)

Le nombre des pensions servies à des employés (et leurs conjoints survivants) bénéficiant du régime des fonctionnaires passe de 363 au 1er janvier 1999 à 851 au 1er janvier 2013, soit une augmentation de 388 unités ou de 134,43%, soit 9,60% l'an pendant 14 ans.

5. Evolution générale des calculs prévisionnels de pension

La DPR a enregistré pour l'année 2012 736 nouvelles demandes de calculs prévisionnels. Depuis l'année 2009 le nombre de demandes introduites dans le présent contexte dépasse celui des nouvelles retraites effectives. Le tableau suivant reproduit l'évolution des demandes depuis 2002 :

Année	Nbre entrées RT	Nbre entrées NR	Nbre total entrées	% nbre des entrées NR par rapport au nbre total	Evolution totale p.r. à l'année précédente	Dont Régl. CE/883	% CE/883 par rapport au nbre total
2002	164	0	164	0	/	6	3,66
2003	204	1	205	0,48	25	13	6,34
2004	388	5	393	1,27	91,70	16	4,07
2005	363	3	366	0,82	-6,87	24	6,56
2006	377	5	382	1,30	4,37	15	3,93
2007	397	7	404	1,73	5,75	23	5,69
2008	416	14	430	3,25	6,43	26	6,05
2009	494	13	507	2,56	17,90	27	5,33
2010	678	25	703	3,55	38,65	62	8,82
2011	646	29	675	4,29	-3,91	61	9,04
2012	694	42	736	5,70	9,04	33	4,49

L'instruction des dossiers des agents fait d'ailleurs apparaître de plus en plus de carrières discontinues. Cette évolution était prévisible alors qu'elle reflète le changement intervenu dans la société au niveau du concept de la famille et de son organisation. Le législateur a évidemment réagi à cette évolution moyennant adaptation des régimes de pension en prévoyant divers dispositifs permettant la prise en compte, pour l'ouverture de droits à pension, de diverses périodes non couvertes par une activité professionnelle (périodes d'éducation d'enfants, baby-years etc.). S'y ajoute la mobilité plus prononcée des agents, tant au niveau national qu'international.

Les demandes de calculs prévisionnels des fonctionnaires et employés fonctionnarisés du nouveau régime de pension sont fortement croissantes. Cette croissance met en évidence que la DPR devra être flexible dans le futur et devra s'adapter à un scénario encore lointain mais certain que les demandes des agents du nouveau régime seront plus nombreuses que celles des agents du régime transitoire.

C. Division de la Santé au travail du Secteur public

1. Base légale

La Division de la Santé au travail du Secteur public a été instituée dans la Fonction Publique par la loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public. Elle est chargée en particulier de :

- l'examen médical des agents des organismes publics assujettis à la loi dans tous les cas où l'examen est ordonné par le ministre de la Fonction Publique, s'il s'agit de l'ensemble des fonctionnaires, et par le Ministre du ressort s'il s'agit de tout ou partie des fonctionnaires d'un ministère ou des administrations et services qui en dépendent, respectivement par le Collège des bourgmestre et échevins dans le secteur communal ;
- l'examen médical périodique prévu par l'article 32, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires de l'Etat, respectivement l'article 36, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires communaux ;
- l'opportunité d'un réexamen éventuel en cas de changement d'affectation à un autre poste présentant des conditions de travail sensiblement différentes avec des risques virtuels pour la santé d'un agent ;
- l'examen médical sur demande du responsable compétent pour la sécurité en cas de congé sans traitement dépassant la durée d'un an ;
- l'examen médical des candidats à un emploi dans la fonction publique qui se sont classés en rang utile après l'examen-concours à un emploi dans le secteur publique ;
- l'examen de chaque agent de l'Etat qui demande un tel examen ou sur demande du responsable compétent ou sur demande du médecin du travail ;
- l'examen médical des employés de l'Etat selon article L.551.1-10 du Code du travail concernant l'emploi de travailleurs incapables d'occuper leur dernier poste de travail ;
- la prescription des examens supplémentaires individuels ou collectifs :
 - en cas d'incidents sanitaires ;
 - en présence d'insuffisances résultant d'examens préalables ;
 - à l'égard de groupes à risques dont la santé n'est pas surveillée autrement, tel que des jeunes, des personnes handicapées, des travailleurs occupant des postes à risque de même que des personnes exposées à un risque de maladies professionnelles ou à des radiations ionisantes ;

- l'identification et de l'évaluation des risques d'atteinte à la santé sur les lieux de travail, en aidant à éviter ces risques et à les combattre à la source ;
- la surveillance des facteurs du milieu de travail susceptibles d'affecter la santé de l'agent ;
- une mission de conseil au sujet de la planification des postes de travail, notamment quant à l'aménagement des lieux de travail et le choix des équipements de travail, ainsi que quant à l'utilisation de substances ou de préparations chimiques pouvant constituer un risque pour la santé des agents ;
- la promotion de l'adaptation du travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ;
- la surveillance de façon générale de la santé des agents en relation avec l'exercice de leurs fonctions. Dans ce contexte, il est en outre tenu d'effectuer tous les examens et de prendre toutes les mesures appropriées nécessaires prescrits par les articles L.331.1-338.4 du Code du travail concernant l'emploi de personnes enceintes, accouchées et allaitantes ;
- donner des conseils dans les domaines de l'hygiène, de l'ergonomie, de l'éducation à la santé et de la réadaptation professionnelle ;
- la coopération avec le responsable et le délégué à la sécurité ainsi qu'avec la représentation du personnel ;

2. Observations générales et évolution du service

- Le poste d'un médecin du travail plein-temps - vacant depuis septembre 2009 – reste inoccupé en 2012 suite à une pénurie de médecins du travail. Le renforcement du personnel médical reste prioritaire.
- Suite à ce qui précède il y a stagnation de l'activité médicale globale comme la capacité de travail maximale des médecins en place est atteinte. La division doit recourir de façon systématique aux médecins conventionnés.
- Personnel médical et paramédical au 31 décembre 2012 : 3 médecins du travail plein-temps et 1 infirmière plein-temps.
- Personnel administratif au service de l'administration (division de la santé au travail et division de la médecine de contrôle) au 31 décembre 2012 : 1 secrétaire plein-temps, 1 secrétaire à tâche partielle de 75% et 1 secrétaire à tâche partielle de 50%
- Le développement de l'outil informatique a continué en 2012 et le paramétrage des entités a été terminé.
- En 2012 la division de la santé au travail a adapté ses formulaires qui sont maintenant disponibles sous forme PDF sur internet.

- 2012 a été également marqué par le déménagement de l'administration dans les nouveaux locaux à la Rocade de Bonnevoie.

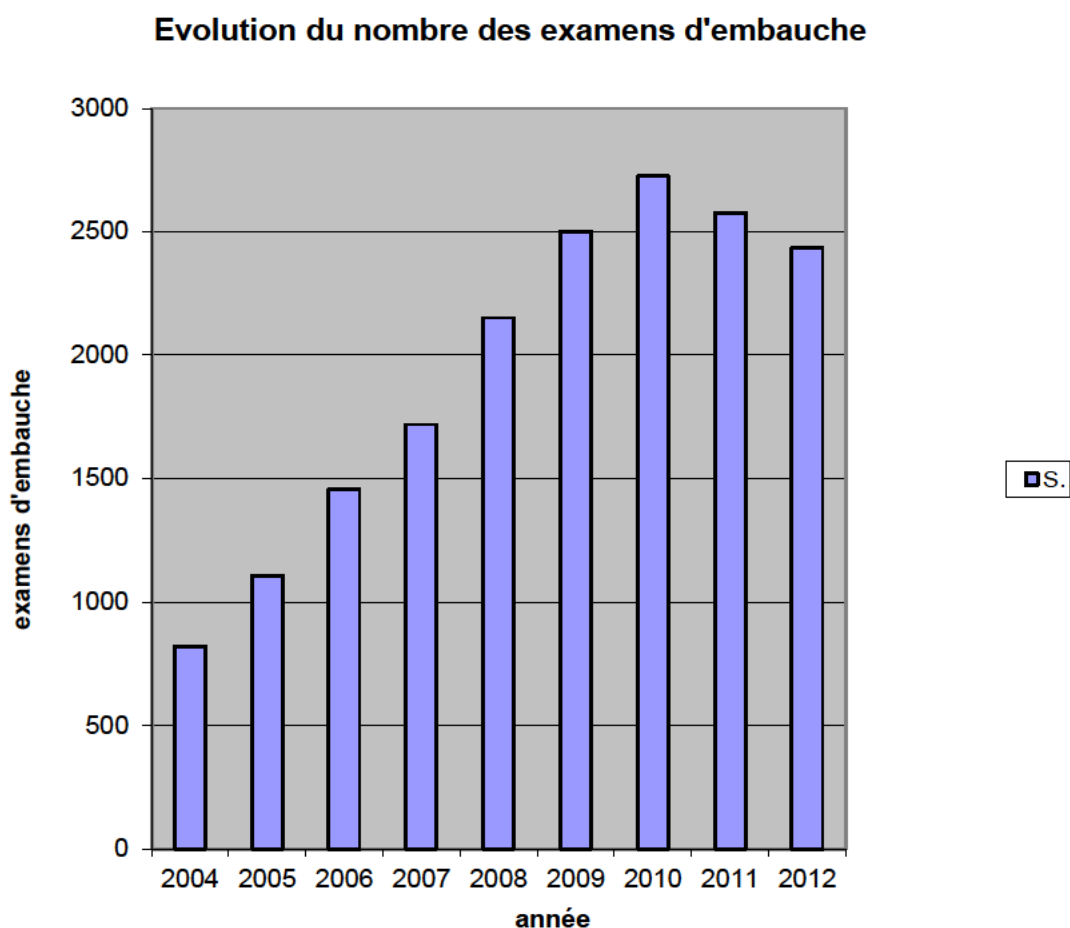
Reste à constater que l'effectif du personnel médical et administratif en place ne suffit pas pour faire face aux demandes multiples des différents services étatiques et communaux.

3. Activités médicales

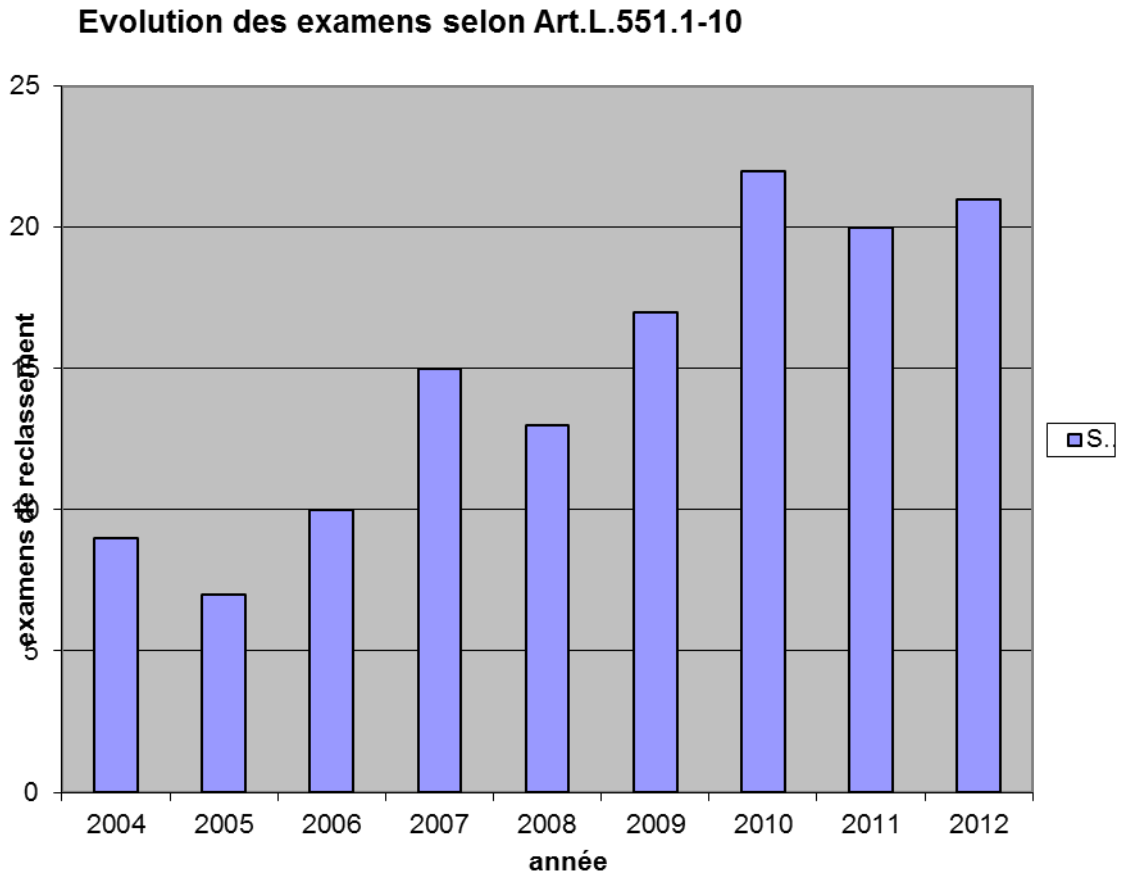
- **Examens médicaux d'embauche** : le nombre des examens d'embauche en 2012 s'élève à **2436** – y sont inclus les **210** examens d'embauche réalisés par les médecins conventionnés conformément au règlement grand-ducal du 20 février 2006 modifiant le règlement grand-ducal du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **1424 femmes** et **1012 hommes**.

Le pic constaté entre 2009-2011 s'explique d'une part par la reprise du personnel communal (remplaçants, chargés de cours et éducateurs) par le MEN suite à la réforme de l'enseignement fondamental. D'autre part depuis 2009 tous les nouveaux acteurs de l'enseignement fondamental doivent passer leur examen d'embauche auprès de notre division.

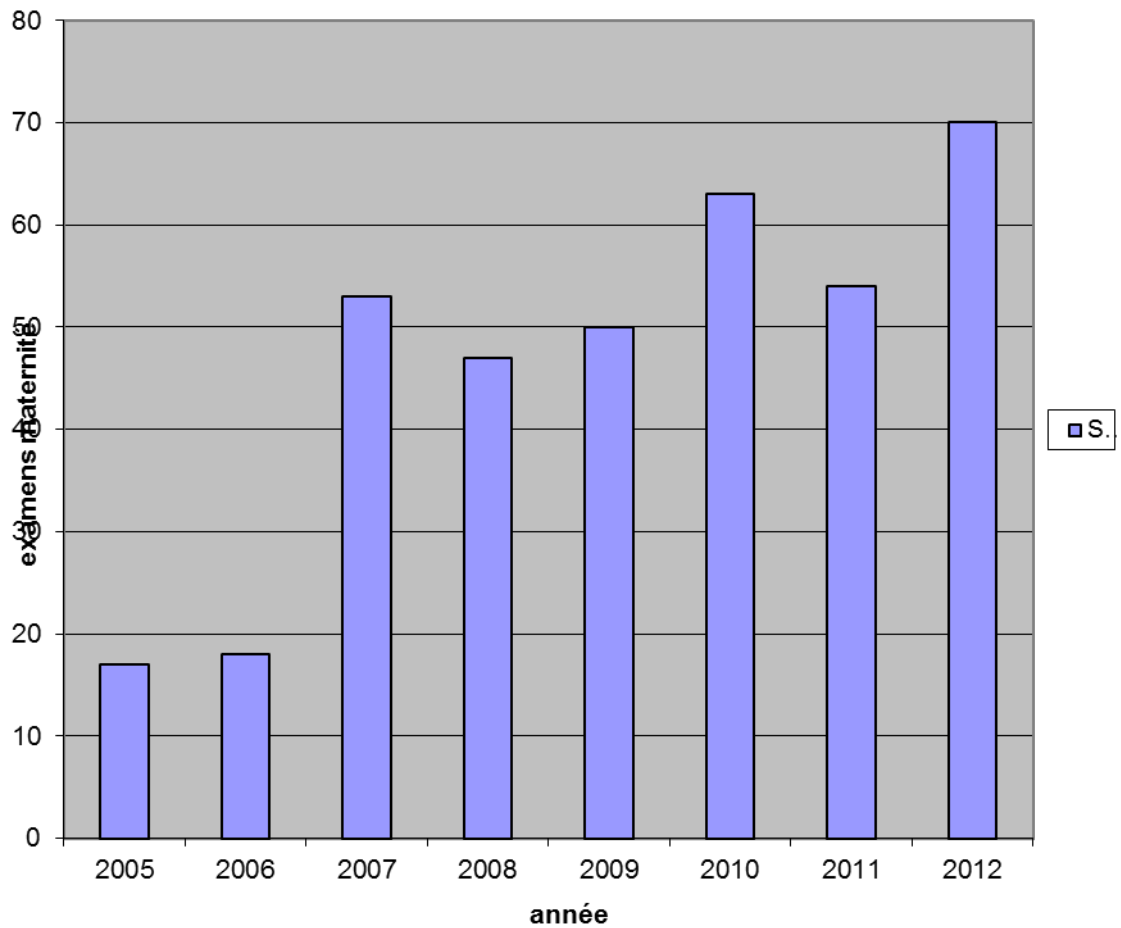


- **Examens médicaux selon Art. L.551.1-10 du Code du travail** : le nombre des examens de reclassement se chiffre à **21** en 2012.
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **16 femmes** et **5 hommes**.



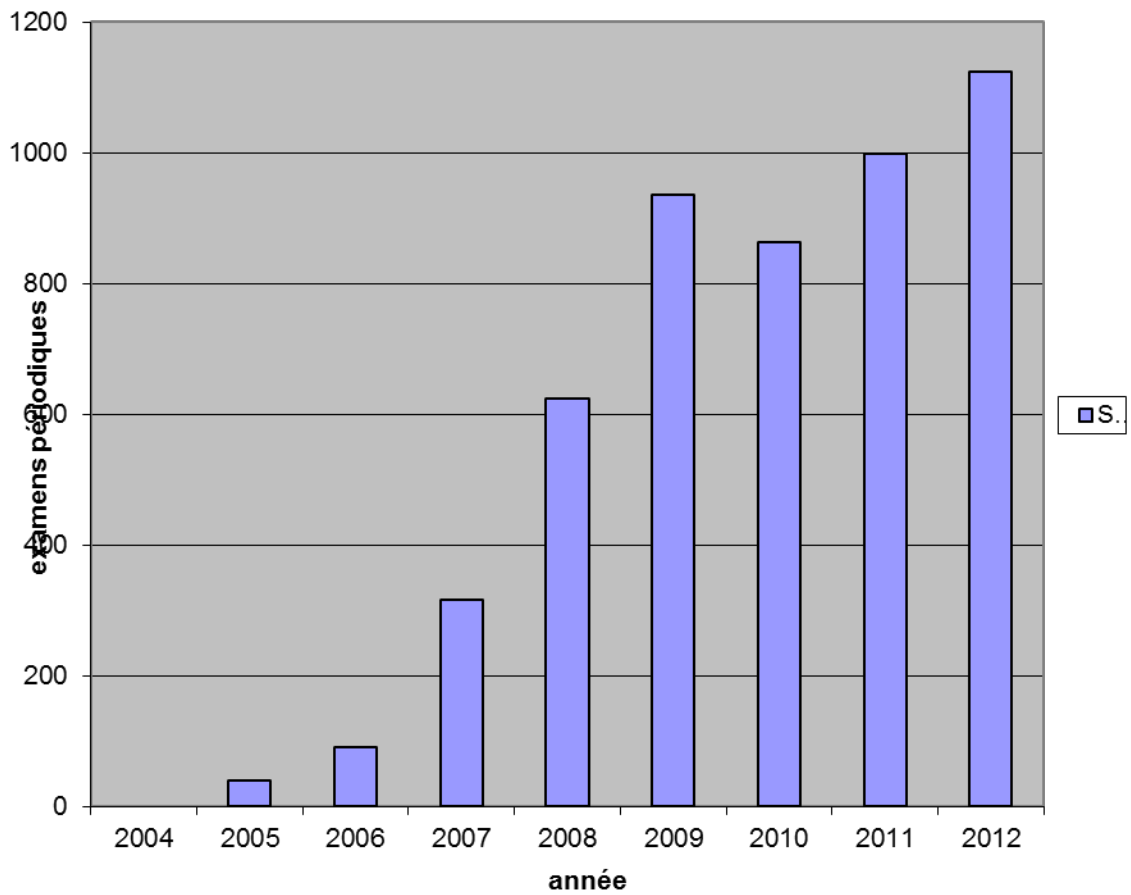
- **Examens médicaux selon Art. L.331.1-338.4 du Code du travail** : les examens en relation avec la protection de la travailleuse enceinte se chiffrent à **70** en 2012.

Evolution des examens selon Art.L.331.5-338.4

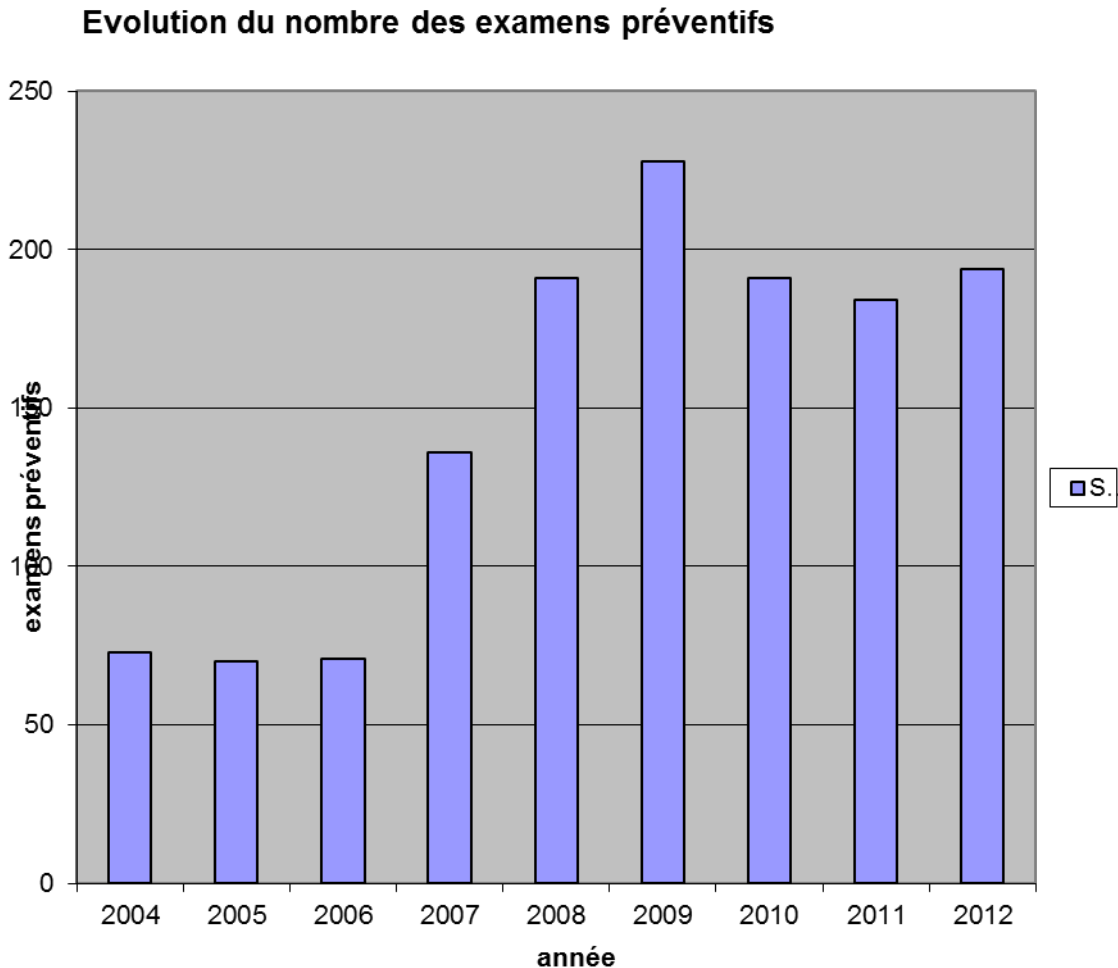


- **Examens périodiques** : ont été examinés **1125** agents qui occupent un poste à risque en 2012.
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **215 femmes** et **910 hommes**.

Evolution du nombre des examens périodiques



- **Examens médicaux préventifs** selon art.6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004. **194** en 2012.
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **61 femmes** et **133 hommes**.



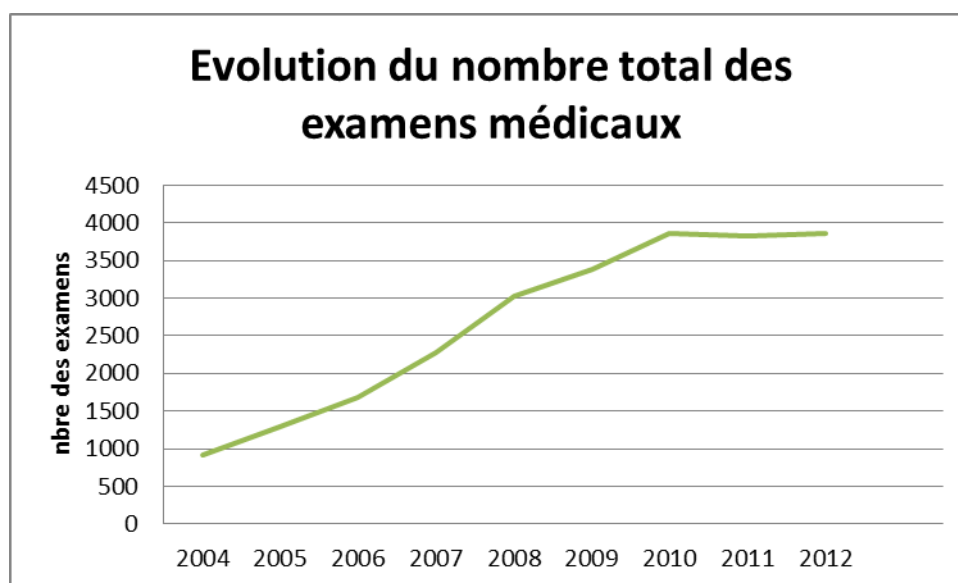
- **Examens de reprise de travail après absence prolongée** : 22 dont **20 femmes** et **2 hommes**.
- **Vaccinations** : 725
- **Autres interventions sur le lieu de travail** : entre autres des visites d'entreprise et des études de poste respectivement études ergonomiques du poste de travail ainsi que multiples réunions de travail avec les différents ministères, services et administrations. L'évaluation des postes à risque reste une priorité pour la division de la santé au travail du secteur public.
- **INAP** : la Division de la Santé au travail du Secteur public a presté **3 x 2 journées** de formation pour les agents techniques et les agents administratifs et **2 x ½ journée** dans le cadre de la formation des délégués à la sécurité.

4. Autres activités

Le médecin-chef de division participait à de multiples réunions et rédigeait de nombreuses lettres dans l'intérêt d'un développement optimal et adapté de la division au niveau administratif, législatif et médical. Sont à énumérer surtout les domaines suivants :

- Réunions régulières en relation avec le développement de l'outil informatique.
- La division est représentée au comité de l'association luxembourgeoise des services de santé au travail "ALSAT" et participe régulièrement aux différentes réunions.
- La division collabore étroitement avec les autres services de santé au travail et avec la Division de la Santé au travail de la Direction de la Santé du Ministère de la Santé. A noter la participation à l'audit réalisé par le Pr Mairiaux à la demande de Monsieur le Ministre de la Santé et de la Sécurité Sociale.

5. Statistiques



D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public

1. Base légale

La Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public a été créée par la loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public. Elle est dirigée par un médecin-chef de division et chargée d'effectuer les examens médicaux attribués au médecin de contrôle par les dispositions légales et réglementaires applicables aux fonctionnaires et employés publics.

Le médecin de contrôle a été institué au sein du département de la Fonction Publique par la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Il est opérationnel depuis le 1^{er} décembre 2003 et a comme attributions principales celles indiquées à l'article 12 du règlement grand-ducal modifié du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique, à savoir

- d'effectuer les contrôles des incapacités de travail pendant les périodes de congés de maladie, sur demande du chef de l'administration ou de son délégué à laquelle est affecté l'agent en congé de maladie
- d'entrer en rapport dans ce contexte avec le médecin traitant, toutes les fois qu'il le juge utile
- de prendre l'avis d'hommes de l'art dans ce contexte toutes les fois qu'il le juge nécessaire
- d'effectuer les examens médicaux, sur demande de la Commission des pensions prévue au titre VI de la loi modifiée du 26 mai 1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat, ainsi qu'aux articles 68-74 de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société Nationale des Chemins de Fer luxembourgeois
- d'effectuer dans ce contexte sur demande du ministre du ressort, d'une part, les examens médicaux lors de la procédure préalable prévue à l'article 2.IV de la loi modifiée du 26 mai 1954 précitée et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998 précitée qui concernent le cas d'un fonctionnaire absent pour cause de maladie pendant six mois consécutifs ou non, au cours d'une période de douze mois
- d'établir par ailleurs l'expertise médicale dans le cadre de la procédure de mise à la retraite prévue à l'article 2.III de la loi modifiée du 26 mai 1954 et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998
- de donner son avis dans le cadre des dispositions de l'article 9.II de la loi sur les pensions

- de procéder à un examen médical dans le cadre de l'article 54.1.e de la loi sur les pensions
-
- de procéder à un examen médical complémentaire des candidats à un emploi du secteur public, déclarés inaptes par le médecin ayant procédé à l'examen médical requis au recrutement. Le médecin de contrôle en est saisi par la partie intéressée dans les huit jours qui suivent la réception du certificat médical par le ministre ayant la Fonction publique dans ses attributions. Il dispose à son tour d'un délai de huit jours pour procéder à l'examen en question et d'avertir le ministre du ressort respectivement le Collège des Bourgmestre et échevins du résultat. L'avis du médecin de contrôle décide de l'aptitude ou de l'inaptitude définitive du candidat.

2. Observations générales

Depuis ses débuts en décembre 2003 la médecine de contrôle au sein du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative a connu une évolution considérable.

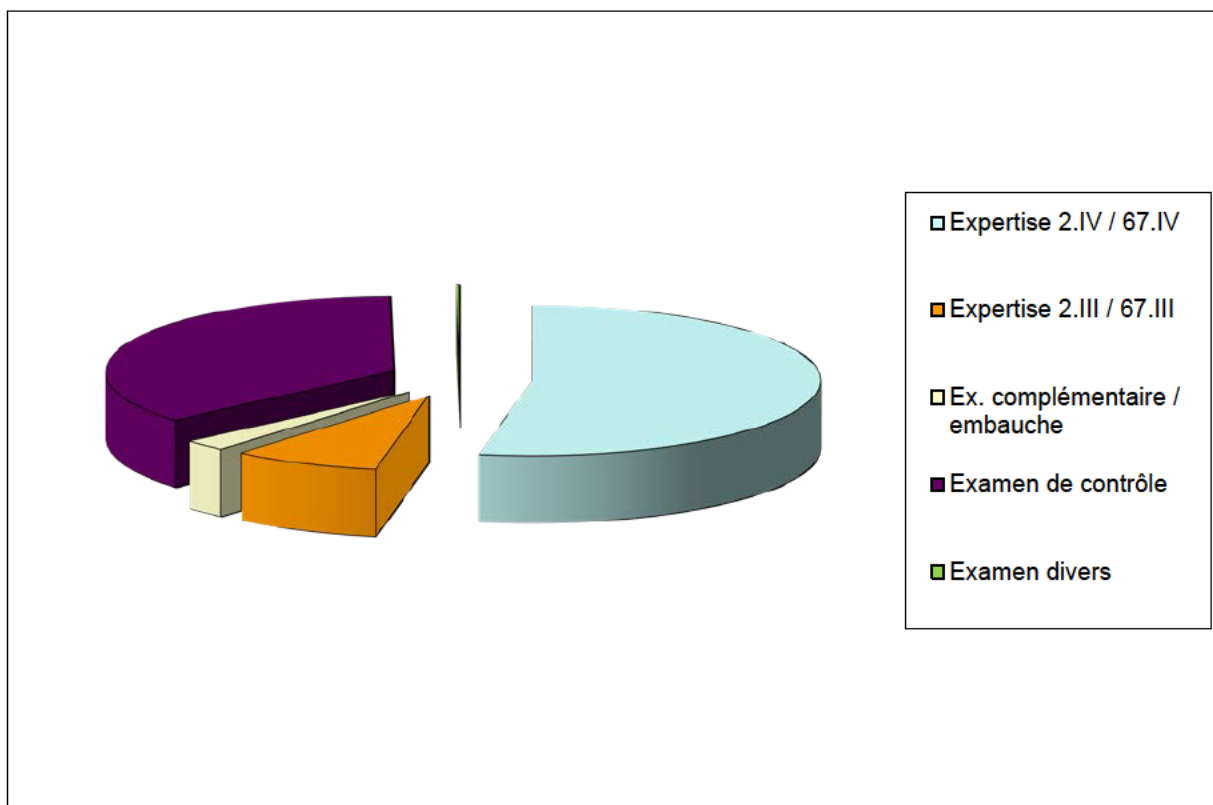
Le médecin chargé du contrôle est tenu au secret professionnel à l'égard de l'administration ou de l'organisme qui fait appel à ses services et doit être parfaitement objectif dans ses conclusions. Il donne son avis sur des questions médicales et ses appréciations servent de base à l'octroi ou au non-octroi de prestations.

Le médecin de contrôle n'a pas uniquement des attributions à caractère répressif, mais il joue également un rôle social. En effet, il se trouve souvent confronté à des problèmes familiaux, sociaux ou professionnels entrant dans la cause de la maladie de l'agent. Le fait d'exercer sa mission de contrôle, lui permet parfois d'aider à régler ces situations conflictuelles et de conseiller en fonction des besoins constatés.

La médecine de contrôle permet également d'orienter dans certains cas des agents vers la médecine du travail pour faciliter l'accès à un travail mieux adapté.

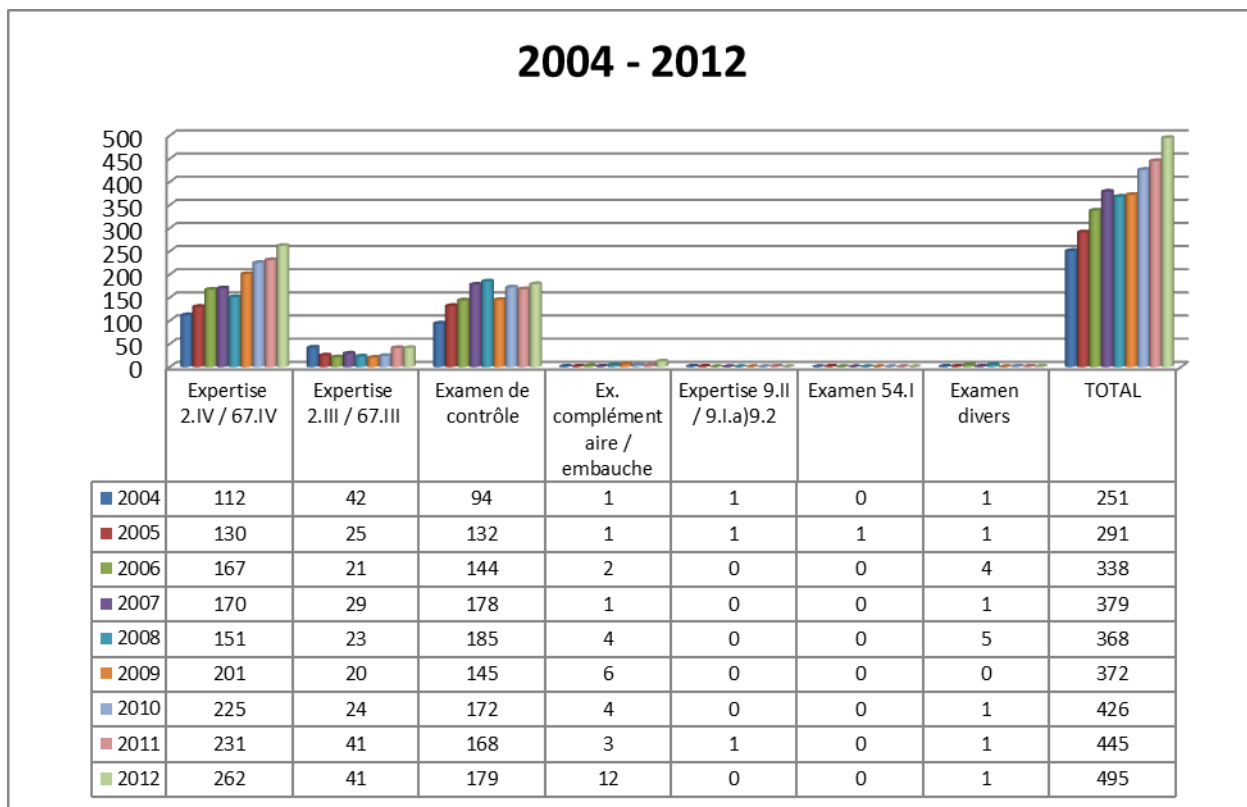
Depuis le 1^{er} décembre 2006 le médecin de contrôle est aussi compétent pour effectuer les contrôles des incapacités de travail pendant les périodes de congés de maladie des fonctionnaires et employés communaux.

3. Activités

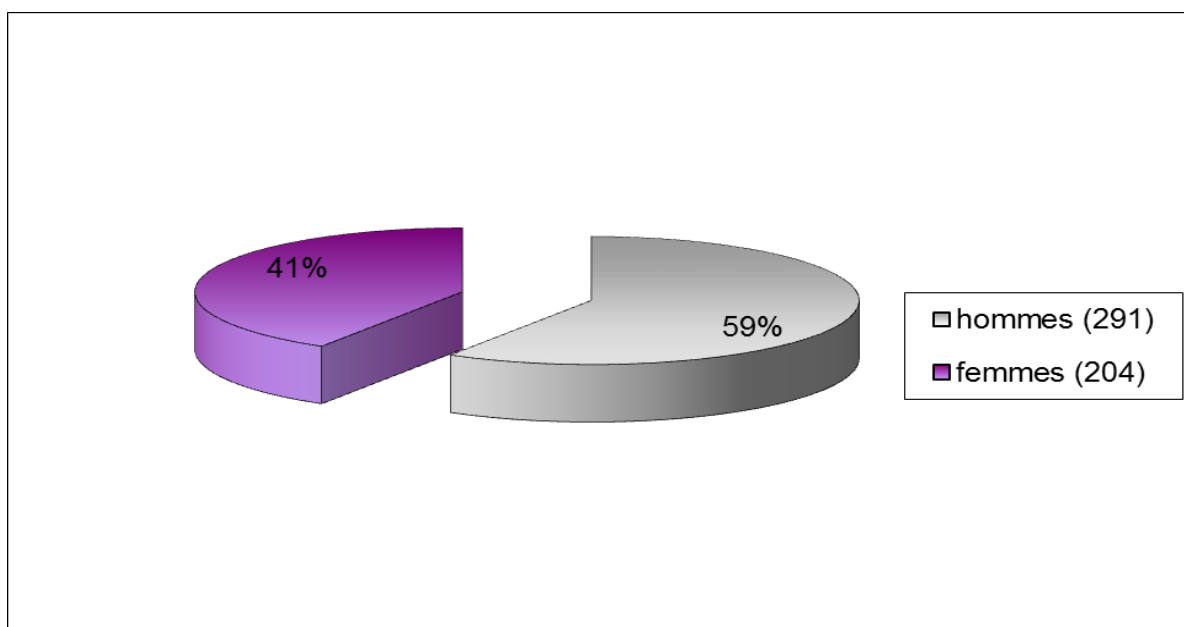


4. Statistiques

De 2004 à 2012 le nombre total des examens médicaux est passé de 251 à 495 unités ce qui correspond à une augmentation de 97%.



Examens médicaux : Ventilation par sexe (année 2012) :



E. Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire

Le commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire a été créé par la loi du 19 mai 2003 et a commencé ses travaux le 1^{er} novembre 2003.

1. Missions et attributions

Le commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire est une administration indépendante chargée de l'instruction des dossiers disciplinaires engagés dans le cadre de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et des instructions engagées dans le cadre de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux.

Le commissaire du Gouvernement est compétent pour connaître des procédures disciplinaires concernant des fonctionnaires de l'Etat. Il opère également les instructions concernant des employés de l'Etat âgés de trente-cinq ans au moins et bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans.

Le commissaire du Gouvernement n'est pas compétent pour connaître des manquements imputables aux employés âgés de moins de 35 ans ou ne bénéficiant pas d'un contrat à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans. Il ne peut pas instruire des affaires concernant des stagiaires-fonctionnaires ou des ouvriers de l'Etat.

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2006 de la loi du 5 août 2006 portant modification 1. de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux et 2. de la loi communale du 13 décembre 1988, il est également compétent pour connaître des enquêtes disciplinaires concernant des fonctionnaires des communes, syndicats de communes et établissements publics placés sous la surveillance des communes respectivement des employés communaux âgés de trente-cinq ans au moins et bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans.

2. Activité

– Instructions disciplinaires ouvertes en 2007

Au début de l'année 2012, cinq affaires de l'année 2007 étaient encore en cours d'instruction. Une affaire concernait un agent de sexe féminin. Une affaire concernant un agent de sexe masculin a été clôturée. Elle a été classée sans suites. Les quatre autres affaires sont toujours en cours d'instruction.

La sanction de la mise à la retraite d'office pour inaptitude professionnelle prononcée en 2011 dans une affaire ouverte en 2007 concernant un agent de sexe masculin a été confirmée par le tribunal administratif en 2012.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2008**

Au début de l'année 2012 dix affaires du rôle de 2008 étaient encore en cours d'instruction.

Les dix affaires de 2008 encore en cours d'instruction au début de 2012 ont connu le traitement suivant : Sept affaires, dont une concernant un agent de sexe féminin, sont toujours en instruction. Deux affaires concernant des agents de sexe masculin ont été classées sans suites. Un agent de sexe masculin s'est vu sanctionné d'une amende par le conseil de discipline.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2009**

Au début de l'année 2012 quatorze affaires du rôle de 2009 étaient encore en cours d'instruction. Cinq d'entre elles concernent des agents de sexe féminin.

Sur ces quatorze affaires, treize sont toujours en cours d'instruction à la fin de l'année 2012. Une affaire concernant un agent de sexe masculin a été classée sans suites en 2012.

Deux affaires du rôle de 2009, concernant toutes les deux le même agent, ont donné lieu à la mise à la retraite pour inaptitude professionnelle de l'agent avant 2012. Un recours pendant contre cette décision s'est soldé en 2012 par la confirmation de la sanction prononcée.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2010**

Au début de l'année 2012 vingt et une affaires du rôle de 2010 étaient encore en cours d'instruction. Une affaire concernant un agent de sexe masculin transmise au Conseil de discipline avant 2012 était encore pendante au début 2012. Cette affaire est éteinte.

Les vingt et une affaires de 2010 encore en cours d'instruction au début de 2012 ont connu le traitement suivant :

Une affaire concernant un agent de sexe masculin est éteinte.

Cinq affaires sont toujours en cours d'instruction.

Six affaires ont été classées sans suites. Elles concernaient toutes des agents de sexe masculin.

Quatre dossiers ont donné lieu à la transmission du dossier à l'autorité de saisine. Dans ces quatre affaires, dont une concernait un agent de sexe féminin, des amendes ont été prononcées.

Cinq affaires, concernant toutes des agents de sexe masculin, ont été transmises au Conseil de discipline. Un agent a été averti. Trois des agents concernés par ces affaires ont écopé d'une amende. Un agent a été temporairement exclu de ses fonctions. Cette sanction a été confirmée par le tribunal administratif suite au recours introduit par l'agent en question.

Dans une affaire du rôle de 2010 ayant donné lieu en 2011 au prononcé par le conseil de discipline de la sanction de la mise à la retraite d'office de l'agent, le tribunal administratif a réformé en 2012 cette décision en ne retenant contre cet agent que la sanction du déplacement. L'appel interjeté contre ce jugement n'a pas encore été toisé.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2011**

Au début de l'année 2012 cinquante-cinq affaires du rôle de 2011 étaient encore en cours d'instruction. Six d'entre elles concernent des agents de sexe féminin. Trois affaires du rôle de 2011 transmises à l'autorité disciplinaire pour le prononcé d'une des sanctions mineures attendaient encore une décision au début de 2012. Dix affaires du rôle de 2011 transmises au conseil de discipline avant 2012 étaient encore pendantes au début de 2012.

Les cinquante-cinq affaires du rôle de 2012 encore en cours d'instruction au début de l'année 2012 ont connu le sort suivant :

Dix-sept affaires restent en cours d'instruction à la fin de 2012. Deux de ces dix-sept affaires concernent des agents de sexe féminin.

Cinq de ces cinquante-cinq affaires ont été classées sans suites. Ces affaires visaient toutes des agents de sexe masculin.

Dix-sept dossiers ont été retransmis à l'autorité disciplinaire pour le prononcé d'une sanction mineure. Ces dossiers ont donné lieu au traitement suivant : Un agent de sexe masculin a été averti. Quatre affaires, dont une concernait un agent de sexe féminin, ont donné lieu au prononcé d'une réprimande. Cinq amendes ont été prononcées contre des agents de sexe masculin. Le recours d'un agent de sexe masculin contre l'amende prononcée contre lui est toujours pendant. Sept affaires concernant toutes des agents de sexe masculin sont encore en attente d'une décision.

Seize dossiers ont été transmis au conseil de discipline. Ces affaires ont donné lieu au prononcé des sanctions suivantes : Un agent de sexe féminin a été averti. Deux agents de sexe masculin ont écopé chacun d'une amende. Un agent de sexe féminin a été déplacé. Deux agents, dont un de sexe féminin, ont été rétrogradés. Dans deux affaires jointes, l'agent de sexe masculin a été exclu temporairement de ses fonctions pour une période de trois mois avec privation de la moitié de sa rémunération. Un agent de sexe masculin a été révoqué. Sept affaires attendent encore une décision.

Concernant ensuite les affaires du rôle de 2011 dont l'instruction avait été clôturée avant 2012 et qui attendaient encore une décision, il y a lieu de constater le traitement suivant.

Les trois affaires retransmises à l'autorité disciplinaire pour l'application d'une sanction mineure se sont soldées comme suit : Un agent de sexe masculin a été réprimandé.

Deux agents de sexe masculin ont été punis d'une amende. Dans une de ces deux affaires, l'amende a été réduite à un avertissement par le conseil de discipline saisi en instance d'appel.

Les dix affaires transmises au conseil de discipline avant 2012 et encore en attente d'une décision ont reçu le traitement suivant : Deux affaires jointes concernant toutes les deux un même agent de sexe masculin ont été classées sans suites. Un agent de sexe masculin a été averti. Cinq affaires concernant toutes des agents de sexe masculin ont donné lieu au prononcé d'une réprimande. Deux agents, dont un de sexe féminin, ont écopé d'une amende.

Dans une affaire du rôle de 2011 qui a donné lieu en 2011 au prononcé de la mise à la retraite d'office de l'agent concerné, le tribunal administratif a décidé en 2012 de commuer la peine prononcée en un déplacement de l'agent. Cette affaire visait un agent de sexe féminin.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2012**

Au cours de l'année 2012, le commissariat du Gouvernement a été saisi de quatre-vingt-six affaires, dont vingt affaires concernant des agents de sexe féminin. Elles concernent en tout soixante-deux agents. Vingt affaires concernent le secteur communal. Les vingt affaires du secteur communal concernent seize agents, dont quatre de sexe féminin.

Sur les quatre-vingt-six affaires, treize affaires, dont cinq visant un agent de sexe féminin, ont donné lieu à la saisine du Parquet. Dans cinq affaires, concernant en tout quatre agents dont deux de sexe féminin, l'agent concerné a été suspendu de l'exercice de ses fonctions. Les quatre agents suspendus de l'exercice de leurs fonctions en 2012 relevaient tous du secteur étatique.

Le nombre d'affaires ouvertes en 2012 encore en cours d'instruction est de trente-six (dont neuf concernant le secteur communal). Sur les trente-six affaires en cause, neuf affaires concernent des agents de sexe féminin.

Les cinquante affaires du rôle de 2012 dont l'instruction a été clôturée en 2012 ont connu le traitement suivant :

Dix-neuf affaires, dont trois concernant des agents de sexe féminin, ont été classées sans suites ou jugées irrecevables.

Huit affaires, dont la moitié vise des agents de sexe masculin, ont été transmises au ministre du ressort. Cinq d'entre elles, dont une visant un agent de sexe féminin, sont en attente d'une décision. Un agent de sexe féminin a été averti. Un agent de sexe féminin a été réprimandé. Un agent de sexe féminin a écopé d'une amende.

Vingt-trois dossiers, dont trois affaires visant un agent de sexe féminin, ont été transmis au Conseil de discipline pour attribution. Sur ces vingt-trois affaires, dix affaires sont en attente de décision. Elles ont visé dans neuf cas des agents de sexe masculin. L'affaire d'un agent de sexe féminin a été classée sans suites. Un agent de sexe masculin a été puni d'une réprimande. Deux agents de sexe masculin ont reçu une amende. Deux agents de sexe masculin ont été déplacés. La suspension des majorations a été prononcée dans une affaire concernant un agent de sexe masculin. Un agent de sexe masculin a été rétrogradé. Trois

affaires ont donné lieu à l'exclusion temporaire de leurs fonctions des agents concernées. Deux agents de sexe masculin ont été mis en retraite d'office.

– **Aiguillage des affaires**

L'article 53 du statut général prévoit que l'application des sanctions doit se régler d'après la gravité de la faute commise, la nature et le grade des fonctions et les antécédents de l'agent concerné. En ce qui concerne l'année 2012, il est possible d'esquisser comme suit les grandes lignes ayant influencé l'aiguillage des affaires traitées :

- Ont été transmises au ministre du ressort les affaires qui ont concerné un agent sans précédent disciplinaire et auteur d'un fait isolé, qui ne permet pas de conclure à un comportement ou une attitude généralement insuffisants, et dont le fait reproché n'est pas susceptible d'entraîner un trouble ou dommage, ou n'est pas susceptible de compromettre les intérêts ou l'organisation du service public, respectivement n'est pas susceptible de donner lieu en même temps à des poursuites pénales.
- Tous les autres cas ont été transmis au Conseil de discipline, sauf en cas de durée d'instruction dépassant le délai raisonnable.

– **Evolution du traitement des affaires**

La durée moyenne entre la saisine ministérielle et la clôture d'une instruction se chiffre pour les 109 affaires clôturées pendant la période de référence à quelques 321,28 jours de calendrier en comptant également les affaires clôturées sans instruction quant au fond et à quelques 312,28 jours en ne dénombrant que les affaires clôturées suite à une instruction.

3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2012)

Affaires disciplinaires (Situation au 31.12.2011)	07	08	09	10	11	12	Total
1. Demandes d'ouverture irrecevables							
a. Incompétence de l'auteur de la demande d'ouverture	2	2	1	5	4	11	25
b. Demande formellement viciée	2	6	2	9	3	3	25
c. Agent concerné non soumis à procédure disciplinaire	1	1	7	3	0	1	13
2. Classement sans suites	17	11	8	15	6	4	61
3. Affaires en cours d'instruction	5	10	14	21	55	36	141
4. Dossiers transmis au ministre, commune/établi. du ressort avec prononcé de:							
a. Avertissement	1	0	3	1	1	1	7
b. Réprimande	2	0	1	0	5	1	9
c. Amende	1	0	1	5	5	1	13
d. En attente de décision	0	0	0	0	7	5	12
5. Dossiers transmis au Conseil de discipline avec prononcé de:							
a. Classement sans suites	3	2	4	1	2	1	13
b. Avertissement	2	1	3	4	4	0	14
c. Réprimande	3	3	0	0	5	1	12
d. Amende	10	15	3	16	4	2	50
e. Déplacement	4	2	6	2	2	2	18
f. Suspension de majorations biennales	0	2	0	0	0	1	3
g. Promotion retardée	1	2	6	1	0	0	10
h. Rétrogradation	1	2	6	0	2	1	12
i. Exclusion de fonctions et privation de rémunération	3	2	3	2	2	3	15
j. Mise à la retraite d'office	6	3	4	3	0	2	18
k. Révocation	11	0	0	3	1	0	15
l. Résiliation du contrat de travail (employé)	0	0	0	0	0	0	0
m. En attente de décision	0	0	0	1	7	10	18
6. Affaires ayant un volet pénal	6	11	11	18	5	13	64
7. Affaires ayant donné lieu à suspension de l'agent au cours de l'instruction	1	3	3	6	5	5	23

II. La réforme administrative

Les activités de la réforme administrative sont inscrites dans le plan d'action de la réforme administrative pour les années 2010 à 2014, approuvé par le Conseil de Gouvernement en date du 28 mai 2010.

Ces activités sont regroupées suivant deux axes, à savoir celui qui traite du fonctionnement des administrations en termes de gestion de la qualité et des relations avec les usagers, ainsi que celui qui assure le développement des ressources humaines. Pour ce qui est du premier axe, il s'agit de la mise en œuvre de démarches, d'outils et de méthodes reprises des années antérieures et poursuivies au cours de l'année 2012. Dans le domaine du développement des ressources humaines qui fait l'objet du deuxième axe, l'année 2012 était caractérisée d'une part par la poursuite des travaux de développement de la gestion par objectifs en tant qu'instrument de pilotage dans le domaine de la gestion du personnel et de l'organisation des administrations, et d'autre part, par la finalisation des études entamées en 2011 en matière de gestion des âges et par le lancement d'un projet d'analyse des métiers dans la Fonction publique luxembourgeoise.

1. Qualité publique et usagers

a. Le Management par la qualité

Les services de la réforme administrative continuent à proposer aux administrations et services d'appliquer le modèle d'auto-évaluation CAF en tant qu'instrument d'évaluation interne de la qualité. Il est rappelé que le modèle du Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF, « Common Assessment Framework ») est un outil de management par la qualité totale et résultat de la coopération européenne des administrations publiques.

Pour accompagner les administrations et services s'engageant dans une démarche d'amélioration continue basée sur le CAF, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPPRA), en coopération avec le Centre de recherche public Henri Tudor (CRP-HT), propose des activités de support et d'accompagnement telles que présentations de la démarche CAF, organisations de formations pour chefs d'administrations et chefs de projet, organisation de formations pour membres du groupe d'auto-évaluation, assistance à la gestion de projet lors de la phase de l'auto-évaluation, organisation d'ateliers de travail destinés à définir des plans d'actions d'amélioration comme suite aux résultats de l'auto-évaluation.

En 2012, ce programme d'accompagnement a été déployé à l'Inspection générale de la Police et au Bureau des Passeports, Visas et Légalisations du Ministère des Affaires étrangères. En juin 2012, une formation pour chefs d'unités et chefs de projet a été organisée suite à la demande du Ministère de la Culture.

a. Charte d'accueil et de service

Une charte d'accueil et de service fixe un tronc commun d'engagements qu'une administration prend par rapport à ses usagers. Elle énonce les standards de qualité que les usagers de ce service sont en droit d'attendre. Une charte constitue ainsi un élément directement visible de la politique globale de qualité de l'administration et fixe un cadre de cohérence dans la prestation de service. De cette manière l'administration s'engage à respecter certaines conditions et règles et formalise ainsi sa relation avec le citoyen-usager.

2. Gestion des ressources humaines

a. La gestion par objectifs

L'introduction de la gestion par objectifs au sein des départements ministériels, administrations et services de l'Etat, afin de leur servir comme instrument d'orientation, de planification et de suivi des activités sur une période donnée, fait partie des réformes en cours en matière statutaire et salariale.

Les services de la réforme administrative ont conçu à partir de méthodes existantes et sur base des expériences faites une démarche pour l'administration luxembourgeoise. Sa mise en œuvre comprend la définition du programme de travail de l'administration sur une période de référence, la définition de l'organigramme et l'établissement de fiches de description de poste, l'organisation d'entretiens individuels et la définition de plans de travail individuels.

En complément à la description de la démarche, un important programme de support à l'implémentation a été conçu ensemble avec l'Institut national d'Administration publique, ce programme comprenant des guides d'application pour les chefs d'administration, les supérieurs hiérarchiques et les agents concernés, des modèles de documents et des planifications de formations.

Le projet de règlement grand-ducal fixant les conditions et modalités de la gestion par objectifs des administrations et services de l'Etat fait partie de l'ensemble des projets de loi et règlement grand-ducaux déposés à la Chambre des députés le 26 en juillet 2012.

b. Mise en place d'un référentiel des métiers dans la Fonction publique

Le développement d'un référentiel des métiers de l'Etat a pour objectif de fournir un inventaire complet, structuré et évolutif de l'ensemble des métiers exercés au sein des différents départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Ce référentiel devra faire ressortir des regroupements de situations de travail très proches les unes des autres en termes d'activités qui sont exercées et de compétences qui sont mises en œuvre. Par métier, il décrira de façon précise les missions et les attributions y associées ainsi que les compétences requises pour l'exercer. Ces descriptions seront utiles à la définition des organigrammes, la gestion prévisionnelle des postes, le recrutement, la mobilité interne, le développement professionnel.

Le travail d'analyse pour parvenir à ce référentiel des métiers a été conçu en trois étapes :

1. Identification des grands domaines fonctionnels de l'Etat
2. Collecte des informations et analyse fonctionnelle par département ministériel
3. Catégorisation et mise en forme éditoriale

L'identification des domaines fonctionnels a été menée par une équipe interne à partir des lois-cadres des administrations et des services de l'Etat.

Les étapes 2 et 3 seront menées en 2013 avec le recours à une assistance externe, sélectionnée par voie de soumission publique organisée au cours du dernier trimestre de 2012.

a. La gestion de la pyramide d'âge dans la Fonction publique

Les activités en matière de gestion des âges dans la Fonction publique luxembourgeoise se sont inscrites d'abord dans le contexte de la mise en œuvre du plan d'action de la Réforme administrative tel qu'il a été approuvé par le Gouvernement en conseil en date du 28 mai 2010. Elles font partie également du programme national de réforme du Luxembourg dans le cadre de la stratégie Europe 2020 et sont à considérer encore dans le contexte des mesures en faveur de la gestion active des âges préconisées par le département ministériel du Travail et de l'Emploi.

A partir de 2011, deux études ont été menées par le département de la Fonction publique afin d'analyser l'impact de la situation démographique sur la Fonction publique luxembourgeoise et de proposer des initiatives appropriées en termes de gestion des ressources humaines.

La première étude a été menée avec l'Institut européen d'administration publique de Maastricht et était destinée à comparer les situations démographiques et à analyser les programmes mis en œuvre de quatre pays à culture administrative comparable à celle de l'Etat luxembourgeois ou pouvant se prévaloir d'expériences concluantes en matière de réactions face au défi du vieillissement de leurs effectifs. Il s'agit en l'occurrence de la France, de l'Allemagne, de la Belgique et de la Finlande.

L'étude présente d'abord les changements radicaux dus à l'évolution démographique dans les pays membres de l'Union européenne et montre leurs effets sur la tendance générale de la pyramide des âges, le taux d'emploi par tranche d'âge et la structure des âges dans le secteur public. Ensuite, elle analyse les conséquences de l'évolution démographique pour les départements en charge de la politique des ressources humaines et dégage des possibilités d'action. Par la suite, l'étude montre des exemples d'approches globales de gestion des ressources humaines adoptées par les Etats étudiés. Finalement, elle définit quatre domaines d'action prioritaires pour la gestion des ressources humaines tout en fournissant des exemples de bonnes pratiques pour illustrer les instruments et les démarches adoptées pour chacun de ces quatre domaines.

Ces quatre domaines prioritaires d'action sont respectivement la planification des besoins en personnel et en compétences et des parcours de carrière, l'amélioration de la capacité de travail à travers une gestion préventive et globale de la santé, la promotion de l'employabilité par la formation continue tout au long de la vie et finalement le développement de scénarios plus souples de transition de la vie professionnelle vers la retraite.

Parallèlement et en coopération avec le CRP-Tudor, l'état des lieux en matière de pyramides d'âges de la Fonction publique luxembourgeoise a été dressé à partir des données disponibles dans les bases de données de l'Administration du Personnel de l'Etat.

En partant de la pyramide globale des âges de la Fonction publique luxembourgeoise, les pyramides d'âges ont été établies et analysées par carrière (carrière supérieure, moyenne, inférieure), par statut (fonctionnaire de l'Etat, employé de l'Etat, salarié de l'Etat), ainsi que par secteur, avec pour celles établies par secteur, la mise en évidence de quelques types de formes très caractéristiques.

Il s'agissait dans l'étude du CRP-Tudor également de vérifier la correspondance entre la situation luxembourgeoise et celle de ses partenaires européens, de confirmer ou d'adapter les pistes d'action au contexte luxembourgeois. Elle a également identifiée d'éventuels enjeux spécifiques pour la gestion des ressources humaines de l'Etat luxembourgeois.

Les résultats et les recommandations des deux études ont donné lieu à l'établissement d'un plan d'action proposant quatre actions spécifiques en matière de gestion des âges. Il s'agit plus précisément de la mise en place d'un système d'analyse et de suivi de la structure d'âge dans la Fonction publique, de l'instauration d'un programme de sensibilisation et de formation en matière de gestion de la santé visant notamment à sensibiliser les agents plus âgés et à favoriser le maintien de la capacité de travail, de l'introduction d'un programme de formation continue tenant compte de la dimension de l'âge et finalement de la sensibilisation des responsables en charge de la gestion du personnel dans les départements ministériels, administrations et services.

3. Gestion électronique des documents

La gestion électronique de documents (GED) est un système électronique intégré qui vise à organiser et à gérer tous les aspects liés aux informations et aux documents électroniques.

Le programme GED SIDOC (système intégré de gestion électronique des documents) a pour objet la mise en place d'une GED commune pour l'ensemble des administrations et services de l'Etat.

En d'autres termes, il s'agit de passer du papier à l'électronique dans quelques 100 ministères, administrations et services, impliquant entre 8.000 à 10.000 agents utilisateurs et produisant en moyenne plusieurs milliers de pages de documents par utilisateur au cours d'une année.

La GED permet particulièrement

- d'optimiser les processus de traitement de dossier
- d'accéder rapidement aux documents
- de tracer le suivi des modifications des documents
- d'améliorer les recherches dans les archives

Un projet pilote a été mené au sein du département de la Fonction publique et de la Réforme administrative, analysant les flux documentaires au sein même de trois entités administratives de ce département – le ministère, l'INAP et l'APE – ainsi que ceux avec les autres administrations. Avec son implémentation en 2011, le projet pilote GED-MFPRA a été finalisé et a permis l'élaboration d'une stratégie et d'une structure de déploiement globale valable pour l'ensemble des organismes de l'Etat.

Actuellement, la GED SIDOC est en place au MFPRA, à l'INAP, au CTIE, au MECE, au MAE ainsi qu'à l'IGSS. Le rythme d'implémentation actuel est de 5 administrations et services par an.

III. L'Administration du personnel de l'Etat

Gestion du personnel: quelques généralités

Parmi les nombreux aspects que peut comporter la gestion du personnel, ce sont les rémunérations principales ainsi que les relations statutaire (fonctionnaires), réglementaire (employés) et contractuelle (salariés) des agents de l'Etat qui constituent la mission de l'Administration du personnel de l'Etat, avec le volet statistique de cette gestion.

L'interprétation et les modifications des dispositions relatives aux relations et à la situation de travail des agents de l'Etat, le recrutement des fonctionnaires et des employés des carrières administratives et techniques, le contentieux ainsi que les mesures de simplification administrative et de réforme administrative en relation avec la gestion du personnel relèvent essentiellement du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

La gestion des effectifs est du domaine de la Commission d'économies et de rationalisation (Ministère d'Etat), la formation du personnel est assurée surtout par l'Institut national d'administration publique, la santé au travail et le contrôle médical sont de la responsabilité de l'Administration des services médicaux du secteur public, la sécurité est au centre des préoccupations du Service national de la sécurité dans la Fonction publique, la discipline est du ressort du Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire et du Conseil de discipline.

Les contrôles des carrières établies et des rémunérations calculées, avant paiement par la Trésorerie de l'Etat (Ministère des Finances), sont effectués par la Direction du contrôle financier (Ministère des Finances); des contrôles sont également réalisés a posteriori par la Cour des Comptes.

A. Rémunération des agents de l'Etat

Vis-à-vis de l'administration publique, l'agent de l'Etat est dans une situation statutaire (fonctionnaire), réglementaire (employé) ou contractuelle (salarié). Sa rémunération est déterminée suivant la fonction qu'il exerce d'une part et suivant l'emploi qu'il occupe d'autre part.

Ainsi, la fonction du fonctionnaire est déterminée par la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat. Celle de l'employé est fixée par la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat et les règlements grand-ducaux applicables en la matière. Enfin, le contrat collectif des ouvriers de l'Etat règle les différentes fonctions des ouvriers occupés auprès de l'Etat.

Le niveau de rémunération dépend, d'un côté, du niveau d'études requis pour la fonction exercée et, d'un autre côté, du classement de l'emploi occupé.

L'Administration du personnel de l'Etat doit veiller à l'observation par les départements ministériels, administrations et services de l'Etat des obligations et des droits inscrits en matière de rémunération dans les différents textes en vigueur applicables.

Traitement minimum* / maximum** barémique brut / net

Eventail

Classe d'impôt	valeur p.i. 1.10.2011 2011						valeur p.i. 1.10.2012 2012					
	minimum		maximum		éventail		minimum		maximum		éventail	
	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net
1 00	2 321	1 899	11 554	6 789	4,98	3,58	2 379	1 939	11 843	6 939	4,98	3,58
2 00	2 751	2 374	12 053	7 854	4,38	3,31	2 819	2 426	12 354	8 011	4,38	3,30

* Pour les agents ayant atteint l'âge fictif de début de carrière
4ème échelon du grade 1 + application de l'article 25ter, soit $128 + 7 = 135$ p.i.

** Maximum du grade 18 + application de l'article 22 VII, soit $647 + 25 = 672$ p.i.

Remarques: Avec la réforme fiscale du 1^{er} janvier 2008, ne subsistent plus que les classes d'impôt 1, 1a et 2. Un boni pour enfant d'un montant de 76,88 euros est octroyé pour tout enfant vivant, soit dans le ménage commun de ses père et mère, soit dans le ménage de celui de ses père ou mère qui en assure seul l'éducation et l'entretien, et ouvrant droit aux allocations familiales conformément à l'article 1er de la loi modifiée du 19 juin 1985 concernant les allocations familiales.

Une contribution de crise a été introduite pour l'année d'imposition 2011 par la loi du 17 décembre 2010 portant introduction des mesures fiscales relatives à la crise financière. Le taux de la contribution de crise est fixé à 0,8%. L'assiette mensuelle est toutefois réduite d'un abattement correspondant, en principe, au salaire social minimum mensuel pour un salarié non qualifié âgé de 18 ans au moins

B. Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l'Etat à son employeur

Les préoccupations majeures de l'Administration du personnel de l'Etat sont:

- pour le fonctionnaire de l'Etat, d'un côté, l'application de son statut qui fixe les critères formels de sa situation juridique et, d'un autre côté, l'exécution des lois-cadres qui créent les fonctions;
- pour l'employé de l'Etat, l'application des lois et règlements touchant le contrat de service et l'appartenance au régime de sécurité sociale des salariés, à moins qu'ils ne remplissent les conditions d'âge ou de service prescrites par la loi modifiée du 27 janvier 1972 pour pouvoir bénéficier du régime de pension des fonctionnaires de l'Etat;
- pour le salarié de l'Etat, l'application de la convention collective du travail des salariés de l'Etat.

Par fonction publique on entend, au sens large, tout le personnel de l'administration publique, donc aussi celui des établissements publics et des communes, et, au sens restreint, tout le personnel de l'administration centrale, c'est-à-dire de l'administration gouvernementale et des services généraux de l'administration. Suivant cette dernière définition, font partie de la fonction publique toutes les personnes qui perçoivent une rémunération prélevée directement sur le budget de l'Etat.

En dehors de la gestion de la carrière et de la rémunération, c'est également l'application des dispositions statutaire, réglementaire et contractuelle notamment en matière de sécurité sociale, de pension et de cessation des fonctions de tout le personnel qui sont du ressort de l'Administration du personnel de l'Etat.

C. Systèmes informatisés de gestion du personnel de l'Etat

Les pensions sont payées depuis l'exercice 2006 avec le progiciel introduit dans le cadre du projet SIPEN (Système Intégré de gestion des PENsions), les rémunérations principales le sont depuis l'exercice 2007 avec le même progiciel implémenté dans le cadre du projet SIGEP (Système Intégré de Gestion de l'Etat pour son Personnel).

Le progiciel en question est utilisé

- au niveau de SIGEP, par
 - la Commission d'économies et de rationalisation pour l'administration des postes,
 - l'Institut national d'administration publique pour la gestion de la formation,
 - la section en charge du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative pour le recrutement des fonctionnaires et des employés des carrières administratives et techniques,
 - la Division du personnel en activité de l'Administration du personnel de l'Etat pour le suivi des carrières et le calcul des rémunérations principales;
- au niveau de SIPEN, par
 - la Division du personnel retraité de l'Administration du personnel de l'Etat,
 - la Caisse de Prévoyance des Fonctionnaires et Employés Communaux,
 - le Service du personnel retraité de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois;
- au niveau de SIGEP et de SIPEN, par
 - la Direction du contrôle financier pour la validation des dossiers avant paiement,
 - la Trésorerie de l'Etat pour le traitement des saisies, cessions et sommations ainsi que le paiement des rémunérations principales et des pensions.

D. Activités de l'Administration du personnel de l'Etat

Bénéficiaires d'une pension

Les activités réalisées en 2012 se rapportant aux pensions sont reprises sous « I. La Fonction Publique » - « B) Personnel retraité » et dans les tableaux y relatifs figurant sous « VIII. Les annexes statistiques ».

Personnel en activité

L'Administration du personnel de l'Etat gère les dossiers des personnes pour lesquelles elle assure le calcul de la rémunération, pour le compte des départements ministériels, des administrations et des services de l'Etat, mais également de certains établissements publics. Les statistiques qui suivent ne concernent que l'activité sur les dossiers des personnes pour lesquelles le paiement des rémunérations est également assuré par l'Etat.

Il y a lieu de remarquer que, pour différentes raisons, une seule et même personne peut avoir en même temps plusieurs dossiers actifs. En effet, elle peut occuper plusieurs fonctions à temps partiel auprès d'un ou de plusieurs organismes, sans dépasser bien sûr le taux d'activité hebdomadaire total de 100%. L'unité de gestion de l'Administration du personnel de l'Etat est donc le dossier et non pas la personne, quelque soit le taux d'activité du dossier.

Les résultats repris ci-dessous concernent les dossiers actifs (personne en activité de service : paiement d'une rémunération), les dossiers inactifs (personne p. ex. en congé parental à temps plein ou en congé sans traitement) et les dossiers 'trimestre de faveur' (personne retraitée, mais à laquelle le trimestre de faveur est payé).

	Janvier	Décembre	Diff. unités	Diff. %
Entités temps plein	24 454	24 893	439	1,80%
Personnes	26 742	27 247	505	1,89%
Dossiers	26 936	27 423	487	1,81%
dont				
- Fonctionnaires	16 720	17 165	445	2,66%
- Employés	5 976	6 236	260	4,35%
- Salariés	2 695	2 741	46	1,71%
- Volontaires Armée	555	471	-84	-15,14%
- Volontaires Police	85	87	2	2,35%
- Ass. pédagogiques	132	141	9	6,82%
- ENFO Rempl. 'mois'	180	186	6	3,33%
- ENFO Rempl. 'leçon'	589	390	-199	-33,79%
- Etudiant	4	6	2	50,00%
	26 936	27 423	487	1,81%

Les 2 députés touchant un traitement d'attente étaient également gérés.

La répartition des dossiers par taux d'activité et par durée est la suivante :

	Janvier	Décembre	Diff. unités	Diff. %
0% (inactif ou trim. faveur)	757	767	10	1,32%
<= 25%	173	156	-17	-9,83%
plus de 25% à <= 50%	2 868	3 006	138	4,81%
plus de 50% à <= 75%	1 715	1 762	47	2,74%
plus de 75% à <= 100%	21 423	21 732	309	1,44%
Total	26 936	27 423	487	1,81%
durée déterminée	2 404	2 152	-252	-10,48%
durée indéterminée	24 532	25 271	739	3,01%
Total	26 936	27 423	487	1,81%

Le nombre de nouveaux dossiers créés en 2012 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	472	472
Employé	724	1 196
Salarié	182	1 378
Volontaire Armée	136	1 514
Volontaire Police	48	1 562
Ass. pédagogique	123	1 685
ENFO Rempl.	397	2 082
Etudiant	545	2 627
Député	0	2 627
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	1 793	1 793
durée indéterminée	834	2 627
Taux d'activité	Dossiers	Dossiers total
0% (inactif ou trim. faveur)	558	558
<= 25%	20	578
plus de 25% à <= 50%	224	802
plus de 50% à <= 75%	117	919
plus de 75% à <= 100%	1 708	2 627

Le nombre de dossiers avec un changement du taux d'activité en 2012 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	471	471
Employé	1 209	1 680
Salarié	77	1 757
ENFO Rempl.	48	1 805
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	227	227
durée indéterminée	1 578	1 805

Le nombre de dossiers concernant un départ provisoire en raison d'un congé parental à temps plein ou d'un congé sans traitement en 2012 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	949	949
Employé	264	1 213
Salarié	59	1 272
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	21	21
durée indéterminée	1 251	1 272
Taux d'activité	Dossiers	Dossiers total
0% (inactif ou trim. faveur)	559	559
<= 25%	2	561
plus de 25% à <= 50%	65	626
plus de 50% à <= 75%	41	667
plus de 75% à <= 100%	605	1 272

Le nombre de dossiers concernant un départ définitif en 2012 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	413	413
Employé	944	1 357
Salarié	260	1 617
Volontaire Armée	169	1 786
Volontaire Police	63	1 849
Ass. pédagogique	149	1 998
ENFO Rempl.	921	2 919
Etudiant	1 160	4 079
Député	0	4 079
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	3 301	3 301
durée indéterminée	778	4 079

Le nombre de fiches de rémunération envoyées a été le suivant :

Mois	Total
------	-------

2012/01	25 842
2012/04	25 928
2012/05	25 956
2012/03	25 981
2012/06	26 060
2012/02	26 132
2012/07	26 188
2012/10	26 252
2012/09	26 258
2012/11	26 342
2012/08	26 655
2012/12	27 090
Année	314 684

Le nombre de certificats de rémunération 2012 établis était : 29.738.

Les contrôles périodiques effectués ont donné les résultats suivants :

Allocation de repas – contrôle semestriel :

Semestre contrôlé	Formulaires envoyés	Rappels envoyés	Récupérations effectuées	Montant récupéré
2011/1			11 350	458 434,78 €
2011/2	22 261	1 039	9 634	384 637,84 €
2012/1	22 196	1 016		

Allocation de famille - paiements :

Mois	Personnes	Montant
2012/12	13 630	5 844 426,90 €

Allocation de famille – contrôle annuel :

Année contrôlée	Formulaires envoyés	Rappels envoyés	Décisions « Suspension »	« Suspension » au 31.12.2012
2011	10 175	733	121	56

Fiche de retenue d'impôt – contrôle annuel :

Année contrôlée		Rappels envoyés	Décisions « Taux max. »	« Taux max. » au 31.12.2012
2012		1 292	342	107

E. Gestion du personnel : les statistiques

Personnel en activité de service

a) Tendance générale

Au 1er janvier 2013, le nombre des agents au service de l'Etat - fonctionnaires, employés et ouvriers - s'élevait à 26.112, soit une augmentation de 15.216 unités ou de 139,6% depuis 1970.

Il convient de relever que depuis 1993 le personnel des P&T (1992 : 1.627 fonctionnaires, 253 employés et 664 ouvriers) et du Commissariat aux Assurances (1992 : 5 fonctionnaires, 2 employés et 1 ouvrier) ne fait plus partie du personnel de l'Etat proprement dit.

D'un point de vue méthodologique il y a lieu de noter que les données statistiques fournies par l'APE ont trait au nombre de contrats en cours à une date déterminée, en l'occurrence le 1er janvier 2013, indépendamment de la tâche des agents ou des différents congés éventuels.

b) Répartition des effectifs par catégorie statutaire

Pendant la période de 1970 à 2012 le nombre des fonctionnaires est passé de 7.934 à 17.152, soit une augmentation de 9.218 unités ou de 116,2% en 43 ans ou de 1,81% l'an en moyenne, celui des employés est passé de 931 à 6.229, soit une augmentation de 5.298 unités ou de 569,1% en 43 ans ou de 4,52% l'an, et celui des ouvriers de 2.031 à 2.731, soit une augmentation de 700 unités ou de 34,5% en 43 ans ou de 0,69% l'an. A noter que les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004.

A rappeler qu'au 1er janvier 2010 on enregistré pour la première une majorité de femmes, à savoir 50,7%, pour ces trois catégories statutaires confondues. Depuis cette date, le pourcentage des femmes est monté à 52,0%.

A côté des trois catégories statutaires ci-dessus, à savoir les fonctionnaires, les employés et les ouvriers, l'Administration du personnel de l'Etat (APE) détermine encore les rémunérations d'autres agents qui ne sont pas repris dans les tableaux statistiques du présent rapport d'activité. Il s'agit en l'occurrence d'employés privés (14), de volontaires de l'armée (467 - depuis le 1er janvier 2010), de volontaires de police (87), d'assistants pédagogiques (138).

A partir de l'année scolaire 2009/2010 l'Administration du personnel de l'Etat gère également les rémunérations des chargés de cours l'enseignement fondamental ayant bénéficié d'un contrat à durée déterminée (minimum 3 mois – 345 agents en 2012) et des chargés de cours pour des remplacements de courte durée (moins de 3 mois - 753 agents en 2012) ainsi que les indemnités des étudiants engagés par l'Etat (1.079 étudiants en 2012 engagés essentiellement pendant les vacances scolaires d'été). Depuis l'année scolaire 2011/2012 l'Administration du personnel de l'Etat gère aussi les agents socio-éducatifs des communes (145 agents en 2012) Finalement, les rémunérations des agents de certains établissements publics sont également déterminées par l'APE.

c) Répartition des effectifs des fonctionnaires de l'Etat d'après les rubriques de l'annexe A de la loi du 22 juin 1963

L'évolution des effectifs des fonctionnaires de l'Etat par grandes rubriques montre les modifications qu'a subies la structure de la fonction publique au cours des 43 dernières années.

Alors qu'en 1970 l'Enseignement disposait seulement de 32,2% de l'effectif total des fonctionnaires, il en dispose à la fin de 2012 de 49,7%.

L'Administration générale recule de 48,1% à 32,7% et les Cultes de 4,6% à 1,6% tandis que la Force Publique reste assez stable (12,7% à 12,9%).

Il y a lieu de formuler sous ce point la même remarque que plus haut, à savoir l'influence incontestable qu'a eu le changement de statut des P&T sur le poids des différentes rubriques.

Si la limitation des effectifs inscrite pour la première fois dans la loi budgétaire de l'exercice 1970 a entraîné un certain ralentissement des recrutements, des compressions d'emplois ainsi que des procédures formalisées, certaines lois ont toutefois conduit à des poussées de recrutement plus ponctuelles pour des missions déterminées. C'est notamment le cas pour la loi du 10 juin 1980 portant planification des besoins en personnel enseignant de l'enseignement post-primaire, telle qu'elle a été modifiée par la suite ainsi que par les lois du 6 février 2009 sur l'enseignement fondamental.

Comme déjà indiqué dans les précédents rapports d'activité, le trait dominant de l'évolution des effectifs des dernières années reste l'augmentation de la proportion des emplois d'enseignant. Pendant l'année écoulée, des augmentations des effectifs sont à enregistrer pour toutes les rubriques à l'exception des rubriques « Cultes » et « Fonctions spéciales ».

Il y a lieu de rappeler que l'année 1994 a vu l'intégration de l'enseignement complémentaire dans le régime préparatoire de l'enseignement secondaire technique qui s'est fondu par la suite dans l'enseignement postprimaire, ensemble avec l'enseignement secondaire (classique). En 1995 les écoles publiques et privées d'infirmiers et d'infirmières ont été intégrées dans un lycée technique pour professions de santé.

Il y a lieu de relever par ailleurs que pour l'enseignement primaire et préscolaire, la loi du 17 août 1997 a intégré dans l'éducation préscolaire 160 maîtresses de jardin d'enfants jusqu'alors rémunérées par les diverses communes.

Suite à une décision du Tribunal administratif du 27 septembre 2000 en matière de contrat et de rémunération de deux chargés de direction de l'enseignement préscolaire et primaire, il a été décidé que les services communaux procèdent eux-mêmes au calcul et au versement des indemnités de tous les chargés de direction disposant d'un contrat de travail à durée déterminée, et ceci à partir de l'année scolaire 2001/2002. Cette décision a eu pour conséquence le transfert de quelque 500 dossiers personnels de l'Administration du personnel de l'Etat vers les différentes administrations communales.

Pour la rentrée scolaire 2009/2010, et suite à l'entrée en vigueur de la loi du 9 février 2009 concernant le personnel de l'enseignement fondamental, les chargés de cours à durée indéterminée, jusque-là rémunérés par les administrations communales, peuvent opter pendant une période de trois ans pour être engagés par l'Etat sous le régime de l'employé de l'Etat. En outre, l'Etat a également engagé des chargés de cours disposant d'un contrat à durée déterminée ainsi que du personnel pour assurer les remplacements de courte durée (voir ci-dessus).

Depuis le 1^{er} janvier 2010 l'Etat paie aussi les soldes mensuelles des volontaires de l'armée.

A noter finalement, comme indiqué plus haut, que suite à la décision du Gouvernement en conseil du 21 novembre 2003, les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004. Il s'agit en l'occurrence de quelque 270 personnes en 2012.

Tous ces éléments quantitatifs des statistiques relatives aux effectifs illustrent la répartition des attributions au sein de la structure administrative de l'Etat. De même, les caractéristiques de la structure des effectifs peuvent fournir des éléments de planification à long terme de la gestion du personnel

IV. L'Institut national d'administration publique

A. Les missions de l'Institut

L'Institut national d'administration publique, créé par la loi du 15 juin 1999, a pour mission principale de promouvoir la formation professionnelle du personnel de l'Etat, des établissements publics de l'Etat, des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes. Par formation professionnelle, il y a lieu d'entendre, d'une part, la formation pendant le stage et la formation continue du personnel de l'Etat et des communes.

La loi du 18 décembre 2009 modifiant la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique a élargi les missions de l'Institut par l'introduction:

1. d'un département chargé de l'organisation du contrôle de la connaissance des trois langues administratives;
2. d'un département chargé d'assurer des prestations de service pour les institutions du Grand-Duché de Luxembourg.

Par ailleurs, cette loi a introduit au niveau du département de la formation du personnel de l'Etat une nouvelle division chargée de la formation de début de carrière des employés de l'Etat.

1. Département chargé de l'organisation du contrôle de la connaissance des trois langues administratives

Dans le cadre de l'ouverture généralisée de la Fonction publique luxembourgeoise, la loi du 18 décembre 2009 a confié le contrôle des connaissances des trois langues administratives prévu à l'article 2, paragraphe 1^{er} (f) de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et à l'article 3, alinéa 1^{er} e) de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat à l'Institut national d'administration publique.

Rappelons dans ce contexte que l'article 2, paragraphe 1^{er} point f) de la loi du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat ainsi que l'article 3, alinéa 1^{er} point e) de la loi du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat requiert parmi les conditions d'accès à la fonction publique, la connaissance des trois langues administratives.

La méthode choisie pour l'évaluation de la connaissance des trois langues administratives est celle du « *Cadre européen commun de référence pour les langues* » élaboré par la division des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe à Strasbourg et qui constitue l'outil de référence pour évaluer les compétences linguistiques dans l'Union Européenne.

Le Cadre est structuré suivant deux dimensions. Il distingue d'abord différents domaines fonctionnels de compétences: parler (en continu et en interaction), écrire, comprendre (oralement et par écrit). Il établit ensuite différents niveaux pour chaque compétence spécifique: A1, A2, B1, B2, C1, C2. A désignant l'utilisateur élémentaire, B l'utilisateur indépendant et C l'utilisateur expérimenté. En mesurant les acquis de l'apprentissage des langues vivantes à l'aune de ces niveaux communs de référence, l'école se dotera d'un système global et cohérent d'objectifs de progression pour chaque étape de la scolarité.

Relevons toutefois dans ce contexte qu'en raison de la spécificité et des exigences particulières des carrières de l'enseignement, celles-ci font l'objet d'un contrôle spécifique à part.

Concernant les contrôles des langues organisés par l'Institut en 2012, il est renvoyé au chapitre IV ci-dessous.

2. Département chargé d'assurer des prestations de service pour les institutions publiques du Grand-Duché de Luxembourg.

Jusqu'en 2009, les missions de l'Institut national d'administration publique les missions de l'Institut se limitaient à la promotion de la formation professionnelle du personnel de l'Etat, des établissements publics de l'Etat, des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes.

L'Institut n'intervenait donc que pour une population bien ciblée, à savoir le personnel de l'Etat et des communes et ses actions sont exclusivement axées sur la conception et l'organisation d'actions de formation professionnelle pour ces catégories d'intéressés alors que sa dénomination même laisse sous-entendre la possibilité de pouvoir lui confier d'autres missions en relation bien sûr avec la formation professionnelle dans l'intérêt de l'administration et des institutions publics.

Or, au cours des dernières années, l'Institut a été saisi de plus en plus de projets qui sortaient de son champ d'action et qui, pour pouvoir être réalisés et mis en œuvre, nécessitaient une extension de ses missions. Sont visés notamment les deux projets suivants :

- a) Formation de sensibilisation et préparation aux concours communautaires
- b) Formation pour les élus locaux

La loi du 18 décembre 2009 a, par conséquent, introduit une disposant permettant à l'Institut d'assurer des prestations de service pour les institutions du Grand-Duché de Luxembourg. Cette disposition a permis de mettre en place les deux projets susmentionnés.

Les deux projets sont présentés au Chapitre V ci-dessous.

3. Création d'une division chargée de la formation de début de carrière des employés de l'Etat.

La loi du 18 décembre 2009 prévoit l'introduction pour les employés de l'Etat engagés à durée indéterminée et qui sont donc assurés de passer leur carrière de façon définitive auprès de l'Etat, un cycle de formation de début de carrière leur conférant les connaissances élémentaires relatives à l'organisation de l'Etat et à leurs propres droits et devoirs.

En ce qui concerne les détails des cycles de formation pour les employés organisés en 2012 par l'Institut, il est renvoyé au chapitre II ci-dessous.

B. Section de la formation générale des stagiaires

1. Secteur étatique

a) La structure de la formation pendant le stage

La loi du 15 juin 1999 prévoit pour les carrières supérieures administratives, pour la carrière du rédacteur et pour la carrière de l'expéditionnaire une formation pendant le stage en deux parties:

Partie I. La formation générale (cycle long) à l'Institut national d'administration publique.

Partie II. La formation spéciale et l'initiation aux missions dans l'administration

Pour les fonctionnaires-stagiaires des autres carrières administratives, scientifiques, techniques, paramédicales et socio-éducatives, la formation pendant le stage comprend une formation générale (cycle court) à l'Institut national d'administration publique.

- **Durée de la formation, choix des matières, volume des heures de cours**

cycle long

carrières	carrières supérieures administratives	rédacteur	expéditionnaire
Durée	134 hrs	372 hrs	350 hrs

cycle court

carrières	supérieures scientifiques	moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
Durée	78 heures	88 heures	78 heures

- **Organisation des cycles de formation en 2012**

Pendant l'année 2012, l'Institut national d'administration publique a organisé 15 cycles de formation pour les fonctionnaires-stagiaires des différentes carrières à savoir:

- **Carrières administratives – cycle long**

- 1.1. Carrière supérieure administrative (et_cs)
- 1.2. Carrière du rédacteur (et_re)
- 1.3. Carrière de l'expéditionnaire (et_ex)

- **Carrières techniques – cycle court**

- 2.1. Carrières scientifiques supérieures (et_ts)
- 2.2. Carrières moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_tm)
- 2.3. Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_ti)

Signalons que dans le cadre de la loi du 15 juin 1999, l'éventail des carrières visées par le cycle court a été élargi par la prise en considération des carrières socio-éducatives et paramédicales ainsi que d'un certain nombre d'autres carrières techniques et scientifiques qui, jusqu'ici, n'étaient pas encore visées par une formation administrative à l'Institut alors qu'elles sont quotidiennement confrontées avec des questions nécessitant une certaine " culture administrative ".

- **Carrières de l'employé de l'Etat**

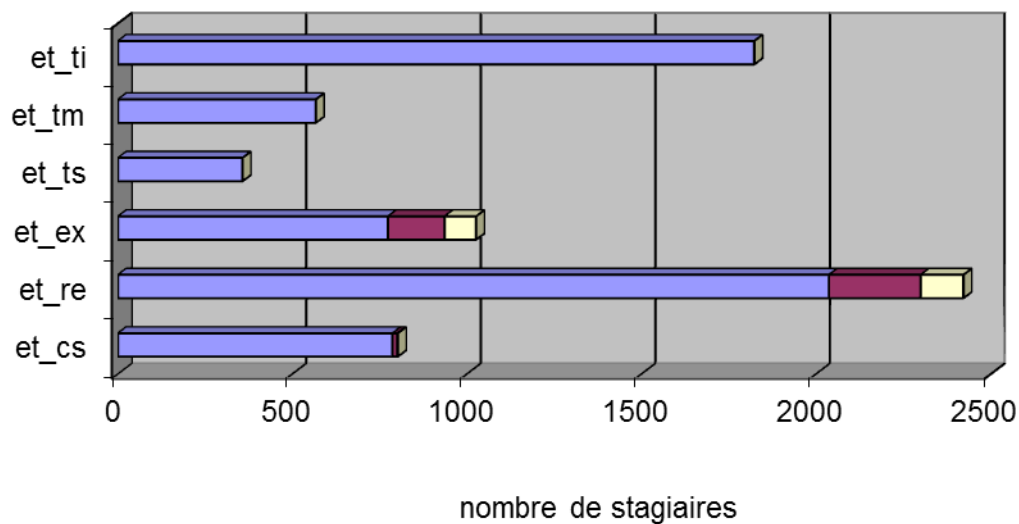
- 3.1. Carrières supérieures (et_es)
- 3.2. Carrières moyennes (et_em)
- 3.3. Carrières inférieures (et_ei)

b) Evolution entre 1983 et 2012

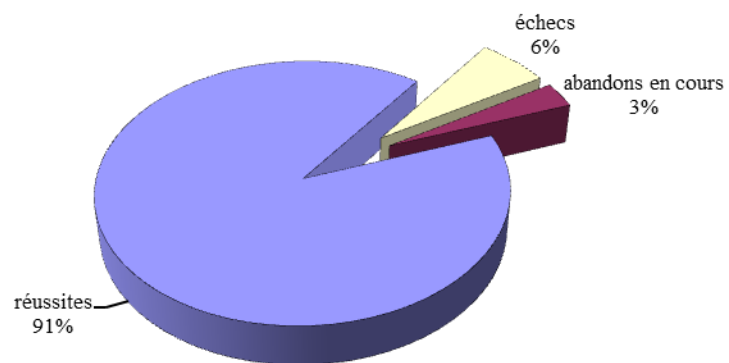
Entre 1983 et 2012, 6997 stagiaires des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	total stagiaires	réussites		échecs		abandons	
et_cs	800	787	98,38%	13	1,63%	2	0,25%
et_re	2300	2037	88,57%	263	11,43%	122	5,30%
et_ex	936	774	82,69%	162	17,31%	90	9,62%
et_ts	357	357	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
et_tm	567	567	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
et_ti	1823	1823	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
total	6997	6345	90,68%	438	6,26%	214	3,06%

formation générale - participants 1983-2012



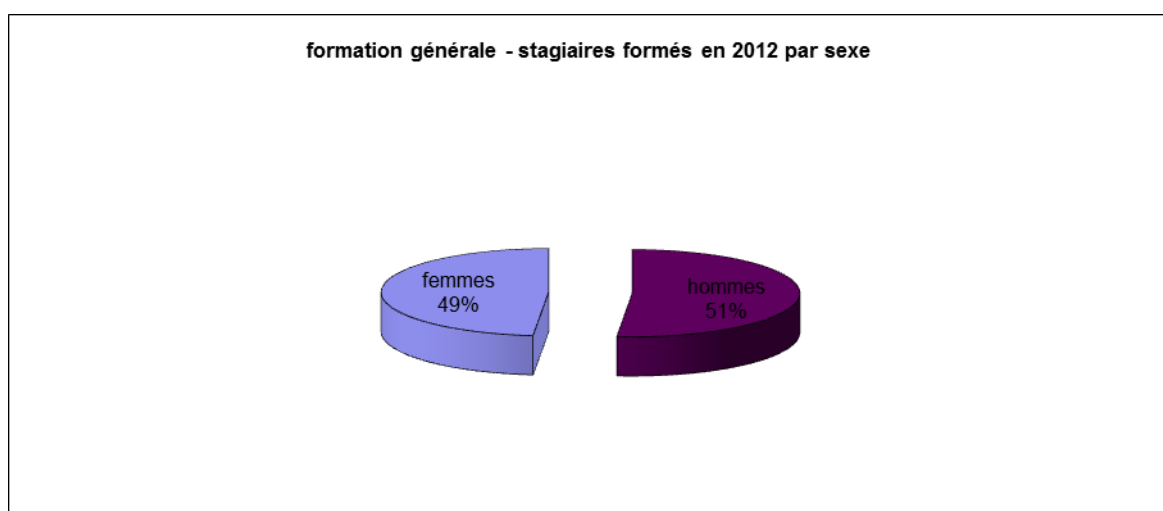
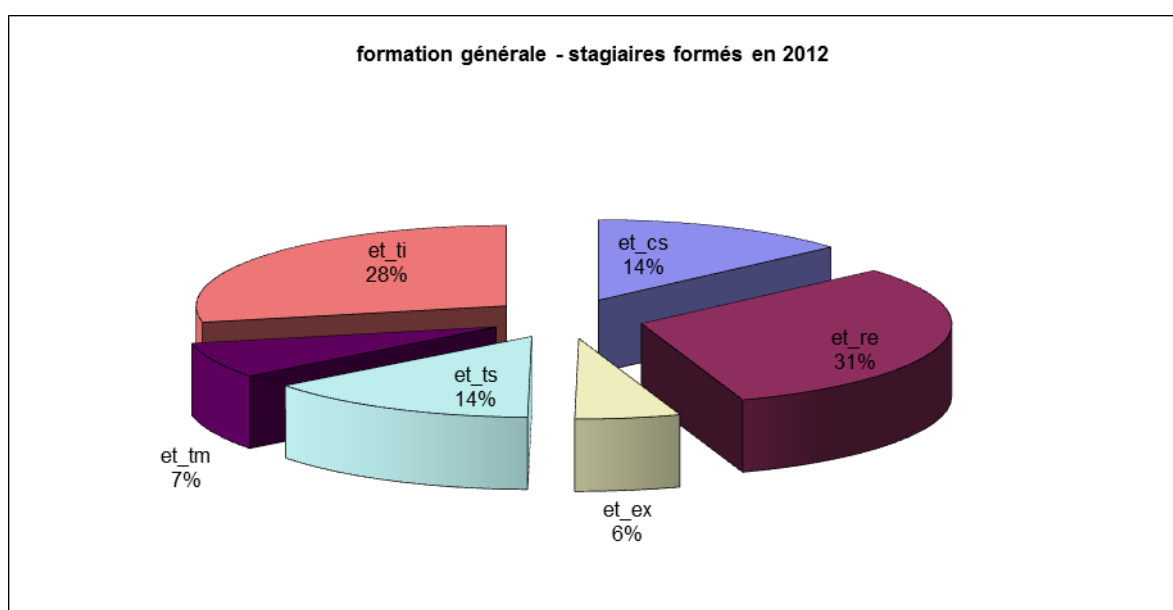
performances des stagiaires 1983-2012



c) Situation en 2012

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2012:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et_cs	32	17	15	3	3	90	270
et_re	74	33	41	2	3	380	1140
et_ex	13	5	8	1	1	368	368
et_ts	34	19	15	3	3	90	270
et_tm	17	8	9	1	1	76	76
et_ti	67	40	27	5	5	66	264
total	237	122	115	15	16	1070	17120

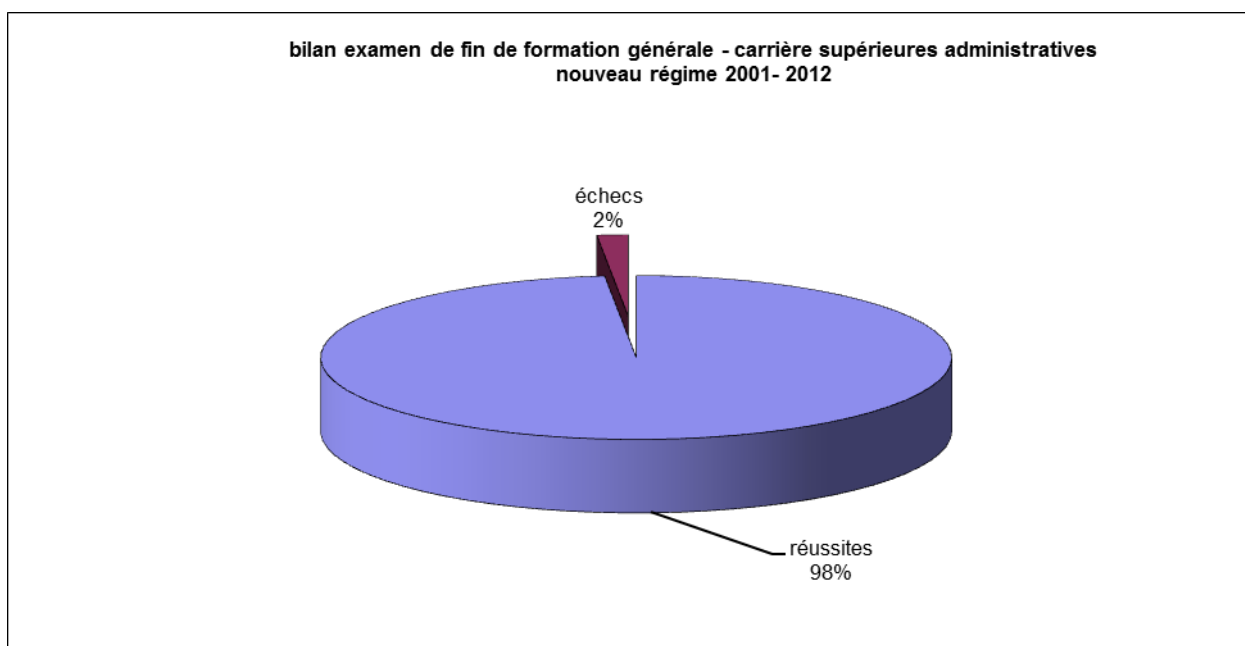
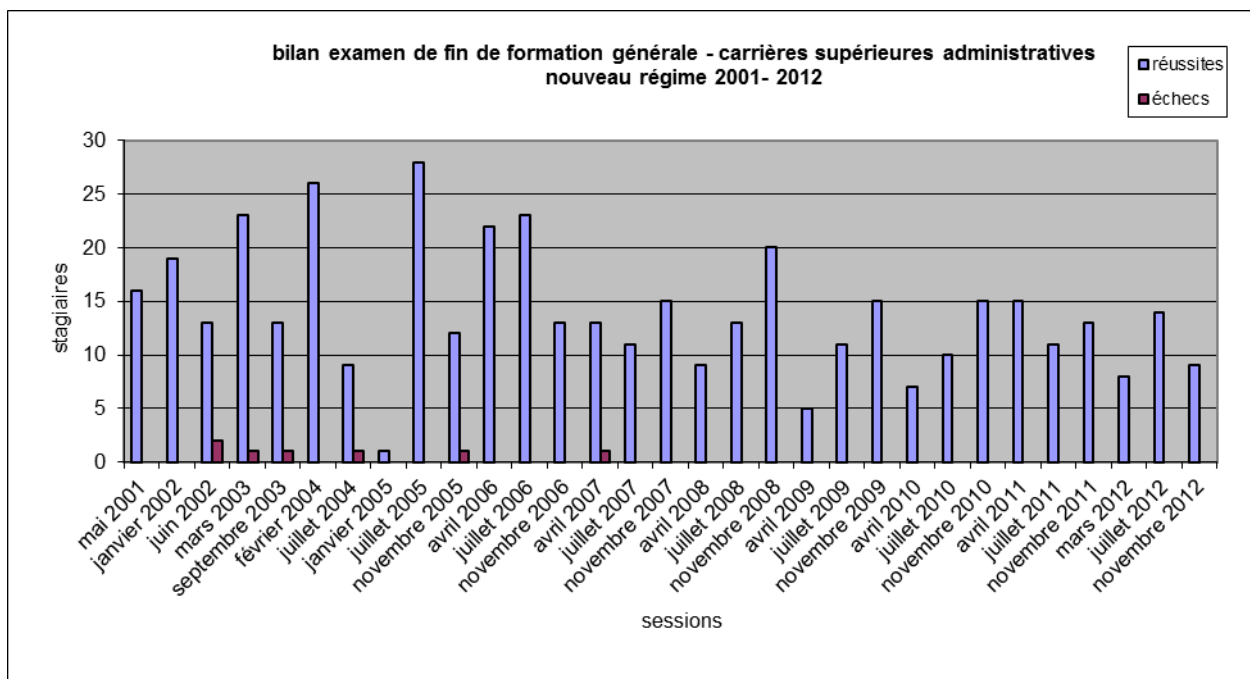


d) Examens de fin de formation générale 2001 - 2012

Les résultats obtenus par les stagiaires dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2001 et 2012 se présentent ainsi par session d'examen:

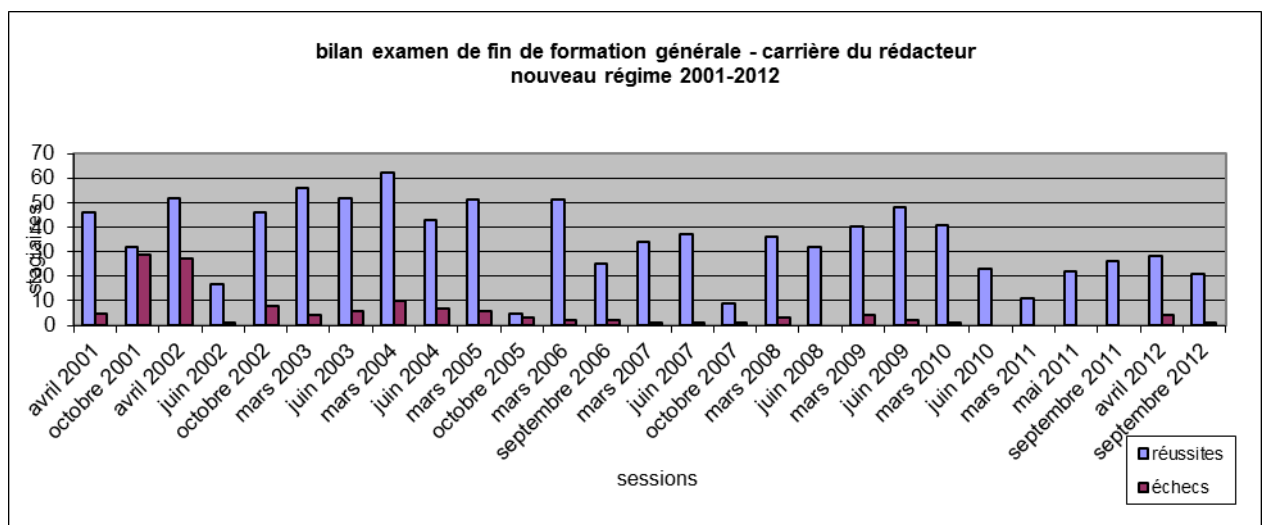
o Carrières supérieures administratives (et_cs)

Session	réussites	échecs	total
mai 2001	16	0	16
janvier 2002	19	0	19
juin 2002	13	2	15
mars 2003	23	1	24
septembre 2003	13	1	14
février 2004	26	0	26
juillet 2004	9	1	10
janvier 2005	1	0	1
juillet 2005	28	0	28
novembre 2005	12	1	13
avril 2006	22	0	22
juillet 2006	23	0	23
novembre 2006	13	0	13
avril 2007	13	1	14
juillet 2007	11	0	11
novembre 2007	15	0	15
avril 2008	9	0	9
juillet 2008	13	0	13
novembre 2008	20	0	20
avril 2009	5	0	5
juillet 2009	11	0	11
novembre 2009	15	0	15
avril 2010	7	0	7
juillet 2010	10	0	10
novembre 2010	15	0	15
avril 2011	15	0	15
juillet 2011	11	0	11
novembre 2011	13	0	13
mars 2012	8	0	8
juillet 2012	14	0	14
novembre 2012	9	0	9
TOTAL	432	7	439

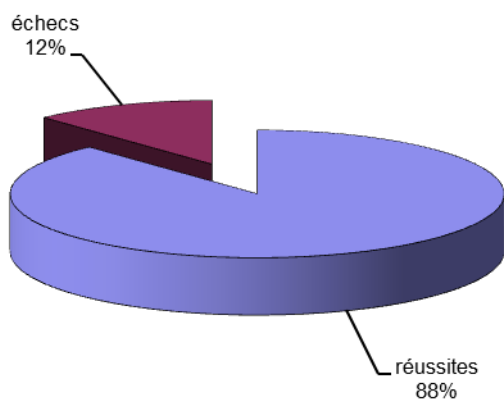


o Carrière du rédacteur (et_re)

Session	réussites	échecs	total
avril 2001	46	5	51
octobre 2001	32	29	61
avril 2002	52	27	79
juin 2002	17	1	18
octobre 2002	46	8	54
mars 2003	56	4	60
juin 2003	52	6	58
mars 2004	62	10	72
juin 2004	43	7	50
mars 2005	51	6	57
octobre 2005	5	3	8
mars 2006	51	2	53
septembre 2006	25	2	27
mars 2007	34	1	35
juin 2007	37	1	38
octobre 2007	9	1	10
mars 2008	36	3	39
juin 2008	32	0	32
mars 2009	40	4	44
juin 2009	48	2	50
mars 2010	41	1	42
juin 2010	23	0	23
mars 2011	11	0	11
mai 2011	22	0	22
septembre 2011	26	0	26
avril 2012	28	4	32
septembre 2012	21	1	22
TOTAL	946	128	1074

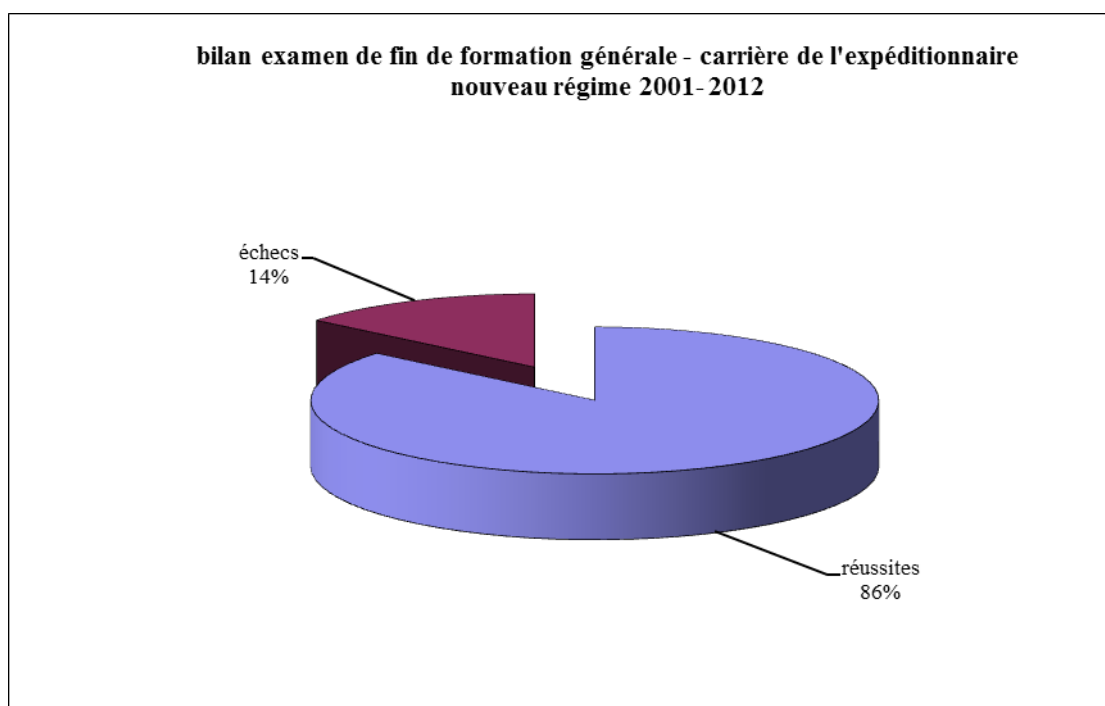
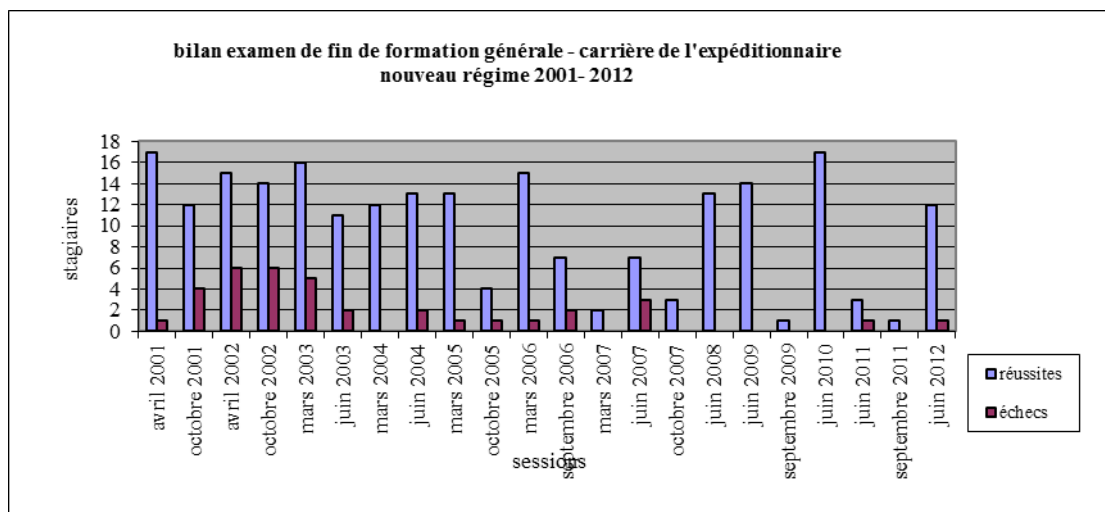


bilan examen de fin de formation générale - carrière du rédacteur nouveau régime 2001 - 2012



o Carrière de l'expédientaire (et_ex)

Session	réussites	échecs	total
avril 2001	17	1	18
octobre 2001	12	4	16
avril 2002	15	6	21
octobre 2002	14	6	20
mars 2003	16	5	21
juin 2003	11	2	13
mars 2004	12	0	12
juin 2004	13	2	15
mars 2005	13	1	14
octobre 2005	4	1	5
mars 2006	15	1	16
septembre 2006	7	2	9
mars 2007	2	0	2
juin 2007	7	3	10
octobre 2007	3	0	3
juin 2008	13	0	13
juin 2009	14	0	14
septembre 2009	1	0	1
juin 2010	17	0	17
juin 2011	3	1	4
septembre 2011	1	0	1
juin 2012	12	1	13
TOTAL	222	36	258



e) Formation de début de carrière des employés de l'Etat

La loi modifiée du 15 juin 1999 prévoit pour les employés de l'Etat bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée et relevant des carrières administratives et techniques, paramédicales, sociales et éducatives un cycle de formation de début de carrière qui doit être suivi au cours des deux premières années depuis l'entrée en vigueur de leur contrat de travail.

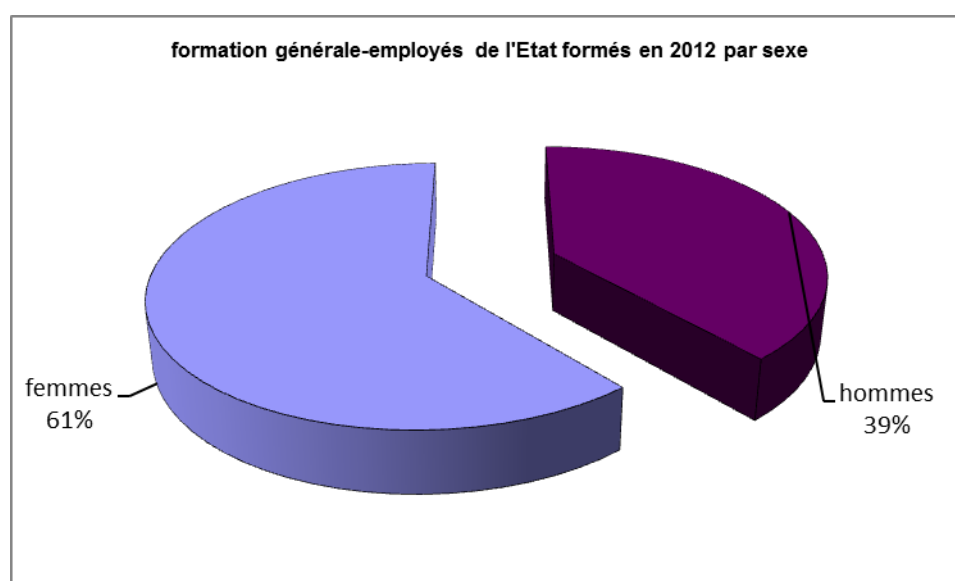
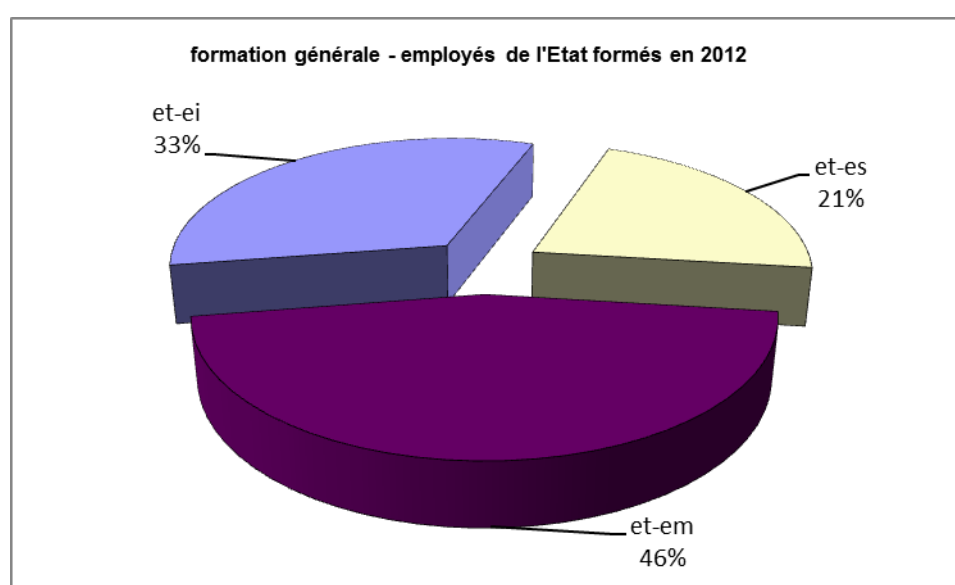
Le règlement grand-ducal du 12 mai 2011 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 27 octobre 2000 a transposé sur trois niveaux ce qui a été prévu par la loi modifiée du 15 juin 1999.

- **Durée de la formation, choix des matières, volume des heures de cours**

cycle pour des employés de l'Etat

carrières	supérieures	moyennes	inférieures
Durée	72 heures	72 heures	72 heures

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et-es	44	17	27	2	2	72	144
et-em	94	45	49	4	4	72	288
et-ei	68	24	44	3	3	72	216
total	206	86	120	9	9	216	648



2. Secteur communal

a) Les carrières visées par la formation pendant le service provisoire

La formation pendant le service provisoire introduite par la loi du 15 juin 1999 pour le personnel des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes comprend un cycle de longue durée et un cycle de courte durée.

Le cycle long s'applique aux carrières suivantes:

- o carrières supérieures de l'administration
- o carrière du rédacteur communal
- o carrière du receveur communal
- o carrière de l'expéditionnaire administratif
- o carrière de l'ingénieur technicien

Le cycle court vise les catégories ci-après:

- o carrières inférieures administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- o carrières moyennes administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- o carrières supérieures administratives, scientifiques, socio-éducatives et paramédicales

b) La structure de la formation pendant le service provisoire

Pour les carrières supérieures de l'administration, du secrétaire communal et du rédacteur, de l'ingénieur technicien, du receveur communal et de l'expéditionnaire administratif, la formation pendant le stage comprend deux parties:

Partie I.: Une formation générale à l'Institut national d'administration publique

Cette partie a pour but:

- de confronter le fonctionnaire en service provisoire avec les différentes institutions politiques et administratives du Grand-Duché de Luxembourg
- d'initier le fonctionnaire en service provisoire à l'organisation, la structure et le fonctionnement de l'administration
- de sensibiliser le futur fonctionnaire aux sciences et techniques administratives
- d'inculquer au fonctionnaire en service provisoire certaines règles essentielles dans le domaine du savoir-faire et du savoir-être, tant sur le plan de l'organisation que sur le plan de la communication.

Partie II.: Une formation spéciale et une initiation aux missions dans l'administration communale

Cette partie a pour but

- d'initier le fonctionnaire en service provisoire aux missions et à l'organisation de son administration
- de fournir au fonctionnaire en service provisoire les connaissances de base indispensables à l'exercice de ses fonctions dans son administration d'affectation
- de guider les premiers pas du fonctionnaire en service provisoire dans l'exercice de sa tâche quotidienne.

Pour les fonctionnaires en service provisoire des autres carrières administratives, scientifiques, socio-éducatives et paramédicales visées sub a) ci-dessus, la formation pendant le stage comprend :

un cycle court de formation générale à l’Institut national d’administration publique

Ce cycle a pour but:

- de familiariser le fonctionnaire en service provisoire avec les différentes institutions politiques et administratives du Grand-Duché de Luxembourg
- d’initier le fonctionnaire en service provisoire aux règles essentielles qui régissent l’organisation, la structure et le fonctionnement de l’administration publique luxembourgeoise
- d’expliquer au fonctionnaire en service provisoire les notions fondamentales du statut du fonctionnaire et notamment les droits et devoirs des fonctionnaires.

c) Durée de la formation

cycle long

carrières	supérieures administratives	rédacteur communal	receveur communal	expéditionnaire	ingénieur technicien
durée	132 hrs	366 hrs	372 hrs	276 hrs	182 hrs

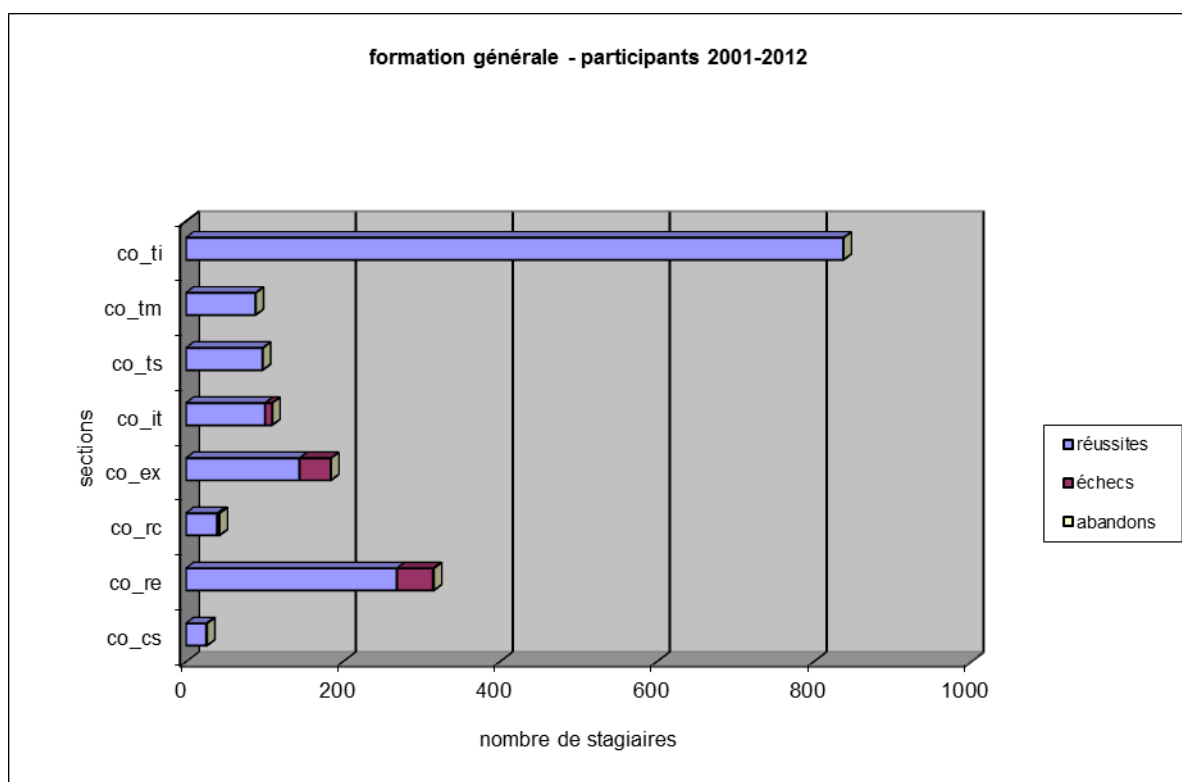
cycle court

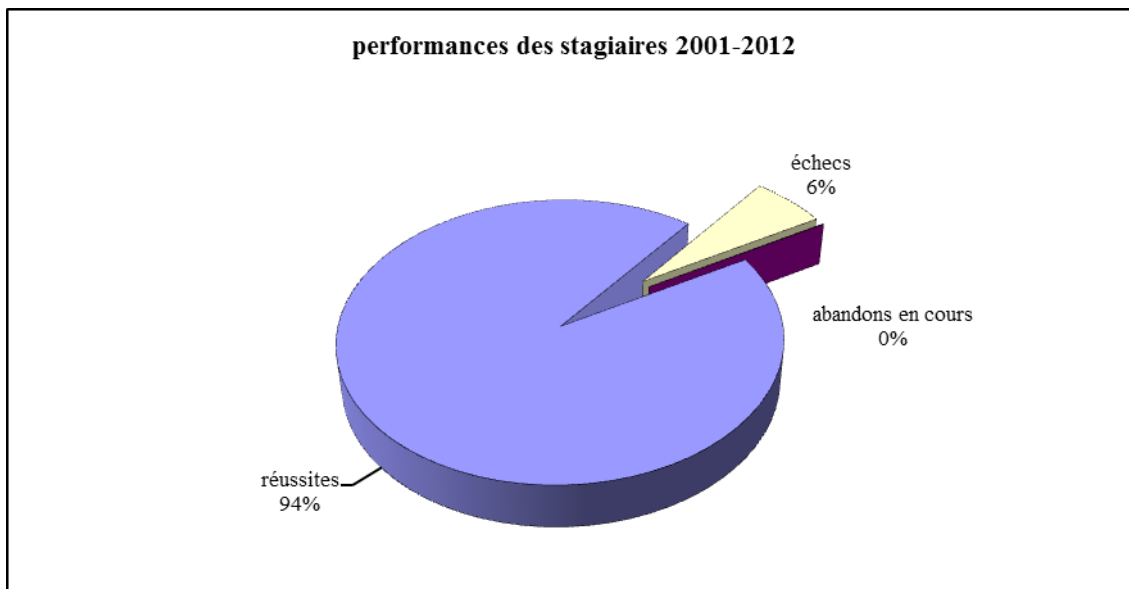
carrières	supérieures scientifiques	moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
durée	72 heures	76 heures	66 heures

d) Evolution entre 2001 et 2011

Entre 2001 et 2012, 1706 fonctionnaires en service provisoire des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	total stagiaires	réussites		échecs		abandons	
co_cs	27	26	96,30%	1	3,70%	0	0,00%
co_re	316	269	85,13%	46	14,56%	1	0,32%
co_rc	43	40	93,02%	3	6,98%	0	0,00%
co_ex	185	145	78,38%	40	21,62%	0	0,00%
co_it	110	101	91,82%	9	8,18%	0	0,00%
co_ts	98	98	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
co_tm	89	89	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
co_ti	838	838	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
total	1706	1606	94,14%	99	5,80%	1	0,06%





e) Organisation des cycles de formation en 2012

Pendant l'année 2012, l'Institut national d'administration publique a organisé 8 **cycles** de formation pour les fonctionnaires en service provisoire appartenant aux carrières suivantes :

- **Carrières administratives – cycle long**

- 1.1. Carrière du rédacteur communal (co_re)
- 1.2. Carrière du receveur communal (co_rc)
- 1.3. Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)
- 1.4. Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)

- **Carrières techniques – cycle court**

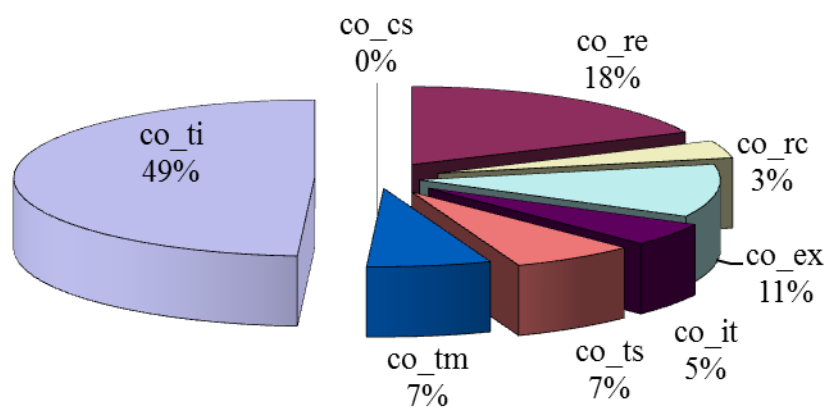
Carrières moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives (co_tm)

Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (co_ti)

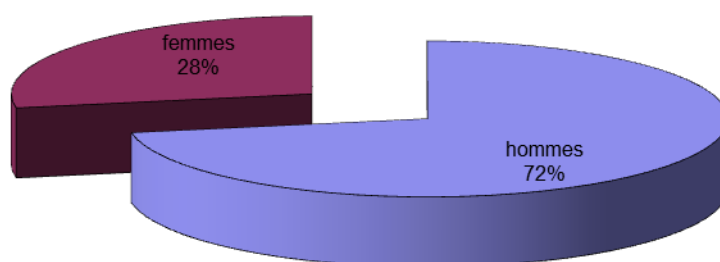
Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2012:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	tot.heures
co_cs	0	0	0	0	0	220	0
co_re	30	13	17	1	1	386	386
co_rc	6	4	2	1	1	386	386
co_ex	18	11	7	1	1	382	382
co_it	8	6	2	1	1	170	170
co_ts	11	5	6	1	1	94	94
co_tm	11	2	9	1	1	76	76
co_ti	81	78	3	2	2	66	132
total	165	119	46	8	8	1780	1626

secteur communal - formation générale - inscriptions en 2012



secteur communal formation générale - stagiaires formés en 2012 par sexe

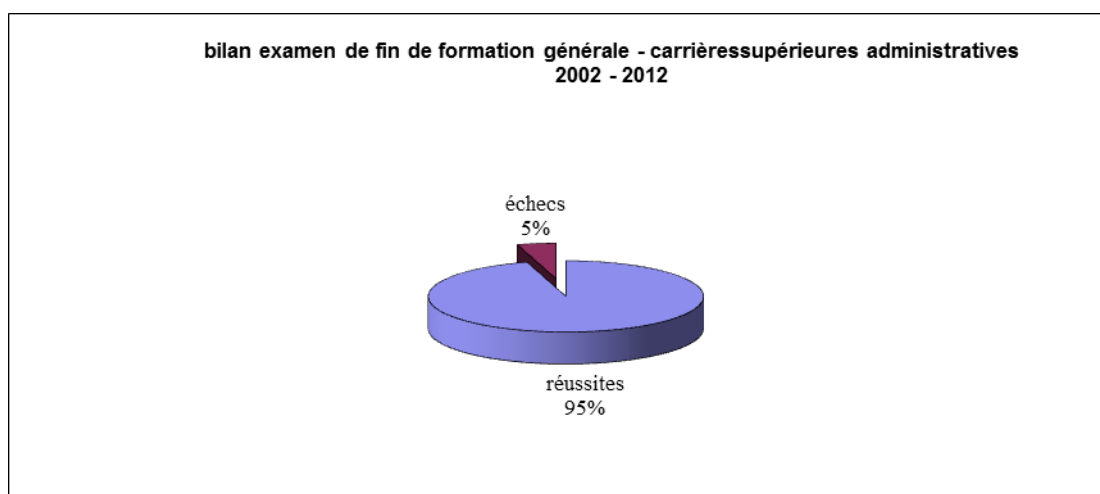
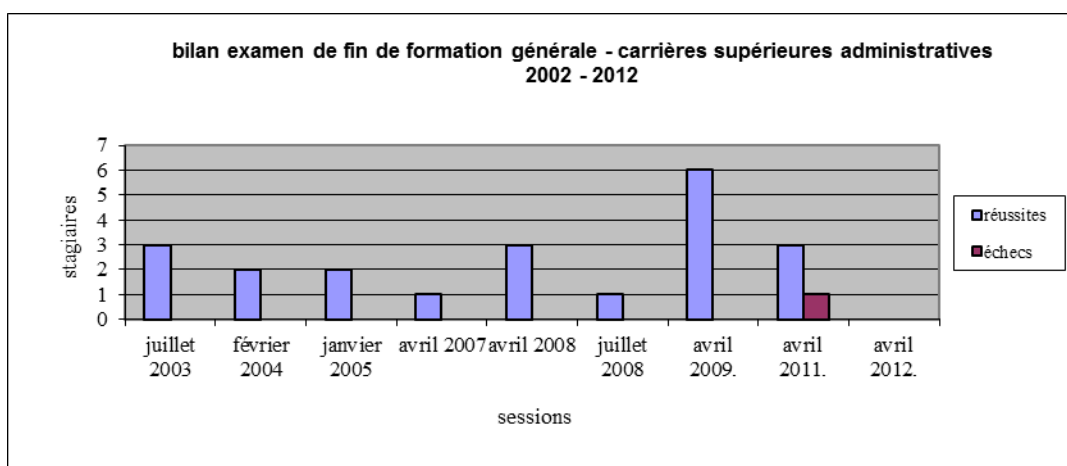


f) Examens de fin de formation générale 2002 – 2012

Les résultats obtenus par les fonctionnaires en service provisoire dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2002 et 2012 se présentent ainsi par session d'examen:

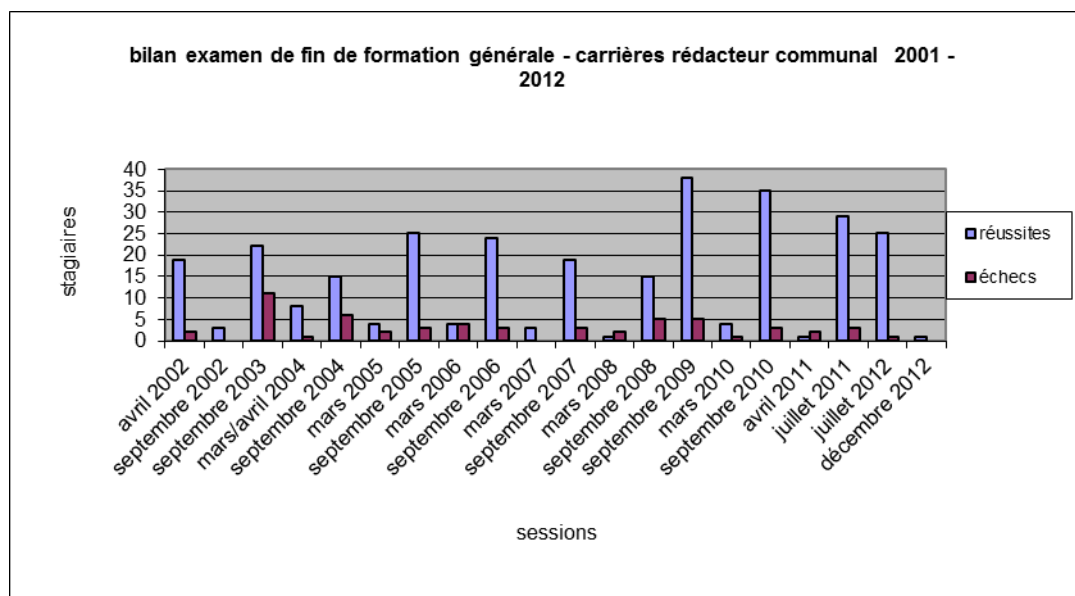
o Carrières supérieures administratives (co_cs)

Session	réussites	échecs	total
juillet 2003	3	0	3
février 2004	2	0	2
janvier 2005	2	0	2
avril 2007	1	0	1
avril 2008	3	0	3
juillet 2008	1	0	1
avril 2009.	6	0	6
avril 2011.	3	1	4
avril 2012.	0	0	0
TOTAL	21	1	22

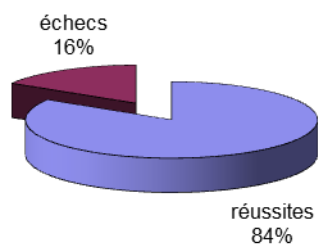


o Carrières du rédacteur (co_re)

Session	réussites	échecs	total
avril 2002	19	2	21
septembre 2002	3	0	3
septembre 2003	22	11	33
mars/avril 2004	8	1	9
septembre 2004	15	6	21
mars 2005	4	2	6
septembre 2005	25	3	28
mars 2006	4	4	8
septembre 2006	24	3	27
mars 2007	3	0	3
septembre 2007	19	3	22
mars 2008	1	2	3
septembre 2008	15	5	20
septembre 2009	38	5	43
mars 2010	4	1	5
septembre 2010	35	3	38
avril 2011	1	2	3
juillet 2011	29	3	32
juillet 2012	25	1	26
décembre 2012	1	0	1
TOTAL	295	57	352



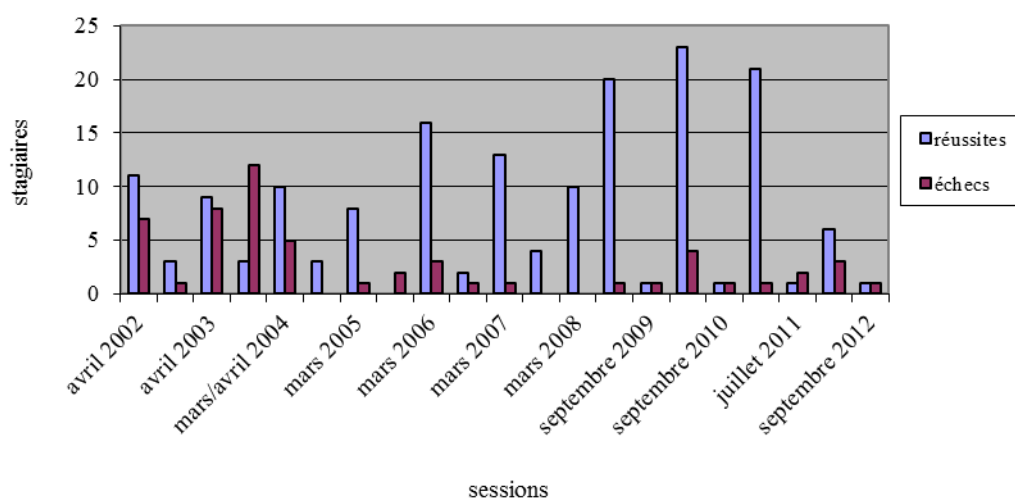
bilan examen de fin de formation générale - carrières rédacteur communal 2002 - 2012



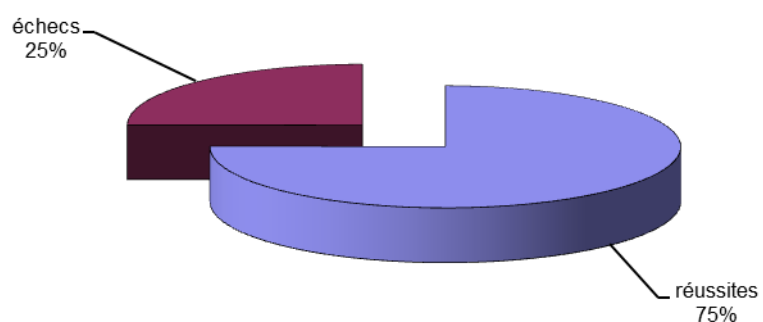
o Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)

Session	réussites	échecs	total
avril 2002	11	7	18
septembre 2002	3	1	4
avril 2003	9	8	17
octobre 2003	3	12	15
mars/avril 2004	10	5	15
septembre 2004	3	0	3
mars 2005	8	1	9
septembre 2005	0	2	2
mars 2006	16	3	19
septembre 2006	2	1	3
mars 2007	13	1	14
septembre 2007	4	0	4
mars 2008	10	0	10
mars 2009	20	1	21
septembre 2009	1	1	2
mars 2010	23	4	27
septembre 2010	1	1	2
mars 2011	21	1	22
juillet 2011	1	2	3
mars 2012	6	3	9
septembre 2012	1	1	2
TOTAL	166	55	221

bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire 2002 - 2012

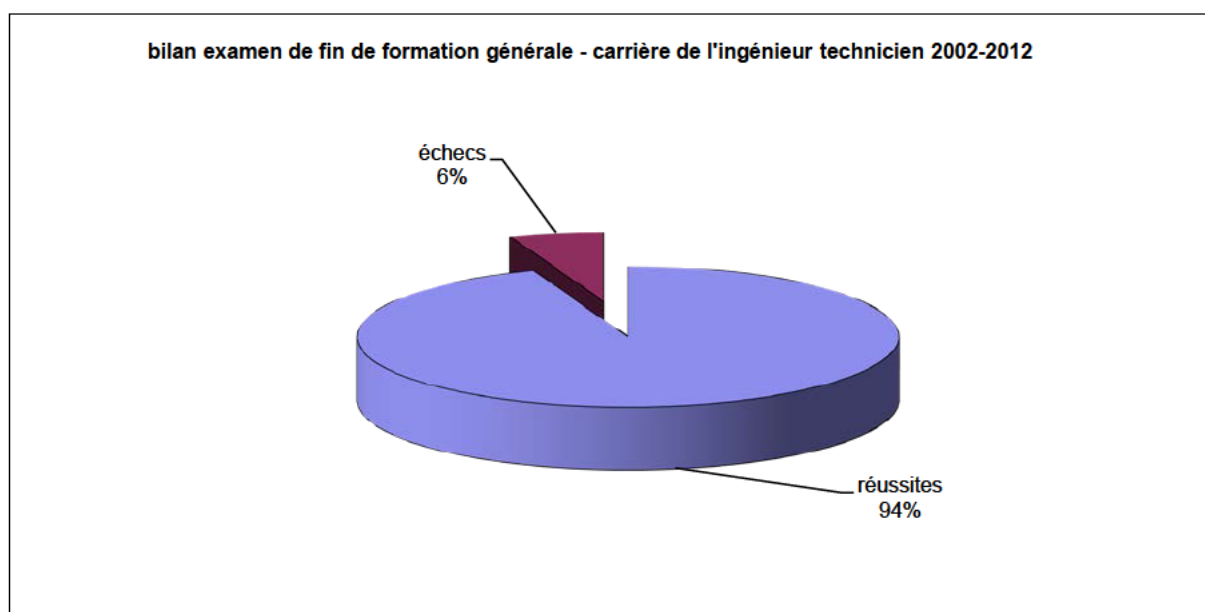
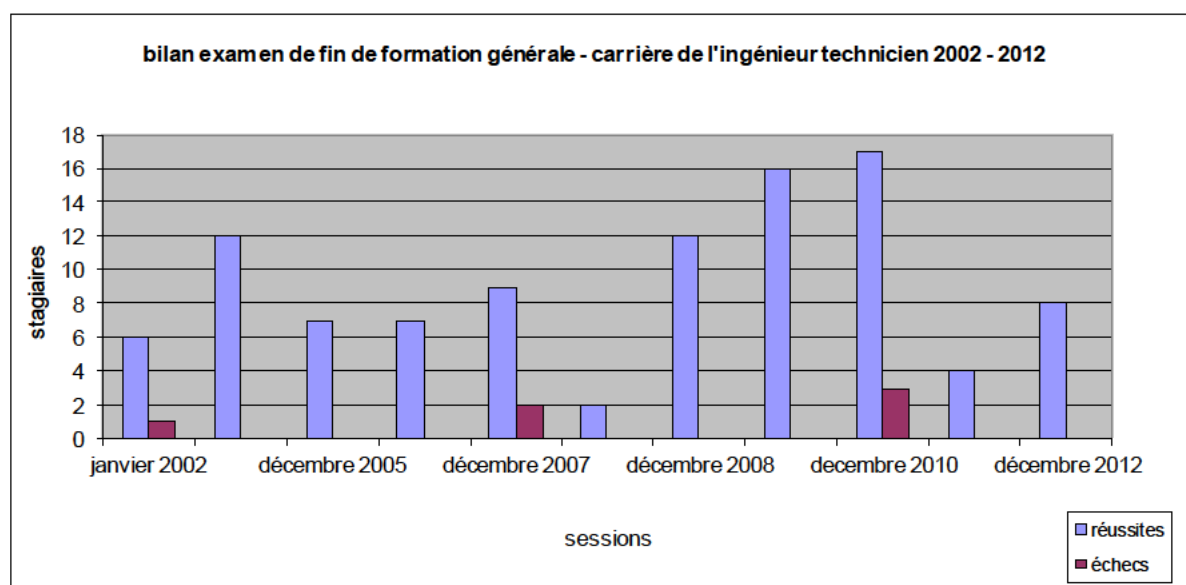


bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire 2002 - 2012



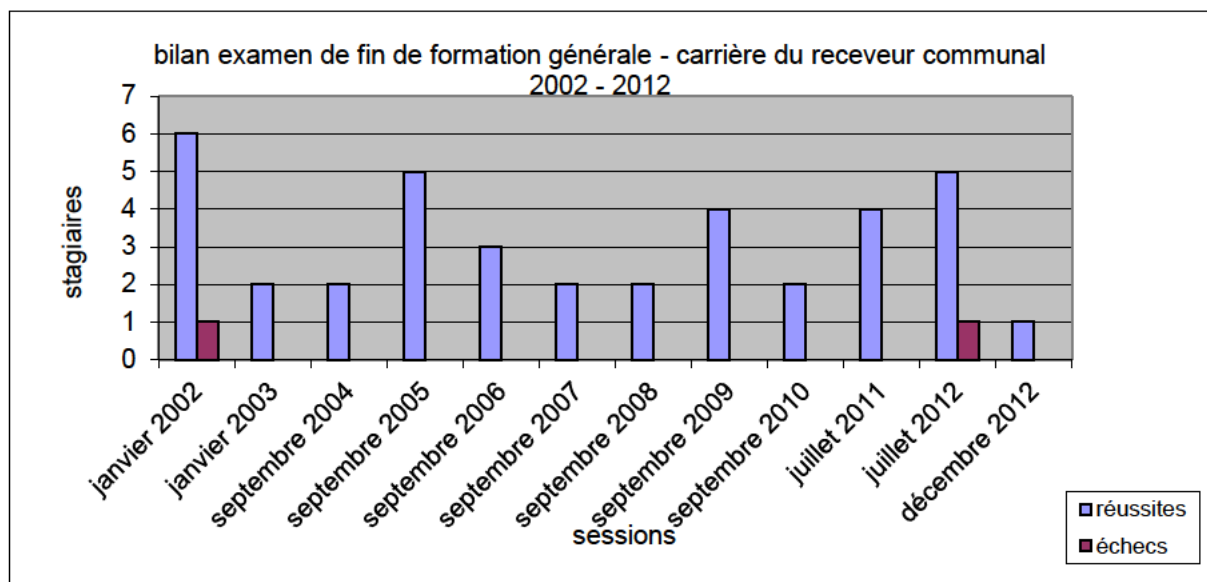
○ Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)

Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	12	0	12
décembre 2005	7	0	7
décembre 2006	7	0	7
décembre 2007	9	2	11
septembre 2008	2	0	2
décembre 2008	12	0	12
decembre 2009	16	0	16
decembre 2010	17	3	20
juillet 2011	4	0	4
décembre 2012	8	0	8
TOTAL	100	6	106

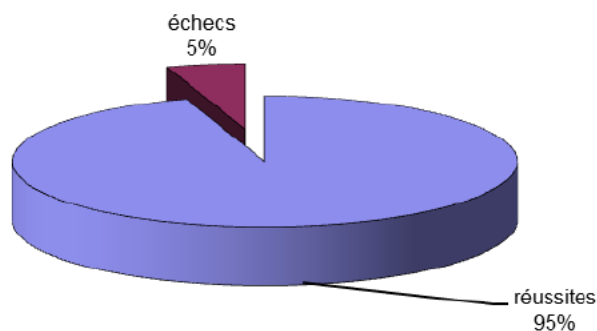


○ **Carrière du receveur communal (co_rc)**

Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	2	0	2
septembre 2004	2	0	2
septembre 2005	5	0	5
septembre 2006	3	0	3
septembre 2007	2	0	2
septembre 2008	2	0	2
septembre 2009	4	0	4
septembre 2010	2	0	2
juillet 2011	4	0	4
juillet 2012	5	1	6
décembre 2012	1	0	1
TOTAL	38	2	40



bilan examen de fin de formation générale - carrière du receveur communal 2002 - 2012



3. Evaluation de la formation générale

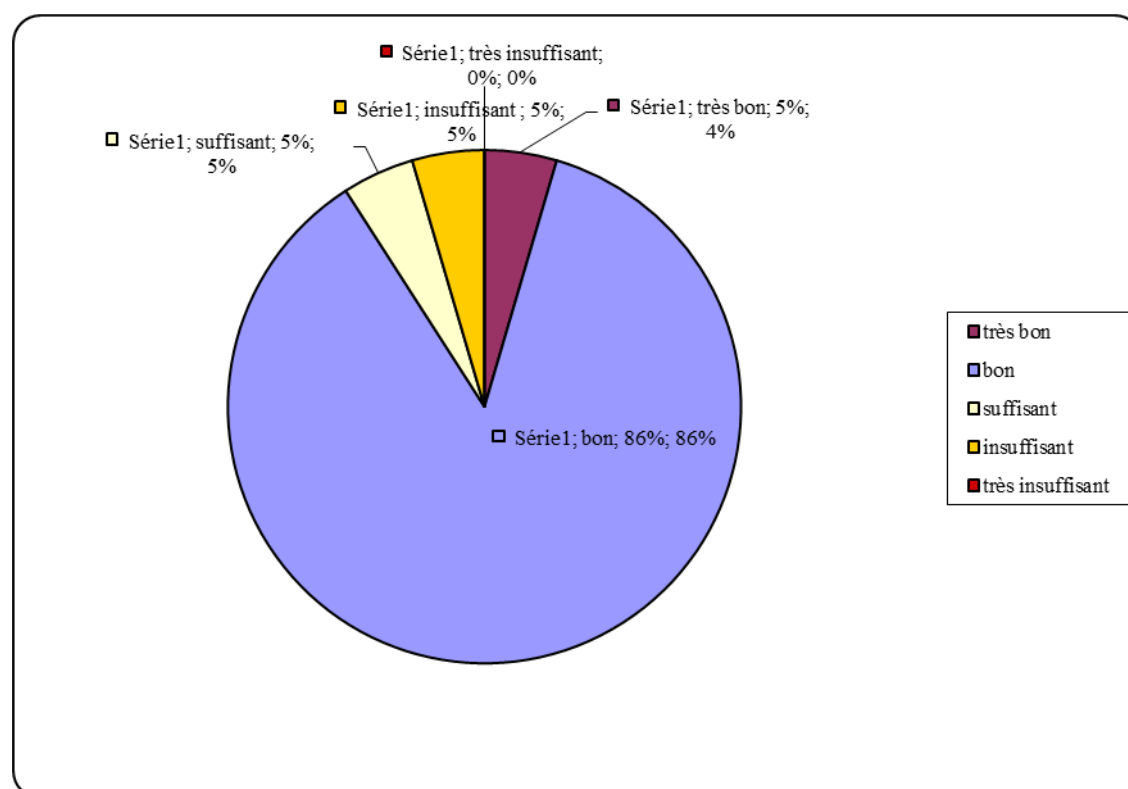
L'Institut procède depuis plusieurs années à l'évaluation de la formation générale. Depuis automne 2012, cette évaluation se fait de façon électronique et en ligne. Les résultats obtenus sont stockés dans une banque de données qui permet une analyse détaillée des résultats.

L'exploitation des premiers résultats ainsi obtenus en 2012 a permis de dégager les résultats suivants:

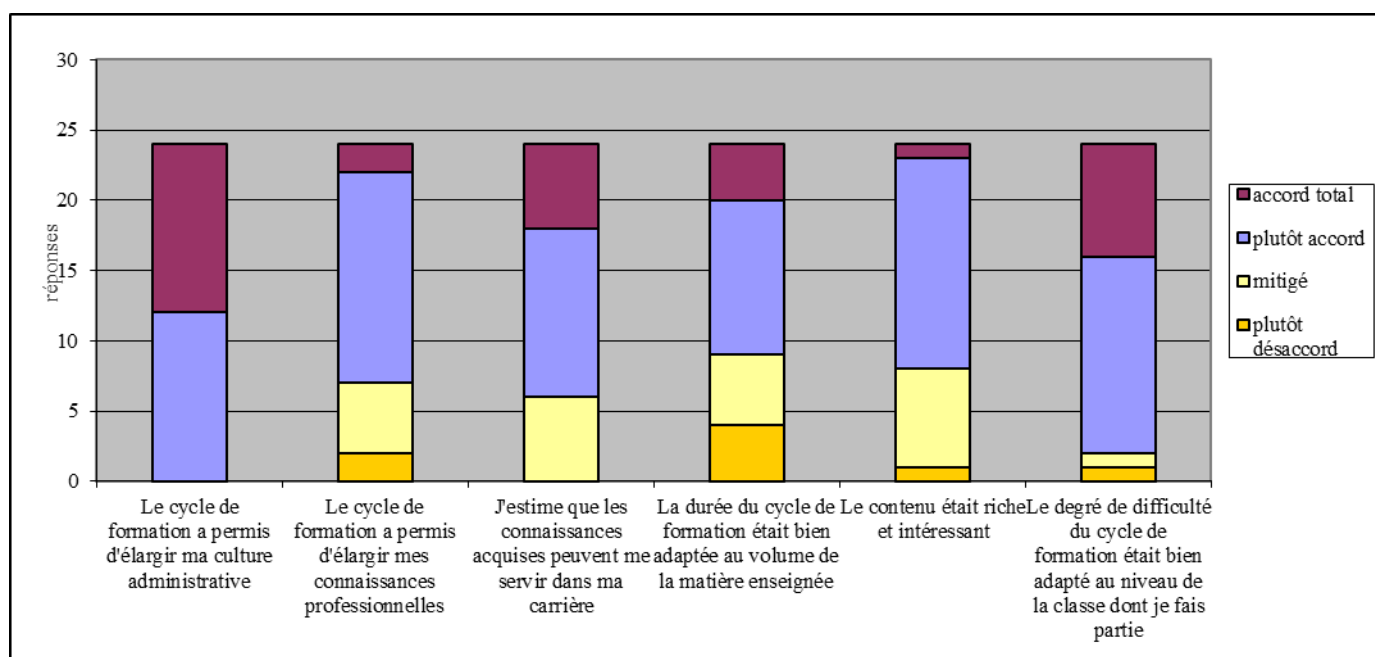
- **Section Etat (ET)**

Carrière du rédacteur (ET_RE)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	5%	1
bon	86%	19
suffisant	5%	1
insuffisant	5%	1
très insuffisant	0%	0
Expliquez		0
réponses reçues		22

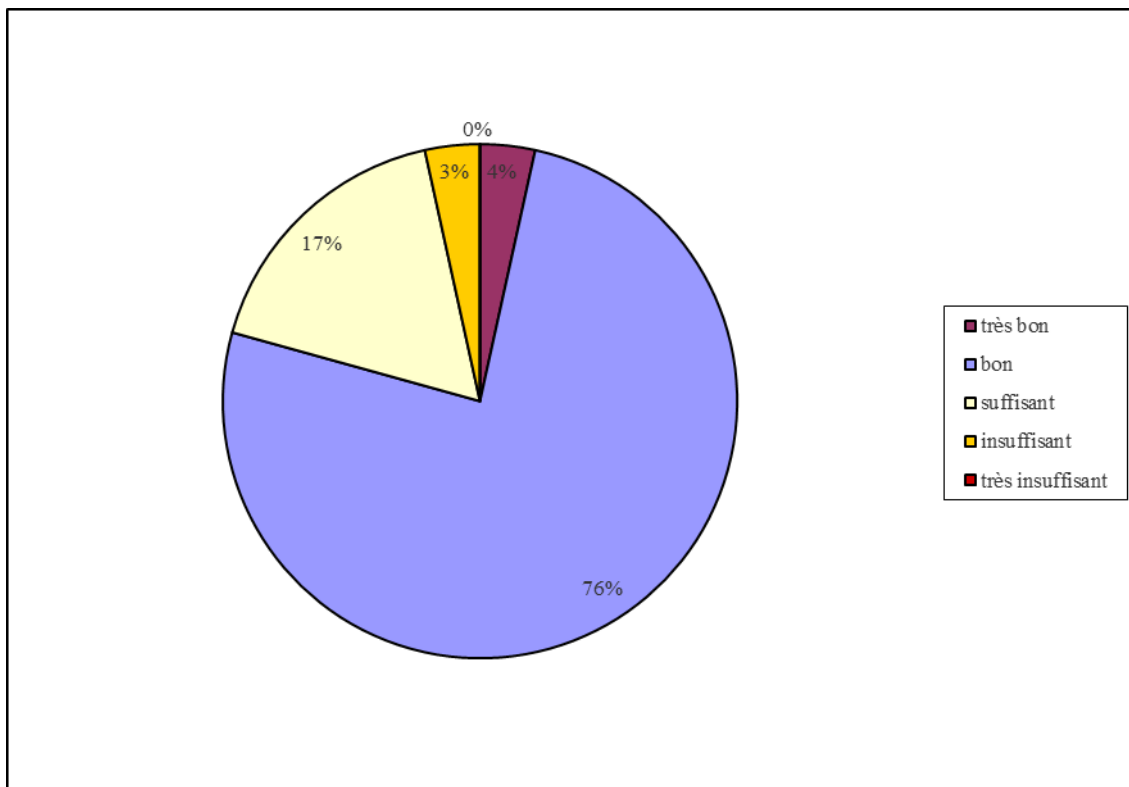


Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Response Nombre
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	0	0	0	12	12	24
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	0	2	5	15	2	24
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	0	0	6	12	6	24
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	0	4	5	11	4	24
Le contenu était riche et intéressant	0	1	7	15	1	24
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	0	1	1	14	8	24
Votre commentaire						4
réponses reçues						24

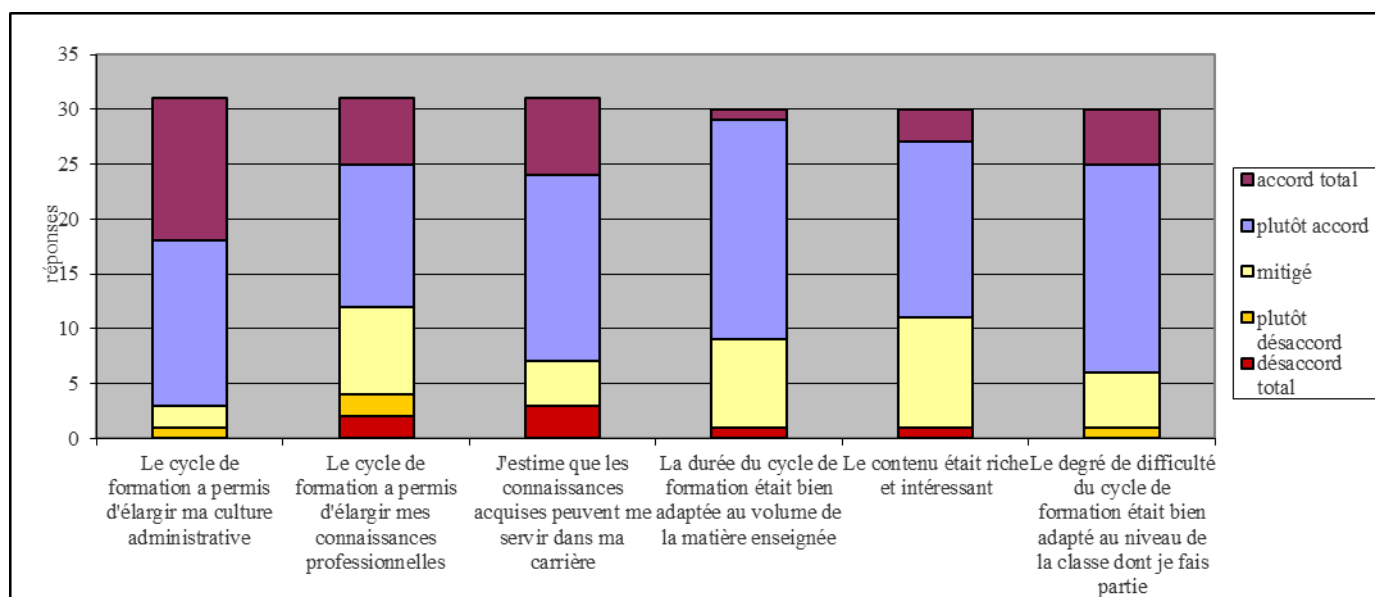


Carrière supérieure (ET_CS)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	3%	1
bon	76%	22
suffisant	17%	5
insuffisant	3%	1
très insuffisant	0%	0
Expliquez		0
<i>réponses reçues</i>		29



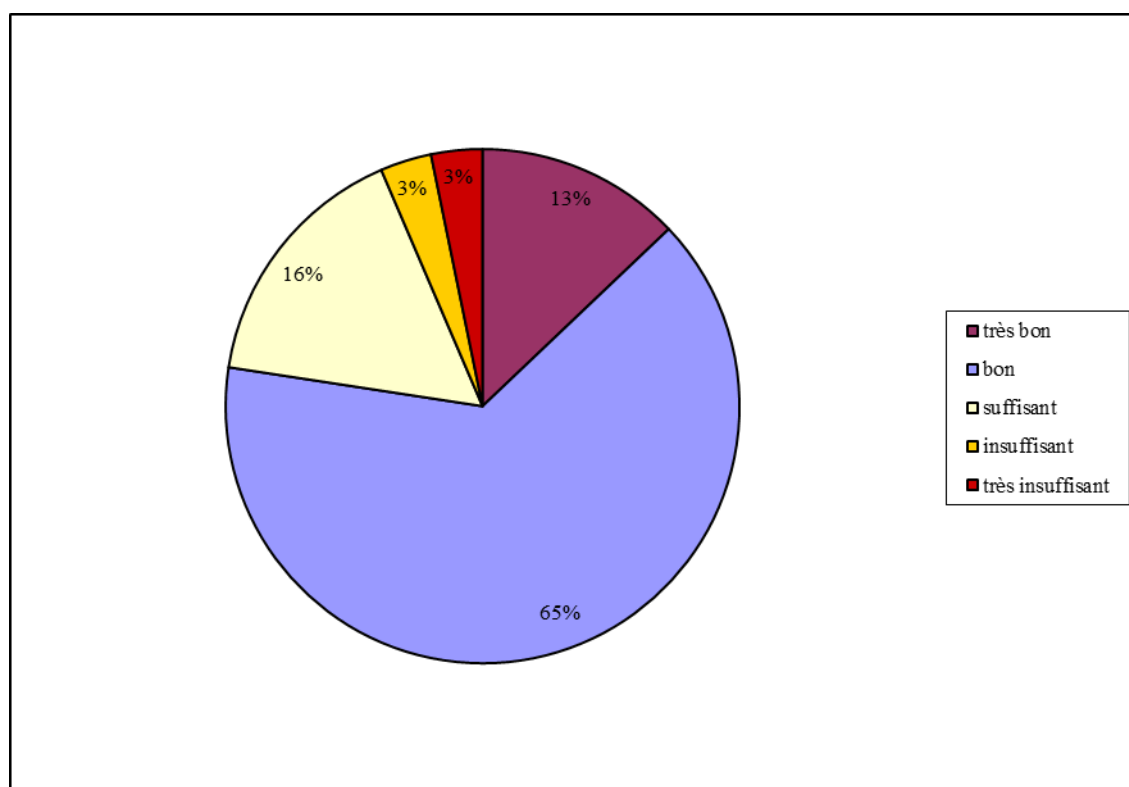
Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Réponse (Nombre)
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	0	1	2	15	13	31
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	2	2	8	13	6	31
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	3	0	4	17	7	31
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	1	0	8	20	1	30
Le contenu était riche et intéressant	1	0	10	16	3	30
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	0	1	5	19	5	30
Votre commentaire						4
réponses reçues						31



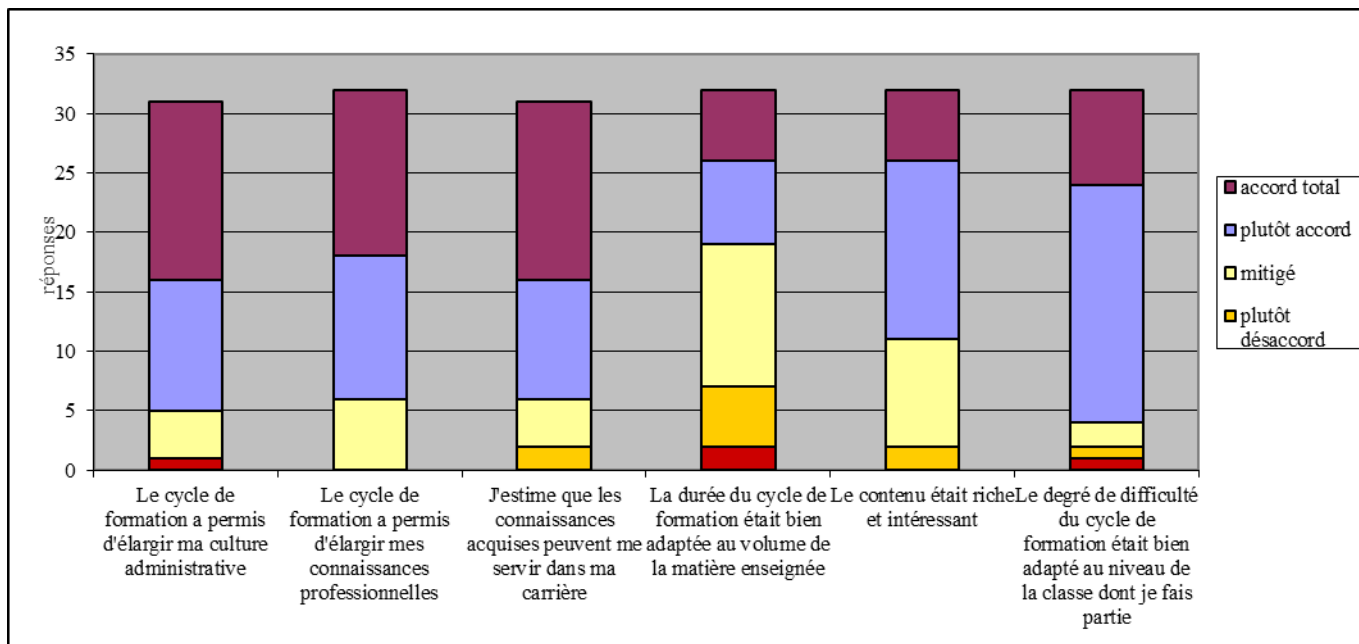
- Section Communes (CO)

Carrière du rédacteur (CO_RE)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	13%	4
bon	65%	20
suffisant	16%	5
insuffisant	3%	1
très insuffisant	3%	1
Expliquez		0
<i>réponses reçues</i>		31



Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Réponses (Nombre)
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	1	0	4	11	15	31
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	0	0	6	12	14	32
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	0	2	4	10	15	31
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	2	5	12	7	6	32
Le contenu était riche et intéressant	0	2	9	15	6	32
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	1	1	2	20	8	32
Votre commentaire						3
<i>réponses reçues</i>						32



4. Commission de coordination

Conformément à l'article 2 du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 déterminant à l'Institut national d'administration publique

1. l'organisation de la commission de coordination,
2. la collaboration avec les administrations et établissements publics de l'Etat et
3. la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes,

la commission de coordination procède à la mise en compte de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale.

En effet, deux mois au moins avant la fin du stage, le dossier-formation du candidat renseignant les résultats de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale est communiqué par le patron de stage au président de la commission de coordination.

La commission de coordination opère la mise en compte des résultats des épreuves de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale à raison de cinquante pour cent chacun. Pour l'appréciation de la réussite ou de l'échec du candidat à l'examen de fin de stage, l'examen de fin de formation générale et l'examen de fin de formation spéciale sont mis en compte séparément.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 du total des points pouvant être obtenus soit à l'examen de fin de formation générale, soit à l'examen de fin de formation spéciale et qui a obtenu au moins la moitié des points dans chaque matière a réussi la partie correspondante.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 des points visés ci-dessus, et qui n'a pas obtenu la moitié des points dans une matière soit de la formation générale soit de la formation spéciale est ajourné dans cette matière.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 des points visés ci-dessus et qui n'a pas obtenu la moitié des points dans deux matières ou plus, soit de la formation générale, soit de la formation spéciale, a échoué dans la partie correspondante.

Un échec à l'examen de fin de formation générale ou à l'examen de fin de formation spéciale entraîne pour le candidat l'obligation de se présenter une seconde fois à l'examen correspondant. Un deuxième échec à l'examen de fin de formation générale ou à l'examen de fin de formation spéciale est éliminatoire.

Au cours de l'année 2012, la commission de coordination a analysé les procès-verbaux des examens de fin de formation générale (INAP) et de fin de formation spéciale (administrations) de 152 candidats du secteur étatique et du secteur communal. Le résultat se présente comme suit :

secteur	carrières	Total des candidats	Réussite	Echec	Double échec
étatique	carrières supérieures administratives	15	14	1	0
étatique	carrière du rédacteur	48	45	3	0
étatique	carrière de l'expéditionnaire	9	7	1	0
communal	carrières supérieures administratives	2	1	0	1
communal	carrière du rédacteur communal	34	33	1	0
communal	carrière du receveur	4	4	0	0
communal	carrière de l'ingénieur technicien	21	21	0	0
communal	carrière de l'expéditionnaire	23	23	0	0
Total	Total	156	148	6	1

C. Section de la formation continue

1. Recensement des besoins de formation continue

Afin d'atteindre un maximum d'efficacité dans ses actions, l'Institut national d'administration publique établit son programme de formation continue en collaboration étroite avec les administrations et services de l'Etat. En effet, l'Institut se veut à la fois un instrument au service des administrations de l'Etat, des agents y occupés et des usagers. Dans cet ordre d'idées, l'Institut dresse chaque année un inventaire à la suite d'une circulaire adressée sous forme de questionnaire à toutes les administrations et à tous les services permettant à ceux-ci d'exprimer et de préciser leurs besoins en matière de formation continue. Après l'évaluation des besoins recensés, l'Institut organise des entrevues individuelles avec les directions des grandes administrations et services de l'Etat afin de clarifier un certain nombre de questions en relation avec les formations sollicitées.

L'analyse critique de l'impact des cours de formation continue organisés en 2011, d'une part, et la synthèse de tous les besoins recensés suite aux entrevues avec les administrations et par l'intermédiaire de la circulaire au cours de la première moitié de l'année 2011, d'autre part, a permis l'établissement d'un programme axé sur les besoins de formation réels et effectifs de chaque administration, voire de chaque service pour l'année 2012.

2. Programme de formation continue

Le programme pour l'année 2012 a été arrêté dans les trois derniers mois de l'année 2011. Il s'est articulé principalement autour des grands axes de formation suivants:

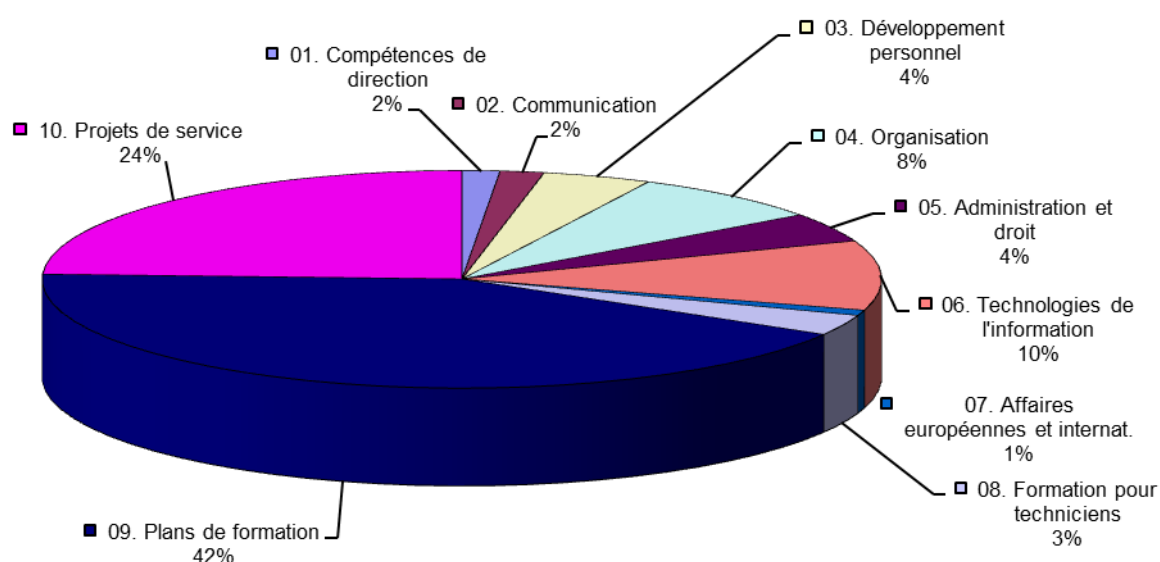
<i>01. Compétences de direction</i>
<i>02. Communication</i>
<i>03. Développement personnel</i>
<i>04. Organisation</i>
<i>05. Administration et droit</i>
<i>06. Technologies de l'information</i>
<i>07. Affaires européennes et internat.</i>
<i>08. Formation pour techniciens</i>
<i>09. Plans de formation</i>
<i>10. Projets de service</i>

3. Cours de formation continue proposés en 2010

L’Institut a organisé en 2012, 1207 séminaires de formation continue qui se sont répartis comme suit entre les différentes parties :

partie	cours	jours	heures
01. Compétences de direction	18	37	222
02. Communication	21	41	246
03. Développement personnel	52	101	591
04. Organisation	94	139	777
05. Administration et droit	54	71	405
06. Technologies de l'information	128	196	1083
07. Affaires européennes et internat.	10	33	198
08. Formation pour techniciens	38	52	258
09. Plans de formation	523	790	4165
10. Projets de service	301	427	2124
total	1239	1887	10069

formation continue 2012 : cours organisés



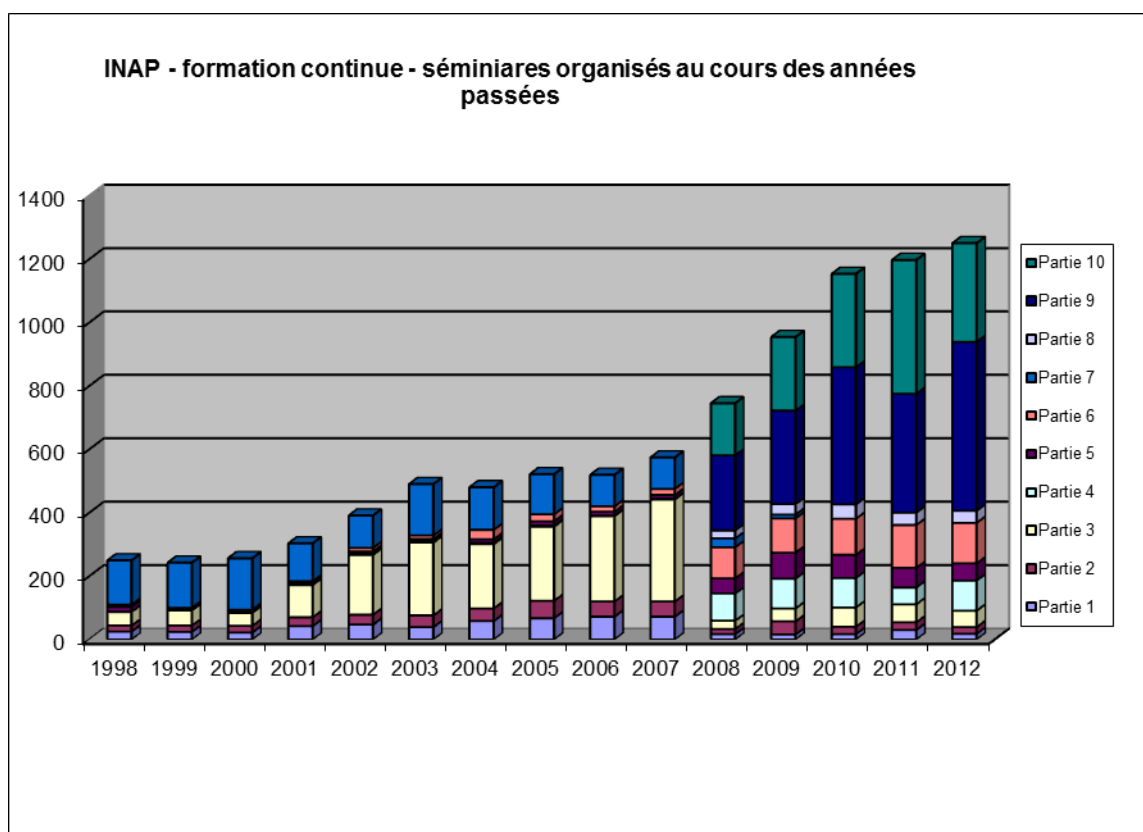
Il y a lieu de relever que 67% des cours et séminaires de formation continue organisés en 2012 constituent des formations spécifiques sur mesure, organisés en collaboration étroite avec les administrations dans le cadre des projets de service et des plans de formations (partie 9 et 10).

Cours	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
proj_service	43	48	41	102	189	230	203	234	269	307	401	527	727	797	844
Total	249	242	256	303	391	490	480	521	519	574	745	954	1172	1207	1262
% proj_serv	17%	20%	16%	34%	48%	47%	42%	45%	52%	53%	54%	55%	62%	66%	67%

Le tableau ci-dessous donne un aperçu sur l'évolution du nombre des cours dans les différentes parties de la formation continue depuis 1998.

Cours	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	et	ec	co
Partie 1	25	24	22	42	47	39	58	67	72	72	17	16	17	30	18	0	18	0
Partie 2	19	20	21	28	31	37	40	55	48	48	16	41	23	24	21	0	21	0
Partie 3	43	48	41	102	189	230	203	234	269	322	26	41	61	57	52	2	44	6
Partie 4	/	/	4	2	7	4	4	3	2	2	86	94	93	53	95	61	34	0
Partie 5	16	5	4	4	4	7	11	14	12	12	48	82	73	62	54	15	23	16
Partie 6	7	3	2	6	11	11	30	22	17	19	98	108	114	135	128	16	94	18
Partie 7	139	142	162	119	102	162	134	126	99	99	28	12	19	10	12	5	7	0
Partie 8											25	33	45	39	38	3	25	10
Partie 9											237	295	433	375	533	523	0	10
Partie 10											164	232	294	422	311	165	0	146
Total	249	242	256	303	391	490	480	521	519	574	745	954	1172	1207	1262	790	266	206

En 2012, le nombre des formations exprimées en jours et en heures de formation se présente comme suit :



4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2011

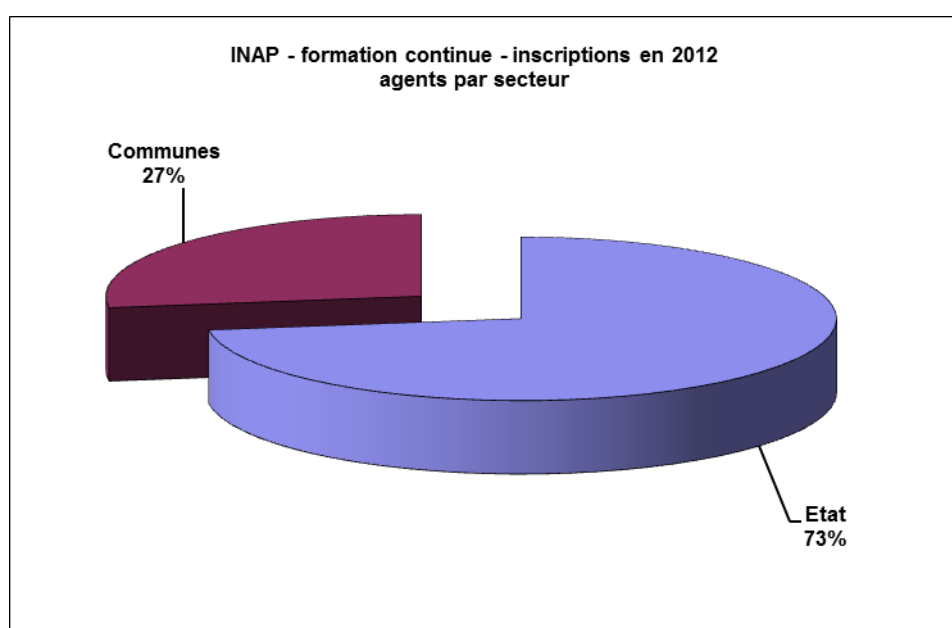
a) Participation en fonction des grands axes de formation

Le programme de la formation continue tel qu'il a été proposé en 2012 a connu un vif succès et montre bien la disposition des agents de l'Etat à se perfectionner moyennant la formation professionnelle continue.

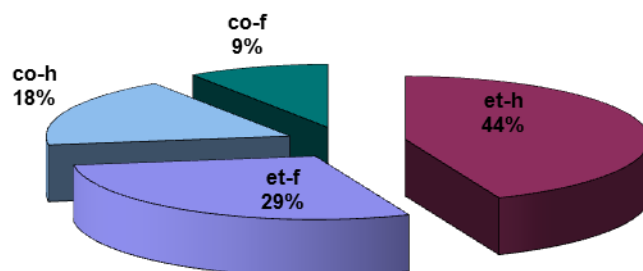
Les tableaux suivants fournissent un aperçu sur le nombre d'inscriptions, le nombre de participants et le nombre de refus recensés pour l'ensemble des activités organisées en 2012:

- au niveau des inscriptions*

partie	inscriptions								
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes	femmes
01. Compétences de direction	329	159	83	61	26	242	87	220	109
02. Communication	520	240	163	71	46	403	117	311	209
03. Développement personnel	1253	382	528	187	156	910	343	569	684
04. Organisation	1148	536	438	102	72	974	174	638	510
05. Administration et droit	1486	530	443	290	223	973	513	820	666
06. Technologies de l'information	1926	834	717	249	126	1551	375	1083	843
07. Affaires européennes et internat.	153	68	75	9	1	143	10	77	76
08. Formation pour techniciens	889	474	62	320	33	536	353	794	95
09. Plans de formation	5402	3243	1900	187	72	5143	259	3430	1972
10. Projets de service	4357	1174	656	1647	880	1830	2527	2821	1536
total	17463	7640	5065	3123	1635	12705	4758	10763	6700



INAP - formation continue - inscriptions en 2012
agents par sexe



Explication :

et-h = agents de l'Etat (hommes)

et-f = agents de l'Etat (femmes)

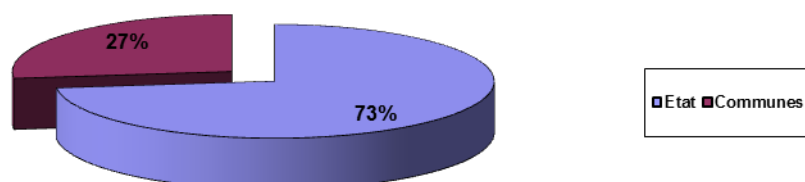
co-h = agents des communes (hommes)

co-f = agents des communes (femmes)

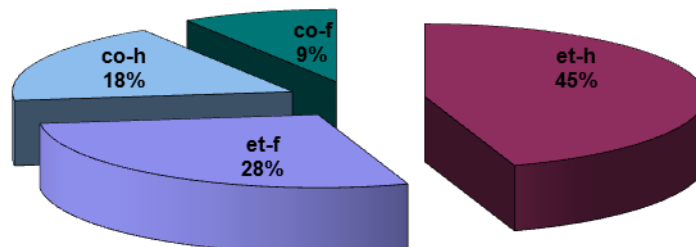
• *au niveau de la participation*

partie	participation							
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes
01. Compétences de direction	241	119	60	38	24	179	62	157
02. Communication	263	130	93	24	16	223	40	154
03. Développement personnel	734	245	297	99	93	542	192	344
04. Organisation	905	418	353	84	50	771	134	502
05. Administration et droit	888	339	248	175	126	587	301	514
06. Technologies de l'information	1181	539	443	142	57	982	199	681
07. Affaires européennes et internat.	79	35	42	1	1	77	2	36
08. Formation pour techniciens	550	264	22	242	22	286	264	506
09. Plans de formation	5224	3151	1820	181	72	4971	253	3332
10. Projets de service	4078	1101	615	1557	805	1716	2362	2658
total	14143	6341	3993	2543	1266	10334	3809	8884

INAP - formation continue - participations en 2012
agents par secteur



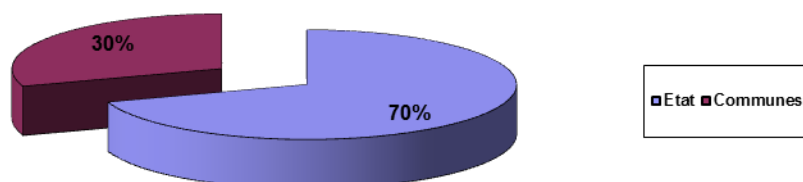
INAP - formation continue - participations en 2012
agents par sexe



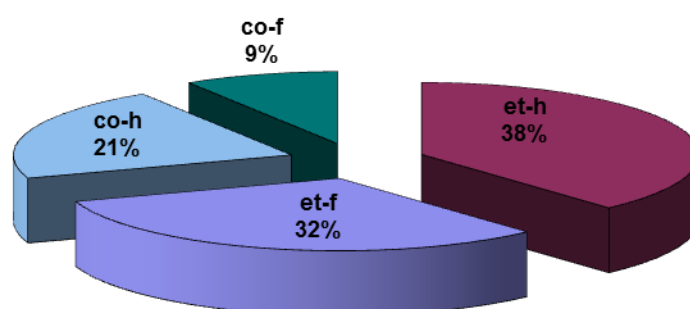
- *au niveau des refus*

partie	refus								
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes	femmes
01. Compétences de direction	155	40	23	23	2	115	40	109	46
02. Communication	278	110	70	47	30	196	82	169	109
03. Développement personnel	548	137	231	88	63	400	148	245	303
04. Organisation	411	118	85	18	22	330	81	210	201
05. Administration et droit	844	191	195	115	97	555	289	412	432
06. Technologies de l'information	602	295	274	107	69	422	180	383	219
07. Affaires européennes et internat.	81	33	33	8	0	67	14	59	22
08. Formation pour techniciens	222	210	40	78	11	120	102	198	24
09. Plans de formation	207	92	80	6	0	200	7	154	53
10. Projets de service	382	73	41	90	75	198	184	280	102
total	3730	1427	1176	792	335	2603	1127	2219	1511

INAP - formation continue - inscriptions non retenues en 2012
agents par secteur



**INAP - formation continue - inscriptions non retenues en 2012
agents par sexe**



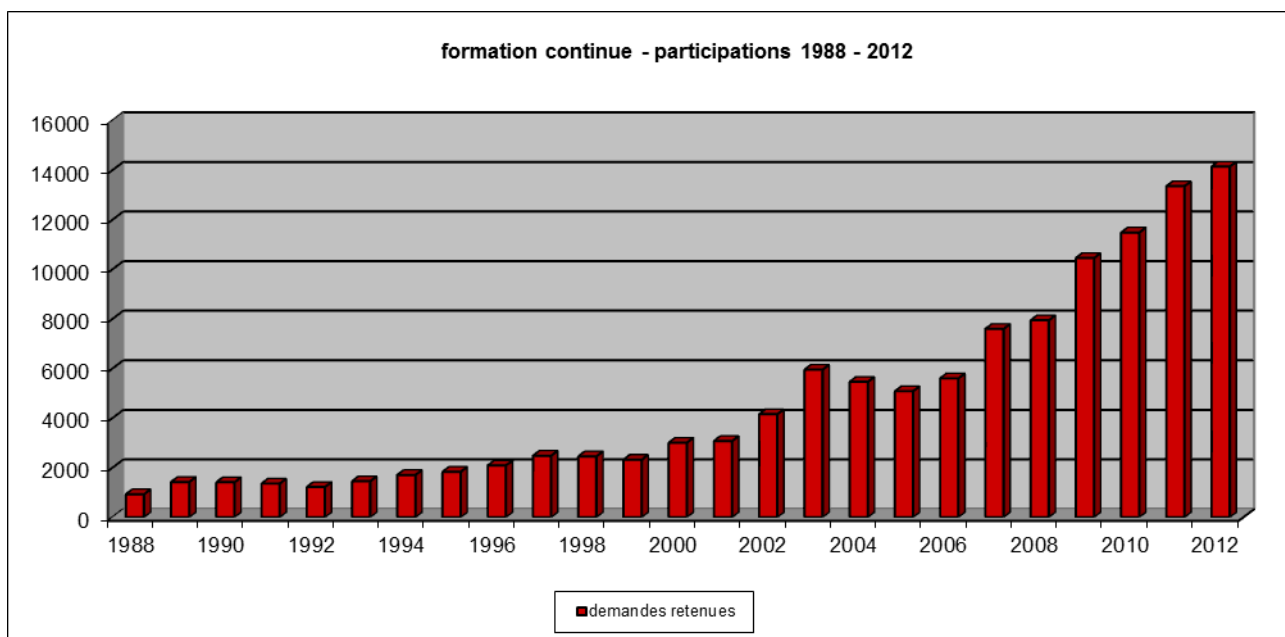
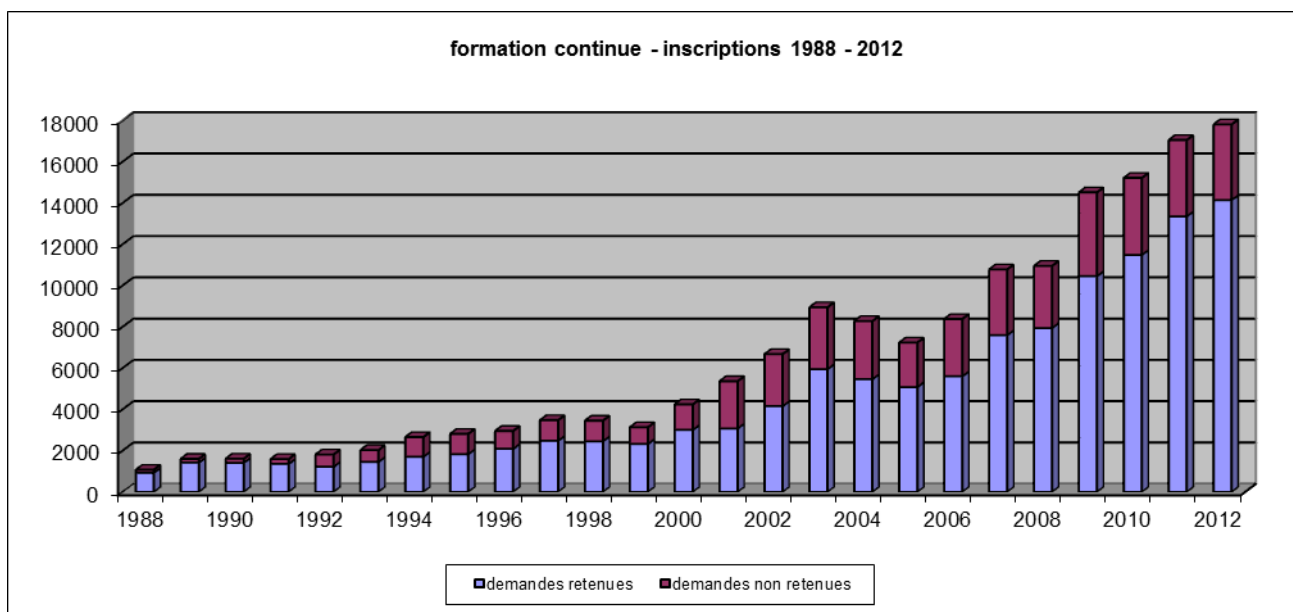
b) Evolution des demandes entre 1988 et 2011

Le tableau suivant illustre l'évolution des demandes d'inscription et du taux de participation aux cours de formation continue proposés par l'Institut depuis 1988.

année de formation	demandes retenues	demandes non retenues	%	total des demandes
1988	928	143	13,35%	1071
1989	1421	180	11,24%	1601
1990	1411	194	12,09%	1605
1991	1358	232	14,59%	1590
1992	1219	589	32,58%	1808
1993	1453	572	28,25%	2025
1994	1706	948	35,72%	2654
1995	1832	979	34,83%	2811
1996	2089	864	29,26%	2953
1997	2482	992	28,55%	3474
1998	2455	996	28,86%	3451
1999	2321	809	25,85%	3130
2000	3006	1230	29,04%	4236
2001	3075	2288	42,66%	5363
2002	4157	2516	37,70%	6673
2003	5952	2992	33,45%	8944
2004	5462	2815	34,01%	8277
2005	5084	2149	29,71%	7233
2006	5601	2776	33,14%	8377
2007	7595	3184	29,54%	10779
2008	7944	3004	27,44%	10948
2009	10456	4056	27,95%	14512
2010	11484	3730	24,52%	15214
2011	13350	3699	21,70%	17049
2012	14143	3663	20,57%	17806

Il ressort du tableau ci-avant que l'intérêt général pour les cours proposés a nettement augmenté depuis 1993. Ceci est avant tout dû au fait que l'Institut s'est efforcé de proposer en concertation étroite avec les administrations un grand nombre de cours visant à combler les besoins de formation spécifique des administrations et services de l'Etat et qui, partant, répondent directement aux intérêts professionnels des agents.

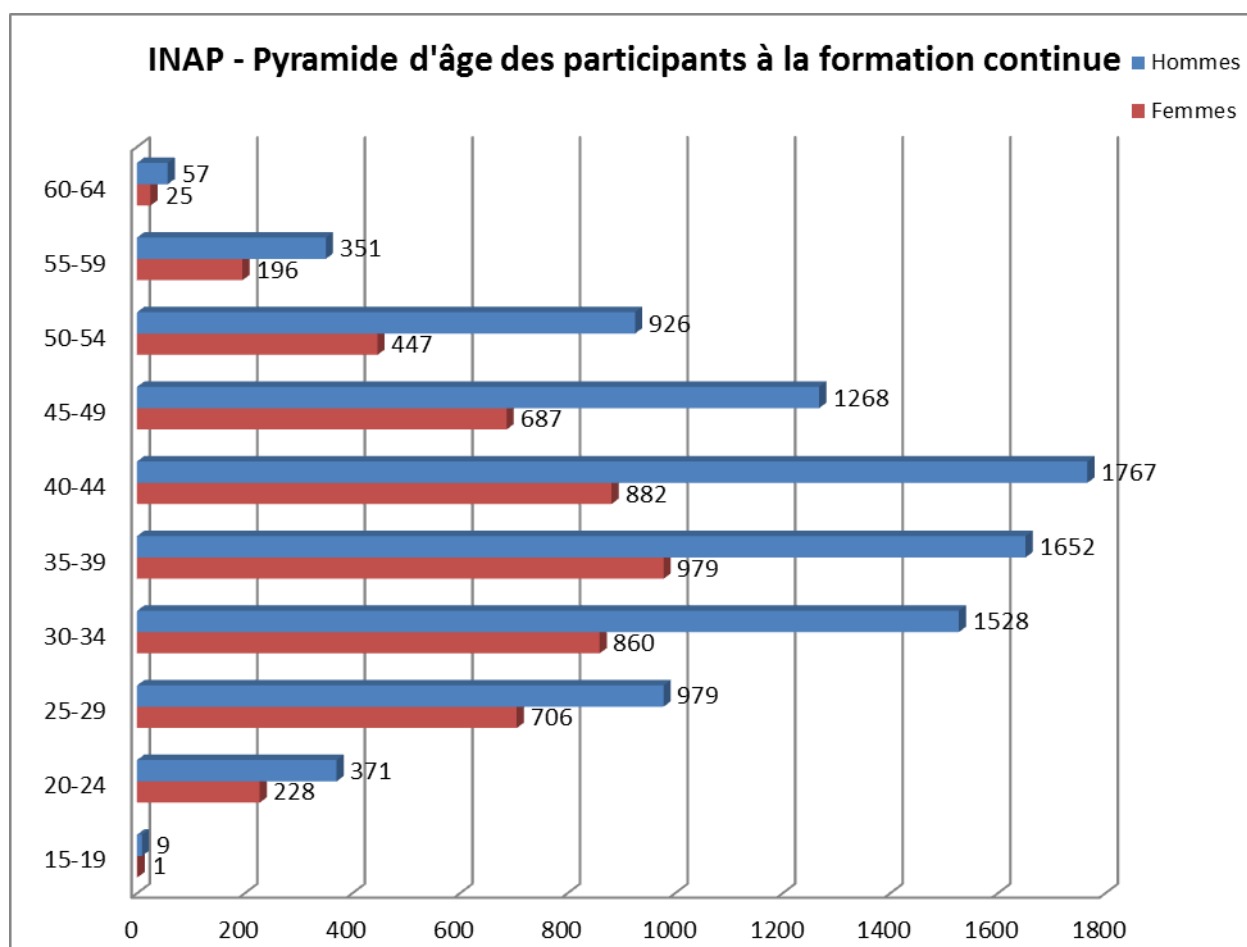
A cela vient s'ajouter que les nouvelles dispositions légales qui lient l'avancement dans la carrière aux conditions de formation continue introduites par la loi du 15 juin 1999 ont fait monter en flèche les demandes de participation au cours des années 2002 à 2012.



) Pyramide d'âge des participants aux séminaires de formation continue 2012

La pyramide d'âge des participants aux séminaires de formation continue organisés par l'INAP pour l'année 2012 se présente comme suit :

tranche d'âge	hommes	femmes	% hommes par tranche d'âge	% femmes par tranche d'âge	écart hommes-femmes % par tranche d'âge	total	% tranche d'âge - total
60-64	134	75	64,11%	35,89%	28,23%	209	1,48%
55-59	635	282	69,25%	30,75%	38,50%	917	6,48%
50-54	1096	606	64,39%	35,61%	28,79%	1702	12,03%
45-49	1510	849	64,01%	35,99%	28,02%	2359	16,68%
40-44	1774	979	64,44%	35,56%	28,88%	2753	19,47%
35-39	1555	950	62,08%	37,92%	24,15%	2505	17,71%
30-34	1340	930	59,03%	40,97%	18,06%	2270	16,05%
25-29	745	498	59,94%	40,06%	19,87%	1243	8,79%
20-24	94	88	51,65%	48,35%	3,30%	182	1,29%
15-19	1	2	33,33%	66,67%	-33,33%	3	0,02%
Total	8884	5259				14143	



5. Cycle de compétences

Dans le but de développer et de promouvoir de façon systématique un certain nombre de compétences clés au sein de l'administration publique, l'Institut national d'administration publique propose des cycles de compétences dans les domaines suivants :

Cycles de compétences	Crédits (jours requis)
Certificat de qualification en management public	12 jours
Conduite et gestion de projets	12 jours
Affaires européennes et internationales	8 jours
Communication avec le citoyen	5 jours
Gestion des ressources humaines	14 jours
Délégué/e à la formation	5,5 jours
Formateur/formatrice interne	4 jours
Egalité des chances entre femmes et hommes - délégué/e à l'égalité	8 jours
Techniques bureautiques	12 jours

Les cycles de compétences sont organisés autour d'un certain nombre d'aspects stratégiques et opérationnels en relation étroite avec un domaine de compétence spécifique qui relève du cadre organisationnel du service public luxembourgeois et qui concerne toutes les administrations ou services de l'Etat, indépendamment de leurs missions et attributions particulières.

Chaque cycle de compétences peut se composer

- d'un certain nombre de séminaires imposés qui fournissent les éléments clés essentiels relatifs au domaine spécifique
- d'un certain nombre de séminaires au choix dont un ou plusieurs doivent être suivis de façon obligatoire et qui permettent à ce dernier de se perfectionner dans le domaine visé selon ses propres besoins.

A chaque cycle de compétences correspond un montant total de crédits de jours de formation. Ce montant total est atteint progressivement par le fait que l'agent suit les séminaires imposés et les séminaires au choix prévus dans le cadre du cycle de compétences choisi.

Si un agent suit un séminaire dans le cadre des présents cycles de compétences, le crédit de formation du séminaire est imputé sur son compte de formation personnel qui est pris en considération

- pour les avancements dans les différents grades de promotion du cadre ouvert,
- pour le passage du cadre ouvert au cadre fermé, ainsi que
- pour les allongements de grade en fin de carrière

au même titre que les autres séminaires suivis dans le cadre du catalogue de l'INAP.

L'agent qui a suivi les séminaires d'un cycle de compétences et qui a atteint le total des crédits de jours de formation prévu pour le cycle en question peut bénéficier d'un certificat de compétence.

La demande en obtention du certificat de compétence se fait moyennant un formulaire spécifique téléchargeable sur la présente page.

L'inscription aux différents séminaires des cycles de compétences se fait moyennant la fiche d'inscription traditionnelle en indiquant le séminaire et en cochant la case correspondant au cycle à suivre.

6. Formation en ligne (e-learning)

L'Institut national d'administration publique (INAP) doit non seulement offrir des formations répondant au plus près aux besoins spécifiques des administrations et des agents de l'Etat et des communes mais il doit également veiller à adapter ses méthodes et moyens didactiques et pédagogiques aux nouvelles évolutions technologiques.

L'INAP propose des formations en ligne dans son espace d'auto-formation, et ce dans les domaines suivants :

- Cours de méthodologie
- Cours de bureautique
- Cours de perfectionnement dans le langage administratif

L'auto-formation (e-Learning) est un processus d'apprentissage à distance s'appuyant sur des ressources multimédias, qui permet à une ou plusieurs personnes de se former à partir de leur ordinateur. Les supports multimédias utilisés peuvent combiner du texte, des graphismes en 2 ou 3 dimensions, du son, de l'image, de l'animation et même de la vidéo. Il comprend aussi bien des outils et des applications pédagogiques que des contenus pédagogiques.

Outre le fait de flexibiliser le processus d'apprentissage, la formation en ligne permet à l'INAP d'offrir des séminaires de formation continue à des catégories d'agents dont la disponibilité est fortement réduite en raison d'un emploi du temps chargé ou qui, en raison d'une affectation à l'étranger, sont dans l'impossibilité d'assister à des formations présentiels au Grand-Duché de Luxembourg. L'approche pédagogique « web-based » de l'apprentissage en ligne vise à offrir une formation à distance (au bureau ou à domicile) en dehors de l'enceinte de l'Institut.

Ainsi, le premier module proposé concernant certains cours de méthodologie dans le domaine du management, de l'organisation et de la communication s'adresse en premier lieu aux agents des carrières supérieures ayant à accomplir un cycle de compétences en management public. Sont tout particulièrement visés les cadres supérieurs du corps diplomatique en mission prolongée à l'étranger et qui se trouvent dans l'impossibilité de pouvoir suivre des formations au Grand-Duché.

Par ailleurs, le deuxième module proposé, à savoir l'apprentissage en ligne dans le domaine de la bureautique, permet à l'Institut de mieux pouvoir faire face aux multiples besoins de formation et de mise à niveau qui ont été engendrés par la migration programmée

par le CTIE pour la deuxième moitié de 2012 et qui consiste à basculer du système Windows XP vers Windows 7 et du PackOffice 2003 vers le PackOffice 2011.

Le troisième module proposé, la formation de perfectionnement en langage administratif, est destiné prioritairement aux agents des carrières supérieures évoluant au niveau international et désirant se perfectionner dans l'utilisation et le maniement du langage administratif.

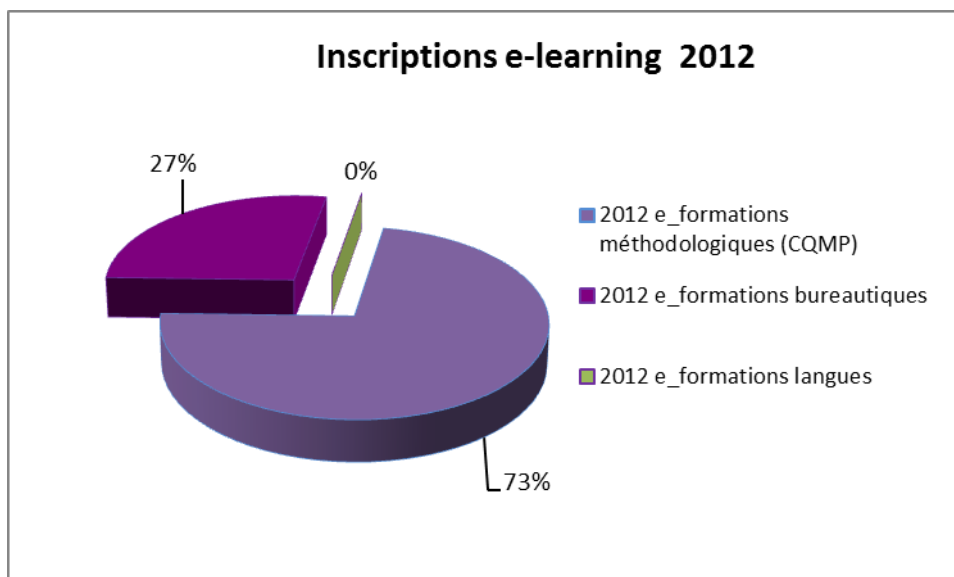
L'INAP fourni sur son site internet une description détaillée des trois modules proposés et définit les catégories d'agents visées par la formation en ligne. Il met en place un système d'inscription spécifique pour les agents intéressés à suivre une formation en ligne. Cette inscription génère un code utilisateur et un mot de passe pour l'apprenant et lui fournit également toutes les données techniques nécessaires lui permettant de pouvoir travailler avec les modules d'apprentissage sur son ordinateur personnel au bureau ou à domicile.

Chaque apprenant peut se connecter à la plateforme de l'apprentissage en ligne grâce à son code d'utilisateur et son mot de passe. Il est inscrit à son parcours pour une durée de 2 à 3 mois. Chaque apprenant inscrit peut évaluer son niveau de connaissance des modules qui le concernent à travers un questionnaire de type QCM. Une fois l'évaluation effectuée, le système propose automatiquement un parcours de formation « sur mesure » en tenant compte des réponses apportées au questionnaire.

Relevons encore que l'«e-learning» nécessite des modalités de contrôle permettant de vérifier si le cours a été suivi intégralement. Pour ce faire il est introduit de façon spécifique pour ce type de formation un système de test en ligne à la fin de chaque module de formation électronique permettant d'apprécier si l'agent a accompli toutes les étapes de formation proposées par le programme et s'il a obtenu au moins 66% des points au test final clôturant la session de formation. Un certificat de réussite est établi que si l'agent a fait preuve qu'il a passé le test final avec le pourcentage requis.

L'INAP peut suivre à travers différents rapports spécifiques à la fois les inscriptions des apprenants et le suivi de leur formation (durée, connexions, résultats).

année en cours	type de formation	Inscriptions
2012	e_ formations méthodologiques (CQMP)	93
2012	e_ formations bureautiques	35
2012	e_ formations langues	0
	Total	128



7. Dispenses et assimilations des cours de formation

a) Dispenses

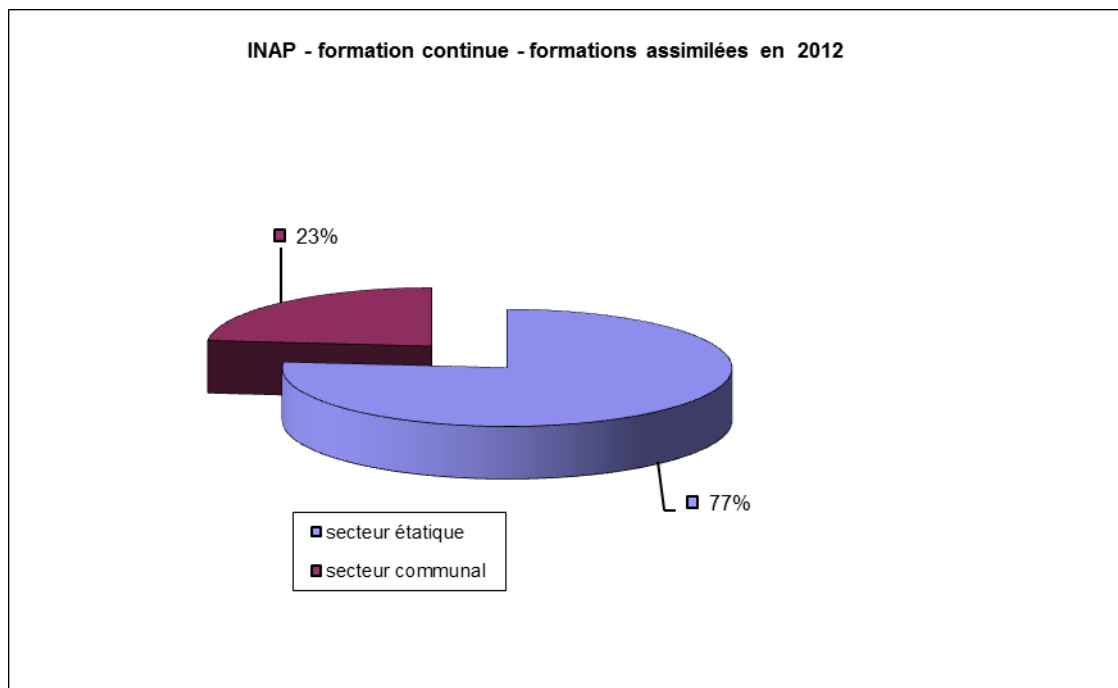
Dans le cadre de la loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique, les conditions d'avancement déterminées par la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations et services de l'Etat, ainsi que les conditions d'allocation des allongements de grade prévues à l'article 22, VI, de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat ont été liées à des conditions de formation continue. Toutefois, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative peut, pour des raisons dûment motivées, accorder une dispense des cours de formation prévus par les dispositions légales en question.

b) Assimilations

Conformément aux articles 13 et 14 du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 portant organisation à l'Institut national d'administration publique de la division de la formation continue du personnel de l'Etat et des établissements publics de l'Etat, les cours de formation continue à caractère spécial organisés par les administrations et établissements publics de l'Etat en dehors du programme de cours de l'Institut peuvent être assimilés aux cours de formation continue organisés par l'Institut par une décision du Ministre ayant dans ses attributions la Fonction publique, le chargé de direction de l'Institut entendu en son avis. L'assimilation se fait en vue d'une dispense à accorder conformément aux dispositions prévues à l'article 1er de la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations et services de l'Etat et à l'article 22 (VI) de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat.

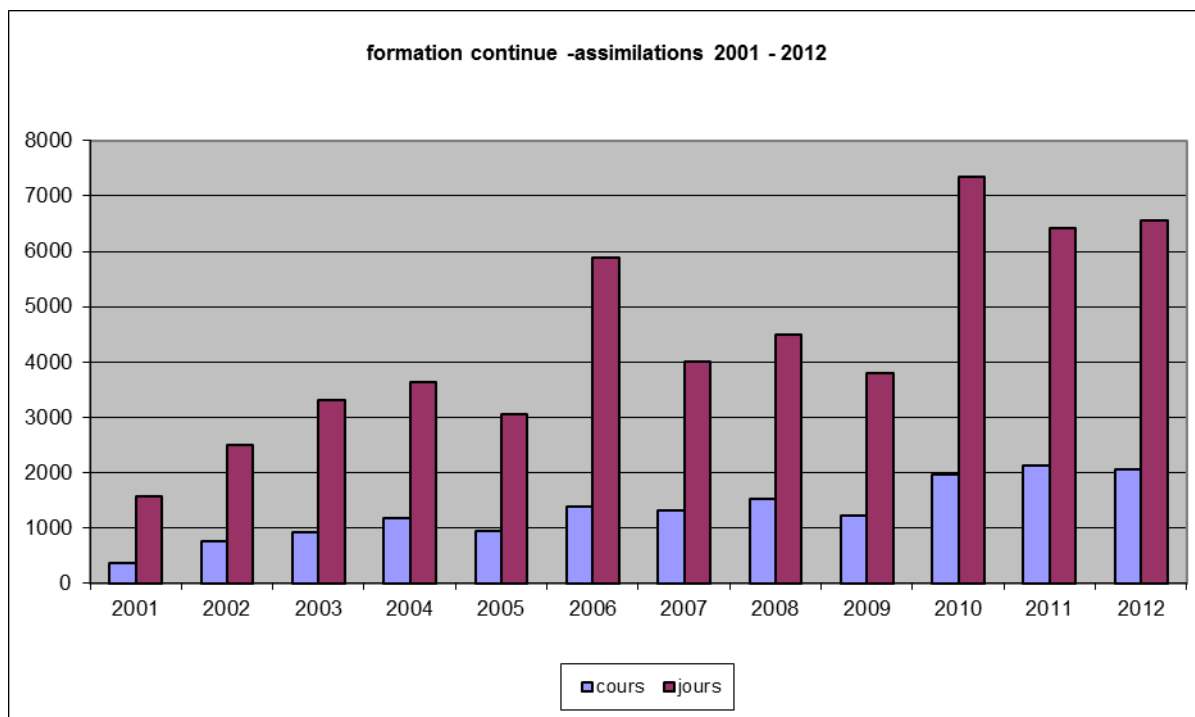
Au cours de l'année 2012, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **a retenu 2133 demandes de dispenses et d'assimilation et a reconnu 6412 jours de formation continue** passés par des fonctionnaires et employés de l'Etat dans des organismes de formation autres que l'Institut national d'administration publique.

partie	cours	jours	heures
secteur étatique	1576	5257	31570
secteur communal	483	1293	7771
total	2059	6550	39341



L'évolution des assimilations accordées entre 2001 et 2012 se présente comme suit :

année	cours	jours	heures
2001	374	1570	9420
2002	762	2491	14946
2003	935	3310	19860
2004	1187	3639	21834
2005	939	3048	18288
2006	1386	5881	35286
2007	1311	4016	22910
2008	1521	4500	26808
2009	1223	3795	22589
2010	1960	7345	43832
2011	2133	6412	38528
2012	2059	6550	39341
total	15790	52556	313641



c) Assimilation par domaine fonctionnel et par administration du secteur étatique

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur étatique accordées par le MFPPRA sur avis de l'INAP suivant les grands domaines fonctionnels :

secteur étatique			
domaine fonctionnel	cours	jours	heures
Affaires étrangères	40	240	5
Affaires européennes et internationales	35,6	214	16
Agriculture, viticulture, dévelop.rural	37,5	225	23
Aménagement du territoire	30,5	183	2
Chargement des assimilations par fichier	538,3	3 234,00	188
Culture	86,1	517	7
Défense	2	12	1
Divers	1 503,30	9 025,50	429
Economie	39,5	237	17
Education, recherche	1	6	1
Egalité des chances	0,5	3	1
Environnement	80	480	25
Famille	1	6	1
Finances	104	624	52
Formations à la sécurité	288,8	1 733,00	90
Formations artisanales	290,9	1 746,00	65
Formations au management	109	654	16
Formations en communication	6	36	4
Formations scientifiques et techniques	317,1	1 903,00	105
Formations socio-éducatives	453,3	2 729,00	110
Informatique, bureautique	565,6	3 394,00	164
Jeunesse	29,5	177	22
Justice	16,5	99	15

Qualité	24,6	148	10
Santé	634,5	3 811,00	196
Transports	10	60	3
Travail et emploi	1,6	10	1
Travaux publics	10,5	63	7
Total	5257,2	31569,5	1576

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur étatique accordées par le MFPRA sur avis de l'INAP suivant les administrations :

secteur étatique	
administration	cours
Administration de la Navigation aérienne	149
Direction de la Santé	109
Armée	65
Centre Commun de la Sécurité Sociale	65
Police Grand-Ducale	65
Administration des Ponts et Chaussées	62
Centre des technologies de l'information de l'Etat	50
Administration Gouvernementale	45
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur	44
Administration des Services techniques de l'Agriculture	42
Service National de la Jeunesse	41
Laboratoire National de Santé	40
Ministère d'Etat	40
Administration de l'Enregistrement et des Domaines	37
Administration des services de secours	37
Administration de la gestion de l'eau	36
Direction de l'Aviation Civile	36
Commissariat aux Assurances	35
Nordstadtlycee	31
Statec	29
Education Différenciée	28
Inspection du Travail et des Mines	25
Institut Luxembourgeois de Régulation	23
Direction Générale des Etablissements Pénitentiaires	21
Agence pour le développement de l'emploi	20
Administration de l'Environnement	19
Inspection Générale de la Sécurité Sociale	18
Autres	364
Total	1576

d) Assimilation par domaine fonctionnel et par administration du secteur communal

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur communal accordées par le MFPRA sur avis de l'INAP suivant les grands domaines fonctionnels :

secteur communal

domaine fonctionnel	cours	jours	heures
Aménagement du territoire	48	288	13
Chargement des assimilations par fichier	285,6	1 715,50	153
Divers	130,9	787	67
Education, recherche	9,8	59	3
Egalité des chances	9,6	58	5
Environnement	22	132	15
Finances	2	12	2
Formations à la sécurité	59,7	364,5	52
Formations artisanales	134,5	807	33
Formations en communication	3	18	3
Formations scientifiques et techniques	143,3	860	11
Formations socio-éducatives	41	246	15
Informatique, bureautique	42,8	262	32
Qualité	4	24	1
Santé	17,3	104	8
Sports	2	12	2
Transports	337	2 022,00	68
Total	1292,5	7771	483

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur communal accordées par le MFPRA sur avis de l'INAP:

secteur communal	
administration	cours
AC de Luxembourg	88
Synd. interc. des Tramways canton d'Esch (TICE)	86
Synd. des Eaux du Barrage d'Esch-sur-Sûre (SEBES)	56
AC de Differdange	53
AC de Dudelange	29
Synd. des Eaux du Sud (SES)	27
AC de Petange	24
AC d'Esch-sur-Alzette	18
AC de Sanem	11
Synd. Distribution d'eau des Ardennes (DEA)	9
AC de Dippach	8
AC de Mamer	8
Synd. interc. déchets assimilables Luxembourg (SIDOR)	6
AC de Hesperange	5
Synd. interc. Dépollution des eaux rés. du Nord (SIDEN)	5
AC de Wormeldange	4
AC de Käerjeng	3
Ville de Luxembourg - Service Autobus	3
AC de Bertrange	2
Administration des Ponts et Chaussées	2
Entreprise des P&T	2
Synd. interc. Ordures Diekirch (SIDEK)	2
Autres	32
Total	483

8. Méthodologie de l'évaluation de la qualité des cours

• Méthodologie

Depuis 1990, l'Institut procède à la fin de chaque cours à une évaluation des matières exposées. Cette analyse se fait en deux temps:

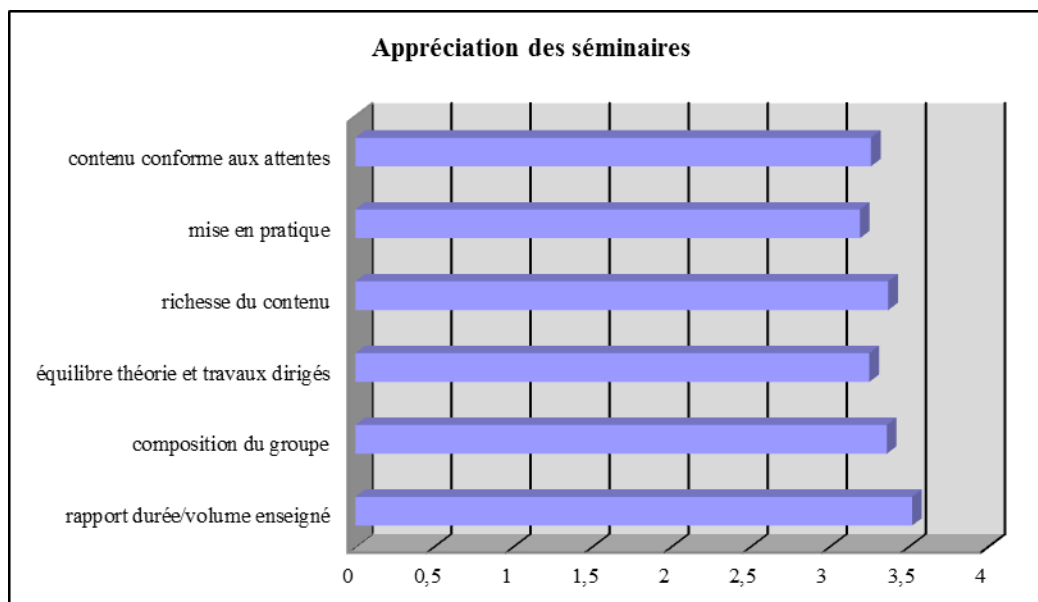
- une évaluation "à chaud" est effectuée pendant la dernière heure de chaque séminaire sous forme d'un tour de table permettant aux candidats de réagir immédiatement au cours suivi et ceci en présence du chargé de cours et d'un représentant de l'Institut national d'administration publique. Lors de ce tour de table sont recueillies toutes les observations aussi bien des participants que du chargé de cours au sujet de la présentation, du contenu du cours et de l'efficacité du cours, au sujet de l'organisation de la formation continue en général et du cours précis en particulier. Cet échange d'idées sur place est souvent très concluant pour le responsable de l'organisation du cours.
- un formulaire d'évaluation est distribué à tous les participants du cours. Ce formulaire est à remplir dans l'espace d'un mois suivant le cours et permet aux participants d'évaluer le cours avec un certain recul. En d'autres termes, après avoir regagné leurs postes de travail respectifs et à la lumière de leurs expériences quotidiennes, les agents ont la possibilité d'informer, deux à trois semaines après la fin du cours, l'Institut national d'administration publique du succès d'application, respectivement des obstacles rencontrés dans la mise en oeuvre des connaissances acquises à l'occasion du cours.

• Evaluation de la qualité des cours

Depuis 2012, tout le processus d'évaluation se fait en ligne à la fois pour les participants et les formateurs. L'exploitation se fait dans une banque de donnée dont les chiffres peuvent être analysés à la fin de chaque année. Dans cet ordre d'idée, l'évaluation pour 2012 donne les résultats suivants :

Appréciation du séminaire	4	3	2	1	0	Moyenne: 3,32
La durée du séminaire était bien adaptée au volume de la matière enseignée	67%	23%	7%	2%	2%	3,52%
La composition du groupe des participants était appropriée et a ainsi contribué à rendre le déroulement du séminaire intéressant et animé	48%	42%	8%	2%	1%	3,36%
Le séminaire était bien équilibré entre théorie et travaux dirigés	46%	39%	11%	4%	1%	3,25%
Le contenu était riche et intéressant par rapport à votre situation professionnelle et/ou personnelle	51%	39%	8%	2%	1%	3,37%
Les connaissances acquises lors du séminaire peuvent être mises en pratique dans l'exercice de mes fonctions	42%	40%	15%	3%	1%	3,19%
Le contenu et les objectifs du séminaire ont répondu à mes attentes	44%	41%	11%	2%	1%	3,26%

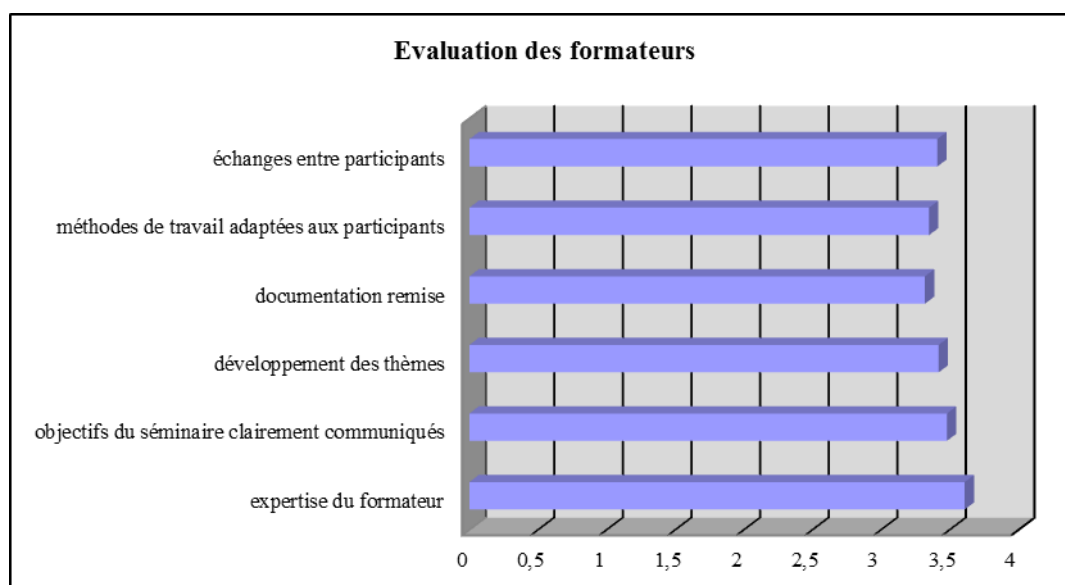
Légende : accord total = 4 / plutôt d'accord = 3 / plutôt désaccord = 2 / désaccord total = 1 / sans avis = 0



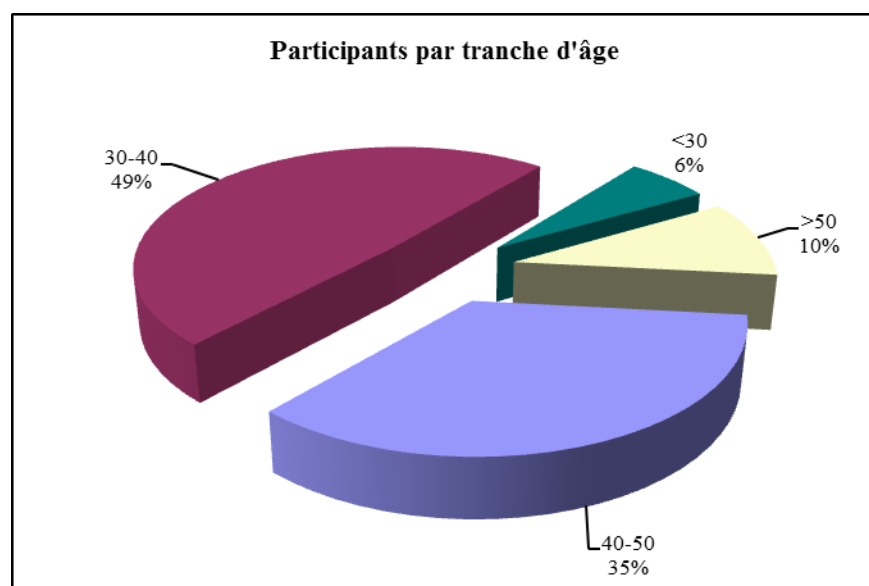
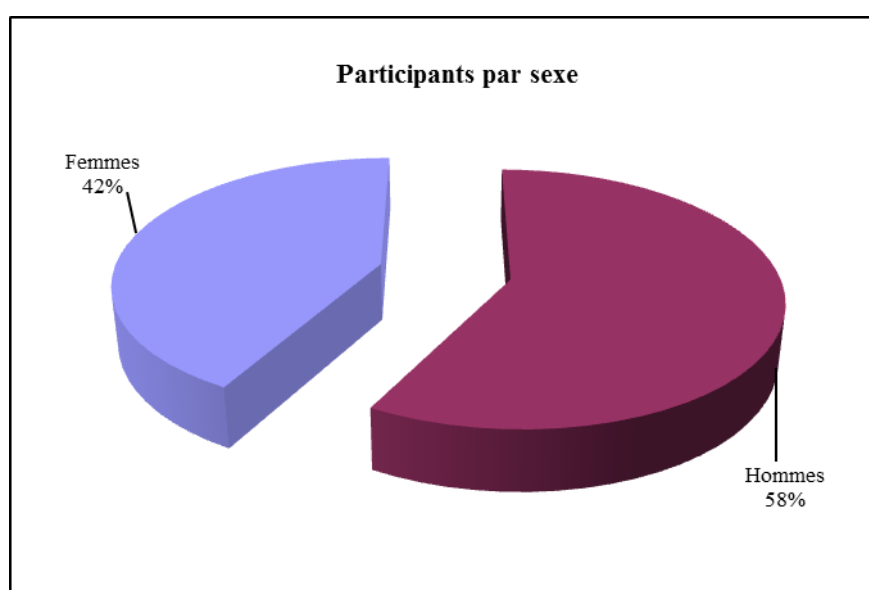
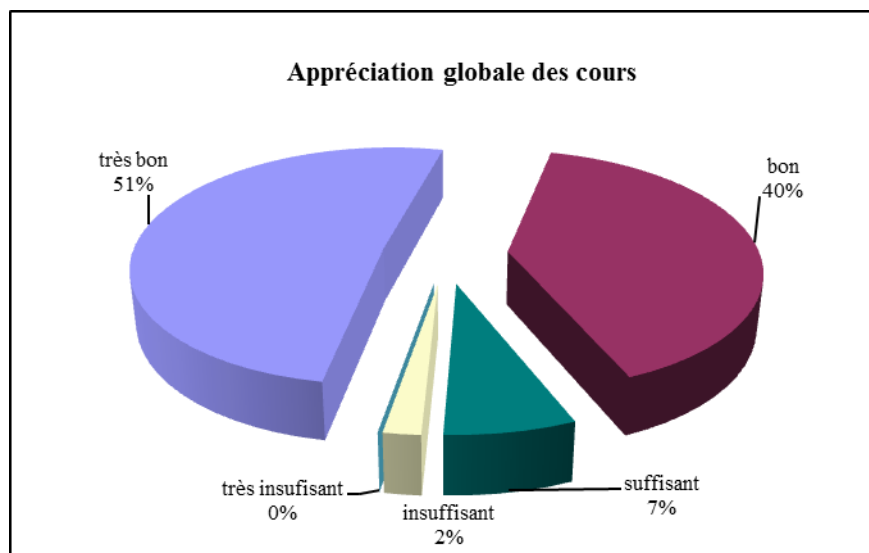
Légende :
accord total = 4
plutôt d'accord = 3
plutôt désaccord = 2
désaccord total = 1
sans avis = 0

Evaluation du formateur	4	3	2	1	0	Moyenne: 3,43
Le(s) formateur/-trice(s) a(ont) bien transmis ses connaissances dans le domaine	68%	27%	4%	1%	1%	3,61%
Les objectifs de formation ont été clairement communiqués	58%	34%	6%	1%	1%	3,48%
Les différents thèmes ont été développés de manière structurée	55%	35%	7%	2%	1%	3,42%
La documentation remise est pertinente et me sera utile dans ma fonction	50%	36%	10%	2%	1%	3,32%
Les méthodes de travail (discussions et exercices) étaient appropriées et bien adaptées au groupe des participants	50%	38%	9%	2%	1%	3,35%
Vous avez pu contribuer activement à la formation (par exemple prise de parole, rôle actif dans les discussions de groupes, ...)	56%	33%	8%	2%	1%	3,41%

Légende : très bon = 4 / bon = 3 / suffisant = 2 / insuffisant = 1 / très insuffisant = 0



Légende :
très bon = 4
bon = 3
suffisant = 2
insuffisant = 1
très insuffisant = 0



9. Ingénierie de formation

a) Ingénierie de formation et plans de formation

La loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique a introduit le principe de la formation continue liée aux avancements dans la carrière et aux allongements de grade, faisant ainsi de la formation continue une des conditions indispensables à la promotion dans la carrière des fonctionnaires et employés de l'Etat et des communes.

Afin de pouvoir répondre au mieux à ce principe et dans le but de garantir l'efficacité de la formation professionnelle continue, la mise en place d'une démarche visant à proposer des formations qui répondent de façon précise aux besoins et aux demandes de formation spécifique des administrations et services de l'Etat est indispensable. Cette volonté présuppose évidemment le concours de la direction des administrations et services de l'Etat tout comme la collaboration étroite des délégué/e/s à la formation qui, pour bien remplir leur rôle, devront pouvoir se baser sur une méthode et un outil communs à l'ensemble des acteurs concernés.

L'identification des besoins représente une phase importante pour le succès d'un plan de formation individuel ou collectif. La méthode développée permettra aux administrations :

- de dégager, à l'aide de questionnaires spécifiques permettant une analyse individuelle par agents et collective par service, une vue globale des besoins de formation en fonction des missions et attributions à exercer et des objectifs à atteindre afin d'élaborer un plan de formation approprié, adapté et cohérent;
- de bien cerner les problématiques auxquelles la formation doit répondre;
- de s'assurer d'investir dans le développement des compétences qui méritent bien une amélioration;
- d'instaurer un climat favorisant l'apprentissage de façon continue ;
- de définir des plans de développement des compétences qui synthétisent les choix à faire concernant les mesures d'amélioration : plan de formation individuel ou collectif, coaching, tutorat, mises en situation, etc.

Toutefois l'identification et l'analyse des besoins de formation et la structuration de ces besoins dans des plans de formation pluriannuels n'assurent pas encore à elles seules le succès de la formation continue. Deux autres volets doivent venir compléter la politique de formation continue dans l'administration publique, à savoir la conduite des plans de formation et la qualité du transfert des connaissances acquises en formation.

Le volet relatif à la conduite des plans de formation consiste à définir les populations ciblées par la formation, de préciser les programmes de formation détaillés et l'approche pédagogique, de déterminer les formateurs intervenants et d'organiser les formations.

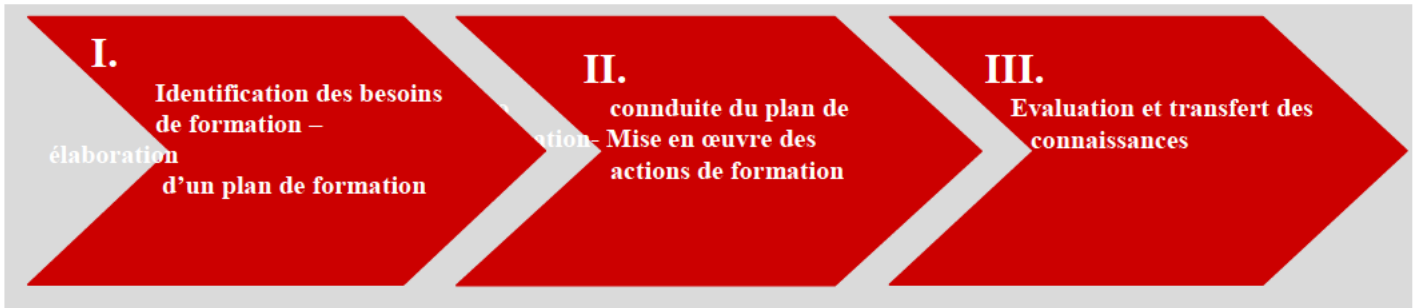
Au niveau du volet concernant l'analyse de la qualité du transfert des connaissances acquises en formation il s'agit de procéder à une évaluation qualitative des formations, de mesurer le transfert des connaissances et d'analyser les effets sur les capacités et connaissances acquises en cours ou en fin de formation, de mesurer les effets sur les comportements professionnels en situation de travail, de vérifier si les objectifs généraux fixés au plan de formation ont été atteints.

Ces deux volets indispensable à la mise en œuvre des plans de formation et complémentaire à l'identification des besoins de formation viennent compléter le processus communément appelé « **ingénierie de formation** » et que l'Institut national d'administration publique se propose de mettre en place progressivement ensemble avec les administrations et services de l'Etat et des communes.

Les acteurs impliqués sont

1. l'Institut national d'administration publique
2. les administrations et services de l'Etat et des communes et plus particulièrement leurs délégué/e/s à la formation
3. le consultant externe : Etudes et Formation

Le processus comprend trois phases :



Phase 1: L'identification des besoins et l'élaboration d'un plan de formation dans les administrations

Il s'agit dans cette phase

1. de définir les projets et les objectifs de l'administration.
2. d'identifier et d'analyser les besoins de formation.
3. d'établir les priorités de formation.
4. d'élaborer un plan de formation.

L'identification et l'analyse des besoins de formation constituent une étape préalable à la construction de plans de formation, dont l'objectif est de dresser l'inventaire des problèmes à résoudre et des objectifs à atteindre par les moyens de la formation professionnelle continue. Cette approche permettra de définir de façon précise les actions à mener dans le cadre de tels plans de formation, individuels ou collectifs, pour répondre au mieux aux besoins des administrations.

Dans cet ordre d'idées, l'Institut national d'administration publique a développé, en collaboration étroite avec la société « Etudes et Formation » et avec un échantillon représentatif de délégué/e/s à la formation, une méthode permettant aux administrations publiques de mieux pouvoir détecter, identifier et analyser les besoins de formation continue et de pouvoir les regrouper dans des plans de formation.

La méthode en question fait l'objet d'une description détaillée reprise dans un document intitulé :

Implémentation d'une ingénierie de formation dans l'administration publique

Concept – Partie I.

Guide de méthodologie et outil de diagnostic pour la détection des besoins de formation et pour la mise en place de plans de formation

Ce document a déjà été remis à l'ensemble des délégué/e/s à la formation et peut être consulté et téléchargé dans l'espace de travail réservé pour les délégué/e/s à la formation sur l'Extranet mis en place sur le site institutionnel de l'INAP.

Phase 2: Conduite du plan de formation / Mise en œuvre des actions de formation

Il s'agit dans cette phase

1. de définir les populations cibles
2. de préciser les programmes de formation détaillés et l'approche pédagogique
3. de déterminer les formateurs intervenants
4. d'organiser les formations

Suite au recensement des besoins de formation continue et à l'établissement des plans de formation dans les administrations et services, il y a lieu de procéder à la réalisation des mesures de formation envisagées pour couvrir les besoins détectés et analysés. Il s'agit donc de pourvoir à l'organisation des actions de formation programmées et d'adapter le mieux possible les formations aux besoins et – pour le cas où un séminaire spécifique s'est révélé être le meilleur choix pour couvrir un besoin – de réaliser ce séminaire en l'adaptant aux besoins.

L'organisation du séminaire, les participants, l'orientation de l'apprentissage aussi bien que la mise en pratique de la matière enseignée décident du succès de la mesure envisagée.

Pour garantir le succès escompté des différentes formations planifiées, les démarches suivantes sont absolument essentielles :

- élaboration d'un cahier des charges
- choix de la méthode didactique
- choix du type de séminaire
- choix des formateurs/trices
- publication des formations
- inscriptions des agents intéressés
- sélection des participants
- informations préliminaires pour les formateurs.

En 2011, l'Institut a développé une approche méthodologique concernant ces différents points.

Phase 3: Evaluation et transfert des connaissances

Il s'agit dans cette phase

1. d'évaluer les formations
2. de mesurer le transfert des connaissances
3. d'analyser les effets sur les capacités et connaissances acquises en cours ou en fin de formation, de mesurer les effets sur les comportements professionnels en situation de travail, de vérifier si les objectifs généraux fixés au plan de formation ont été atteints.

Ce qui fonde la valeur de la formation, c'est son aptitude à produire des compétences qui se répercutent de façon positive sur la situation de travail des agents et qui produisent donc des résultats sensibles et parfois mesurables. Du point de vue des responsables de service, donc de la direction, les actions de formation ne deviendront sensibles et visibles que si elles se traduisent dans une plus-value dans l'exercice des missions au quotidien.

Voilà pourquoi l'action de formation ne doit pas s'arrêter à la fin du séminaire. Au contraire, à la fin du séminaire le plus important reste à faire, à savoir, le contrôle de l'efficacité et de l'efficacités des mesures de formation et leur impact sur le service et sur l'exercice des fonctions.

A côté de l'évaluation même du séminaire, de la qualité de l'enseignement et de la matière traitée, c'est surtout le transfert des connaissances qui devra figurer comme critère décisif pour le succès d'un séminaire. Après l'accomplissement de l'action de formation, le

processus de transposition constitue donc une deuxième phase d'apprentissage importante, car l'effet d'apprentissage réel apparaît seulement lors de la transposition des connaissances sur le milieu de travail.

Il ressort de la phase II ci-dessus qu'un bon transfert des connaissances en amont de la formation est fonction du soin apporté à la préparation de la formation en aval. Plus le besoin de formation est exprimé de façon précise et claire, plus les chances d'un bon transfert des connaissances dans la pratique est élevé. Après les phases de conception et de conduite du plan de formation, il faudra donc mettre en place une méthode pouvant évaluer les résultats issus de la formation afin de pouvoir assurer la qualité des actions de formation.

Cette phase engendre un processus de feed-back qui va permettre de réévaluer à intervalles réguliers l'ingénierie et la réalisation tout au long du cycle de vie du cours si celui-ci est récurrent

Cette étape consiste donc à mettre en œuvre des outils d'évaluation et de transfert reposant sur des indicateurs clairs et précis. La phase du transfert implique une évaluation « à chaud » qui va s'intéresser à l'évaluation de la satisfaction et à l'atteinte des objectifs pédagogiques et une évaluation « à froid » qui va s'intéresser à l'atteinte des objectifs généraux et opérationnels, dans le contexte du déploiement des compétences ainsi produites.

L'évaluation doit faire ressortir trois facteurs essentiels :

- détection d'éventuels problèmes structurels du déroulement du cours et des déficiences éventuelles de la forme du cours pour la population cible
- amélioration des contenus, de la pédagogie et de l'organisation des cours
- mise en œuvre de pistes d'amélioration des chances de transfert et de transposition dans la pratique.

En 2011, l'Institut a également développé une approche méthodologique concernant cette partie importante de l'ingénierie de formation.

Le concept concernant les parties II et III de l'ingénierie de formation a été repris dans un guide méthodologique qui a été présenté aux délégué/e/s à la formation au cours de deux ateliers de travail en mars 2009 présidé par Monsieur le Ministre de la Fonction publique et en octobre 2009. Le concept a été mis à la disposition des administrations dans un document intitulé :

Implémentation d'une ingénierie de formation dans l'administration publique

Concept – Parties II et III

Partie II : Conduite du plan de formation / Mise en œuvre des formations

Partie III : Evaluation et transfert des connaissances

Ce document a été remis à l'ensemble des délégué/e/s à la formation et peut être consulté et téléchargé dans l'espace de travail réservé pour les délégué/e/s à la formation sur CIRCALUX.

b) Les administrations impliquées dans le processus de l'ingénierie de formation

Administrations engagées dans la démarche ingénierie de formation (plan de formation) :

- Administration de l'Emploi
- Administration de l'Enregistrement et des Domaines

- Administration des Bâtiments publics
- Administration des Contributions directes
- Administration des Douanes et Accises
- Administration des Ponts et Chaussées
- Administration des Services techniques de l'Agriculture
- Greffe de la Chambre des Députés
- Institut national d'administration publique
- Maisons d'Enfants de l'Etat
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère de l'Economie
- Ministère de la santé – inspection sanitaire
- Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- Ministère des Travaux publics
- Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)
- Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
- CTIE – division imprimés et fournitures de bureau de l'Etat
- Service d'Economie rurale
- Service de l'Education différenciée
- Statec
- Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

En vue de la préparation et de l'élaboration des différents plans de formation, l'Institut national d'administration publique avait organisé en 2011 non moins de 77 réunions de travail avec les administrations reprises ci-dessus.

- ***Plans de formation par administration***

- o Administration de l'Emploi
- o Administration de l'Enregistrement et des Domaines
- o Administration de la navigation aérienne
- o Administration des Bâtiments publics
- o Administration des Contributions directes
- o Administration des Douanes et Accises
- o Administration des Ponts et Chaussées
- o Administration des Services de secours
- o Administration des Services techniques de l'Agriculture
- o Greffe de la Chambre des Députés
- o Institut national d'administration publique
- o Maisons d'Enfants de l'Etat
- o Ministère de l'Agriculture
- o Ministère de l'Economie
- o Ministère de la santé – inspection sanitaire
- o Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- o Ministère des Travaux publics
- o CTIE – division imprimés et fournitures de bureau de l'Etat
- o Service d'Economie rurale
- o Service de l'Education différenciée
- o Statec
- o Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

- *Plans de formation thématiques*
 - o Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
 - o Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)

10. Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises

Rôle et missions

L'article 1^{er} du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 déterminant à l'Institut national d'administration publique l'organisation de la commission de coordination, la collaboration avec les administrations et établissements publics de l'Etat et la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes dispose que chaque administration et établissement public de l'Etat désigne un délégué à la formation en vue d'assurer la collaboration avec l'Institut dans le domaine de la formation pendant le stage et de la formation continue du personnel de l'Etat et des établissements publics de l'Etat.

Cette disposition relève de l'idée que seule une formation professionnelle conçue en étroite concertation avec les services de l'Etat et axée sur les besoins de formation immédiats peut apporter des résultats satisfaisants. Ceci est d'autant plus vrai et plus important que la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration a introduit le double principe de la formation obligatoire pendant le stage et de la formation professionnelle continue liée à l'avancement dans la carrière et consacre ainsi l'idée du «life long learning» indispensable à une administration moderne, performante et efficace.

Le délégué à la formation en ce qu'il constitue le premier et le principal interlocuteur de l'Institut avec les administrations et établissements publics de l'Etat est un élément de base dans la collaboration entre les services de l'Etat et constitue la clé pour le succès des nouvelles dispositions légales et réglementaires relatives à la formation professionnelle des agents de l'Etat.

Au sein de son administration le rôle du délégué à la formation consiste à coordonner l'ensemble du dispositif de formation en place dans son administration, à superviser les programmes et les cours de formation spéciale, à détecter et à analyser les besoins de formation continue, à proposer des actions de formation à envisager et à mesurer l'impact de la formation sur le travail quotidien.

D. Evaluation des trois langues administratives

Le règlement grand-ducal du 12 mai 2011 fixant les modalités du contrôle de la connaissance des trois langues administratives pour le recrutement des fonctionnaires et employés des administrations de l'Etat et des établissements publics ainsi que le règlement grand-ducal du 27 février 2012 fixant les modalités du contrôle de la connaissance des trois langues administratives pour le recrutement des fonctionnaires communaux prévoient que la vérification de la connaissance adéquate des trois langues administratives se fait sous forme d'épreuves préliminaires qui ont lieu devant le comité d'évaluation à l'Institut national d'administration publique.

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières supérieures, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau C1 pour la première langue
- niveau B2 pour la deuxième langue
- niveau B1 pour la troisième langue

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières moyennes, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau B2 pour la première langue
- niveau B1 pour la deuxième langue
- niveau A2 pour la troisième langue

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières inférieures, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau B1 pour la première langue
- niveau A2 pour la deuxième langue
- niveau A1 pour la troisième langue

En fonction de son niveau de carrière, le candidat détermine laquelle des trois langues constituera sa première, sa deuxième et sa troisième langue. Le contrôle des connaissances se fait conformément au choix du candidat en tenant compte des niveaux de compétences fixés au paragraphe précédent.

Le candidat qui a obtenu une dispense de l'épreuve préliminaire dans une des trois langues est considéré être dispensé dans sa première langue. Il choisira pour les deux langues qui entrent en considération pour les épreuves préliminaires entre le niveau de compétences de la deuxième et le niveau de compétences de la troisième langue.

L'admissibilité à l'examen-concours est subordonnée à la réussite aux épreuves préliminaires.

Les résultats obtenus lors des épreuves préliminaires ne sont pas pris en compte lors de l'examen-concours et ne donnent pas lieu à un classement.

Les épreuves préliminaires et les contrôles des trois langues administratives organisés en 2012 par l'Institut se présentent comme suit :

1. Fonctionnaires de l'Etat

a) Recrutement centralisé (examen-concours organisés par le MFPPA)

Dans le cadre du recrutement centralisé des fonctionnaires de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement centralisé des fonctionnaires 2012					
examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
et_cs	43	41	2	26	15
et_ts	26	19	7	10	9
et_re	59	49	10	40	9
et_tm	30	22	10	12	10
et_ex	22	11	11	8	3
et_ti	60	35	25	29	6
total	240	177	65	125	52

Recrutement centralisé des fonctionnaires 2012							
		Français		Allemand		Luxembourgeois	
examen-concours	total des participants	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
et_cs	41	21	20	25	16	39	2
et_ts	20	8	12	12	8	18	2
et_re	49	6	43	44	5	47	2
et_tm	22	5	17	20	2	22	0
et_ex	11	4	7	7	4	11	0
et_ti	35	17	18	19	16	35	0
total	178	61	117	127	51	172	6

Légende :

et_cs = secteur Etat – carrières supérieures administratives

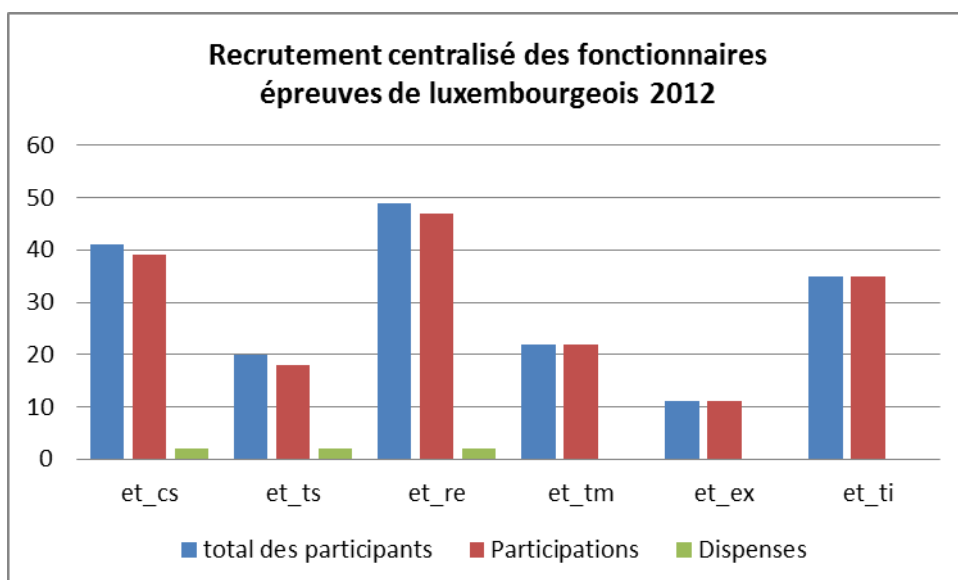
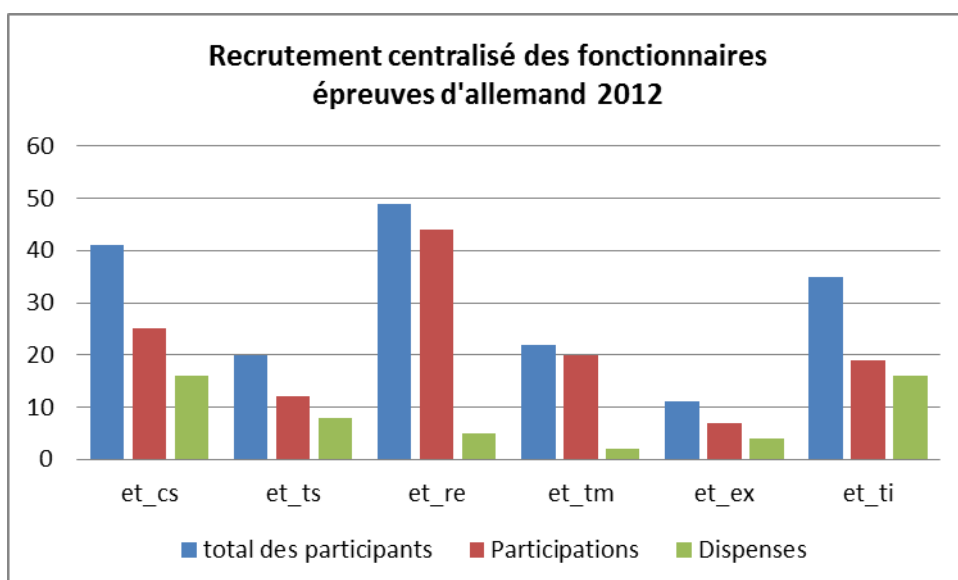
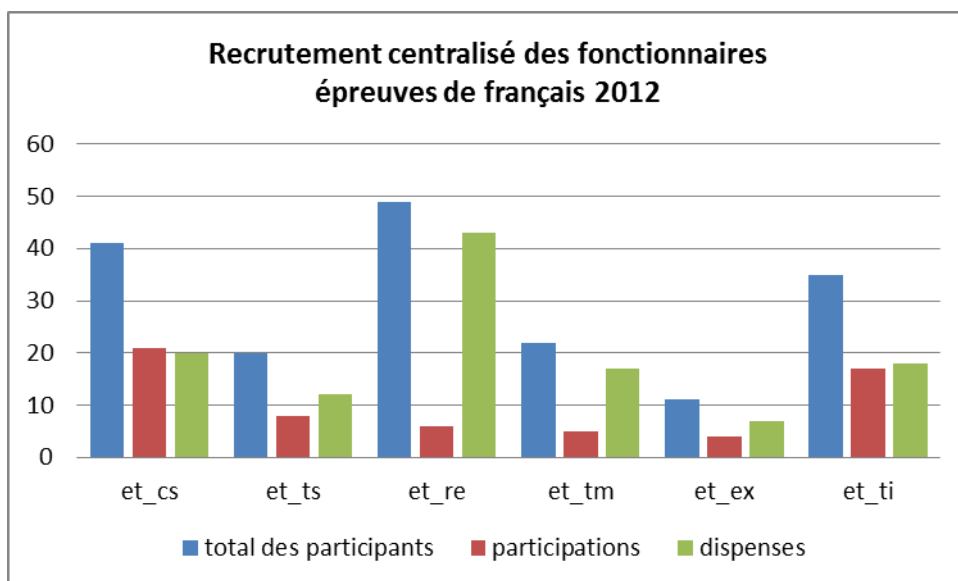
et_ts = secteur Etat – carrières supérieures scientifiques

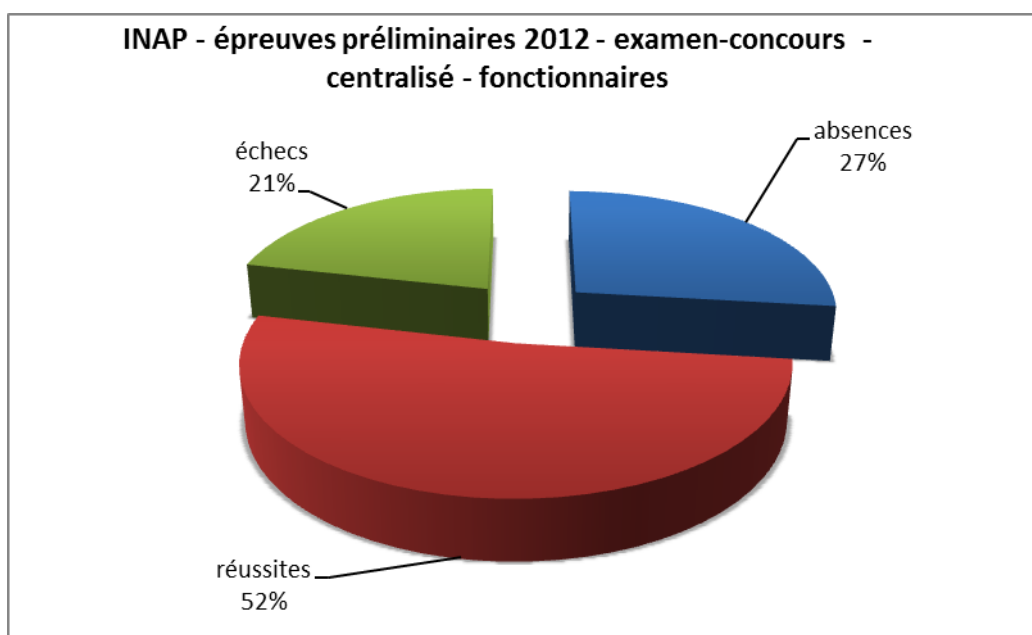
et_re = secteur Etat – carrières moyennes - rédacteur

et_tm = secteur Etat – carrières moyennes techniques, socio-éducatives, paramédicales

et_ex = secteur Etat – carrières inférieures - expéditionnaire

et_ti = secteur Etat – carrières inférieures techniques, socio-éducatives, paramédicales



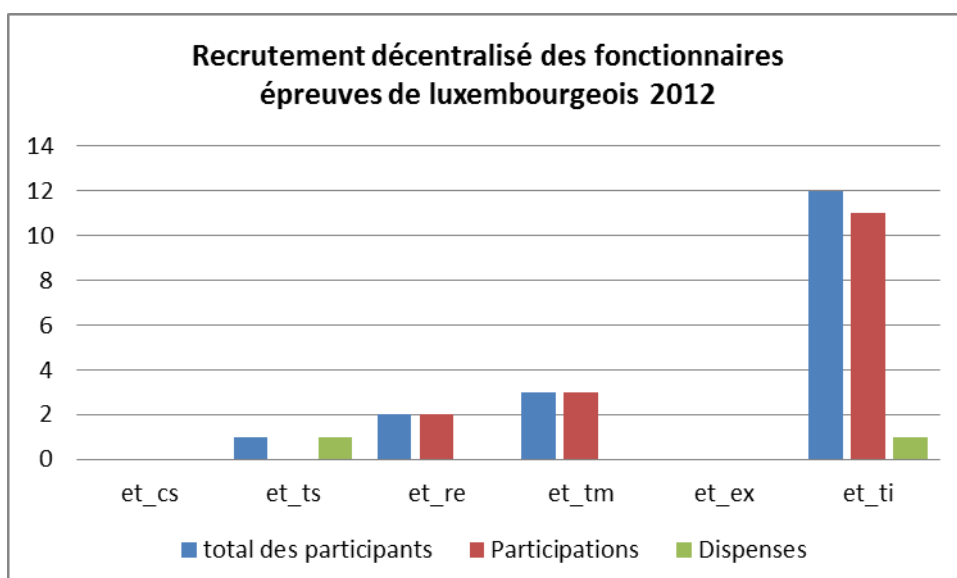
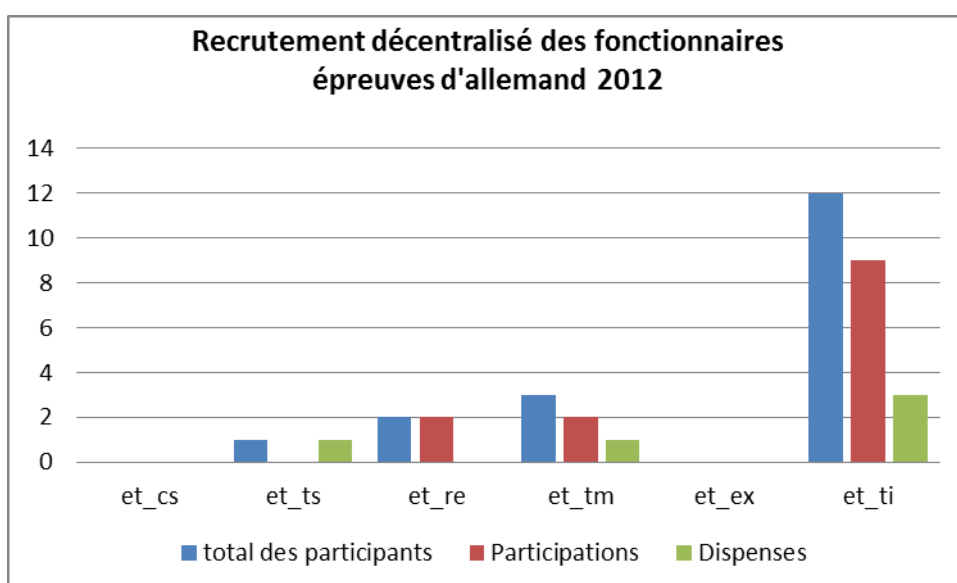
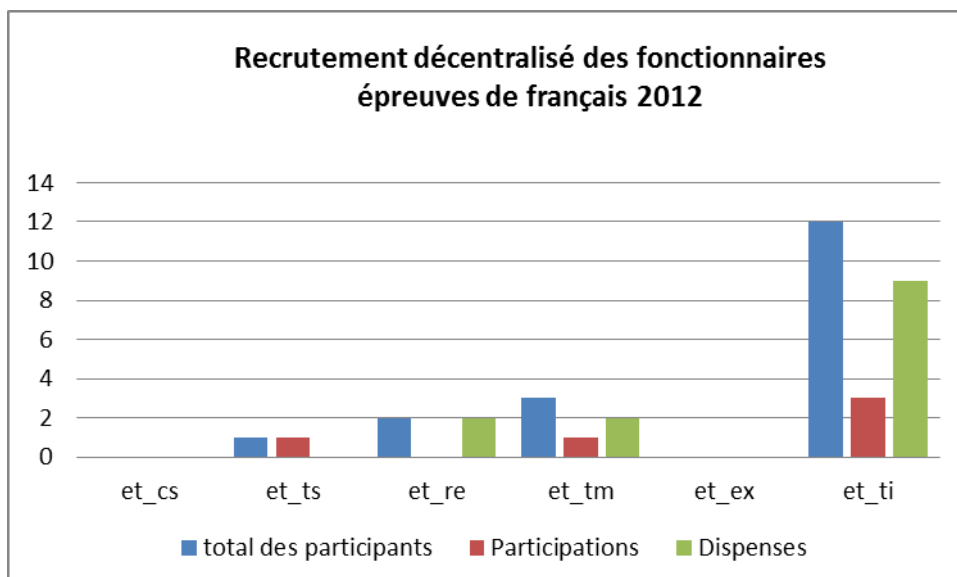


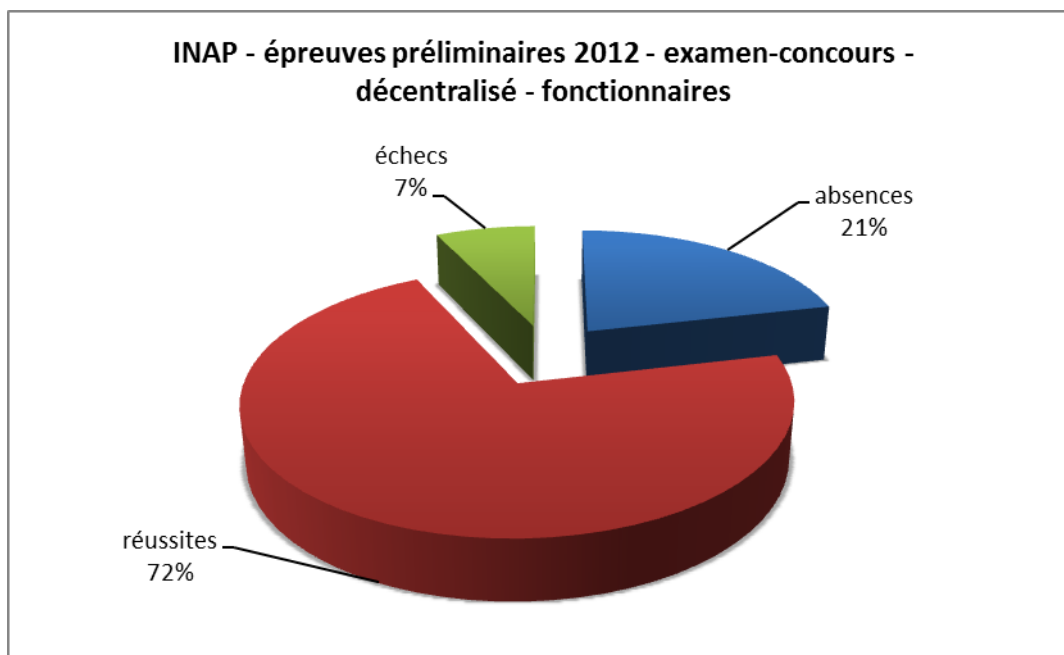
b) recrutement décentralisé (recrutement organisé directement par les administrations)

Dans le cadre du recrutement décentralisé des fonctionnaires de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement décentralisé des fonctionnaires 2012					
examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
et_cs	0	0	0	0	0
et_ts	1	1	0	1	0
et_re	3	2	1	2	0
et_tm	4	3	1	2	1
et_ex	0	0	0	0	0
et_ti	6	5	1	5	0
total	14	11	3	10	1

Recrutement décentralisé des fonctionnaires 2012							
examen-concours	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
et_cs	0	0	0	0	0	0	0
et_ts	1	1	0	0	1	0	1
et_re	2	0	2	2	0	2	0
et_tm	3	1	2	2	1	3	0
et_ex	0	0	0	0	0	0	0
et_ti	12	3	9	9	3	11	1
total	18	5	13	13	5	16	2





2. Recrutement des employés de l'Etat

a) recrutement centralisé

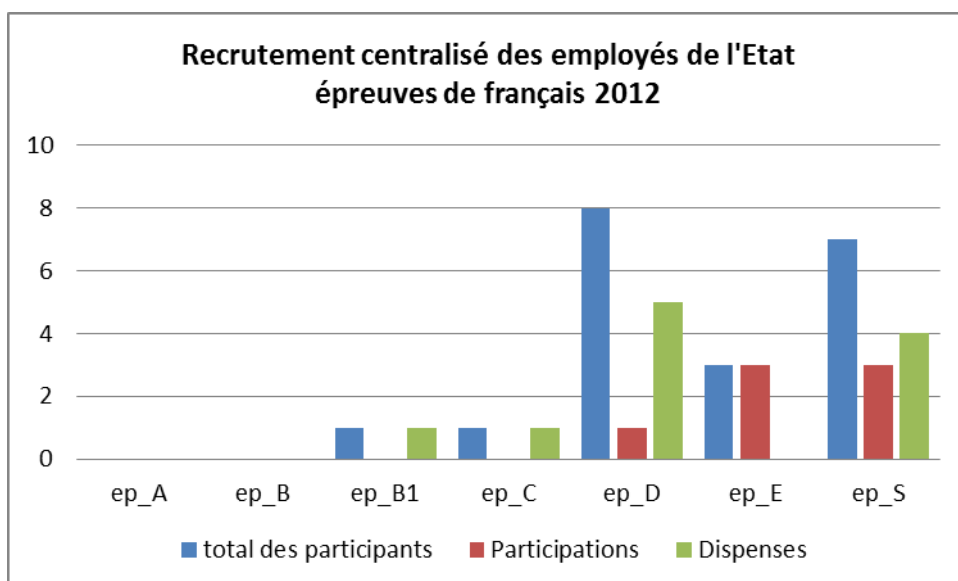
Dans le cadre du recrutement centralisé des employés de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

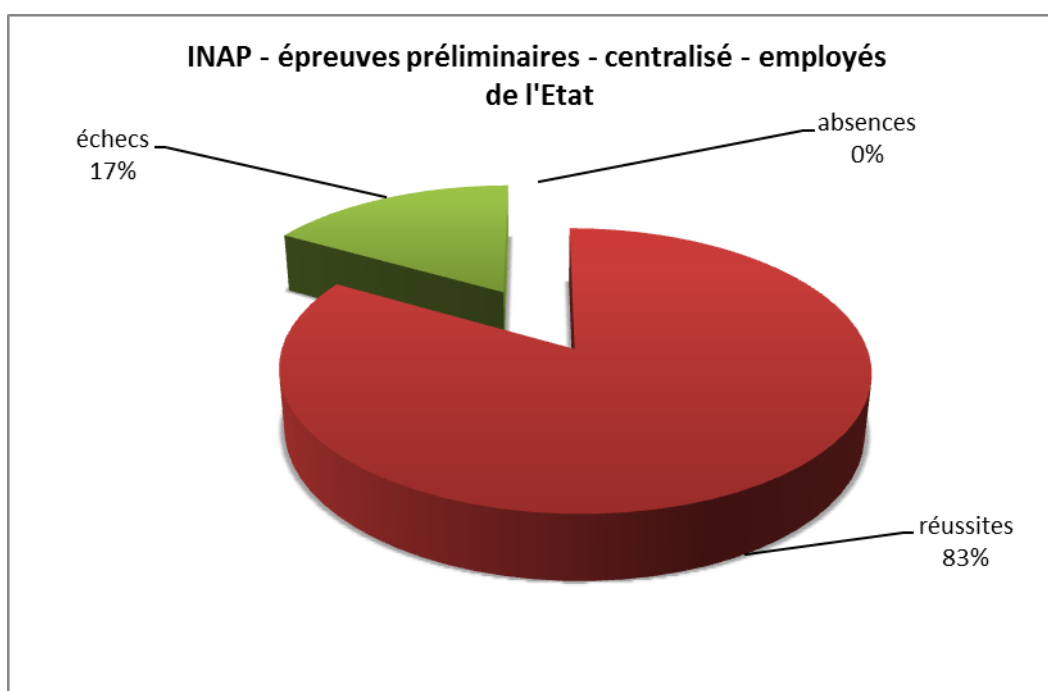
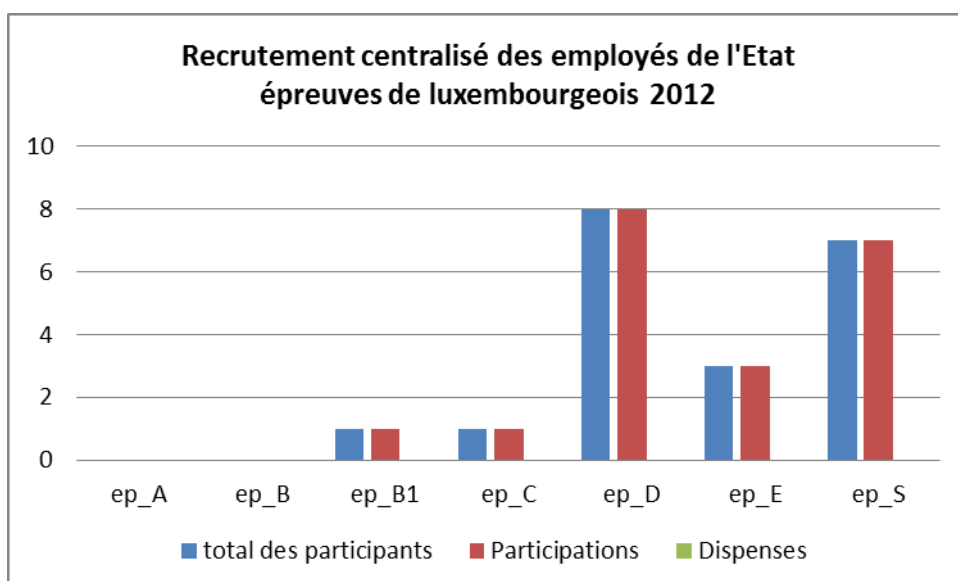
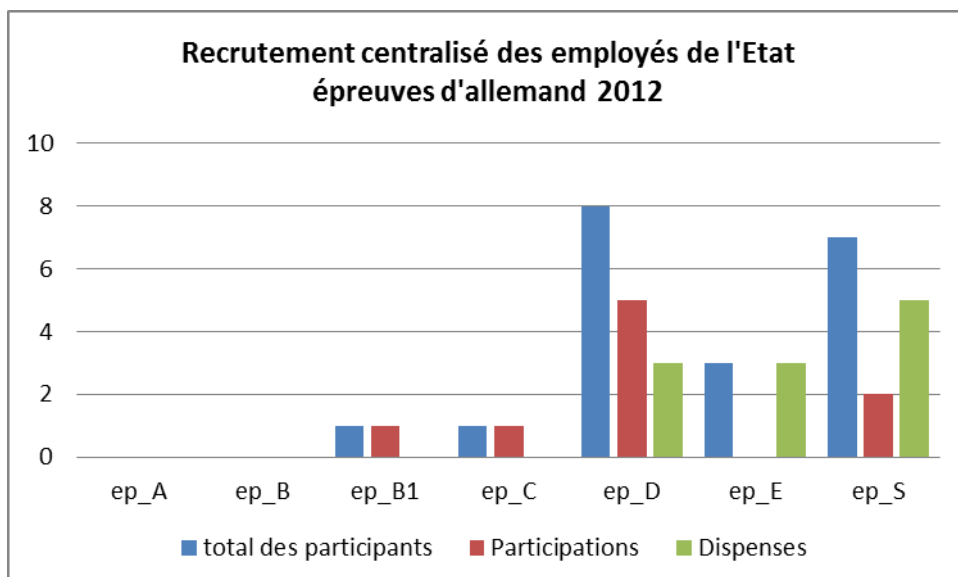
Recrutement centralisé des employés de l'Etat 2012					
sessions	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
ep_S	5	7	0	3	2
ep_E	3	3	0	3	0
ep_D	8	8	0	7	1
ep_C	1	1	0	1	0
ep_B1	1	1	0	1	0
ep_B	0	0	0	0	0
ep_A	0	0	0	0	0
total	18	20	0	15	3

Recrutement centralisé des employés de l'Etat 2012							
		Français		Allemand		Luxembourgeois	
sessions	total des participants	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
ep_A	0	0	0	0	0	0	0
ep_B	0	0	0	0	0	0	0
ep_B1	1	0	1	1	0	1	0
ep_C	1	0	1	1	0	1	0
ep_D	8	1	5	5	3	8	0
ep_E	3	3	0	0	3	3	0
ep_S	7	3	4	2	5	7	0
total	20	7	11	9	11	20	0

Légende :

ep_A = employés de l'Etat de la carrière inférieure A
ep_B = employés de l'Etat de la carrière inférieure B
ep_B1 = employés de l'Etat de la carrière inférieure B1
ep_C = employés de l'Etat de la carrière inférieure C
ep_D = employés de l'Etat de la carrière moyenne D
ep_E = employés de l'Etat de la carrière moyenne E
ep_S = employés de l'Etat de la carrière supérieure S





b) recrutement décentralisé

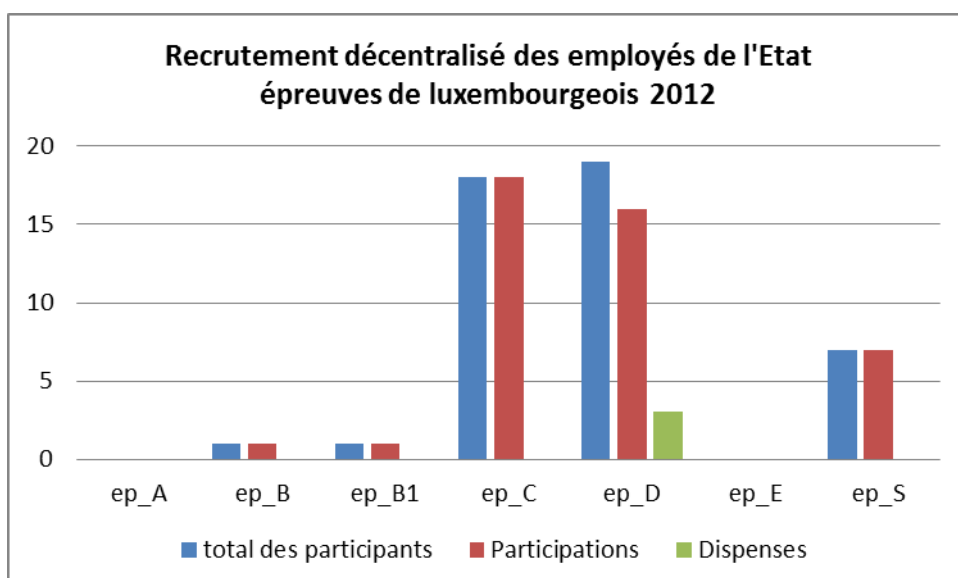
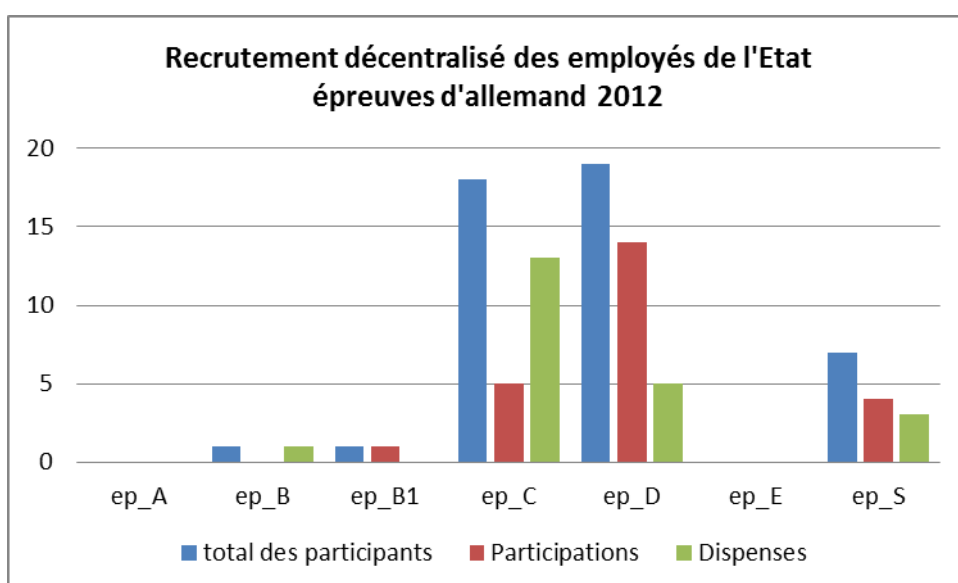
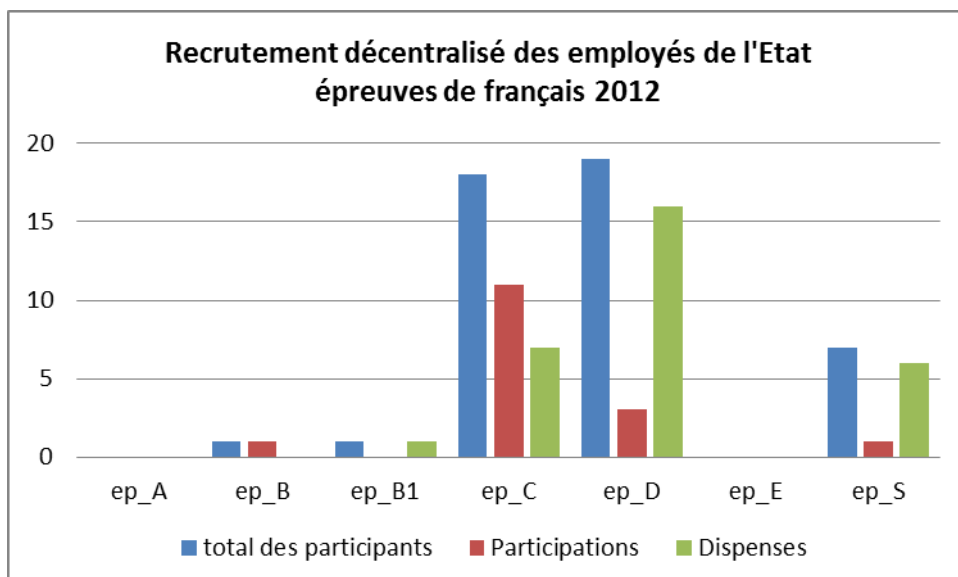
Dans le cadre du recrutement centralisé des employés de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

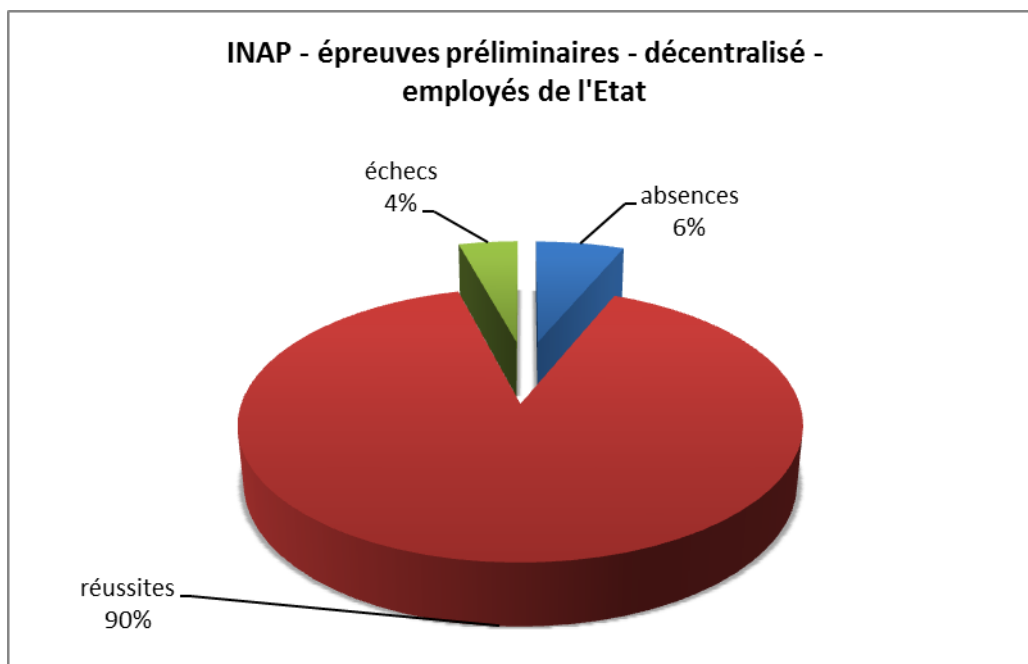
Recrutement décentralisé des employés de l'Etat 2012					
sessions	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
ep_S	6	7	1	7	0
ep_E	0	0	0	0	0
ep_D	19	18	1	16	2
ep_C	18	18	1	18	0
ep_B1	1	1	0	1	0
ep_B	1	1	0	1	0
ep_A	0	0	0	0	0
total	45	45	3	43	2

Recrutement décentralisé des employés de l'Etat 2012							
sessions	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
ep_A	0	0	0	0	0	0	0
ep_B	1	1	0	0	1	1	0
ep_B1	1	0	1	1	0	1	0
ep_C	18	11	7	5	13	18	0
ep_D	19	3	16	14	5	16	3
ep_E	0	0	0	0	0	0	0
ep_S	7	1	6	4	3	7	0
total	46	16	30	24	22	43	3

Légende :

ep_A = employés de l'Etat de la carrière inférieure A
ep_B = employés de l'Etat de la carrière inférieure B
ep_B1 = employés de l'Etat de la carrière inférieure B1
ep_C = employés de l'Etat de la carrière inférieure C
ep_D = employés de l'Etat de la carrière moyenne D
ep_E = employés de l'Etat de la carrière moyenne E
ep_S = employés de l'Etat de la carrière supérieure S



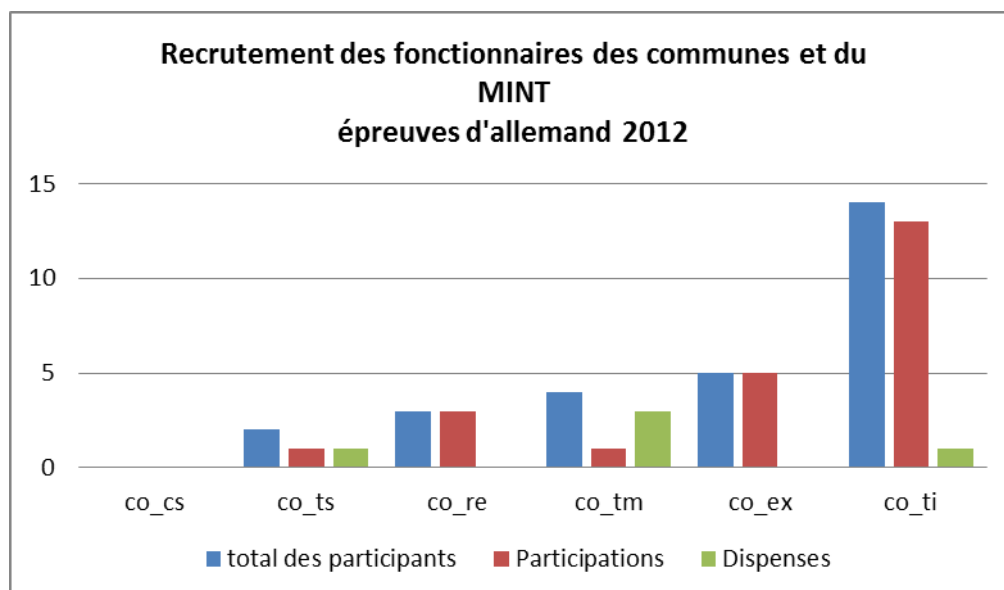
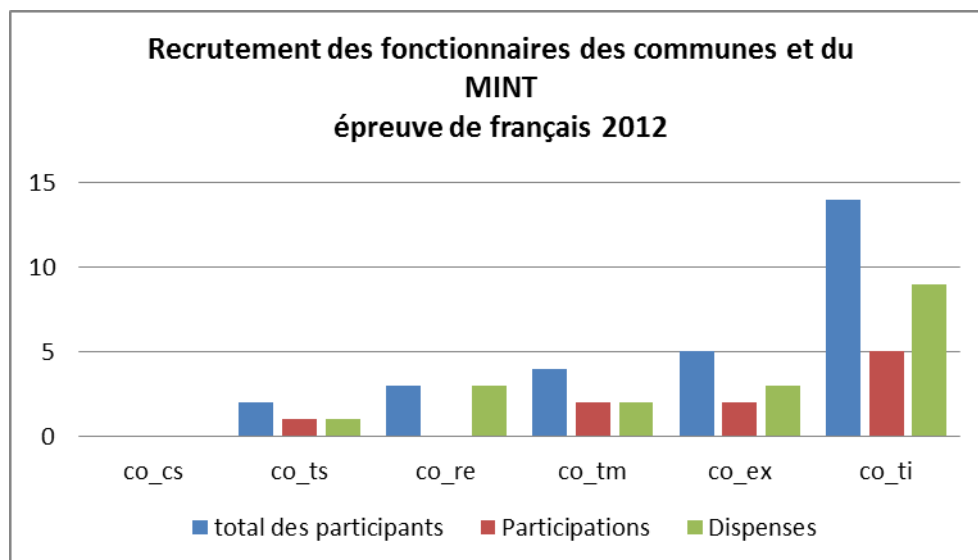


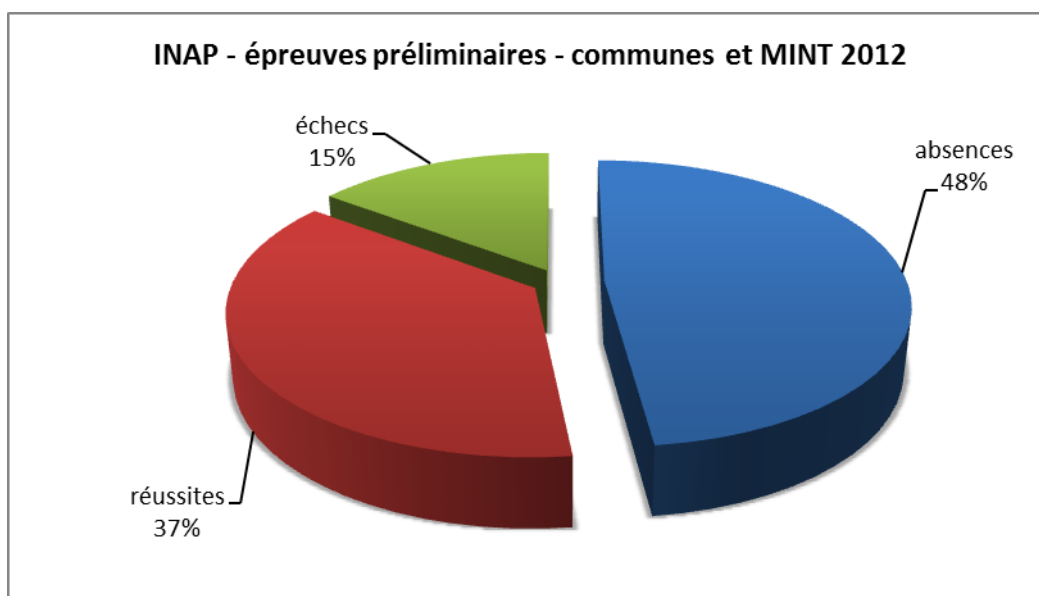
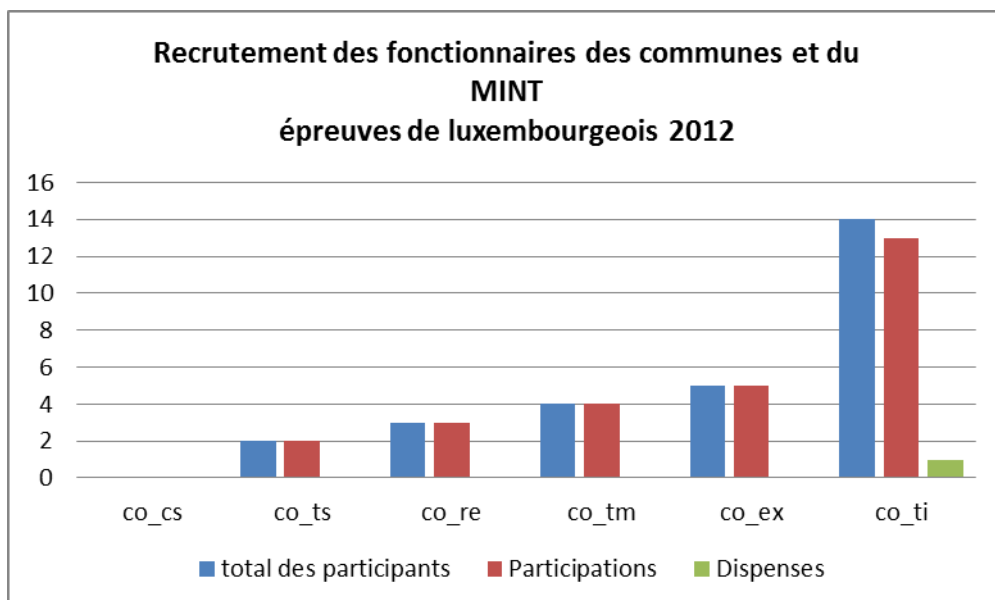
3. Recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur

Dans le cadre du recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement centralisé des communes et du MINT 2012					
examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
co_cs	0	0	0	0	0
co_ts	4	2	2	2	0
co_re	7	3	4	3	0
co_tm	6	4	2	3	1
co_ex	13	5	8	4	1
co_ti	24	14	10	8	6
total	54	28	26	20	8

Recrutement des fonctionnaires des communes et du MINT							
examen-concours	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
co_cs	0	0	0	0	0	0	0
co_ts	2	1	1	1	1	2	0
co_re	3	0	3	3	0	3	0
co_tm	4	2	2	1	3	4	0
co_ex	5	2	3	5	0	5	0
co_ti	14	5	9	13	1	13	1
total	28	10	18	23	5	27	1





E. Formation pour les institutions publiques

Département chargé d'assurer des prestations de service pour les institutions publiques du Grand-Duché de Luxembourg.

Jusqu'en 2009, les missions de l'Institut national d'administration publique les missions de l'Institut se limitaient à la promotion de la formation professionnelle du personnel de l'Etat, des établissements publics de l'Etat, des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes.

L'Institut n'intervenait donc que pour une population bien ciblée, à savoir le personnel de l'Etat et des communes et ses actions sont exclusivement axées sur la conception et l'organisation d'actions de formation professionnelle pour ces catégories d'intéressés alors que sa dénomination même laisse sous-entendre la possibilité de pouvoir lui confier d'autres missions en relation bien sûr avec la formation professionnelle dans l'intérêt de l'administration et des institutions publiques.

Or, au cours des dernières années, l'Institut a été saisi de plus en plus de projets qui sortaient de son champ d'action et qui, pour pouvoir être réalisés et mis en œuvre, nécessitaient une extension de ses missions. Sont visés notamment les deux projets suivants :

- a) Formation de sensibilisation et préparation aux concours communautaires
- b) Formation pour les élus locaux

La loi du 18 décembre 2009 a, par conséquent, introduit une disposition permettant à l'Institut d'assurer des prestations de service pour les institutions du Grand-Duché de Luxembourg. Cette disposition a permis de mettre en place les deux projets susmentionnés

1. Formation de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires

Le premier des projets en question, initié par le Ministère des Affaires étrangères et supporté par le Ministère de la Fonction publique, vise à mettre en place à l'Institut national d'administration publique un programme ayant pour objectif de renforcer à moyen terme la présence des ressortissants luxembourgeois dans la fonction publique européenne.

En effet, les institutions communautaires n'ont cessé de se développer avec les années et ceci aussi bien en ce qui concerne l'effectif des agents y employés, qu'en ce qui concerne les exigences auxquelles doit satisfaire le personnel de leurs services. Or, parmi l'effectif total des agents répartis sur les différentes institutions (Conseil, Commission, Parlement, Cour de Justice, Conseil Economique et Social, Cour des Comptes), le nombre des ressortissants luxembourgeois a considérablement baissé au cours des dernières années, surtout au niveau des fonctions supérieures de la hiérarchie communautaire.

Le recrutement du personnel pour les institutions communautaires se fait par voie de concours généraux organisés dans les Etats membres; il est exclusivement fondé sur le mérite et il n'existe pas de quotas nationaux. Etant donné que la concurrence est vive et que seul un très petit nombre de candidats extrêmement compétents sont retenus, le Gouvernement luxembourgeois, et plus particulièrement les deux départements directement impliqués, à savoir le Ministère des Affaires étrangères et le Ministère de la Fonction publique et de la

Réforme administrative ont demandé à l'Institut national d'administration publique de mettre en place un programme de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires.

Ce programme est en train d'être élaboré par l'Institut et le Ministère des Affaires étrangères et prévoit un certain nombre de mesures telles que

- la création sur le site internet de l'INAP d'une page web permettant au grand public de se renseigner sur le principe des concours communautaires, sur les modalités d'organisation et sur les occurrences de sessions
- l'instauration sur cette même page web de la possibilité pour les citoyens luxembourgeois de s'inscrire en tant que candidats potentiellement intéressés aux concours communautaires. La base de données ainsi constituée permettrait soit à l'INAP, soit au Ministère des Affaires étrangères d'informer les candidats potentiels des différents concours programmés par EPSO et d'injecter dans ce réseau toute autre information en relation avec le recrutement au niveau communautaire.
- la coopération avec l'association des cercles d'étudiants luxembourgeois « ACEL » afin d'accéder à une liste d'adresses des récents et futurs diplômés en vue de les intégrer dans le réseau des intéressés potentiels
- la participation et la présence systématique de l'Institut et du Ministère des Affaires étrangères aux foires des étudiants avec un stand de présentation et d'information concernant les concours communautaires
- la conception et l'organisation d'une formation préparatoire aux concours communautaires ouverte à tous les ressortissants luxembourgeois.

Une première formation de ce genre sera organisée au début de l'année 2012 en collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et l'Institut européen d'administration publique de Maastricht (EIPA).

2. Formation pour les élus locaux

En partenariat avec le SYVICOL, l'Institut national d'administration publique a organisé de novembre 2012 à février 2012 un cycle de formation en faveur des élus locaux issus des élections communales du 9 octobre 2012.

Ce cycle comprenait les huit modules de formation suivants:

1. Législation communale I. (fonctionnement des organes communaux ; compétences des communes)
2. Législation communale II. (coopération intercommunale, règlements communaux, congé politique et indemnités)
3. Aménagement du territoire, aménagement communal et développement urbain
4. Finances communales
5. Législation environnementale
6. Enseignement fondamental, accueil socio-éducatif, sécurité dans les bâtiments publics
7. Aide sociale, égalité hommes/femmes ; politique d'intégration
8. Statut du fonctionnaire, droit du travail, défense des intérêts communaux au niveau national et européen.

Le cycle de formation a été présenté par le Ministre de l'Intérieur, la Ministre déléguée à la Fonction publique et à la Réforme administrative ainsi que par le Président du Syvicol lors d'une conférence de presse organisée le 25 octobre 2012.

a) Objectif du cycle de formation

L'objectif poursuivi par le projet consiste à bien outiller, par le biais de plusieurs sessions de formation, les élus pour l'exercice de leur mandat politique en leur proposant des formations sur mesure couvrant toutes les matières faisant partie du bagage de base du mandataire communal.

A côté des nouveaux élus, l'offre était également destinée aux personnes qui ont déjà exercé un mandat communal susceptibles de rafraîchir leurs connaissances dans l'une ou l'autre matière, ou de les mettre à jour à la lumière des derniers développements législatifs.

b) Déroulement des formations

Les formations ont été organisées du 12 novembre 2012 au 21 janvier 2012 tous les samedis de 9.00 à 12.30 heures, chaque module étant proposé de façon décentralisée dans trois lieux différents (Mersch, Mondercange et Oberanven). Le SYVICOL et l'INAP ont été présents pour toutes les formations.

Le cycle de formation a été conçu de manière à donner aux participants un maximum de flexibilité: tant les modules que les lieux de formation peuvent être sélectionnés « à la carte ». Pour limiter leurs trajets, le même module était proposé dans trois localités situées dans des parties différentes du pays, à savoir à Mersch, à Mondercange et à Oberanven. Les cours se tenaient les samedis matins de 9:00h à 12:30h hors vacances scolaires.

Le cycle de formation a rencontré un vif intérêt auprès des élus locaux. Non moins de 450 élus locaux s'y étaient inscrits.

Un rapport plus détaillé du projet y inclus de l'évaluation des formations sera soumis au Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, au Ministre de l'Intérieur et au Président du SYVICOL au cours du mois de mars 2012. Ce rapport sera repris dans le rapport des activités pour l'année 2012.

F. Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires

Dans le cadre de la politique structurelle et en particulier de la politique régionale menée par l'Union Européenne, le groupe de travail "Affaires économiques" fonctionnant au sein du projet transfrontalier INTERREG II a été saisi dans la 2ième moitié de l'année 1992 dans le cadre de l'étude PROMOTECH de l'élaboration d'un projet (no. 32) intitulé: "Coopération dans la formation des fonctionnaires". Ce projet a été finalisé en 1995. Il est cofinancé par la Commission Européenne et les pays concernés.

Le but du projet est d'institutionnaliser une coopération entre les administrations de la Sarre, de la Rhénanie Palatinat, de la Lorraine et de Luxembourg en matière de formation continue des fonctionnaires afin de permettre à ceux-ci de se familiariser, grâce à des stages volontaires prolongés, avec chaque système administratif et juridique, avec les méthodes et les structures de l'administration, les compétences etc. et également avec la langue du pays voisin.

Le groupe de travail "Affaires économiques" avait délégué l'élaboration de ce projet aux autorités responsables de la formation des fonctionnaires dans les quatre régions. Ceux-ci ont institué un sous-groupe de travail chargé d'élaborer dans le cadre d'INTERREG II, un concept pour une collaboration transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires.

Ce sous-groupe de travail se composant de représentants du "Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz", de la "Staatliche Fachhochschule Saarbrücken", de l'Institut Interrégional d'Administration Publique Lorraine et de l'Institut national d'administration publique de Luxembourg avait entamé les travaux à la mi-février 1993.

Depuis l'année 2002, les activités du groupe de travail ne sont plus cofinancées par le programme INTERREG. Néanmoins, le groupe a décidé de continuer ses activités et d'organiser, par les propres moyens budgétaires des différentes régions des séminaires transfrontaliers dans le domaine de l'administration publique dans la grande région SARRE-LOR-LUX.

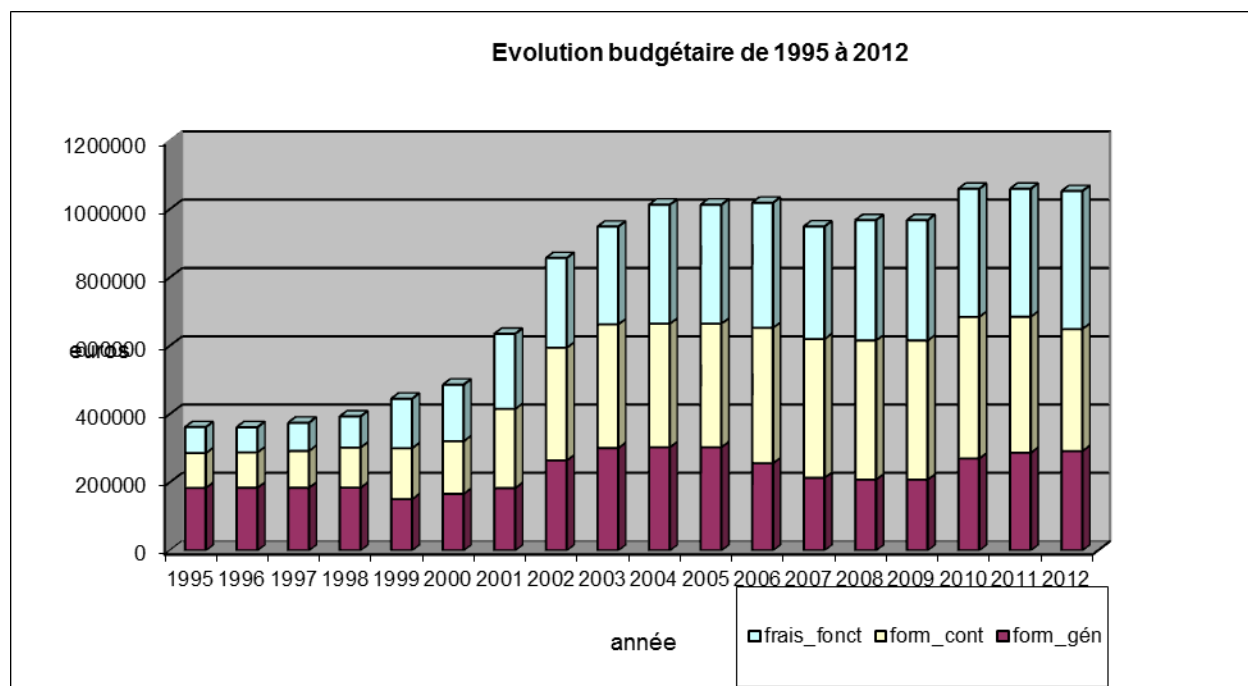
Dans cet ordre d'idées un séminaire a été organisé les 18 et 19 octobre 2012 à l'Europaakademie à Otzenhausen sur le sujet : « **La prévention aux risques de corruption dans les administrations de la Grande-Région – bases fondamentales et bonnes pratiques** » auquel avait participé du côté luxembourgeois des agents du Ministère de la Fonction publique, de l'Institut national d'administration publique et du Ministère de la Justice.

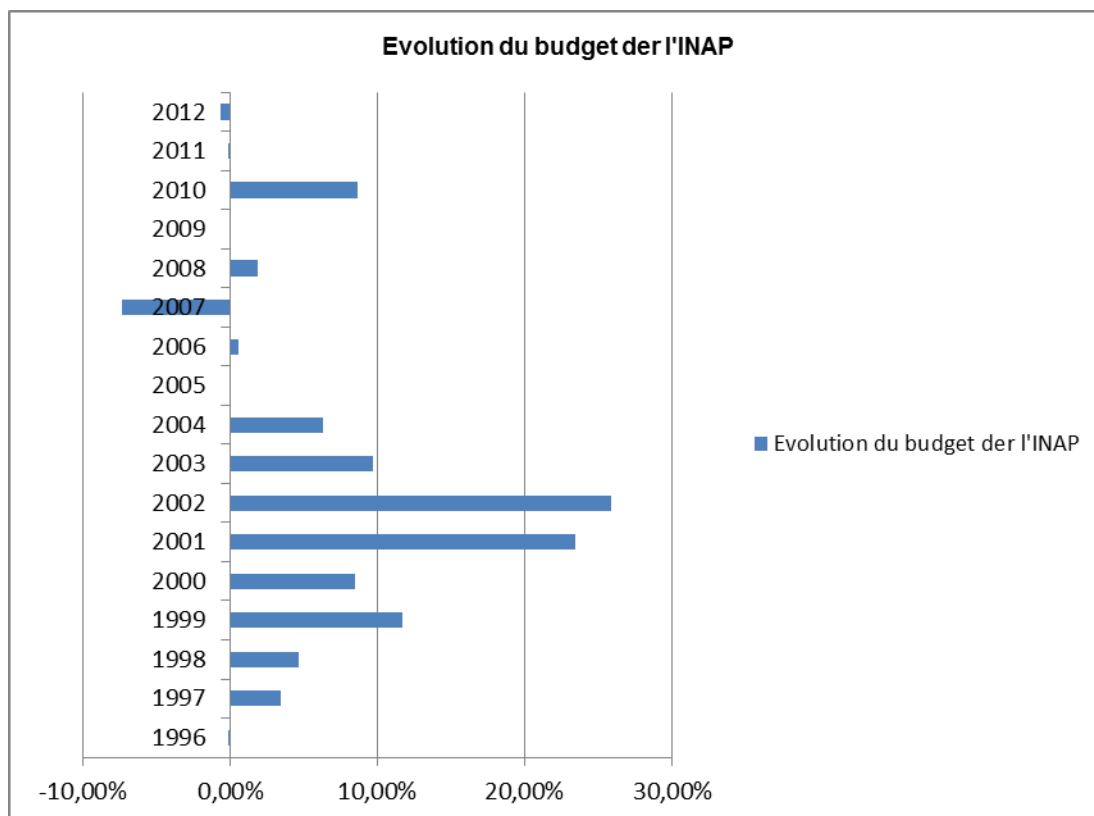
G. Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2011

Le tableau ci-dessous montre la progression du budget de l'Institut depuis 1995 y compris la répartition des crédits entre formation générale et formation continue.

annee	form gén	part form gén	form cont	part form cont	frais fonct	part frais fonct	total	diff	progression
1995	183763	50,84%	101686	28,13%	76004	21,03%	361454		
1996	183987	50,93%	103595	28,67%	73699	20,40%	361280	-174	-0,05%
1997	184061	49,18%	107759	28,79%	82449	22,03%	374270	12990	3,47%
1998	184160	46,90%	117749	29,99%	90754	23,11%	392663	18394	4,68%
1999	150347	33,80%	149480	33,61%	144943	32,59%	444771	52107	11,72%
2000	166089	34,19%	154413	31,79%	165295	34,03%	485797	41026	8,45%
2001	183123	28,85%	231820	36,52%	219784	34,63%	634727	148930	23,46%
2002	264002	30,82%	330067	38,53%	262492	30,64%	856561	221834	25,90%
2003	300299	31,66%	362227	38,19%	286044	30,16%	948570	92009	9,70%
2004	302 796	29,89%	361 853	35,73%	348 232	34,38%	1012881	64311	6,35%
2005	302 796	29,89%	361 853	35,73%	348 232	34,38%	1012881	0	0,00%
2006	255 648	25,10%	396 667	38,95%	366 105	35,95%	1018420	5539	0,54%
2007	213 000	22,44%	406 669	42,85%	329 439	34,71%	949108	-69312	-7,30%
2008	207 801	21,47%	407 652	42,13%	352 232	36,40%	967685	18577	1,92%
2009	207 801	21,47%	407 652	42,13%	352 232	36,40%	967685	0	0,00%
2010	269 481	25,43%	414 966	39,16%	375 118	35,40%	1059565	91880	8,67%
2011	286 431	27,04%	398 395	37,60%	374 614	35,36%	1059440	-125	-0,01%
2012	291 431	27,69%	357 471	33,96%	403 700	38,35%	1052602	-6838	-0,65%

A relever que la progression des années 2002 et 2004 s'explique par la mise en œuvre de la réforme de l'Institut.





V. Le Centre des technologies de l'information de l'Etat

Introduction

La gouvernance électronique reste un des principaux leviers de la modernisation de l'Etat, sachant qu'elle englobe l'ensemble des mesures de mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de l'administration publique et dans ses relations avec les citoyens et les entreprises.

Auparavant établie à différents endroits de la ville, une partie du Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) a déménagé, en 2012, dans un bâtiment modernisé, et est logée au 11, rue Notre-Dame à Luxembourg. Il s'agit d'une annexe au siège du CTIE, situé rue Mercier, dont la vocation première est celle de prestataire de services informatiques pour l'ensemble de l'État. En complément, avec son nouveau bureau d'accueil physique, le CTIE vient de compléter l'offre multicanal mise en place par le Gouvernement afin d'instaurer et de maintenir un contact direct et efficace entre le citoyen et l'administration.

Basées sur l'implémentation des TIC au sein de l'Etat, les affectations du CTIE se concentrent en 2012 davantage sur de nombreux projets liés à la gouvernance électronique (eGovernment) et à la simplification administrative, en coopération étroite avec d'autres administrations et ministères. En amont, le CTIE assure également des tâches de coordination, de planification et de support organisationnel.

Parmi les attributions du centre, figurent la production et la personnalisation de documents administratifs sécurisés et le traitement des données y relatives (tels que les passeports, les titres de séjour et d'identité) ainsi que l'interopérabilité entre administrations publiques et acteurs économiques aux niveaux national et européen.

Le centre est également en charge des tâches spécifiques comme la gestion du portail guichet.lu avec son Helpdesk accessible par téléphone et par courrier électronique, ainsi que la mise en place d'un système de gestion électronique de documents (GED) pour les administrations et services de l'État et en matière de présence Internet de l'État.

L'enveloppe budgétaire

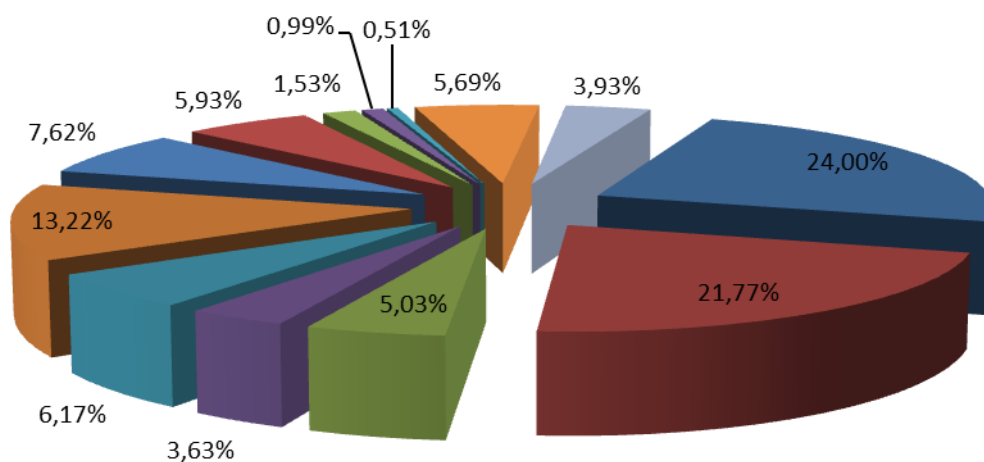
Les articles budgétaires, gérés séparément pour le CTIE et l'ancien SCIE jusqu'à l'année budgétaire 2012, sont dorénavant regroupés sous le compte du CTIE.

L'enveloppe budgétaire du CTIE, comprenant les dépenses courantes et les dépenses en capital, a atteint 82.692.531 euros en 2012. L'effectif du personnel, toutes carrières et affectations confondues, a atteint 245 unités. Cependant, les rémunérations de seulement 198 agents sont imputées aux crédits budgétaires du CTIE ; les 47 agents restants figurent sur les rôles de l'Administration gouvernementale.

Par ailleurs, le CTIE doit recourir à de l'aide externe hautement spécialisée, pour poursuivre les projets informatiques et pour garantir des services indispensables de support de logiciels d'exploitation.

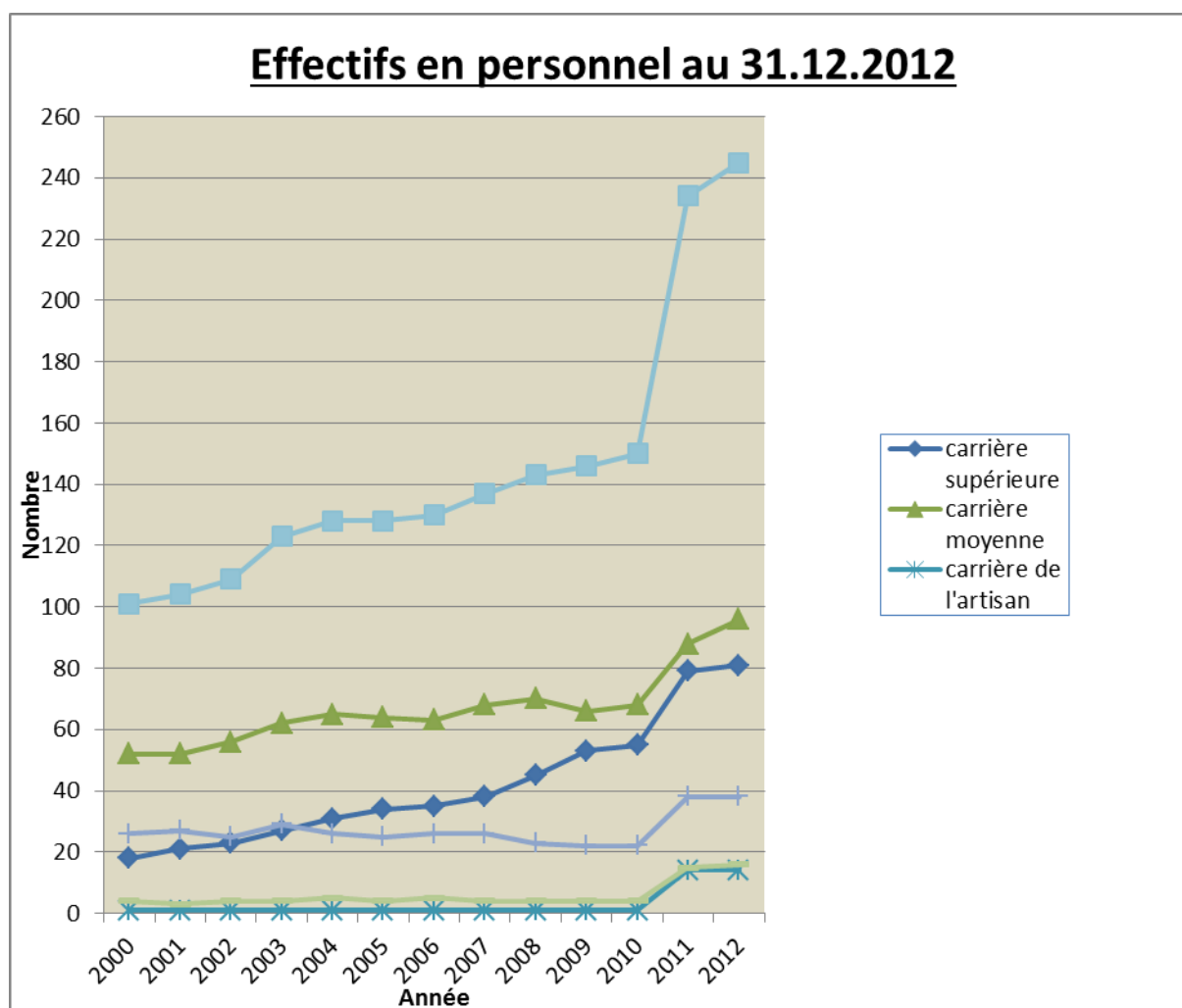
Budget 2012	Montant	Pourcentage
Personnel	19 845 058 €	24,00%
Honoraires d'experts	18 000 000 €	21,77%
Acquisition Hardware	4 156 000 €	5,03%
Acquisition Software	3 000 000 €	3,63%
Location/entretien Hardware	5 105 872 €	6,17%
Location/entretien Software	10 930 000 €	13,22%
Services postaux et télécommunication	6 297 346 €	7,62%
Bureautique	4 900 000 €	5,93%
Acquisition & entretien machines et équipements spéciaux	1 267 000 €	1,53%
Bâtiment	819 350 €	0,99%
Impression et expédition pour le compte de la Chambre des Députés	419 000 €	0,51%
Participation aux frais d'un centre de secours informatique	4 702 395 €	5,69%
Divers	3 250 510 €	3,93%
Total	82 692 531 €	100,00%

Répartition du budget 2012



■ Personnel	19 845 058 €
■ Honoraires d'experts	18 000 000 €
■ Acquisition Hardware	4 156 000 €
■ Acquisition Software	3 000 000 €
■ Location/entretien Hardware	5 105 872 €
■ Location/entretien Software	10 930 000 €
■ Services postaux et télécommunication	6 297 346 €
■ Bureautique	4 900 000 €
■ Acquisition & entretien machines et équipements spéciaux	1 267 000 €
■ Bâtiment	819 350 €
■ Impression et expédition pour le compte de la Chmabre des Députés	419 000 €
■ Participation aux frais d'un centre de secours informatique	4 702 395 €
■ Divers	3 250 510 €

Les effectifs en personnel au 31.12.2012													
(agents équivalent plein temps)													
Ventilation par carrière	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Carrière supérieure	18	21	23	27	31	34	35	38	45	53	55	79	81 (dont 18 agents placés dans d'autres adm. et 3 handicapés)
Carrière moyenne	52	52	56	62	65	64	63	68	70	66	68	88	96 (dont 16 agents placés dans d'autres adm. et 7 handicapés)
Carrière de l'artisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	14
Carrière inférieure	26	27	25	29	26	25	26	26	23	22	22	38	38 (dont 10 agents handicapés)
Ouvriers	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	15	16 (dont 8 agents handicapés)
Total	101	104	109	123	128	128	130	137	143	146	150	234	245
À partir de 2011 sont rajoutés aux effectifs des carrières respectives les agents provenant de l'ancien service e-Luxembourg intégrés au CTIE par la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat, mais gérés par l'Administration gouvernementale.													
Avec effet au 1er mai 2011 l'ancien Service central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat a été intégré au Centre des technologies de l'information de l'Etat (loi du 1er avril 2011 modifiant et complétant la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat)													
À partir de 2012, 4 employés de la carrière D, en charge du bureau d'assistance 'Biergercenter', sont rattachés au cadre du CTIE.													



Le CTIE comprend les divisions suivantes :

1. Affaires générales
2. Coordination et organisation
3. Développement et maintenance des applications
4. Production
5. Informatique distribuée et bureautique
6. Systèmes ouverts
7. Imprimés et fournitures de bureau

Chaque division est dirigée par un chef de division qui rapporte au membre du comité de direction respectif, tandis que les divisions du centre comprennent des services dont chacun couvre un domaine de compétences particulier.

La mise en place d'un service de l'Etat à gestion séparée

Dans le cadre de l'élaboration du projet de budget pour l'exercice 2013, le CTIE a demandé l'attribution du statut de « service de l'Etat à gestion séparée » pour le Centre des technologies de l'information de l'Etat, sujet déjà discuté au préalable au Conseil de Gouvernement du 29 mars 2012 à Senningen.

Avec cette mise en place et de façon générale, l'Etat pourra réduire substantiellement les coûts liés à l'informatique en explorant des pistes plus innovatrices qui impliquent souvent des changements fondamentaux au niveau organisationnel et structurel. Ainsi, le Centre des technologies de l'information de l'Etat est prêt à étudier de nouvelles pistes, afin de rendre les services informatiques de l'Etat plus efficaces et économiques. Il va de soi que cet exercice doit dépasser les intérêts propres de chaque service informatique, le CTIE y compris, et en toute objectivité d'analyser des modèles innovateurs de coopération privée/publique qui voient le jour à travers le monde dans le domaine de l'informatique publique.

Le besoin d'une informatique publique dynamique est une conséquence directe de la dépendance de plus en plus grande de l'économie d'un pays, de la disponibilité et de l'efficacité des services informatiques publics. La qualité des services informatiques n'est certes qu'un des multiples leviers permettant d'augmenter l'attractivité du pays pour des investisseurs étrangers, mais son importance est capitale pour le Luxembourg, qui s'est donné comme objectif une diversification de l'économie avec, comme un des axes principaux, les nouvelles technologies.

Dans ce contexte, il y a lieu de relever que le fait que le CTIE s'est vu accorder une gestion séparée, lui permettra une gestion plus fine et efficace des ressources qui tient compte de l'avancement réel des projets. Ainsi, il sera possible de faire face plus facilement aux nombreux projets imprévus (changements de législation non prévisibles, directives européennes) ou aux changements technologiques rapides qui amènent des changements contractuels importants (p. ex. passage du mode acquisition vers location) avec comme conséquence des ré-ventilations de postes budgétaires en cours d'année.

De même une gestion séparée avec une dotation budgétaire globale permettra au CTIE de s'investir dans le « cloud computing », dont le concept consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur. Un grand avantage d'une telle approche est la réalisation d'économies d'échelle importante, et surtout une facturation basée sur une consommation réelle, sans la nécessité de devoir acquérir des réserves de capacités chères.

En outre, la possibilité de pouvoir réaliser des recettes permettra au CTIE de développer de nouvelles facilités de paiements rapides aux citoyens et entreprises à travers la plateforme du « guichet.lu ». Il y a lieu de relever que le marché privé sollicite régulièrement le CTIE pour la reprise de développements innovants réalisés par le CTIE, afin de les réutiliser dans le cadre de projets similaires à l'étranger. La gestion séparée est un premier pas pour entamer des discussions avec le secteur privé et y ajouter une composante financière, afin d'assurer un meilleur retour sur investissement et mutualiser les coûts de maintenance entre plusieurs clients.

1. Division Planification (PMO)

La division « Planification », également nommée « Project Management Office (PMO) » gère le portefeuille global de projets et d'activités du CTIE. Les projets et activités concernent en règle générale plusieurs divisions et services composés de profils différents (chefs de projet, analystes, développeurs, experts techniques, ergonomes, graphistes, etc.) et doivent ainsi être gérés d'une manière transversale (en termes de budget, délais, qualité, etc.) avec les outils mis en place par le PMO.

Le cadre QUAPITAL (Qualité dans les projets d'implémentation des TIC dans l'administration luxembourgeoise), ayant comme objectif principal la professionnalisation de la gestion de projets auprès de l'Etat, a fait ses preuves depuis plusieurs années déjà dans le contexte des projets de gouvernance électronique. Ce cadre de gestion est déployé systématiquement pour l'ensemble des activités du CTIE afin de procurer aux chefs de projet et responsables d'activités un cadre performant offrant une vue globale et cohérente sur les différents projets et activités du CTIE.

Les activités que le PMO a réalisées en 2012 incluent notamment :

- l'évaluation de nouvelles demandes de projet par rapport au Plan directeur ainsi que par rapport à la qualité de définition des demandes
- la gestion du portefeuille de projets en termes de :
 - finances – budget
 - ressources humaines
 - délais
 - risques, qualité, etc.
- la tenue de formations en gestion de projet en collaboration avec l'INAP (cycle de compétences en gestion de projet). Ces formations ont été tenues soit au sein des salles de formation de l'INAP ou au sein des administrations même. Environ 70 personnes ont suivi le cours de base de gestion de projet, prérequis pour les différents autres cours de conduite de projet. Au total, 5 sessions du cours de base ont été tenues, dont 2 spécifiquement pour les agents de l'ADEM. Un nombre de cours avancés (gestion des risques, assurance qualité, gestion du changement et marketing de projet, préparation à la certification HSPTP, etc.) ont également été organisés
- la sensibilisation générale d'administrations et ministères dans le domaine de la gestion de projet, particulièrement au niveau décisionnel, a été entreprise dans plusieurs administrations et ministères
- le coaching pour les chefs de projet pour un nombre de projets en phase de définition, respectivement en cours d'exécution
- le coaching des chefs de projet dans le contexte des procédures de marchés publics et des procédures comptables à réaliser
- la préparation de réunions décisionnelles dans lesquelles de nouveaux projets sont autorisés et le suivi (notamment des budgets) est réalisé en cours d'année
- la mise en place et gestion de tableaux de bord globaux pour le portefeuille de projet accessibles via navigateur web afin de disposer en « temps réel » des données liées aux projets et au portefeuille relatifs aux finances (planifié - consommé), aux délais, ressources humaines, contrats, etc. Ces tableaux de bord permettent à la direction et aux responsables d'activité de disposer d'une vue cohérente et à jour des projets et

activités qui se déroulent sous leur responsabilité et afin de pouvoir anticiper les problèmes

- la préparation des systèmes IT et processus en vue de la mise en place du nouveau système permettant d'être conforme au nouvel environnement comptable de « service d'état à gestion séparée » qui entre en vigueur en 2013 pour le CTIE
- la gestion et l'évolution de l'outillage informatique de gestion de projet et de portefeuille de projets :
 - Assistance/helpdesk aux utilisateurs
 - Maintenance corrective et évolutive
- le coaching et la coordination technique des différents projets J2EE, mettant en relation les équipes techniques du CTIE et la maîtrise d'œuvre, particulièrement au niveau du dossier d'architecture
- la gestion de l'extranet QUAPITAL
- l'évolution du référentiel QUAPITAL-HERMES, surtout afin de tenir compte des besoins spécifiques des différents types de projet que nous réalisons. Ainsi, ensemble avec les divisions et services concernés, des modèles de démarche spécifiques ont été élaborés (p.ex. pour les projets Web ou les projets de développement)
- la participation à la promotion de la gestion de projet et en particulier du référentiel HERMES au Luxembourg – notamment par la participation au groupe de travail HERMES Luxembourg
- Participation dans les groupes européens, notamment le programme ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations)

A côté des travaux traditionnels de gestion opérationnelle, le PMO a mis à disposition des chefs de projet polyvalents et généralistes pour un nombre de plus en plus élevé de clients du CTIE dans le cadre de programmes et projets complexes et d'envergure, dont notamment :

- le Guichet unique :
 - Coordination globale du volet transactionnel du Guichet unique. Une ressource au sein du PMO est dédiée à la coordination globale des activités liées au Guichet unique afin d'atteindre les objectifs fixés, dont l'objectif majeur est le développement et la mise en production de la V3 du GU transactionnel
- l'Administration de l'Enregistrement et des domaines :
 - Assistance aux différents projets d'envergure européens en termes de TVA. Le CTIE assiste notamment l'Administration de l'Enregistrement et des domaines dans la mise en place du projet très critique pour le Luxembourg qui est le « Mini One-Stop-Shop » pour la TVA dans le secteur du eCommerce. Une équipe de plusieurs personnes au sein du PMO est dédiée à ce projet d'envergure. Cette équipe assiste l'AED également dans le contexte de la maintenance du projet VAT Refund. Par ailleurs, un projet dénommé « VAT Online Access » a été défini et pour lequel les spécifications sont en cours. Ce projet permettra aux assujettis de disposer d'un extrait de leur situation en matière de TVA via leur espace professionnel auprès du GU
- le Ministère des Affaires étrangères :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet « cartes diplomatiques » qui a comme objectif la professionnalisation et informatisation de l'ensemble de la chaîne de production des cartes diplomatiques, de légitimation (pour fonctionnaires internationaux), et consulaires. Cette chaîne part de l'enrôlement à l'aide de matériel spécialisé, en passant par une gestion informatisée des cartes

dans le Back Office pour terminer à la production réelle de la carte et la délivrance finale

- Les Juridictions administratives :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet de refonte de l'entièreté du système d'information des Juridictions administratives permettant la gestion globale de la chaîne judiciaire pour laquelle les Juridictions administratives sont compétentes
- le Ministère de la Justice :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage et rédaction des spécifications fonctionnelles dans le contexte de la refonte globale du système de gestion des ports d'arme. Ce système comprendra l'ensemble du cycle de vie des permis de ports d'arme ainsi que la gestion des sociétés de gardiennage
- le Ministère de l'Economie :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre du projet STORK 2.0. STORK 2.0 est un projet pilote visant à démontrer l'interopérabilité paneuropéenne des identifiants électroniques (eIDs). Il repose sur STORK 1.0 dans lequel le CTIE était également impliqué les dernières années
- le Ministère des Classes moyennes et du Tourisme :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage et maintenance dans le cadre des développements relatifs aux fiches d'hébergement électroniques, application qui a été mis en ligne en 2011
- le Centre national de l'audiovisuel :
 - Coaching et assistance dans la définition des besoins dans le contexte du nouveau système métier de gestion du patrimoine audiovisuel du Luxembourg
- le Ministère de l'Intérieur :
 - Coaching en matière de gestion de projet dans le contexte du projet COFICOM permettant le contrôle des budgets et comptes communaux. Ce projet est en production depuis mi-2012
- le Ministère de la Santé :
 - Assistance dans le cadre du projet SIPORI permettant la mise en ligne des formulaires liés aux postes à risques dans les entreprises via guichet.lu
- l'ILR :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet « permissions de voirie » permettant la mise en ligne et visualisation des demandes de permissions de voirie sur le Guichet unique – volet Entreprises. Ce projet a été mis en production en septembre 2012
- l'ILNAS :
 - Coaching et assistance dans le projet de mise en place du système pour gérer les activités de l'ILNAS dans le domaine de la surveillance du marché
- le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative :
 - Assistance dans le contexte de la maintenance évolutive du système de gestion pour la médecine de contrôle au sein de la Fonction publique
- l'Administration des contributions directes :
 - Coaching dans le contexte de la définition du projet de mise en place du Back Office de la « directive échange »
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage et rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées pour le Front Office du projet « directive échange »
 - Mise à disposition d'analystes confirmés en vue d'une analyse poussée et la réalisation d'une cartographie détaillée des systèmes d'information critique au sein de l'ACD

- le Ministère des Finances :
 - Assistance à la maîtrise d’ouvrage pour le projet « Archibus Web », consistant dans la migration d’un progiciel gérant l’ensemble du patrimoine foncier de l’Etat
- le Ministère de l’Economie et du Commerce extérieur :
 - Coaching pour le projet de mise en œuvre du nouveau système de gestion des brevets, projet réalisé conjointement avec la Belgique et les Pays-Bas
- l’ADEM :
 - Coaching dans le contexte du projet « CERISE » permettant un matching plus performant entre les demandes et les offres d’emploi sur base du référentiel ROME
- le CTIE :
 - Assistance à la maîtrise d’ouvrage et spécifications détaillées pour le projet de « l’Initiative citoyenne européenne) en vue de la mise en place du système de validation des déclarations de soutien des différents organisateurs. Le système permettra un contrôle performant des déclarations de soutien afin de délivrer la certification du nombre de déclarations de soutien valides pour le Luxembourg

Par ailleurs, le PMO était impliqué dans plusieurs définitions de projet en 2012 (récolte des besoins de haut niveau, assistance à la rédaction de la proposition de projet, estimation des budgets, etc.), projets qui débiteront en 2013.

Le PMO dispose également de ressources disposant des compétences techniques nécessaires afin de pouvoir gérer la coordination entre les activités de projet et les différentes équipes techniques du CTIE devant par la suite héberger les solutions élaborées lors des projets.

En collaboration avec la division « Coordination et organisation » (COO), et plus particulièrement le « Business Process Management Office » qui a travers le framework PROMETA, a mis en place les méthodes et outils nécessaires, le PMO rédige l’ensemble des exigences et spécifications fonctionnelles détaillées à travers ARIS. Sur base de la modélisation, les cahiers des charges sont générés. Ceci permet de disposer d’une vue consistante et cohérente de l’ensemble des exigences, processus, acteurs, etc. des systèmes à réaliser.

Ensemble avec la division « Systèmes ouverts » (SOU), le PMO a réalisé les premiers projets au sein d’une nouvelle plateforme de développement et d’hébergement dénommée APEX permettant la mise en place d’application à faible envergure d’une manière professionnelle et rapide.

Un chantier majeur qui a été débuté en 2012 concerne le domaine d’architecture d’entreprise. Ce dernier permettra au CTIE de disposer d’une vue complète sur son système d’information et les nombreuses interdépendances qui y existent. Cette modélisation du système d’information sera réalisée à travers la plateforme centralisée PROMETA que la division COO a mis en place et qui se basera sur le standard TOGAF. Il s’agit d’un sujet qui sera fortement développé dans les années à venir.

2. Division Coordination et Organisation (COO)

2.1. Le support organisationnel des administrations

En charge de la réalisation des projets de gestion des processus (Business Process Management) conduit au sein des administrations clientes ainsi qu'en interne au CTIE, le service - Optimisation des processus et gestion du changement (BPMO, Business Process Management Office) a poursuivi, au cours de l'année 2012, outre la gestion des projets BPM, le développement d'outils intégrés de support et d'analyse pour les utilisateurs de l'Etat.

En 2012, la gouvernance et méthodologie BPM de l'Etat, PROMETA (Processus et Méthodologies de l'Administration) a été enrichie de nouveaux modules applicatifs visant une utilisation très directe par les administrations dans le cadre de simplification de traitement opérationnelle. Le cadre normatif et méthodologique a aussi été enrichi, par entre autre, une prise en compte toujours plus optimisée de l'ensemble des besoins et contraintes de nos clients. Certains de ces travaux de standardisation et de méthodologie sont par ailleurs intégrés et utilisés de manière systématique par le Project Management Office (PMO) dans le cadre de la rédaction de cahier de charge fonctionnel et technique des nouvelles applications et systèmes à réaliser pour le compte de nos administrations.

Exemples de projet :

- Permis de port d'armes
- Carte diplomatiques
- Projets d'envergure dans le domaine des finances de l'Etat

Il est à mentionner, que les 'bonnes pratiques' du CTIE développées en la matière, suscitent l'intérêt d'organismes européens, valorisant fortement l'expertise et l'expérience de l'Etat luxembourgeois dans ce domaine.

Le portal des processus (Business Process Portal) a été enrichi de fonctionnalités visant à mettre à disposition des administrations utilisatrices, de nouveaux modules de simplification de tâches.

Principales administrations réalisant des projets ou utilisant la plateforme BPM PROMETA, par ordre d'intensité:

- Police Grand Ducale et Police judiciaire
- Administration des services de secours
- Ministère de l'économie et du commerce extérieur
- Administration de l'Environnement
- Administration des Bâtiments Publics
- Administration des Douanes et Accises
- Administration de l'Emploi
- Administration de l'Environnement
- Administration de l'Enregistrement et des Domaines
- Département à la simplification administrative
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

- Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
- Administration des Bâtiments Publics
- Ministère des Classes Moyennes
- Police Grand Ducale
- Service Central de Législation
- Département à la simplification administrative

Principales activités réalisées en 2012 pour le compte des administrations :

- Analyses et modélisation de processus et systèmes
- Réalisations de projets BPM (modélisation, déploiement de workflows métier, monitoring,...)
- Rédaction des cahiers des charges de projets BPM
- Coaching à la réalisation/modélisation de projet BPM
- Coaching dans le cadre de la mise en place de cellule BPMO (Business Process Management Office) au sein d'administration
- Modélisation de processus et systèmes
- Réalisations de projets BPM
- Assurance qualité (assurer une cohérence et une homogénéité totale de l'ensemble des travaux BPM réalisés dans les administrations de l'état)
- Formations (116 sessions en 2012) et élargissement de l'offre de formation sur base des nouveaux modules développés
- Coaching à la réalisation/modélisation de projet BPM
- Définition/développement de solutions applicatives orientées processus et modélisation
- Assurance qualité (assurer une cohérence et une homogénéité totale de l'ensemble des travaux BPM réalisés dans les administrations de l'état)
- Assistance aux réflexions stratégiques de projet BPM (présence du BPMO du CTIE dans les comités de pilotage de projets BPM)
- Assistance aux projets internes CTIE

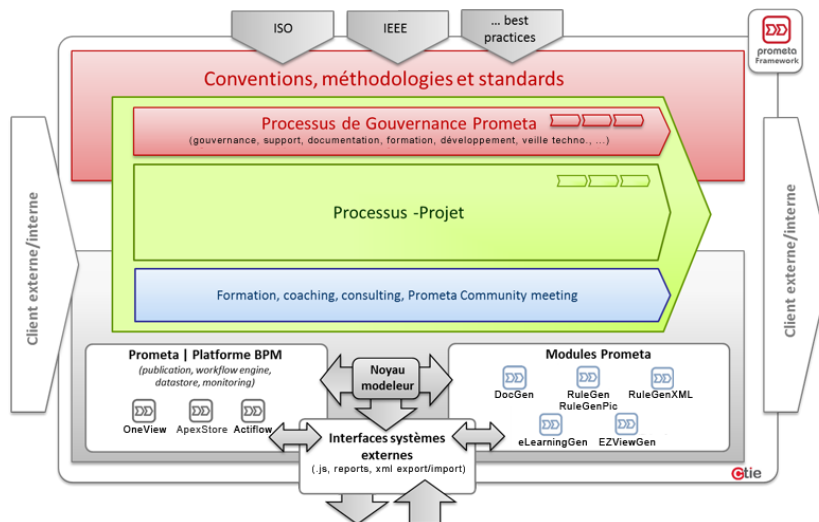
Evolution du référentiel de normalisation et développement de nouveaux modules applicatifs PROMETA en 2012

Synthèse des principales évolutions:

- enrichissement des méta-modèles de discrétisation des systèmes et informations d'analyse
- mise en place du workflow de gestion du changement (RCM/BPM, Gouvernance projet BPM)
- développement d'un applicatif d'extraction et de génération de documentation technique et fonctionnel des systèmes d'information
- développement d'une extension du cadre normé des spécifications pour les développements de systèmes d'informations
- module générateur de règles décisionnelles automatisées (règles basées sur des lois)
- module générateur des documentations de service (notes, prescription,...) intégrant la mise à jour des textes légaux
- mise en place d'un module de workflow intégré aux outils de monitoring (tableaux de bord)

- enrichissement et réalisation de nouveaux supports méthodologiques pour les administrations clientes et utilisatrices de la plateforme Prometa

Enrichie d'année en année pour satisfaire toujours mieux les besoins de nos clients administrations, la plateforme PROMETA, développée par le CTIE, offre aujourd'hui un cadre robuste de déploiement de l'« approche » gestion des processus métier au sein de nos administrations, en perspectives d'optimisation organisationnelle et de simplification administrative est aujourd'hui outillée pour supporter et couvrir l'ensemble des déploiements projet BPM au sein de l'administration.



Framework Prometa

La vision stratégique d'une synergie de l'approche BPM et des développements/évolutions de la plateforme du Guichet transactionnel imaginée il y a trois ans a été implémentée au cours de l'année 2011. L'optimisation de la méthodologie sous-jacente se poursuivra au cours de l'année 2012.

Communication et partage des méthodologies au sein de l'administration

Comme requis dans le règlement grand-ducal du 7 mai 2009, le réseau d'utilisateurs de la méthodologie BPM PROMETA dans les administrations (chefs de projet, business analysts, modélisateurs, ...) mise en place en 2010, a suivi son cycle de quatre réunions au cours de l'année 2012. Ces réunions de groupes utilisateurs permettent aux différentes administrations d'intégrer, en fonction de leurs besoins en optimisation organisationnelle (processus,...) les nouveaux modules, les nouvelles méthodes et l'évolution du cadre normatif développées par le service. Ces rencontres, Prometa Community Meeting réunissent désormais un large cercle de participants d'administrations très diverses.

Le BPMO, au travers de ces outils et méthodes est par ailleurs impliqué dans le cadre des analyses préliminaires de faisabilité et d'évaluation d'application tiers pour le projet eCommodo.

2.2.Le « Guichet » (Guichet.lu rédactionnel)

Le site Internet guichet.lu s'inscrit dans le cadre de la politique eGovernment de l'Etat luxembourgeois et constitue l'un des points forts de la modernisation et de la simplification administrative. L'objectif de ce point de contact unique est la mise en œuvre de relations plus directes, plus rapides, plus transparentes et plus économiques avec les usagers.

Largement consulté, le portail de l'administration luxembourgeoise www.guichet.lu est la source d'information de référence pour les procédures administratives les plus fréquentes (avec les formulaires associés), à destination des particuliers et des professionnels. Le volet informationnel est complété par une plateforme interactive sécurisée qui permet aux usagers d'effectuer directement un certain nombre de démarches via ordinateur connecté à Internet. Depuis son lancement en novembre 2008, le volet « citoyens » du site ainsi que la plateforme transactionnelle commune sont gérés par le Centre des technologies de l'information de l'Etat, tandis que le volet « entreprises » est géré par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

En 2012, l'équipe rédactionnelle du CTIE a poursuivi ses efforts permanents consacrés à la consolidation et au développement du contenu existant ainsi qu'à la mise à jour des informations. Ce travail de longue haleine s'opère au travers d'une veille légale et informationnelle dont l'objectif est de permettre une mise à jour du contenu, en fonction des changements législatifs et réglementaires. L'actualisation quotidienne résulte en grande partie d'un monitoring de la presse et des présences Web (telles que Legilux) en relation avec les informations figurant sur guichet.lu. A cette fin, le CTIE dispose d'un logiciel de veille informationnelle dont les résultats sont analysés tous les jours. En 2012, l'équipe rédactionnelle de guichet.lu a en outre implémenté, en partenariat avec le Service information et presse (SIP), un outil de monitoring des médias Web et des réseaux sociaux permettant de faire des recherches sur les thématiques couvertes par le portail.

Au cours de l'année écoulée, le développement éditorial s'est ainsi concrétisé par la rédaction de quelque 200 articles d'actualité, 22 newsletters et une vingtaine de nouvelles fiches d'information.

Depuis 2011, le volet « citoyens » du Guichet existe aussi bien en français qu'en allemand, supprimant la barrière linguistique qui peut constituer un frein à l'accessibilité des informations. Le site peut ainsi être consulté par un plus grand nombre d'utilisateurs parmi les résidents luxembourgeois, les résidents étrangers ou encore les travailleurs frontaliers. La version allemande du site fait également l'objet d'une mise à jour quotidienne pour garantir le synchronisme des informations publiées.

Au fur et à mesure, le travail de traduction vers l'allemand permet de constituer une mémoire de traduction qui garantit la cohérence et l'harmonisation des termes utilisés à travers tout le site et permettra également, lors des développements ultérieurs du contenu, de maintenir une terminologie homogène dans la continuité. Au préalable, cette mémoire de traduction - qui peut être assimilée à un glossaire de termes utilisés dans les textes législatifs et administratifs - a été alimentée par des traductions officielles qui existaient déjà pour différents sujets.

La plateforme de traduction utilisée, reliée au système de gestion de contenu des sites web publics (Content Management System), garantit une synchronisation permanente des deux versions linguistiques, avec un décalage mineur. Le contenu du portail n'est en effet pas statique, mais connaît une évolution quotidienne qui nécessite une réactivité accrue.

Afin de répondre à l'intérêt pour la langue luxembourgeoise et mettre en évidence le luxembourgeois en tant que l'une des trois langues officielles du pays, guichet.lu s'est engagé par ailleurs sur une nouvelle voie à l'occasion de la Foire de printemps 2012.

Un prototype en luxembourgeois a été présenté à la 100e édition de cette Foire, en collaboration avec le Lëtzebuenger Online Dictionnaire (lod.lu), un groupe de travail du ministère de la Culture. Les visiteurs ont ainsi pu tester si une langue supplémentaire leur faciliterait l'usage du portail.

L'initiative d'une version allégée en luxembourgeois a rencontré un large succès auprès du public, qui a témoigné de son intérêt manifeste pour cette nouvelle version linguistique. Depuis cet événement, les newsletters périodiques de guichet.lu - envoyées en français et en allemand à quelque 4000 abonnés - sont également disponibles en luxembourgeois.

Les efforts de développement constant ne portent cependant pas uniquement sur le contenu mais également sur la forme. Ainsi, le site guichet.lu a fait l'objet, au cours de l'année 2012, d'une refonte intégrale, avec notamment un relooking complet. La page d'accueil ainsi que toutes les pages du portail ont subi une refonte graphique et structurelle. Le contenu a été réaménagé afin de se rapprocher des besoins et habitudes de navigation des internautes, tels qu'ils ont été révélés par des tests utilisateurs effectués par l'équipe Web UX du CTIE. A cet effet, l'ensemble des fiches d'information du portail ont été migrées dans le CMS vers une structure qui permet un affichage modulable, par menu accordéon. Une vue aussi bien partielle que totale du contenu peut ainsi être déroulée, en fonction des besoins exprimés et/ou des supports utilisés.

Cette nouvelle version du portail a été mise en ligne en février 2013.

Afin de favoriser l'accessibilité des usagers aux fonctionnalités du portail, l'équipe de guichet.lu a initié en 2012 des formations dans les « Internetstuffen » s'adressant aux personnes désireuses de se familiariser avec les possibilités qu'offre l'administration publique en ligne.

La formation s'adressait à tous les citoyens qui souhaitaient par exemple :

- se familiariser avec les démarches administratives sur Internet depuis le portail guichet.lu, autour des thèmes suivants : impôts / taxes, travail / emploi, famille, enseignement / formation, citoyenneté, logement, transport / mobilité et santé / social
- savoir comment remplir leur déclaration d'impôt sur le revenu
- connaître toutes les aides disponibles pour l'achat, la construction ou la rénovation d'un logement
- demander une aide financière en matière de performance énergétique
- avoir des informations sur la signature électronique, etc.

Les formations se sont déroulées en partenariat avec des représentants des organismes concernés (notamment l'Administration des contributions directes).

Pour faciliter aux usagers les formalités administratives, les équipes de guichet.lu ont également entamé un projet de refonte des formulaires administratifs les plus courants. Il existe en effet une multitude de formats pour ces formulaires et ce projet tend vers une harmonisation du layout des formulaires de l'Etat (traditionnels et électroniques). Ainsi, les différentes administrations étatiques sont invitées à modifier leurs formulaires selon un modèle standard élaboré par le CTIE. Il s'agit non seulement de modifier le layout afin d'atteindre une harmonisation mais également d'ajouter des éléments intelligents permettant aux citoyens de télécharger les formulaires sous format PDF, de les remplir et de les enregistrer sur leur ordinateur.

En dernier lieu, dans le cadre d'un concept global et cohérent qui préconise une meilleure accessibilité des services et informations de l'Etat grâce à une offre multicanal, le Guichet présent sur Facebook depuis 2009, fait désormais également partie du réseau social Twitter. Ce moyen de communication permet aux citoyens de s'informer régulièrement sur les nouveautés concernant les démarches administratives sous forme d'actualités publiées sur guichet.lu.

Portail citoyens guichet.lu en chiffres (2012) :

- Près de 3 millions de visites par an
- 10.000 visiteurs par jour (en moyenne)
- Plus de 14.700 titulaires d'un espace personnel
- Plus de 3.650 documents (tous formats) à consulter pour chaque version linguistique
- 375 fiches pratiques
- 500 formulaires, certificats et lettres-type, dont 70 formulaires interactifs
- Plus de 200 articles d'actualités

Le Guichet Transactionnel (MyGuichet)

L'année 2012 a été principalement consacrée à une refonte complète du volet transactionnel du Guichet qui se nommera désormais MyGuichet.

La vocation de Guichet.lu n'est pas seulement d'informer les usagers sur les démarches administratives auprès de l'Etat et des communes, mais également de leur permettre de réaliser leurs démarches intégralement en ligne. MyGuichet est une nouvelle plateforme interactive sécurisée qui permet le dépôt électronique d'une démarche administrative auprès de l'administration compétente. Ainsi, l'utilisateur remplit son formulaire en ligne, le signe de manière électronique, y joint ses pièces justificatives puis le transmet via MyGuichet.

Comme pour la version précédente du guichet transactionnel, MyGuichet s'adresse aussi bien aux citoyens qu'aux entreprises.

Deux options s'offrent désormais aux utilisateurs pour réaliser leurs démarches électroniques:

- l'utilisateur peut se connecter à MyGuichet, sélectionner une démarche depuis un catalogue de services, remplir le formulaire, le signer et le transmettre à l'administration compétente
- l'utilisateur peut télécharger un formulaire à partir de Guichet.lu et le remplir en local puis aller sur MyGuichet pour le signer et le transmettre à l'administration compétente

Les nouveaux atouts proposés par MyGuichet permettent à l'utilisateur de

- rassembler dans un **espace dédié sécurisé** les formulaires complétés ainsi que les pièces justificatives et les données personnelles qui pourront être exploitées lors d'une prochaine démarche. **MyDocuments** est un espace dédié qui permet en effet de stocker une série de pièces justificatives destinées à être jointes aisément lors de la réalisation d'autres démarches
- effectuer un échange de ses données personnelles avec les administrations en toute confidentialité. Les données personnelles stockées dans l'espace privé ou professionnel ne sont accessibles qu'à leur titulaire. Les administrations n'auront connaissance que des données qui leur seront transmises volontairement via les formulaires
- avoir une vue sur l'ensemble des démarches grâce à un **tableau de bord** qui permet de connaître leur état d'avancement
- **d'interagir avec l'administration** (fonctionnalité limitée à l'heure actuelle à certaines démarches)
- **gérer plusieurs utilisateurs** : pour mieux répondre aux besoins spécifiques des entreprises et faciliter le travail collaboratif, plusieurs utilisateurs peuvent partager un même espace professionnel via un système d'invitation

Les nouveautés techniques proposées par MyGuichet :

- Le CTIE offre désormais une solution clé en main de **back-office standardisé**, ergonomique et pratique, qu'il met à la disposition des administrations qui en expriment le souhait. Le cas échéant, celles-ci peuvent également intégrer le module de réception et de traitement à leur back-office interne existant. Grâce à cet outil, les fonctionnaires pourront directement réceptionner le formulaire introduit par l'utilisateur, lui demander des précisions et le tenir informé du statut du dossier
- La valeur de preuve des signatures des documents électroniques, et leur validité dans le temps, sont au cœur des développements menés par le CTIE. Dans ce cadre, MyGuichet intègre désormais une nouvelle application dédiée aux signatures en ligne. Cet outil « maison », fiable et performant, a été développé en vue de se conformer à la politique de signature gouvernementale. Dans un premier temps cette nouvelle application de signature sera exclusivement utilisée pour signer la déclaration d'impôts

Le guichet compte actuellement plus de 15.000 espaces privés créés sur le guichet (espaces privés et professionnels confondus). A ce jour, plus de 20.000 démarches ont transitées par le Guichet.

Le Centre de support Guichet (Helpdesk Guichet.lu)

Le Helpdesk du Guichet prend en charge les requêtes des citoyens concernant les démarches administratives adressées par e-mail ou par téléphone. Ce service est accessible les jours ouvrés de 8 à 19 heures. Les réponses sont rédigées dans les 3 langues administratives et en anglais.

L'activité du centre de support du portail guichet.lu, opérationnel depuis juillet 2009, s'est stabilisée en 2012. Ceci est dû au fait que l'Administration des contributions directes a mis à disposition des adresses e-mail par bureau et que les citoyens peuvent adresser les requêtes concernant leur dossier directement au bureau d'imposition concerné.

Outre l'activité quotidienne de gestion, c.-à-d. le traitement et l'analyse des questions posées par les citoyens, l'optimisation organisationnelle et opérationnelle était une priorité du centre de support.

Optimisation organisationnelle et opérationnelle

Les nouvelles localités du CTIE dans la rue Notre-Dame ont permis de créer des synergies en y rapatriant le bureau d'assistance jusqu'alors installé dans le Biergercenter. En plus, le centre d'information de guichet.lu dispose maintenant d'un espace équipé de bornes informatiques pour mieux accueillir les citoyens sur place.

Un nouvel accord fut négocié avec une société externe qui met à disposition les ressources nécessaires pour assurer le support de premier niveau. Cet accord qui permet au CTIE de mieux gérer les frais à moyen et long terme, prévoit la mise en place du support de premier niveau dans les locaux du CTIE. Une adaptation de l'infrastructure technique s'est avérée nécessaire dans ce contexte :

- mise en place d'un logiciel pour le traitement des requêtes
- installation d'une application de distribution automatique des appels

Coopération avec les administrations

Le centre du support se base sur le contenu de guichet.lu et l'expertise acquise au fil du temps pour répondre aux requêtes des citoyens. En outre, un élément important pour offrir un service de qualité aux citoyens est la coopération efficace avec les bureaux et cellules d'assistance des administrations expertes dans la thématique concernée :

- Le Centre de support de l'Administration des contributions directes
- Le helpdesk de la Caisse nationale des prestations familiales
- La Caisse nationale d'assurance pension
- Le Help Center de l'Inspection du travail et des mines
- La Caisse nationale de santé
- Le Service des Aides au logement
- L'Agence pour le développement de l'emploi

Synthèse des résultats opérationnels du centre de support de 2012

Le nombre de requêtes au cours de l'année 2012 a diminué, avec 12.204 requêtes en 2011 contre 10.192 (6.492 appels téléphoniques et 3.700 mails) en 2012.

Avec 38% du total des requêtes, les questions concernant le thème 'Impôts-Taxes' occupent encore la première place, suivi des thèmes 'Famille' (12%) 'Travail-Emploi' (11%) et 'Citoyenneté' (7,5%).

Le Centre de support informatique du CTIE (Helpdesk CTIE)

Le Helpdesk du CTIE est le centre de support informatique des administrations. Le Helpdesk du CTIE traite les questions et demandes de support des agents de l'Etat dans le cadre de l'utilisation des différents outils informatiques mis à disposition dans leurs administrations. Il est aussi le point de contact des communes dans le cadre de l'utilisation de certaines applications hébergées au sein du CTIE.

Au cours de l'année 2012, 8757 incidents et événements ont été traités par les équipes du CTIE, 7133 directement par la première ligne du Helpdesk.

Parmi ces 8757, 1837 ont été pris en charge par les fournisseurs (matériel sous garantie ou remplacement).

La croissance apparente du nombre de tickets traités s'explique par la consolidation de l'ensemble des outils de 'ticketing', dans le cadre de la continuité du projet ITSM, et donc l'utilisation standardisé, homogène et uniforme d'un seul outil majeur pour la création et le suivi des demandes de support au CTIE.

Projet de mise place d'une solution ITSM pour l'ensemble du centre de support (Helpdesk)

Démarrer en fin d'année 2010, le projet de déploiement d'une solution ITSM (outil d'Information Technology Service Management) pour le traitement de l'évolution des demandes de support, des matériaux et des technologies se sont poursuivies au cours de l'année 2012.

Le projet de déploiement de l'outil suit une approche processus de l'organisation d'un helpdesk guidée par un référentiel international de best practices, l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3) adapté aux spécificités de l'environnement étatique. Dans ce contexte les phases –Gestion des incidents (Incident Management), Service catalogue, Request fulfillment, ont été finalisées.

Le déploiement se poursuivra au cours de l'année 2013, au travers de la finalisation de la phase de –Change Management.

2.3. La gestion électronique des documents (GED)

La dématérialisation des échanges internes et externes à l'Etat ainsi que l'accélération des flux d'information requièrent la mise en place d'instruments et d'outils modernes et fiables permettant la prise en charge des documents, y compris leur traitement, leur indexation, leur archivage, des mécanismes de recherche et d'accès, la gestion des flux de l'information ainsi que la collaboration des acteurs et le partage coordonné des documents électroniques.

Le projet SIDOC

L'objectif du projet SIDOC peut être résumé ainsi :

- maîtriser les informations entrantes et sortantes par tous les canaux (courrier postal, messagerie électronique, guichet physique, téléphone, fax, ...)
- accélérer et optimiser les flux internes de l'information (données, documents et dossiers) entre et au sein des organismes concernés
- gérer de façon complète et cohérente, les documents concernant toutes les activités de l'Etat dans les différents ministères, administrations, services et organismes
- améliorer la collaboration et simplifier les procédures entre les services centraux et les entités sous tutelle ou locales de ces organismes publics
- donner accès direct à toutes les informations aux personnes autorisées, concernées et intéressées en mettant à disposition un outil de partage performant et sécurisé
- mettre en place un ensemble de systèmes informatisés de qualité avec les niveaux de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, non-répudiation) requis
- assurer le respect strict des droits d'accès et des restrictions applicables aux documents

L'infrastructure technique a été soumise à une procédure de validation et de tests concluant en 2010, depuis lors elle reste en constante évolution pour s'adapter aux besoins des utilisateurs et à l'évolution des techniques, de la sécurité et des performances.

En 2012, cette évolution constante s'est également traduite au niveau fonctionnel, avec la mise en production de trois nouvelles versions de SIDOC lors de trois « Release » :

- la Release 5 (R5) en mars 2012
- la Release 6 (R6) en juin 2012
- la Release 7 (R7) en novembre 2012

Chacune de ces Release a apporté de nouvelles fonctionnalités demandées par les utilisateurs ou imposées par de nouvelles procédures.

Au vu des retours positifs, la GED issue du projet-pilote SIDOC continuera d'être déployée dans de nombreux autres ministères et administrations. Dès 2010, le MFPPA, le MECE et le CTIE ont commencé les travaux d'analyse qui les ont amenés à déployer SIDOC au sein de leurs structures dès juin 2011. Courant 2011, le MAE a également débuté le processus d'analyse afin d'abandonner son système documentaire actuel au profit de SIDOC. Courant 2012, les premières directions du MAE sont entrées en production, les autres suivront courant 2013. Un projet de migration des documents issus de l'ancien système documentaire du MAE (MAEGED) est également en cours, il vise la reprise du fonds documentaire existant dans SIDOC.

L'Inspection générale de la Sécurité Sociale (IGSS) a commencé ses travaux d'analyse dès octobre 2011 en vue de la mise en production de SIDOC à la mi-2012. Un autre projet SIDOC de grande envergure, la Police Grand-Ducale, planifié pour la mi-2012 a dû être reporté à 2014.

Trois nouveaux projets ont pu être lancés courant 2012 et seront mis en production en 2013 :

- Le Ministère de la Culture
- Le Ministère d'Etat
- Le Ministère des Finances

En résumé, les différents projets SIDOC en production ou en cours se présentent comme suit :

En production depuis 2010:

- INAP

En production en 2011:

- MFPPRA (et dans une phase ultérieure APE)
- MECE (et dans une phase ultérieure STATEC)
- CTIE

En production en 2012

- MAE
- IGSS

En cours depuis 2012 :

- CULTURE
- ETAT
- FINANCES

Ces trois derniers projets seront prêts pour une mise en production pour la mi-2013. D'autres projets de déploiement SIDOC sont prévus pour la deuxième moitié de 2013 et au-delà.

Fin 2012, le système SIDOC compte plus de 620 utilisateurs sur les six organisations qui sont en production, au total quelque 200.000 documents sont classés. Au vu des nouveaux projets SIDOC et de l'import des fonds documentaires, ces chiffres devraient augmenter sensiblement en 2013.

2.4. Présence Internet

Les présences Internet de l'Etat sont réalisées dans le cadre d'un référentiel de normalisation Renow (www.renow.public.lu).

Ce référentiel est le guide Internet des acteurs web étatiques. Il permet de répondre à la fois aux besoins des administrations et des utilisateurs (citoyens et entreprises) en termes d'accessibilité à l'information et d'ergonomie.

Evolution du référentiel de normalisation en 2012

Synthèse des principales évolutions de Renow :

- Amélioration continue des processus Renow de conception centrés utilisateurs et de demande clients
- Mise en ligne de la version 2.1 de l'outil de suivi et de monitoring de la qualité des produits en ligne
- Optimisation du Framework Renow et mise en place de modules stratégiques (Outil de Synthèse Vocale, Outil de sondage, Enrichissement du moteur de recherche)
- Mise en place d'un laboratoire « Responsive design »
- Implémentation de la démarche et des techniques « User Centrics » dans la méthodologie QUAPITAL HERMES
- Adaptation de Renow aux contraintes « Mobile First » et « Responsive Design »
- Développement du Framework Renow
- Mise en place d'une chaîne TV linéaire pour le Guichet Unique

Assistance de projets Web Front end et UX (« user experience »)

- Réalisation de prestations Front End et UX pour les projets GED CTIE, DIRECH, TAM, POC INAP JWAY, MAWEB, Annuaire Justice, Permission de voirie, Editeur XHTML CMS, M1SS, eFormulaire, Guichet V3, Projet ICE, Formulaire PDF Guichet
- Tests utilisateurs à distance (Géoportail, ILNAS, SIMAP)

Portails et sites mis en ligne durant l'année 2012

- www.cna.public.lu : nouvelle version du site du CNA
- www.marches.public.lu : portail des marchés publics
- www.renow.public.lu : site du référentiel de qualité Renow
- www.cere.public.lu : Site du Centre d'études et de Recherches Européennes Robert Schuman
- m.statistiques.public.lu : version mobile du portail des statistiques
- www.luxembourg.public.lu : version anglaise du portail Luxembourg.lu
- www.ana.public.lu : version anglaise du site de l'Administration de la navigation aérienne
- www.fonction-public.public.lu : Section e-recrutement
- www.extractie.lu : extranet et intranet du CTIE
- www.m3e.public.lu : site du musée Dräi Eechelen
- www.olai.public.lu : mise en ligne de la version anglaise du site de l'OLAI

Mise en place de fonctionnalités performantes de moteur de recherche

- Jurisprudence administrative : <http://www.justice.public.lu/fr/jurisprudence/juridictions-administratives/index.php> : Jurisprudence administratives
- Catalogue INAP : <http://www.fonction-publique.public.lu/fr/formations/catalogue/index.html>
- eRecruiting : <http://www.fonction-publique.public.lu/fr/recrutement/e-recrutement/index.html>

Projets stratégiques en cours

Refonte Gouvernement.lu

Cette refonte constitue une référence dans l'orientation stratégique récemment adoptée par le Conseil du gouvernement. A terme, ce portail proposera toutes les informations et actualités, au sens large, et centralisera notamment toutes les informations organisationnelles des administrations et ministères du gouvernement. Elle participe à une simplification du paysage Internet pour les utilisateurs tout en maximisant la visibilité des ministres, ministères et administrations sur le Web.

Projet « Proof of concept » CMS

En parallèle du projet de refonte gouvernement.lu, les acteurs CTIE de la présence Internet réalisent un « proof of concept » du Content Management System : analyse des besoins clients de plus en plus interactifs, analyse de la version dynamique de la solution actuellement utilisée pour identifier si elle correspond aux besoins futurs en matière de présence Internet.

Liste succincte des autres projets en cours ou en pré-projet

- Refonte du portail Bénévolat
- Site Présidence 2015
- Portail « Crises »
- Portail Legilux
- Portail Luxsénior
- Site de la Concurrence
- Portail de la CyberSécurité
- Portail de la Normalisation / Qualité
- Portail des Ponts et Chaussées
- Portail de l'Environnement
- Portail de la Santé
- Portail de l'Education
- Version Mobile Fonction Publique
- Portail de la Police
- Portail de l'Egalité des chances
- Portail Gouvernement.lu
- Portail Guichet unique
- Version Mobile Santé
- Projet « CMS »
- Projet « Réseaux sociaux »

2.5 Activité des initiatives et groupes de travail de l'Union européenne

Au cours de l'année 2012, le Luxembourg était représenté par des collaborateurs du CTIE dans un certain nombre de groupes de travail de la Commission Européenne dans le domaine de la gouvernance électronique, notamment :

e-Government Group

Le groupe de haut niveau e-Government Group, dont le rôle est d'implémenter, au niveau de la gouvernance des Etats-Membres, le plan d'action pour la politique de gouvernance électronique (e-Government Action Plan) au niveau de l'UE portant sur la période 2011-2015, plan qui s'inscrit dans le cadre plus large de la stratégie Europe 2020. Il a été présenté officiellement à Bruxelles le 15 décembre 2010 et fixe les priorités politiques dans le domaine de la société de l'information et de la gouvernance électronique. Il s'articule autour des quatre lignes directrices définies dans la Déclaration Ministérielle de Malmö de 2009 :

- responsabilisation des utilisateurs (développement de services conçus selon les besoins concrets des utilisateurs, mise en place de la production collaborative de services, réutilisation des informations du secteur public, accroissement de la transparence, implication des citoyens et entreprises dans l'élaboration des processus politiques)
- renforcement du marché intérieur (services transfrontaliers sans discontinuité, mobilité des personnes, services transnationaux à l'échelle de l'UE)
- amélioration de la performance et de l'efficacité des administrations (allègement de la charge administrative, amélioration des processus opérationnels, administration verte)
- création des conditions juridiques et politiques nécessaires pour le développement de l'administration en ligne (interopérabilité des systèmes, identification et authentication, stimulation de l'innovation)

Le e-Government Group s'est réuni trois fois en 2012, le 6 mars à Hanovre (dans le cadre de la CeBIT), le 13 juin à Bruxelles, et le 4 décembre lors de l'annuelle conférence européenne sur la gouvernance électronique en Europe (eGovernment Conference), qui s'est tenue en Nicosie (Chypre). Le Luxembourg n'a pas été représenté lors de ces réunions, mais le CTIE a suivi de près l'évolution des dossiers traités par le groupe.

Il convient de noter dans ce contexte que le CTIE, en vue du fait que l'organisation de l'e-Government Conference 2015, incombera au Grand-Duché, est en train d'étudier une refonte complète de sa structure représentationnelle auprès des groupes de travail de la commission afin de pouvoir accroître sa présence et clarifier ses positions.

e-Government Benchmark Group

Le groupe de travail e-Government Benchmark a comme rôle de préparer et encadrer en collaboration avec la Commission et la société Cap Gemini, le benchmark annuel des services gouvernementaux en ligne dans les pays de l'UE. L'année 2012 marque la première application pratique de la nouvelle méthodologie du benchmark telle qu'elle a été décidée en 2010, refonte motivée en partie dû au fait que les indicateurs existants, datant de 2001, la majeure partie des Etats-Membres avaient atteint le sans-faute en 2010, rendant l'exercice du

benchmarking, très laborieux, pratiquement inutile. De ce fait, il a été décidé de complètement repenser les indicateurs ainsi que le principe même du benchmark pour en faire un outil de mesurage du progrès des Etats-Membres dans l'implémentation du e-Government Action Plan. Les indicateurs utilisés dans l'édition 2012 du benchmark sont donc calqués sur les priorités politiques du e-Government Action Plan dont les quatre piliers sont :

- Responsabilisation des utilisateurs
- Marché Unique numérique
- Efficience et efficacité
- Prérequis

Ces quatre piliers sont à leur tour subdivisé en 9 sous-rubriques qui feront partie des éditions futures du benchmark :

Pour le pilier Responsabilisation des utilisateurs :

- Gouvernement centré utilisateur
- Gouvernement collaboratif
- Gouvernement ouvert (Open Government)

Pour le pilier Marché Unique numérique, la notion de Services sans discontinuité (entre administrations et entre Etats-Membres) est mesurée :

- Mobilité des entreprises
- Mobilité des citoyens

Pour le pilier Efficience et Efficacité :

- Gouvernement efficace
- Gouvernement efficient

Pour le pilier Prérequis politiques et de gouvernance :

- Eléments clé
- Innovation dans les TIC



Liens entre Plan d'Action et Benchmark.

D'un point de vue méthodologique, les changements majeurs s'opèrent aussi bien au niveau des services e-Government pris en compte qu'à celui des instruments de mesure,

nettement plus centrés utilisateur (citoyens et entreprises) que dans les éditions précédentes, ceci dans l'optique d'adapter les mesurages au progrès technologique et aux habitudes et attentes changeantes des utilisateurs.

Le Benchmark 2013, actuellement en cours d'élaboration et dont la publication est prévue au cours du 1er trimestre 2013, servira donc à donner une première indication des progrès faits par les Etats-Membres sur la mise en pratique des dispositions du Action Plan. Les résultats du Benchmark 2013 serviront également à alimenter la « Mid Term Review » de l'Action Plan.

Il convient également de noter que le Benchmark 2012 marque une étape intermédiaire entre l'ancienne méthodologie et la nouvelle approche exclusivement basée sur les dispositions de l'Action Plan. Les Etats-Membres et la Commission ont pris cette décision afin d'éviter de pénaliser les Etats-Membres qui n'étaient pas encore prêts pour mettre en pratique le Plan d'Action dû à la nature hautement politique de certaines de ses dispositions (transparence, ouverture, participation...).

De ce fait, les indicateurs mesurant notamment la transparence et l'ouverture ainsi que la production collaborative des contenus et des processus politiques est mesuré dans une première instance pour les Etats-Membres qui se sont portés volontaires. Toutefois, ces indicateurs deviendront obligatoires dans les prochaines éditions du Benchmark. Dans cette optique, le CTIE est en train d'étudier comment les dispositions de l'e-Government Action Plan influenceront les priorités et les projets en élaboration afin de pouvoir élaborer une roadmap qui alignera les projets luxembourgeois sur ceux des autres Etats-Membres et sur les priorités définies par la Commission.

Le programme ISA

Le Luxembourg est également présent au sein du programme ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations) en tant qu'Etat membre. Le programme ISA adresse la problématique de l'interopérabilité transfrontalière des différents systèmes, dont la tâche est ainsi d'améliorer la collaboration et la communication électroniques entre les administrations des pays membres de l'UE.

Le Luxembourg est représenté au sein du ISA Committee par un membre de la direction du CTIE. Le ISA Committee est l'organe décisionnel qui valide notamment les programmes de travail annuels. 2 réunions annuelles ont eu lieu en 2012. Outre ce comité, 2 réunions du comité de coordination ont été tenues, comité qui prépare les réunions de décision. A part ces réunions de coordination et de décision, 3 groupes de travail se sont réunis, groupes chargés d'étudier notamment l'implémentation technique de la stratégie d'interopérabilité Européenne, notamment concernant les bases de données de référence, l'authentification, l'identification, l'échange de données transfrontaliers, les répertoires sémantiques, etc.

Projet européen SPOCS

Le projet SPOCS (Simple Procedures Online for Cross- Border Services) est un projet pilote à large échelle lancé par la Commission Européenne qui vise à supprimer les obstacles administratifs des entreprises européennes qui veulent offrir leurs services à l'étranger. SPOCS a pour objectif de faciliter les démarches électroniques et cible les opérateurs qui ont

un intérêt dans des activités transfrontalières. Ce projet d'une durée de 3 ans s'est terminé en 2012. Dans le cadre de sa participation au projet SPOCS, le CTIE était principalement impliqué dans les volets relatifs à l' « eDelivery », les coffres forts de documents et l'interopérabilité sémantique.

Projet européen STORK 2.0

Le CTIE participe à plusieurs tâches dans le cadre du projet « Secure idenTity acrOss boRders linKed 2.0 », projet financé par le programme « Competitiveness and Innovation framework Programme » (CIP) de la Commission européenne. Ce projet poursuit les travaux effectués dans le cadre de STORK et vise donc à mettre en place une interopérabilité paneuropéenne des eIDs tant pour les personnes physiques que morales.

Le CTIE participe aux tâches ou « Work Package » (WP) suivantes : WP2 :

- Existing infrastructures and market potential
- WP4 : Common specification and building blocks
- WP5 : Pilot 3 : Public Service for Business

Autres activités

Le Luxembourg est également représenté dans le comité directeur de EUGO, le portail fédérateur Européen des guichets uniques en ligne pour entreprises des Pays Membres, ainsi que dans le comité de rédaction de Your Europe, le guichet unique pour les citoyens et entreprises de l'UE.

3. Division Développement et maintenance des applications (DMA)

La division « Développement et maintenance des applications » est organisée par domaine de compétence et comprend plusieurs services. Les missions principales de la division couvrent l'adaptation de progiciel et le développement sur mesure d'applications servant les ministères et administrations dans leur fonctionnement interne et dans leurs relations avec les citoyens, les entreprises et les autres organismes étatiques.

La division DMA couvre le cycle de vie complet d'un projet informatique à savoir:

- l'analyse des besoins des administrations et des services internes en matière informatique
- la définition des standards d'analyse et de développement
- la proposition et le choix de solutions technologiques
- l'assistance des administrations dans la rédaction des cahiers des charges des systèmes d'information à développer
- la définition des modèles de données conceptuels et logiques
- la conception et la réalisation des applications et composants logiciels
- l'accompagnement des tests
- la documentation des travaux de développement
- la mise en production et l'exploitation des applications
- la gestion des demandes de maintenance et de la réalisation des versions successives
- le support des systèmes informatisés en production
- l'assistance des utilisateurs dans l'exécution de leurs travaux informatiques
- toutes autres tâches de développement et de maintenance corrective et évolutive

Le service CMS – Développement d'applications spécifiques à un environnement de gestion de contenus Internet

3.1. Le service AMD – Développement et maintenance applications mainframe et distribuées

Maintenance corrective et évolutive :

Les agents internes ont effectué des interventions de maintenance corrective sur 28 systèmes différents et de maintenances évolutive sur 14 systèmes.

Les principaux systèmes (en nombre de ressources) affectés par la maintenance évolutive et corrective effectuée par des équipes mixtes (agents internes et prestataires externes) sont:

MAGIS - Systèmes d'information géographiques du Ministère de l'Agriculture
e_TVA - Dépôt électronique déclarations TVA
e-CDF - Central de collecte des données financières
e-RCS - Registre de commerce
AE.IMM - Titres de séjour

Développement de systèmes

Les agents internes ont effectué des développements sur 37 systèmes différents

Principales mises en production 2012 :

CO-RTS – Administration des Contributions - Retenue à la source

Extension du projet de retenue à la source (cartes d'impôts pour résidents) à tout le pays.

Ministère du développement durable et des Infrastructures – Département Transport

Nouveau système intégré des permis de conduire, impression des nouveaux permis sous forme de carte magnétique.

Administration judiciaire

Renouvellement du parc entier de l'Administration Judiciaire : Migration des 5 serveurs de la justice de Windows Server 2003 vers Windows Server 2008 et migration d'environ 680 PC et laptops de la Justice sur Windows 7 et Office 2010.

Réécriture de plusieurs petites applications Access par des applications « .Net », dont l'application interne du service SCAS.

Remplacement de l'ancienne application CREDOC du Service de Documentation Juridique de la Justice (application datant de 2000, écrite sous Lotus Notes et regroupant les décisions de justice les plus importantes rendues par les tribunaux luxembourgeois) par la nouvelle application JUDOC écrite en Java et mise en production en décembre 2012.

Intégration du système européen d'information sur les casiers judiciaires (ECRIS) dans l'application de la chaîne pénale JUCHA et maintenance générale de l'application JUCHA.

Initiation de nouveaux projets

Administration des Contributions

Modernisation des processus de l'Administration des Contributions et mise en place de la Directive échanges.

Analyse et refonte du système contributions Recette.

Ministère de l'Agriculture

Gestion intégrée des mesures de la PAC.

Ministère de l'Intérieur

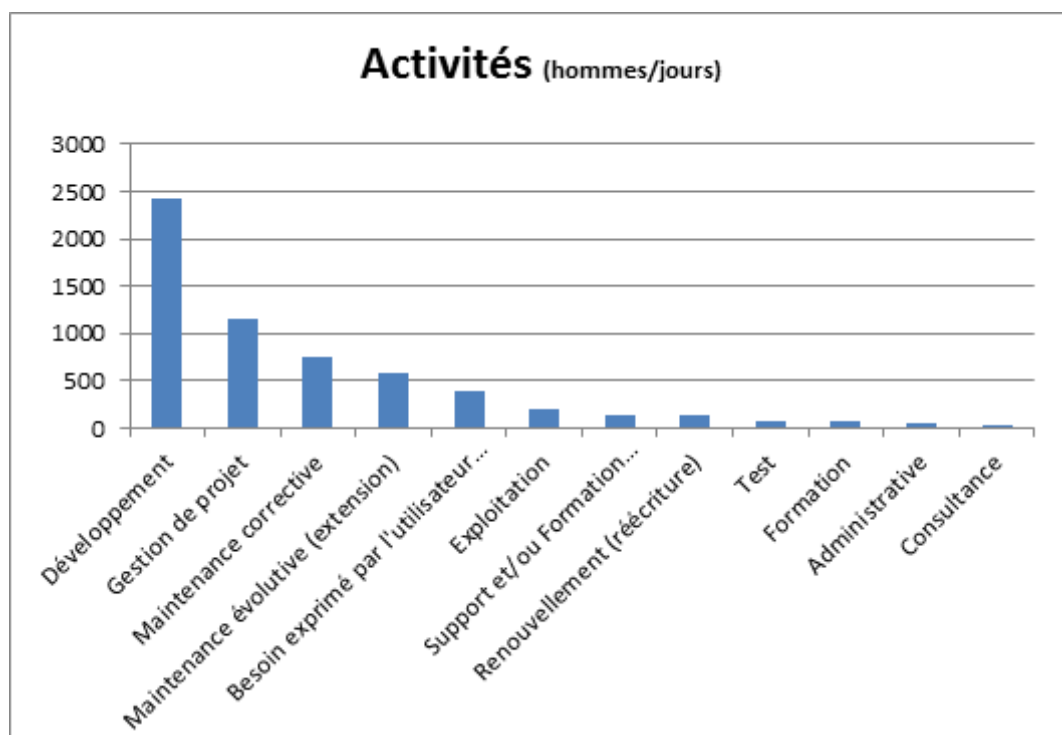
Carte d'identité électronique

Administration judiciaire

Lancement de la pré-étude concernant la nouvelle application pour la cellule de renseignement financier (Anti-blanchiment).

Activités du personnel interne du service AMD (hommes/jours)

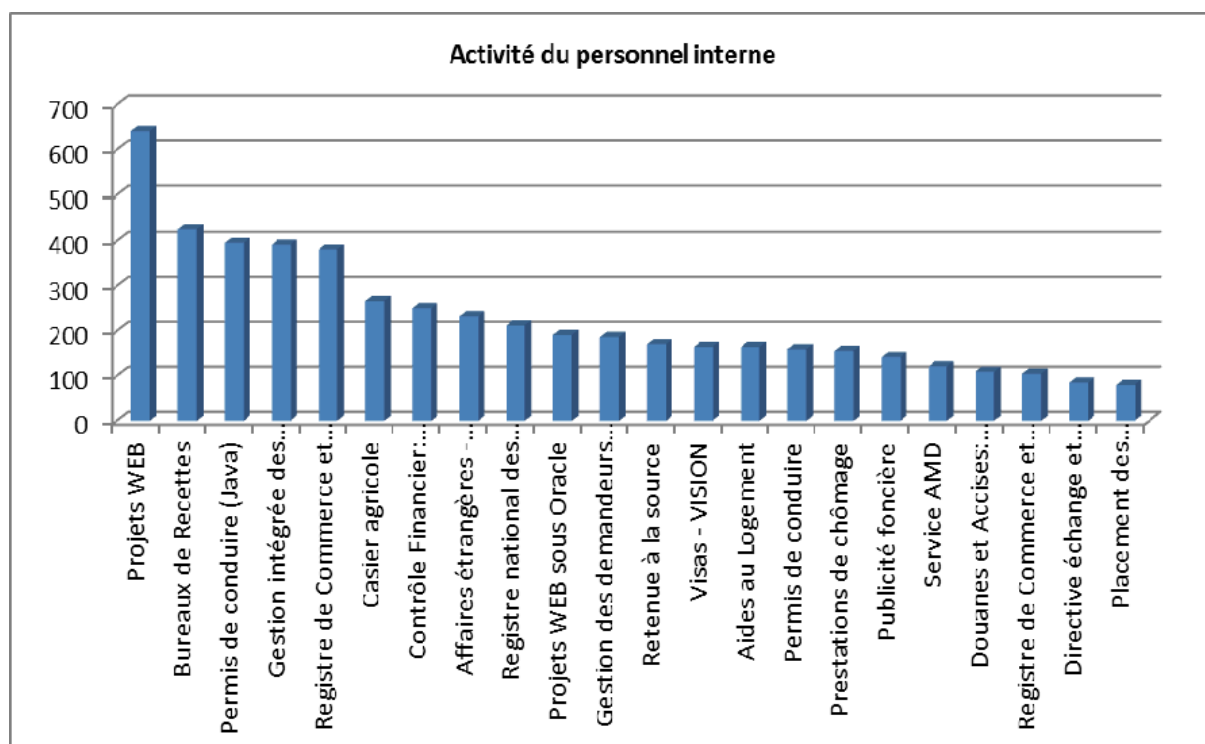
Développement	2 414
Gestion de projet	1 157
Maintenance corrective	753
Maintenance évolutive (extension)	586
Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	398
Exploitation	207
Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	141
Renouvellement (réécriture)	135
Test	68
Formation	66
Administrative	61
Consultance	24



Activités principales du personnel interne AMD sur les différents systèmes (hommes/jours)

Projets WEB	641
Bureaux de Recettes	426
Permis de conduire (Java)	396
Gestion intégrée des mesures de la PAC	392
Registre de Commerce et des sociétés	381
Casier agricole	267
Contrôle Financier: Gestion électronique des documents	251

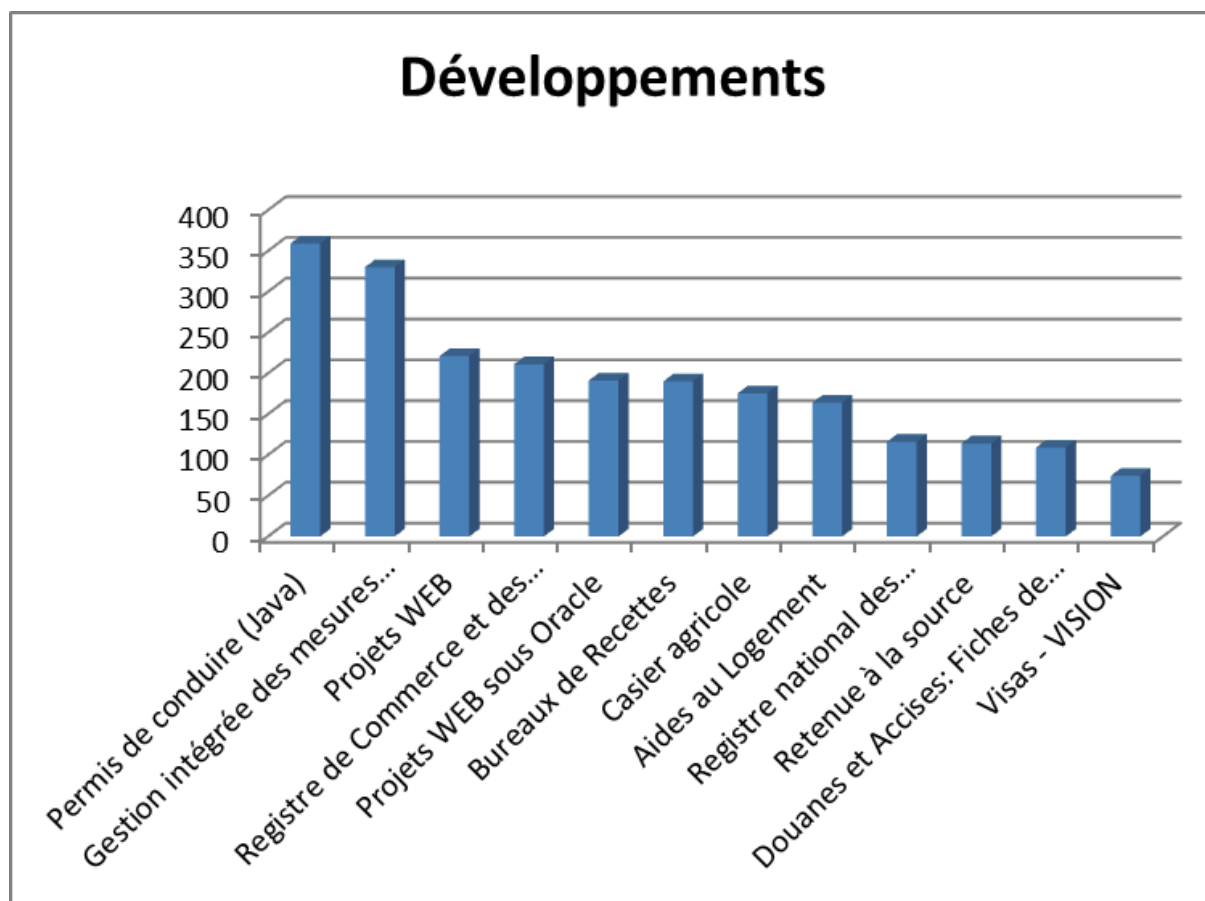
Affaires étrangères – Immigration	232
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	213
Projets WEB sous Oracle	191
Gestion des demandeurs (réécr. appl. exist. av nouv. architectures)	187
Retenue à la source	171
Visas – VISION	164
Aides au Logement	164
Permis de conduire	159
Prestations de chômage	156
Publicité foncière	142
Service AMD	121
Douanes et Accises: Fiches de contrôles	109
Registre de Commerce et des sociétés (back end)	105
Directive échange et modernisation des processus de l'ACD	85
Placement des demandeurs d'emploi	80



Développements du personnel interne AMD sur les différents systèmes (hommes/jours)

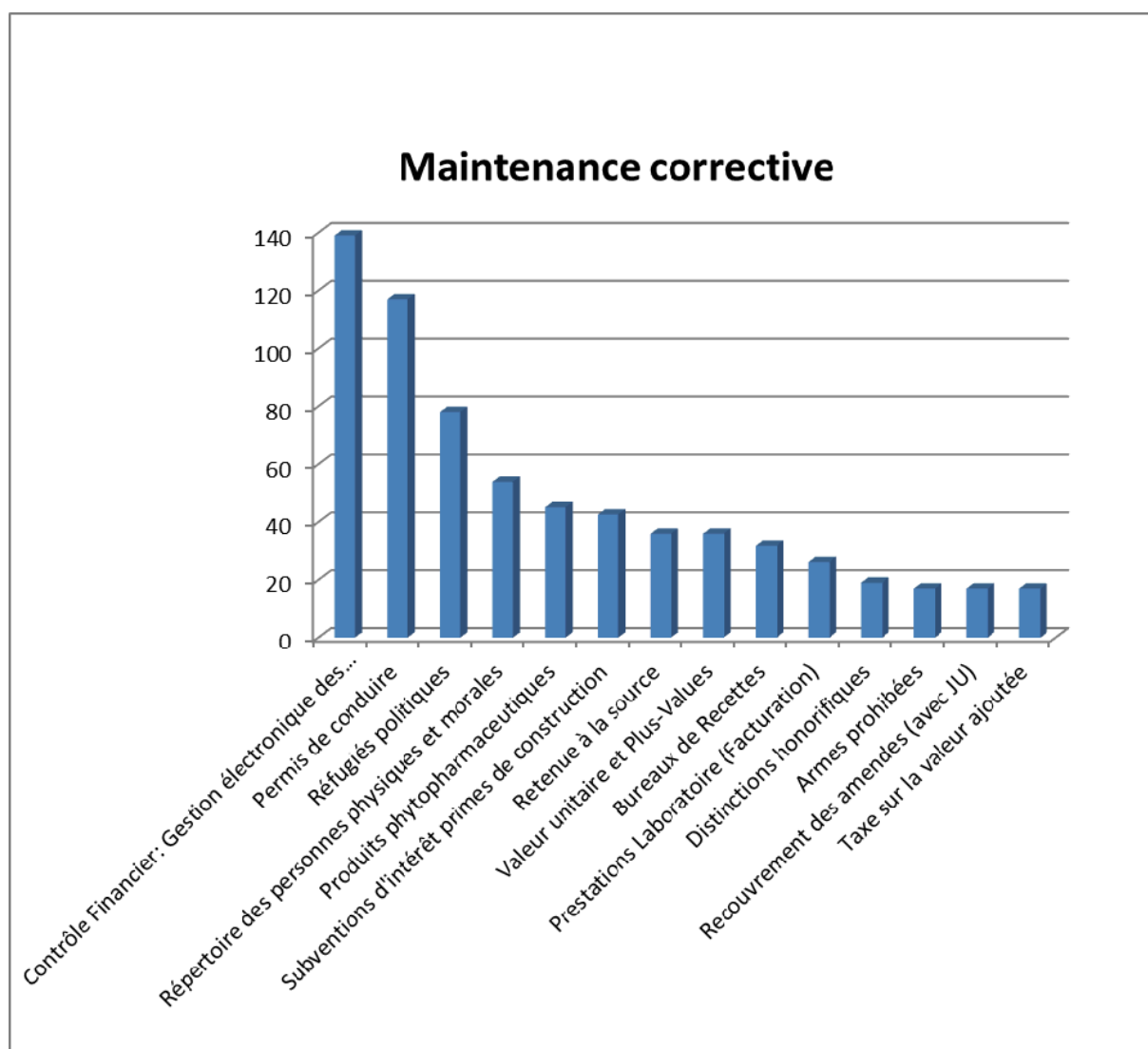
Permis de conduire (Java)	359
Gestion intégrée des mesures de la PAC	330
Projets WEB	221
Registre de Commerce et des sociétés	211
Projets WEB sous Oracle	191
Bureaux de Recettes	190

Casier agricole	176
Aides au Logement	164
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	116
Retenue à la source	114
Douanes et Accises: Fiches de contrôles	109
Visas – VISION	74



Maintenance corrective du personnel interne AMD sur les différents systèmes (hommes/jours)

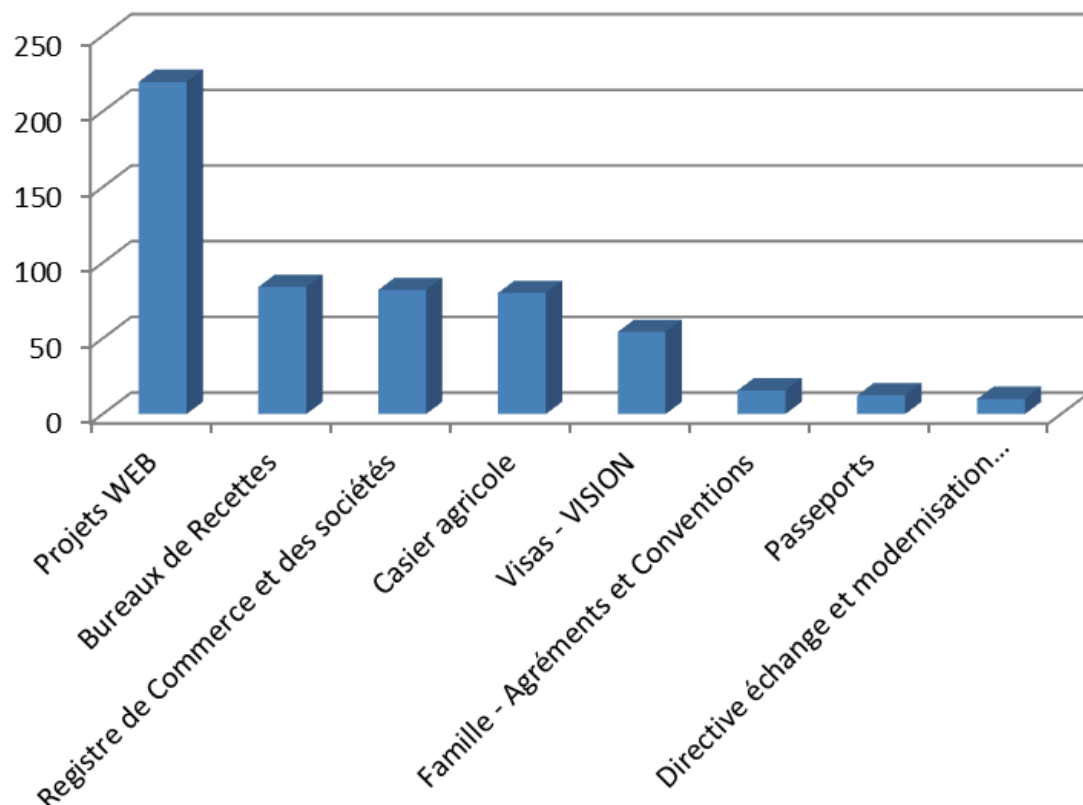
Contrôle Financier: Gestion électronique des documents	139
Permis de conduire	117
Réfugiés politiques	78
Répertoire des personnes physiques et morales	54
Produits phytopharmaceutiques	45
Subventions d'intérêt primes de construction	43
Retenue à la source	36
Valeur unitaire et Plus-Values	36
Bureaux de Recettes	32
Prestations Laboratoire (Facturation)	26
Distinctions honorifiques	19
Armes prohibées	17
Recouvrement des amendes (avec JU)	17



Maintenance évolutive du personnel interne AMD sur les différents systèmes (hommes/jours)

Projets WEB	220
Bureaux de Recettes	84
Registre de Commerce et des sociétés	82
Casier agricole	80
Visas – VISION	54
Famille - Agréments et Conventions	16
Passeports	12
Directive échange et modernisation des processus de l'ACD	10

Maintenance évolutive

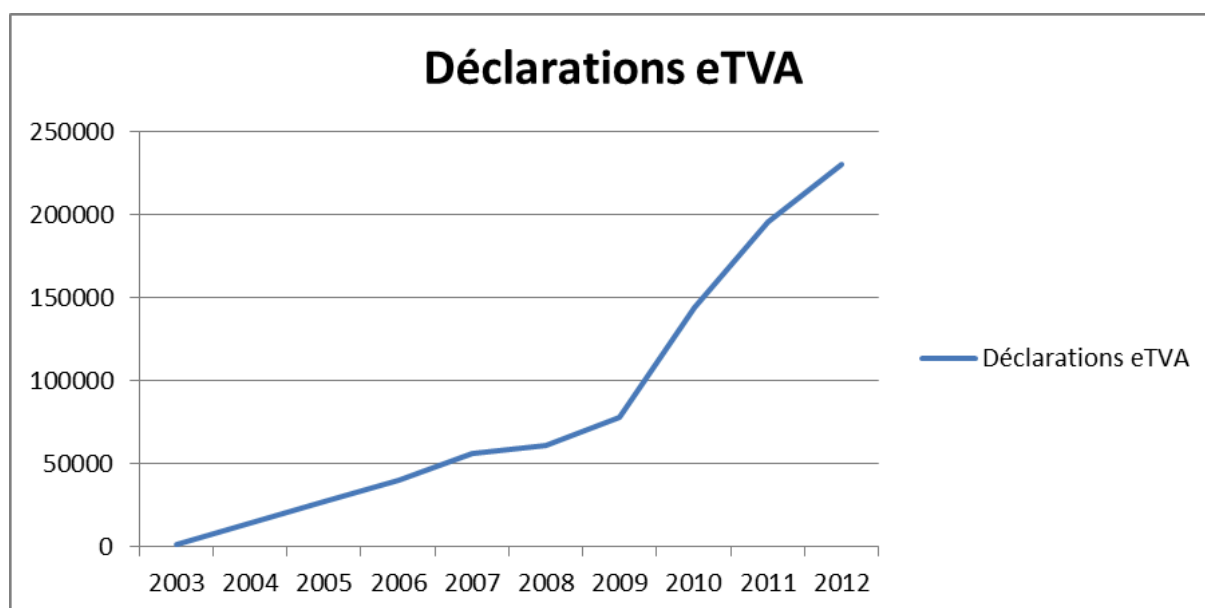


Evolution des dépôts électroniques

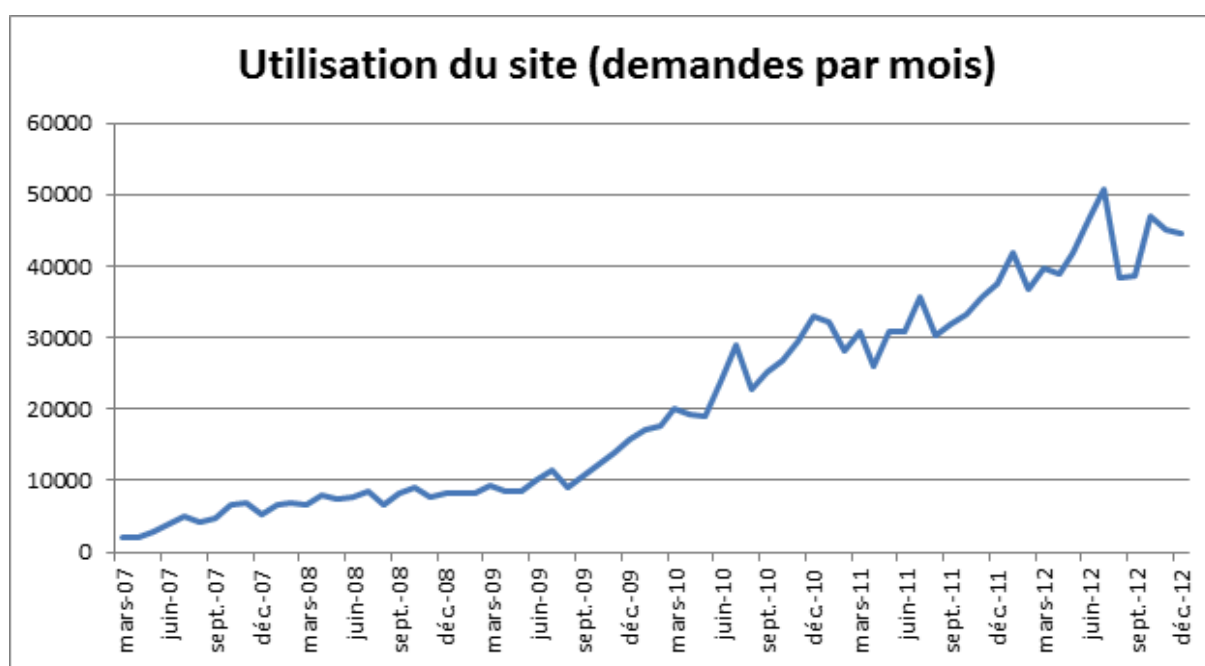
eTVA

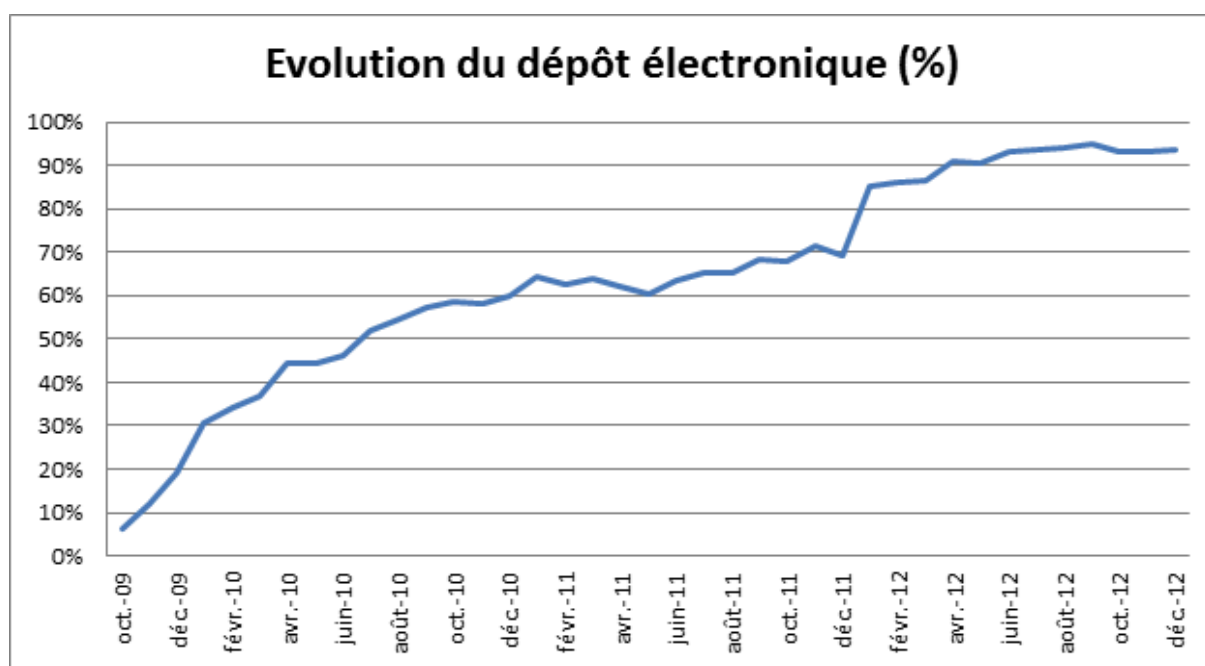
Déclarations TVA et états récapitulatifs

Année	Nombre de dépôts
2003	1477
2004	14117
2005	27074
2006	40051
2007	55999
2008	60711
2009	77823
2010	144091
2011	195419
2012	230366



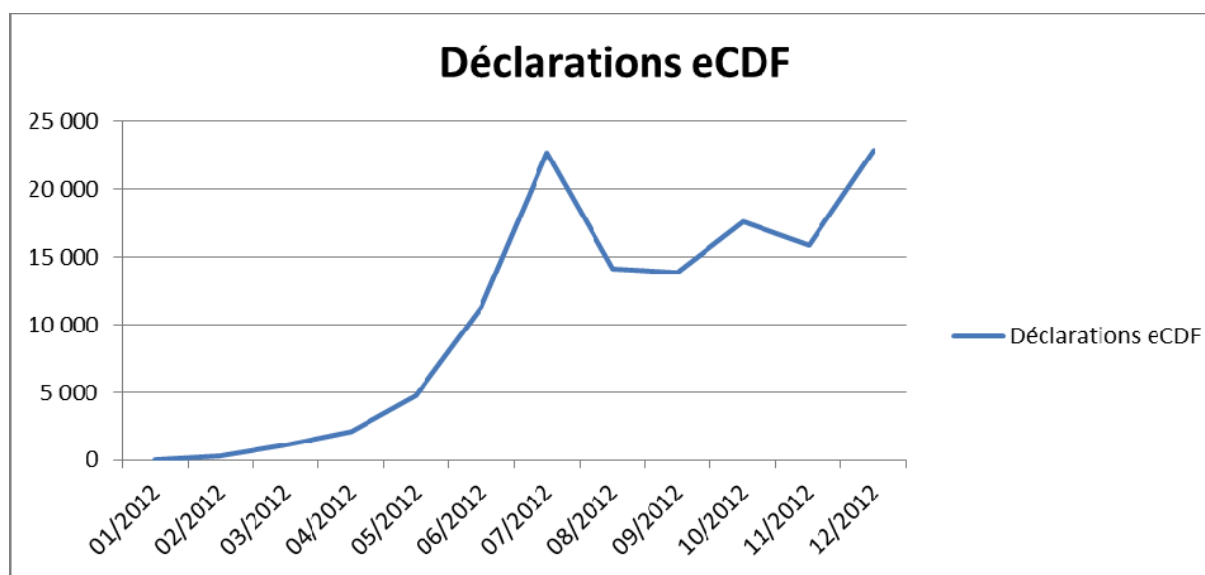
eRCS – Registre de commerce





eCDF – Collecte des données financières

Période	Déclarations eCDF
01/2012	61
02/2012	275
03/201	1 156
04/2012	2 116
05/2012	4 761
06/2012	11 352
07/2012	22 699
08/2012	14 094
09/2012	13 856
10/2012	17 611
11/2012	15 873
12/2012	22 885
Total	126 739



Le service DMF – Développement et maintenance framework

Ce service a pour objet de développer des composants logiciels génériques et réutilisables dans le cadre de l'ensemble des projets. Il maintient et fait évoluer les deux frameworks existants :

- le framework Java qui fournit un ensemble de fonctions génériques pour tous les projets Java EE
- Le framework TAM qui fournit les processus d'authentification et d'auto enregistrement sur base du produit TAM pour les applications web internes et externes

Quatre versions des frameworks Java et TAM ont été mises en production au cours de l'année 2012 apportant diverses améliorations et nouvelles fonctionnalités. Par ailleurs une migration technique du framework TAM a été réalisée.

Au cours de l'année 2012, un framework supplémentaire pour les signatures électroniques a été développé et mis en production. Celui-ci permet de réaliser et vérifier des signatures électroniques selon les normes européennes.

Par ailleurs, le service développe et maintient quelques applications pour le compte d'autres projets. Au cours de l'année 2012, une migration technique pour l'application de gestion des utilisateurs ainsi qu'une réécriture de l'interface web du registre des communes, localités et rues ont été réalisées.

Dans son rôle consultatif, le service DMF a :

- organisé ensemble avec l'équipe DSA une série de formation sur le fonctionnement de TAM et IAM
- assuré le support technique aux utilisateurs existants des frameworks Java et TAM
- conseillé les nouveaux projets utilisateurs des frameworks et donné son avis sur l'architecture proposée pour ces projets
- procédé à 103 compilations de projets déployés sur l'infrastructure du CTIE

3.2 Le service Développement et maintenance Systèmes financiers et Ressources humaines

Le centre de compétence SAP (CC-SAP) est une section spécialement dédiée au support fonctionnel et technique des applications développées à l'aide du progiciel SAP.

Le CC-SAP couvre les domaines suivants:

- Gestion des ressources humaines
- Comptabilité budgétaire de l'État
- Comptabilité des administrations fiscales
- Outils horizontaux
- Systèmes informatiques et administration technique

Le premier semestre de l'année 2012 a été surtout marqué par les travaux de réorganisation et de gouvernance dans le cadre des efforts de mise en place d'un centre d'expertise SAP. De nombreux workshops ont été organisés pour aborder les sujets de gouvernance, architecture, gestion de projets, catalogue de services, opérations et capacité ainsi que le sujet des rôles et responsabilités de chacun des membres de l'équipe.

Par ailleurs, il s'agit de noter que l'équipe CC-SAP a déménagé vers un nouveau bâtiment situé Rue Notre-Dame en début juillet 2012.

Gestion des ressources humaines

A côté de la mission d'exploitation et de support, plusieurs projets ont été réalisés au cours de l'année 2012 concernant les différentes étapes dans le cycle de vie d'un agent de l'Etat.

Recrutement

Le recrutement centralisé pour les fonctionnaires et employés de l'Etat a été mis en place. Il permet aux candidats de poser leur candidature en ligne via une interface web et de maintenir leur dossier à jour pour des candidatures futures.

Formation

Suivant la vision de l'INAP de passer de plus en plus d'une gestion papier vers une gestion électronique :

- un développement a été réalisé pour préparer l'inscription en ligne aux formations pour les agents de l'Etat
- le passage des courriers papier aux courriers électroniques a été lancé avec l'envoi par email du certificat de participation et du compte formation
- des adaptations ont été réalisées pour une mise à jour journalière du catalogue des formations sur site de la Fonction Publique

Carrières et Rémunérations

Les différentes observations du médiateur ont amené une modification des règles de calcul de l'impôt lors de recalculs sur des années antérieures. Dans ce contexte, les certificats de rémunération additionnels ont été implémentés. La consultation des certificats de rémunération additionnels et complémentaires est dorénavant assurée par l'outil On Demand.

Dans le cadre de la réforme de l'enseignement fondamental, la reprise des dossiers des agents socio-éducatifs communaux a été continuée.

Pensions

L'automatisation des calculs de pension dans SAP a été continuée avec la finalisation du calcul prévisionnel, des cumuls pension personnelle et des cumuls d'allocation de famille.

Technique

De nombreux programmes ont été adaptés pour préparer le passage au nouveau identifiant unique et pour configurer les accès par web service au nouveau système RNPP. Les démarches pour passer à une authentification forte par carte LuxTrust ont été lancées.

D'autres travaux effectués sont la participation aux workshops de gouvernance du CC-SAP et la participation à la réalisation de l'Étude stratégique avant Réforme dans la Fonction Publique.

Comptabilité budgétaire de l'Etat

La comptabilité budgétaire de l'Etat est gérée dans un module standard du progiciel SAP moyennant certains paramétrages du progiciel de base et certaines extensions apportées à ce dernier. Une équipe spécifique du CC-SAP est dédiée au système d'information en question.

Fin 2012, SIFIN-SAP a été utilisé par environ 900 utilisateurs auprès des différents ministères et administrations.

L'équipe SIFIN-SAP s'est composée de 2.5 ETP courant 2012. La taille réduite de l'équipe constitue un défi permanent pour assurer l'adéquation entre les demandes des utilisateurs de SIFIN-SAP d'un côté et les ressources disponibles de l'autre côté.

Les missions suivantes ont été accomplies courant 2012:

- Support aux utilisateurs et formations à l'utilisation du système
- Exploitation et maintenance évolutive de SIFIN-SAP
- Evolutions au niveau de la comptabilité budgétaire de l'Etat (SIFIN)
- Mise en place de Services de l'Etat à Gestion Séparée (SEGS) au niveau de la comptabilité de l'Etat
- Mise en place du "Business Warehouse"

Support aux utilisateurs et formations d'utilisation du système

En 2012, l'équipe SIFIN-SAP a continué à assurer un service de « helpdesk » pour dépanner les utilisateurs se heurtant à des difficultés en relation avec l'utilisation SIFIN-SAP.

Ce service est assuré via une hotline téléphonique dédiée ou via l'échange d'email avec les concernés.

Dans ce contexte, le CC-SAP a offert en 2012, dans le cadre de la formation continue organisée par l'INAP, les cours de formations suivants sur les aspects de l'utilisation du système SIFIN-SAP.

Cours	Nb de jours	Nb de cours	Total jours
ET-4407 Navigation de base	1	3	3
ET-4408 Ordonnancement	2	3	6
ET-4409 Ordonnancement avancé	1,5	1	1,5
ET-4410 Utilisation des rapports	2	3	6
ET-4406 Description des rapports SIFIN	2	2	4
Total			20,5

Le site Intranet de SIFIN-SAP, www.sifin.etat.lu, a également été utilisé et mis à jour régulièrement pour la diffusion de nouveautés concernant le système ou la documentation y afférente.

Exploitation et maintenance évolutive de SIFIN-SAP

Une partie importante des activités de l'équipe SIFIN-SAP s'est répartie sur diverses problématiques en relation avec le traitement des incidents et la maintenance évolutive des programmes et des paramétrages de SIFIN-SAP pour garantir le bon fonctionnement du système.

Comptabilité de l'Etat – Services de l'Etat à Gestion Séparée (SEGS)

Le « service de l'Etat à gestion séparée » est une modalité d'exécution du budget introduite par la loi sur la comptabilité de l'Etat de 1999 et qui vise à doter une administration ou un service d'une flexibilité importante en matière budgétaire et financière sans pour autant conférer à l'entité en question une personnalité juridique propre ou une autonomie de gestion échappant à l'emprise de l'Etat.

Un nouveau service de l'Etat à gestion séparée a été mis en place dans le système pendant l'année 2012, à savoir le « Sportslycée ».

Ce nouveau SEGS a été implémenté dans le module comptable du « régime SEGS » du système SIFIN-SAP, en étroite collaboration avec le service financier du Ministère de l'Education nationale et de la formation professionnelle, ainsi que l'Inspection générale des finances et la Direction du contrôle financier.

A la fin 2012, 49 services de l'Etat à gestion séparée sont opérationnels sur la plateforme commune conçue et maintenue par le CC-SAP.

Traditionnellement, l'année s'est terminée avec les travaux d'exploitation en relation avec la clôture comptable et budgétaire des différents services que l'équipe SIFIN-SAP a pris en charge en collaboration avec les comptables des SEGS concernés ainsi que les services financiers des ministères de tutelle des différents services.

En raison de règles spécifiques, un travail important a été consacré au cours 2012 à la préparation d'un nouveau « Service de l'Etat à gestion séparée » prévu pour 2013 au profit du Centre des technologies de l'information de l'Etat.

Evolution du “Business Warehouse”

Le « Business Warehouse » permet de constituer en ligne et de façon flexible des rapports à des fins d'analyse à partir d'une masse importante de données. De plus en plus d'administrations gérant de multiples projets ou activités éprouvent un besoin d'analyse des données comptables.

Le BW a été ouvert à l'IGF pour supporter le travail des inspecteurs et peaufiné pour l'Administration des Ponts et Chaussées afin d'analyser plus en détail les dépenses pour les fonds des routes.

Evolutions au niveau de la comptabilité budgétaire de l'Etat (SIFIN)

Pour le compte de l'Administration des Bâtiments publics, un module de gestion comptable pour les projets préfinancés sur base de la loi de garantie a été mis en place dans SIFIN-SAP. Cette solution permet à l'administration d'opérer un suivi fiable de la comptabilité des pré-financeurs de ces projets tout en mettant les chiffres en relation avec les dépenses budgétaires y afférentes selon les modalités de la loi de garantie.

Courant 2012 les travaux entamés l'année précédente ont été finalisés et la solution a été mise à disposition de l'administration pour une utilisation quotidienne. Techniquement, la solution repose sur un paramétrage complet du module standard comptable de SAP (FI) effectué par l'équipe SIFIN-SAP selon les règles de gestion fixées par l'administration.

Comptabilité des administrations fiscales

L'Administration de l'Enregistrement et des Domaines (AED) avait mis en place la solution eRecette pour la gestion de la TVA à l'aide de consultants externes sous le contrôle de l'AED. Faute de ressources et de mandat clair le CC-SAP avait été peu impliqué lors de la mise en place. Depuis la fin du projet de mise en place le CC-SAP a fait de grands efforts pour assister l'AED pour le support et l'évolution de cette solution complexe.

En 2012, la délimitation des responsabilités étant clarifiée et les modalités de collaboration ont été davantage précisées, surtout en ce qui concerne le processus de gestion des incidents.

A l'aide de consultants externes (presque 1.5 ETP) encadrés par le CC-SAP, nous avons pu d'une part réaliser une série de maintenances correctives et évolutives et d'autre part améliorer nos connaissances de la solution eRecette.

Les solutions TaxAuto (Taxe sur les véhicules) et le volet comptable de PLDA (Paperless Douanes et Accises) de l'Administration des Douanes et Accises sont relativement stables. L'ADA réalise les maintenances correctives et évolutives avec des consultants payés et encadrés par l'ADA. Ils font appel à divers services du CC-SAP (gestion de la plateforme SAP, gestion des utilisateurs, etc).

Le projet de mise en place de l'Identifiant unique (nouveau matricule) pour les solutions de l'ADA et de l'AED lancé en 2010 et poursuivi en 2011 a été finalisé en 2012 de sorte que le système est prêt à accueillir et traiter le matricule étendu.

Un projet de Re-design du module PSRM (Public Sector Records Management) qui joue un rôle central de cockpit dans la Solution eRecette utilisée par l'AED a été finalisé avec succès durant le 2^{ième} semestre 2012.

D'autres projets relatifs à l'Administration de l'Enregistrement ont vu le jour au courant de l'année 2012. Parmi ces projets, il y a lieu de surtout citer les travaux concernant l'extrait de compte détaillé, les analyses menées en matière de « Mini One Stop Shop » ainsi que la réalisation d'un « Proof of Concept » dans le domaine de l'Analyse de Risque.

Outils horizontaux

Responsabilités

L'équipe Outils horizontaux du CC-SAP coordonne l'utilisation de certains outils et se partage la gestion de ces outils avec les agents des autres équipes du CC-SAP, les spécialistes techniques du CTIE et les équipes des projets qui les utilisent. La délimitation des responsabilités vis-à-vis des autres intervenants n'est pas simple mais fonctionne de façon satisfaisante grâce à une bonne communication avec tous les agents concernés.

L'équipe est constituée de deux personnes. Elle fait ponctuellement appel à des consultants externes pour supporter la charge importante et compléter les connaissances de l'équipe.

Travaux effectués en 2012

L'équipe Outils horizontaux du CC-SAP a dû effectuer de nombreux travaux en collaboration avec d'autres intervenants. Un des volets les plus importants est la gestion d'environ 1300 utilisateurs internes sur plus de 20 systèmes SAP et la gestion des concepts d'autorisations pour de multiples applications et outils.

Gestion des utilisateurs externes PLDA (Paperless Douanes et Accises)

- Participation à la conception et au développement d'une nouvelle gestion des utilisateurs externes PLDA. Il s'agit d'une synchronisation automatique par web services des utilisateurs gérés avec un outil PLDA vers SAP

Gestion des utilisateurs eRecruiting

- Participation à la mise en place des outils et procédures de gestion des différentes catégories d'utilisateurs (candidats externes, gestionnaires RH, développeurs, ...)

SAP Luxtrust Single Sign On

- Conception, développement, tests et mise en production d'une solution pour permettre le login SAP par carte Luxtrust (en collaboration avec les équipes Systèmes du CC-SAP et l'équipe DSA du CTIE)
- Préparation du déploiement au moins pour les utilisateurs qui accèdent le répertoire des personnes physiques via SAP

Gestion des utilisateurs SAP

- Traitement de demandes d'accès SAP :
 - Au total 246 demandes dont 8 clôtures. Normalement la clôture est synchronisée avec la gestion centralisée IAM vers SAP. De plus, nous clôturons périodiquement les utilisateurs inactifs depuis longtemps, même en l'absence de demande spécifique
 - 123 créations d'utilisateurs nouveaux
 - 115 modifications d'utilisateurs existants
- Clôture des utilisateurs inactifs depuis longtemps
- Statistiques utilisateurs actifs pour l'évaluation du coût des licences
- Amélioration du reporting
- Analyses, propositions et réalisations pour réduire l'utilisation d'autorisations potentiellement dangereuses
- Actions pour impliquer le Helpdesk du CTIE dans le support pour les problèmes de connexion à SAP. Ceci est particulièrement utile dans le cadre du nouveau SAP login par certificat Luxtrust
- Amélioration du formulaire de demande d'accès SAP
- Intégration de presque tous les systèmes SAP de développement et de test dans le système central de gestion des utilisateurs. Ceci permet de profiter de la synchronisation de la signalétique des utilisateurs et du mot de passe d'IAM vers presque tous les systèmes SAP

Analyses pour répondre aux questions de l'audit de l'Agriculture (fonds européen FEOGA / FEADER)

- Une première fois en janvier et encore une fois en octobre et novembre 2012 nous avons dû répondre à diverses questions des auditeurs

Systèmes informatiques et administration technique

L'équipe Système et Administration au CC-SAP a assumé la responsabilité et supporté toutes les évolutions de base du système. Elle fut le garant de la disponibilité journalière de l'ensemble des ressources nécessaires pour le bon fonctionnement des environnements de développement, de test et de production.

4. Division sécurité et audits (DSA)

Le CTIE dispose d'une Division de Sécurité et d'Audits (DSA) avec comme objectifs d'assurer la bonne mise en œuvre de la sécurité de l'information et du respect des dispositions de la loi relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Six postes à temps plein sont intégrés dans la division.

4.1. Missions principales de la division

- Fixer les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information
- Assumer, officialiser et valider les choix engageant le CTIE en matière de sécurité
- Conseiller le comité de direction pour les matières relatives à la sécurité de l'information
- Elaborer, formaliser et diffuser l'ensemble des directives de sécurité requises
- Elaborer et proposer au comité de direction le code de conduite
- Elaborer les procédures de sécurité sous-jacentes au code de conduite
- Réaliser un suivi de l'évolution de la sécurité au CTIE
- Organiser des audits de sécurité
- Piloter des activités opérationnelles de la sécurité

4.2. Rapport d'activité 2011

- Remplacement et mise à niveau de 71 installations pare-feux
- Mise à disposition de clefs USB chiffrées
- Elaboration et validation d'un cadre de sécurité qui s'inscrit dans le plan d'action pour la revue des politiques de sécurité de l'information actuellement en place au CTIE
- Revue du code de conduite du CTIE
- Revue de toutes les politiques de sécurité
- Tests de vulnérabilités réguliers sur tous les serveurs étatiques accessibles depuis Internet avec 583 rapports générés en 2012
- Traitement de 440 demandes de modification des règles de sécurité réseau
- Traitement de 1433 tickets RT de demandes d'accès (avec potentiellement plusieurs demandes/utilisateurs par ticket)
- Traitement de 602 tickets RT
- Traitement de 1898 tickets Assyst
- Mise-à-jour de l'infrastructure IDM vers version 4
- Installation d'un nouveau serveur proxy web
- Installation d'un nouveau serveur proxyAV
- Extension du portail d'authentification IAM, avec actuellement 29720 utilisateurs (dont 14000 utilisateurs MEN/CTE)
- 545 rôles définis
- Supervision et analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions
- Evolution du serveur antivirus de la version 4.5 à la version 4.6
- Migration des ordinateurs portables de l'ancienne vers la nouvelle architecture

- Envoi de rapports réguliers sur la « compliance » antivirus et sur les détections virus à plus de 30 administrations
- Réalisation d'un POC (proof of concept) d'une solution de chiffrement pour ordinateurs portables
- Maintenance évolutive
- De l'architecture d'accès à Internet et VPN
- Du réseau RESET (260 pare-feux)
- De l'architecture de détection d'intrusions (finetuning)
- De l'architecture pour la centralisation et l'archivage de logs d'audit
- De l'architecture pour la protection contre les « malware » (8500 postes de travail fixes et 1500 postes nomades)
- Réalisation et encadrement de 6 audits de sécurité internes et externes
- Mise en œuvre d'une évacuation du personnel avec
- Formation du personnel pour l'évacuation
- Formation du personnel pour maniement extincteurs
- Formation du personnel pour Premiers Secours
- Supervision du chantier « rue Notre Dame » en matière de sécurité
- Suivi en matière de sécurité de la mise en place d'un Centre de Secours (CS3 - Betzdorf)

5. Division Production (PRO)

5.1. Mission

La division PRODUCTION gère les ordinateurs centraux, les équipements périphériques, l'infrastructure technique du bâtiment du CTIE ainsi qu'un centre de secours abrité dans les locaux d'une société spécialisée dans ce domaine.

La division est chargée pour l'essentiel des tâches suivantes :

- Gestion et évolution des systèmes mainframe, des périphériques associés ainsi que des logiciels système
- Gestion des banques de données et des fichiers centraux
- Gestion de la sécurité et des autorisations d'accès des systèmes centraux
- Exploitation et surveillance des travaux de lots
- Préparation de formulaires électroniques, impression en masse de documents traitement des documents imprimés, envoi en masse de lettres
- Archivage numérique des documents d'impression de masse sur les imprimantes centrales
- Maintien de l'infrastructure technique
- Production de documents d'identité sécurisés (titres de séjour)

5.2. Centres de secours

Le CTIE exploite deux centres de secours, dont le plus ancien permet de garantir la sauvegarde des fichiers et programmes en cas d'incident grave au site central. Le plus récent

des centres de secours, réceptionné en juillet 2007, permet de mettre en œuvre une redondance totale au niveau du réseau informatique RACINE de l'Etat, ainsi que pour une très grande partie des ressources informatiques gérées par le CTIE. Ainsi, en cas d'incident majeur au site central, ces ressources resteront accessibles par tous les ministères, administrations et services de l'Etat raccordés au réseau RACINE de l'Etat.

Le site central et le 1er centre de secours sont reliés au 2e centre de secours par environ 220 connexions établies moyennant la technologie DWDM, exploitant deux fibres optiques nues (« dark fiber ») reliant chacun de ces sites par deux chemins distincts.

Actuellement tous les sous-réseaux (dits DMZs) en place au CTIE ont été prolongés vers le 2e centre de secours par l'installation d'une cinquantaine de commutateurs de réseaux.

5.3. Environnement WEB pour les applications e-government

Le nombre d'applications faisant usage des services web, ainsi que l'utilisation de cet environnement sont en croissance rapide. Actuellement, les applications suivantes sont disponibles pour les administrations concernées et pour un public professionnel.

Code	Description	Type
AEETS	Titres de séjours (front-end)	Intranet
AEIMM	Titres de séjour (back-end)	Intranet
AEPAP	Administration des passeports	Intranet
AEVIS	Visas/ Contrôles Visas	Intranet
CACLR	Index des localités et rues	Internet
CIADO	Génération formulaires adobe (PDF Enablement)	Interne CTIE
CICDF	Collecte des données financières	Internet
* CIDSF	Signature de documents (utilisé par le Guichet)	Internet
CIGSI	Gestion des fichiers sur cassettes	Interne CTIE
CIMAN	Gestion des mandats	Intranet
* CISAT	Envoi SMS (2 phase login)	Interne CTIE
CITEQ	Tables des équivalences	Intranet
* CNREG	CNPD – Registre public	Internet
* ECNOR	ILNAS eShop	Internet
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
COTOS	Fiscalité de l'épargne	Intranet
* EMCMN	Administration de l'Emploi – Common Framework	Intranet
* EMIDP	Administration de l'Emploi – Impressions	Intranet
* EMMOG	Administration de l'Emploi – Mobilité Géographique	Intranet
* EMPRT	Administration de l'Emploi - Impressions	Intranet
EMRDE	Portail demandeurs d'emploi	Internet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet

ENVAR	Remboursement TVA	Internet
EURES	Portail mobilité de l'emploi	Internet
e-VAT	Décompte e-commerce	Internet
FMAEC	Agréments et conventions	Intranet
FMCAI	Contrat d'accueil et d'intégration	Intranet
FMPOB	Portail Bénévolat	Internet
FPENR	Enrôlement (Passeports biométriques)	Internet
FPGEN	Guichet Entreprises	Internet
FPGUN	Guichet Unique	Internet
* FPIEL	INAP – Inscriptions en ligne	Intranet
FPTRL	Trusted Lists	Intranet
JUCHA	Chaine Pénale	Intranet
* JUDOC	Documentation Juridique	Intranet
JUJDP	Justice de Paix	Intranet
MACAA	Casier Agricole	Intranet
MAFEA	Bénéficiaires d'aides communautaires	Internet
MAGIS	Système d'informations géographiques	Intranet
MAPAE	Prime agro-environnementale	Intranet
MIASS	Services des Secours	Intranet
MJRCS	Registre du Commerce	Internet
MMAET	Autorisations d'établissement	Intranet
MSPOS	Portail Santé	Internet
ODWEK	On-Demand (Consultation documents imprimés)	Intranet
PGRAT	Avertissement Taxés	Intranet
RNRPP	Répertoire national des personnes physiques	Intranet
RPRPP	Registre des personnes physiques et morales	Internet
SIMAP	Portail marchés publics	Internet
SPMED	Portail médico-sportif	Internet
TAPES	Produits phytopharmaceutiques	Internet
TOHEB	Fiches d'hébergement	Internet
TRTAC	Tachonet (cartes tachygraphiques des camions)	Intranet
TRVEH	Eucaris	Internet
XXPFO	Publicité foncière	Internet

* nouvelle application déployée en 2012.

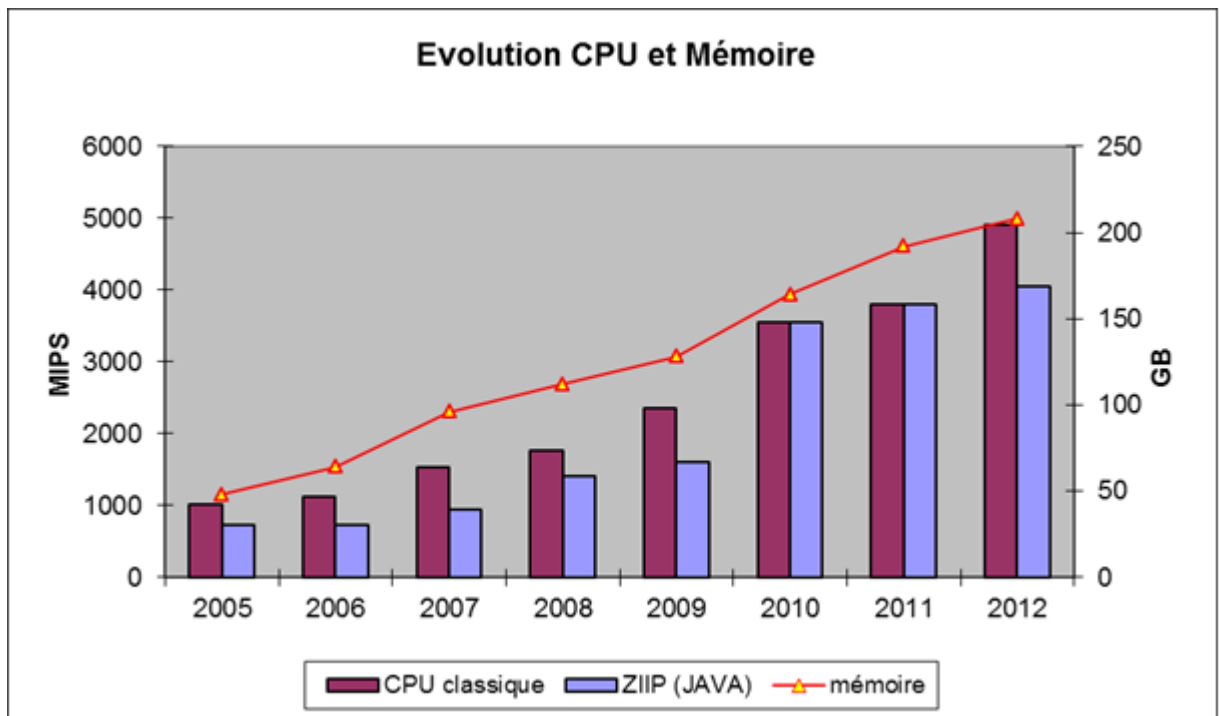
5.4. Ordinateurs centraux et périphériques

Les ordinateurs centraux d'IBM sont exploités en mode SYSPLEX sous Z/OS 1.13. Les applications administratives sous Z/OS peuvent être atteintes via CICS, MQSeries ou l'environnement web installé sur ces mêmes machines.

Le parc des machines centrales, installées au site central et au centre de secours, est constitué comme suit :

- Ordinateur IBM 2818 (Z114 BC Y04), 4 processeurs, environ 2598 Mips, 112 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA

- Ordinateur IBM 2818 (Z114 BC Z03), 3 processeurs, environ 2293 Mips, 96 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA
- 2 armoires à disques IBM DS8700 (2 x 23.744 GB en Z/OS)
- 2 automates à cassettes IBM TS3500, avec 12 lecteurs et 500 bandes 3592 en total
- 2 librairies à bandes virtuelles IBM TS7700 avec 1TB de cache et 512 lecteurs virtuels
- 2 lecteurs à cassettes externes IBM 3590
- 1 système d'impression de 2 imprimantes XEROX 495 CF chacune capable d'imprimer 944 pages A4 par minute en mode 'Two-up' en recto/verso
- 3 installations de mise sous pli, 1 découpeuse, 2 massicots/séquenceurs, 1 plieuse



5.5. Cartes de séjour

Le Grand-duché de Luxembourg a décidé, conformément à la réglementation européenne, de se doter de nouveaux types de titres de séjour conformes notamment aux standards ICAO pour le 20 mai 2011.

Le volet Front-End du présent projet a pour objet la réalisation et le déploiement d'une application d'enrôlement pour permettre l'acquisition et le transfert de données biométriques à destination du système backend des titres de séjour.

Les données biométriques comprennent la photographie et les empreintes digitales.

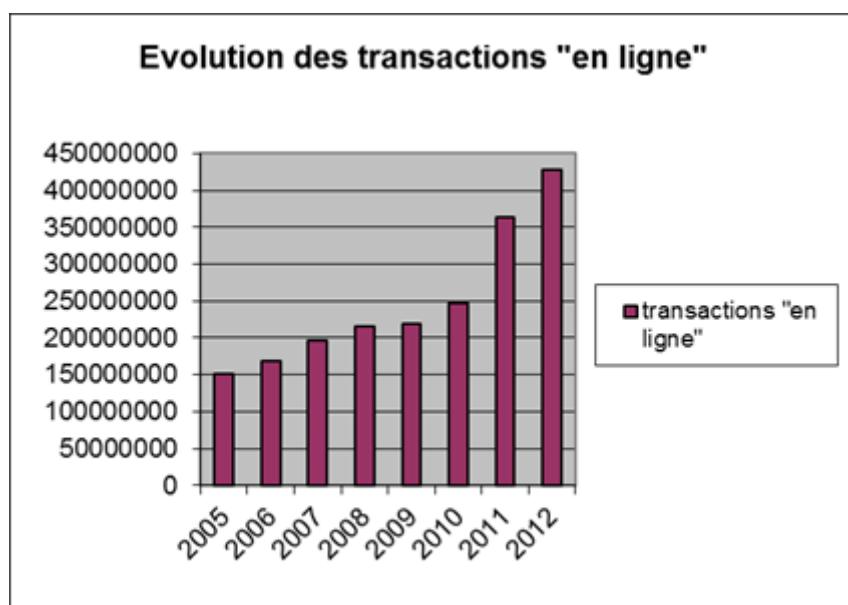
La nouvelle application est construite sur la base des API de Speed Identity. Elle comporte une partie cliente GUI et une partie serveur sous forme d'un proxy JAVA qui redirigera les requêtes vers le système backend AE.IMM.

Le volet Back-End du présent projet a pour objet la réalisation et le déploiement d'une application permettant le stockage et le traitement des données (dont les données biométriques) relatives aux titres de séjour.

En 2012, 9.737 cartes de séjours ont été produites et délivrées à la Direction de l'Immigration.

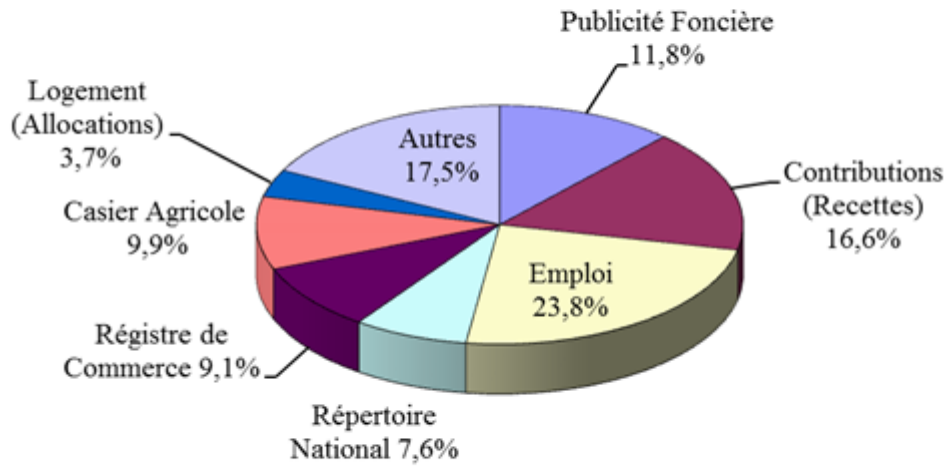
5.6.Statistiques d'exploitation

Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 363.853.027 en 2011, à 427.906.829 transactions individuelles en 2012.



On peut constater que sur les 80 applications ayant recours à des transactions CICS, 7 applications (Recette des Contributions, Publicité Foncière, Emploi, Répertoire National des Personnes Physiques et Morales, Registre de Commerce, Casier Agricole, Allocations de Logement) sont à l'origine de plus de trois quarts des transactions :

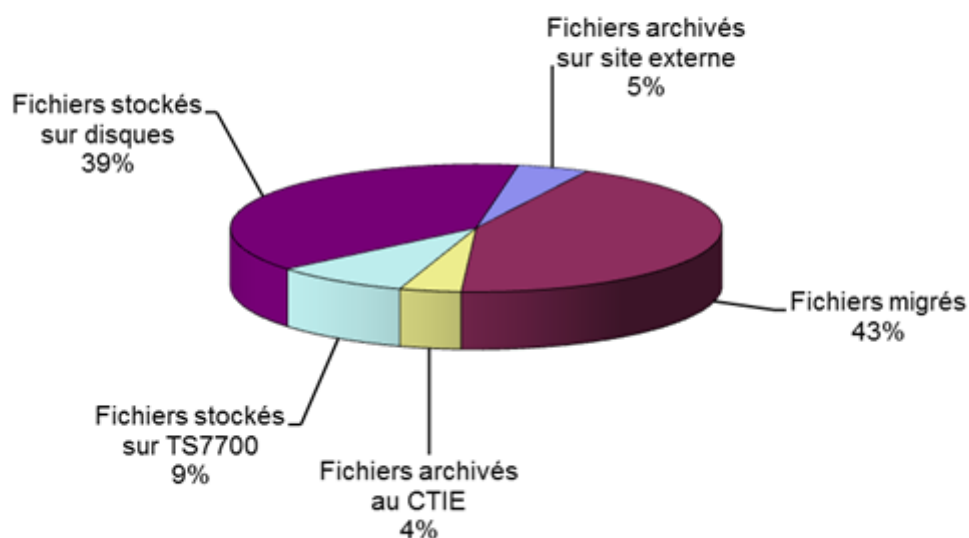
Répartition des requêtes CICS par application



Chaque jour ouvrable, en moyenne 2337 travaux par lots sont soumis automatiquement, dont 662 entre 10 heures du soir et 6 heures du matin, c'est-à-dire, en l'absence d'opérateur humain. Lors des fins de semaines, 749 jobs sont soumis. En 2012 un total de 675.747 travaux par lots ont été soumis, ce qui correspond à une augmentation de 14,5 % comparé à l'année 2011.

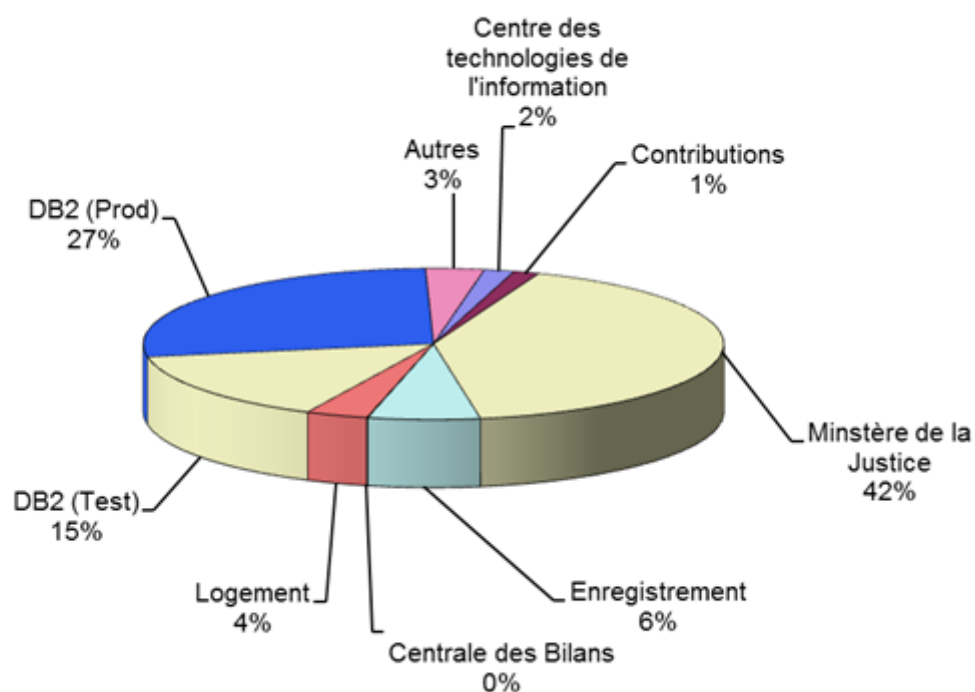
Le CTIE gère 308.000 fichiers sur les différents supports par rapport à 293.000 fichiers en 2011 :

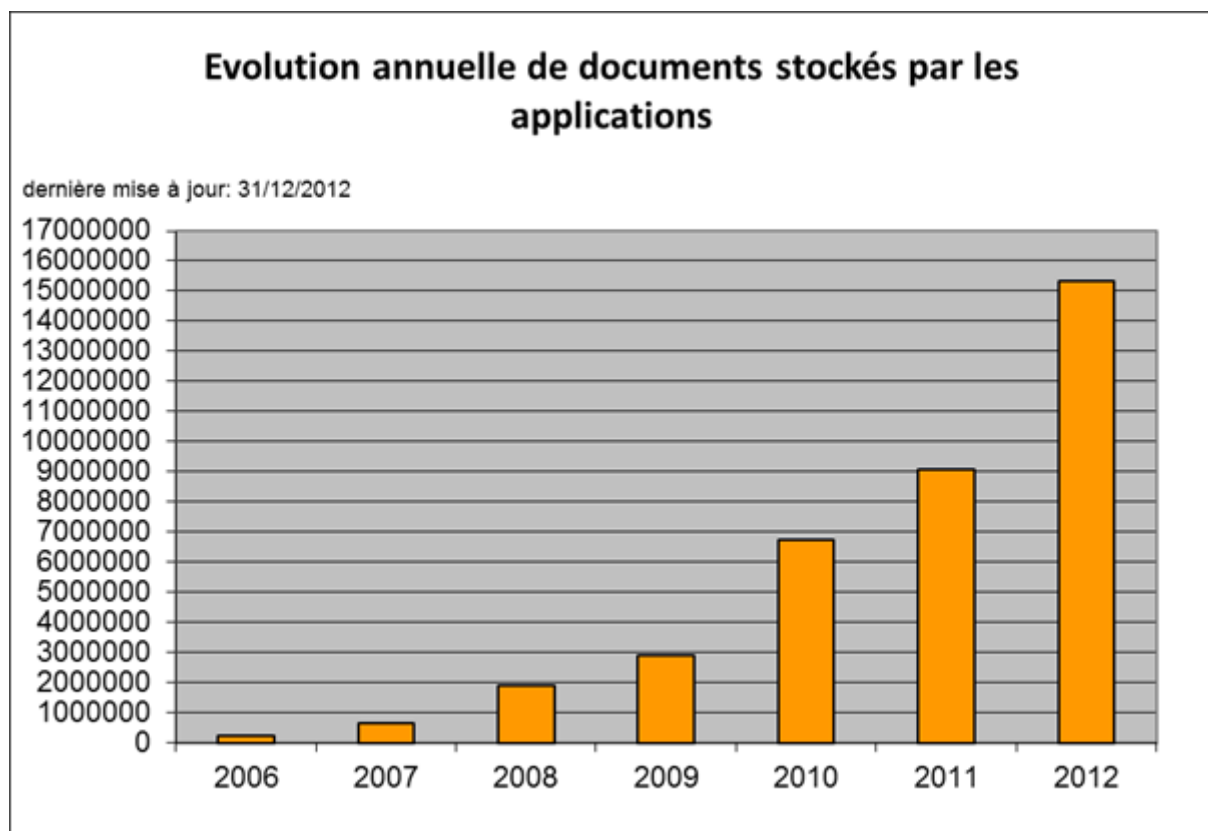
Répartition des fichiers selon la méthode de stockage



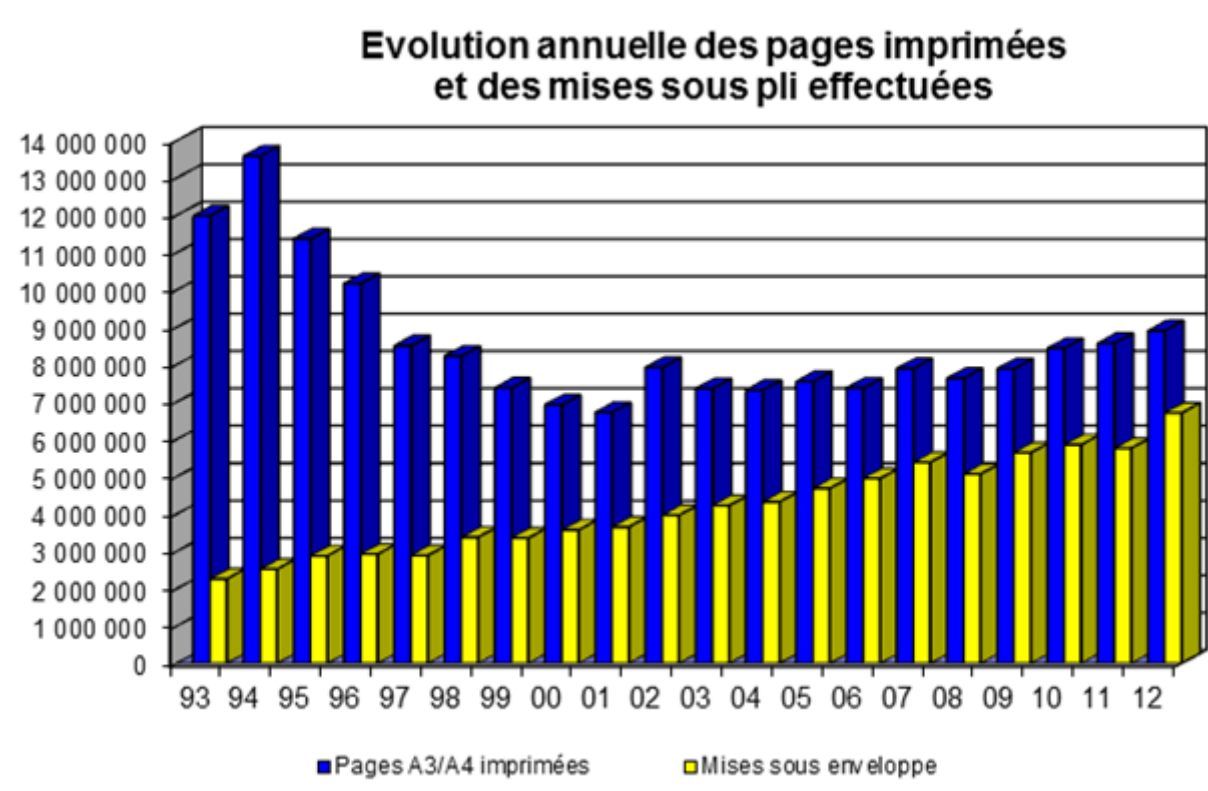
L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 2.961 GB, ce qui correspond à une augmentation de 230 GB par rapport à 2011.

Répartition de l'espace disque suivant l'application



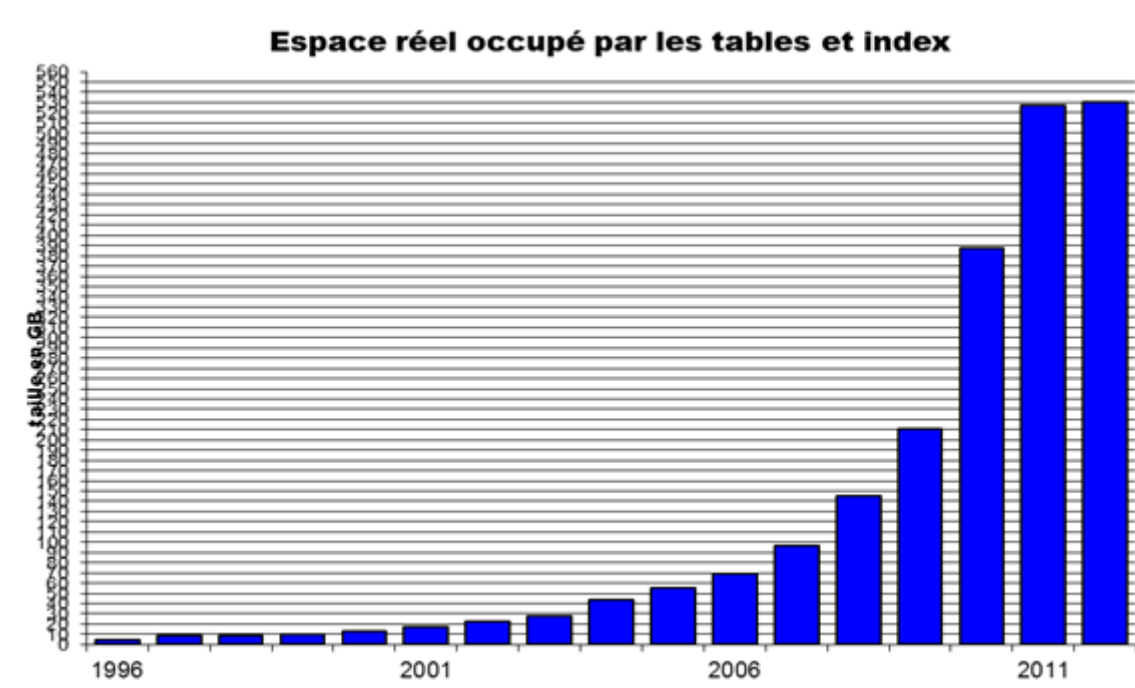


Le volume total imprimé en 2011 sur le site central est de 8.907.016 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 6.707.202 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.500 unités.

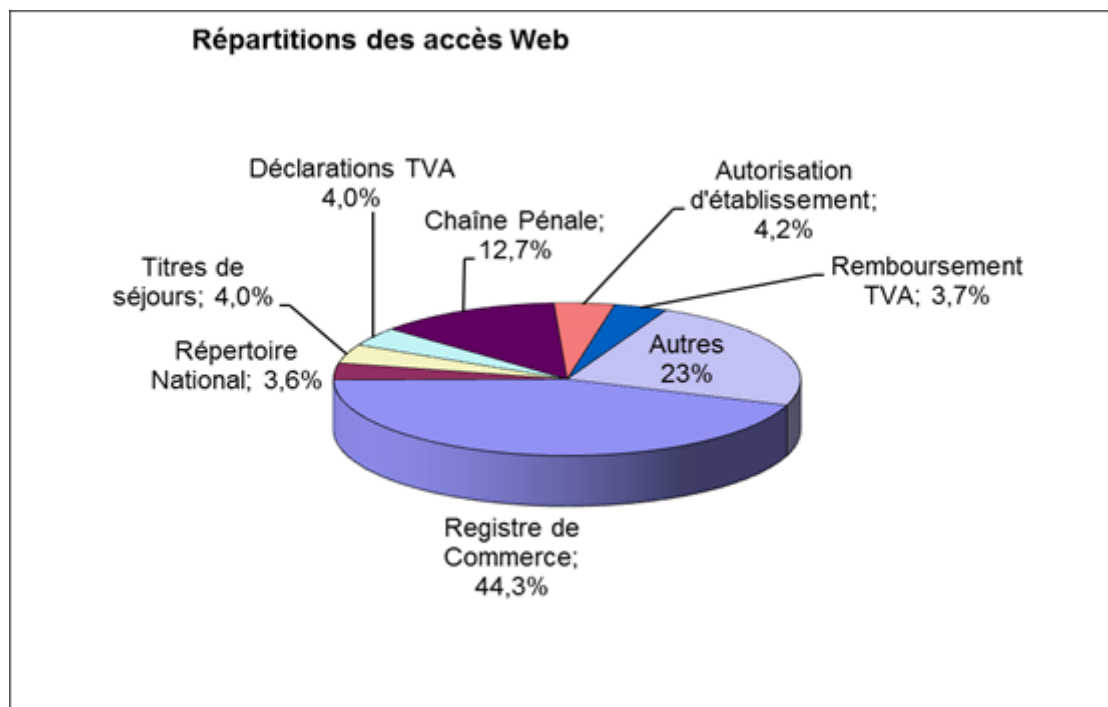


Il convient d'ajouter que le nombre de pages en provenance des applications centrales et expédiées via le réseau sur de très nombreuses imprimantes situées dans différents services de l'Etat dépasse les volumes imprimés sur les ordinateurs centraux.

Les banques de données centrales DB2 en production comptent 5.146 tables avec 8.015 index par rapport à 4.575 tables avec 7.124 index l'année d'avant. L'espace disque occupé par les bases de données a stagné en 2012 à cause d'une migration des données de l'application ENVAR contenues dans les Blobs DB2 vers les fichiers FLOB. Les bases de données sont accédées par 12.730 programmes.



Pour l'ensemble des applications web eGouvernement tournant sur l'ordinateur central, le nombre d'accès à des pages interactives est passé de 222 millions en 2011 à 299 millions en 2012, ce qui représente presque 819.000 accès par jour. Les applications les plus accédées peuvent être retrouvées dans le schéma ci-dessous sont :



6. Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB)

6.1. Mission

La division IDB est formée des trois services suivants :

a. Service «Informatique départementale»

Ce service est chargé :

de l'acquisition centrale des serveurs départementaux des administrations
de l'installation et de la gestion des serveurs départementaux
de la supervision et du dépannage des serveurs départementaux
de la sécurité des serveurs départementaux

b. Service «Réseaux et infrastructures»

Ce service est chargé :

de la gestion et de la maintenance du réseau commun de l'Etat
de l'interconnexion du réseau de l'Etat avec des réseaux extérieurs
de la surveillance du réseau commun
de l'achat et de la gestion des équipements de réseaux LAN
de la gestion des équipements techniques des salles machines
du conseil des administrations en collaboration avec l'Administration des Bâtiments
publics en ce qui concerne les besoins en câblage informatique et autres équipements
de supports
de la gestion technique des systèmes relatifs à la sécurité physique

c. Service «Bureautique»

Ce service est chargé :

de l'acquisition centralisée d'équipements bureautiques
de l'acquisition centralisée de logiciels bureautiques
de la gestion de stocks du matériel et des logiciels bureautiques
des interventions sur les postes de travail et des imprimantes
de l'acquisition de machines de bureau destinées aux administrations de l'Etat et de la
gestion des marchés publics y relatifs
de la négociation et de l'établissement de contrats de location et d'entretien relatifs aux
machines de bureau et de la gestion des marchés y relatifs
de l'entreposage et de la diffusion des machines de bureau destinées aux administrations
de l'Etat

6.2. Machines de bureau

Suite à l'intégration de l'ancien service central des imprimés et des fournitures de l'Etat, l'équipe responsable des machines de bureau (photocopieuses, fax, timbreuses, ...) a été intégrée dans le service bureautique de la division IDB.

Voici les chiffres relatifs à cette activité :

Nombre d'acquisitions : 271 machines

Nombre de réparations : 660

Nombre de contrats actifs : 526 (dont 80 nouveaux contrats en 2012)

6.3. Acquisition centrale d'équipements de bureautique

Le CTIE a pu satisfaire l'entière des besoins formulés par les départements, administrations et services.

Les équipements suivants furent acquis et en grande partie fournis et installés :

2149x Micro-ordinateurs & écrans 23'' LCD (LED Backlighted)

1x PC spécial avec carte graphique dédiée & écran EIZO

360x Micro-ordinateurs portables standard 15'' (dont 130 avec docking station)

105x Micro-ordinateurs portables puissants 14''

120x Micro-ordinateurs portables standard 15'' (pour Communes)

165x Stations de travail réseau (Net computer)

44x PC spéciaux (Mini-PC, type Barebone Aopen)

15x PC spéciaux (Mini-PC, Fujitsu Exprimio Q910)

40x Ecrans 22'' wide LCD

690x Ecrans 23'' wide LCD (LED Backlighted)

- 435x Imprimantes laser mono (format A4)
- 50x Imprimantes laser mono (format A3/A4)
- 80x Imprimantes LED couleur (format A4)
- 60x Imprimantes MFC mono (format A4)

- 61x Scanners numériques plats (format A4)
- 40x disques durs externes 1To

En plus des achats de nouvelles machines, le CTIE a fait un effort particulier pour permettre de déployer Windows 7 et Office 2010 sur des machines plus anciennes en faisant des upgrades mémoire de 2GB vers 4GB sur de nombreuses machines et en préparant des images standards pour la majorité des machines achetés depuis 2008.

6.4. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique

La majeure partie des licences Microsoft sont gérés dans le cadre du contrat EAS établie en 2010. Licences Microsoft « Desktop pro » couverts par le contrat EAS en 2010: 6103.

Ce nombre a presque doublé par rapport à l'année passée. Le fort accroissement s'explique d'un côté par le fait qu'on a commencé à déployer Windows 7 sur des anciennes machines et de l'autre côté par le déploiement de la messagerie Exchange qui nécessite l'installation de Outlook 2010 sur les machines qui n'ont pas encore Windows 7/Office 2010

Enveloppe budgétaire d'acquisition (hors contrat Microsoft) : 200 000 €

Total des licences acquises : 686

Total des licences gérées: 21 659 (y inclus les licences Microsoft)

(et encore actives)

6.5. Interventions du CTIE sur les postes de travail

Le CTIE assure les réparations à faire sur les postes de travail et intervient pour des problèmes du logiciel, soit par ses propres moyens, soit en recourant aux services des fournisseurs. Les demandes d'intervention sont généralement initiées à travers le service helpdesk. Pour plus de détails, voire le chapitre relatif au service helpdesk.

6.6. Parc des serveurs de bureautique

Le CTIE procède à l'acquisition centrale de serveurs de bureautique exploités sous NetWare, Windows ou Linux ainsi que des logiciels nécessaires pour faire tourner ces serveurs. L'équipe du CTIE procède aussi à l'installation, à la supervision et au dépannage de certains de ces serveurs suivants les besoins des utilisateurs.

Après la mise en production en 2011 de l'Active Directory Gouvernemental ainsi que la plateforme de gestion des stations de travail SCCM, 2012 a vu beaucoup d'administrations intégrer leurs postes de travail ou leurs serveurs dans cet Active Directory centralisé. En effet, les responsables informatiques dans les administrations ont reconnus les avantages que leur apporte une gestion centralisée des machines.

En même temps, on arrive à sensiblement augmenter la sécurité de machines intégrées dans notre AD car on peut facilement et rapidement déployer des mises à jour touchant à la sécurité et on peut plus facilement identifier les machines touchées par un problème de sécurité.

En tout, la structure AD comportait à la fin 2012 :

- 1615 PCs Windows 7
- 96 PCs Windows XP
- 122 Serveurs Windows de différentes versions

En 2012, on a acheté 60 nouveaux serveurs, dont 20 modèles « tower », 26 modèles « rack », 7 serveurs de stockage « NAS » et 6 serveurs en format « blade ».

6.7. Réseau commun de l'Etat

Le CTIE gère le réseau commun de l'Etat, RACINE, qui s'étend fin 2012 sur 522 sites administratifs disposant d'un réseau local d'ordinateurs de bureau. Ceci correspond à 2 sites de moins que l'année précédente. 185 de ces sites sont connectés par tunnel VPN sur des lignes ADSL, les autres par lignes louées (cuivre ou fibre).

Le réseau commun de l'Etat est relié via lignes dédiées aux autres grands réseaux publics, notamment RESTENA, Police, Centre commun de la sécurité sociale, Chambre des députés, HealthNet etc.

Des liaisons dédiées existent avec les organes de l'Union européenne et pour certaines applications internationales.

Pour des raisons de maintien de la disponibilité, l'accès protégé vers Internet, d'une capacité de 2 x 100 Mb/s, est raccordé à deux points d'accès différents, et cela aussi bien du côté du fournisseur de service que du côté du CTIE, où le 2e nœud d'accès est installé au centre de secours.

Le nombre de lignes louées classiques (cuivre) a diminué de 258 à 253 unités et le nombre de lignes à haut débit (fibres optiques) est passé de 92 à 101 unités, soit une augmentation de 9 unités par rapport à l'année 2011. En tout, le débit théorique total du réseau est passé de 9700 Mbit/s à 11745 Mbit/s.

Le déploiement de la technologie E-Line commence à prendre de la vitesse et on a atteint 36 sites fin 2012. A terme, cette technologie remplacera toutes les lignes louées classiques dans les endroits où une connexion fibre est trop chère ou techniquement impossible ou comme backup pour une connexion fibre. L'avantage de cette nouvelle technologie est d'offrir pour un prix similaire un débit au moins 5 fois supérieur et en plus, dans le cas où un des sites du CTIE tombe, on peut rapidement basculer les lignes vers l'autre site.

Le nombre total de raccordements ISDN, utilisés surtout comme voies de secours pour les lignes louées, est de 176 unités.

Le nombre de routers gérés par le CTIE est de 467 unités, soit 14 unités de plus par rapport à 2011.

A part les liens entre les sites, le CTIE fournit aussi la majeure partie des administrations en switchs réseau. Le nombre de switchs gérés par le CTIE était de 3141 fin 2012.

6.8. Centres de secours

Pour l'instant, le CTIE exploite 2 centres de secours. La division IDB est responsable des parties infrastructure technique et connectivité pour ces centres de secours.

En 2012 s'est achevée la construction du nouveau Datacenter du CTIE. En septembre 2012, le CTIE a pris possession des nouvelles salles et a commencé à installer les

équipements de support. Le déménagement de serveurs du CTIE débutera en mars 2013, le déménagement du premier client dans la salle « clients » est prévu pour juin 2013.

7. Division Systèmes ouverts (SOU)

Les missions de la division SOU sont :

- l'acquisition, la mise en place et la gestion des systèmes ouverts et des équipements de stockage et de backup y relatifs
- la mise en place des outils de surveillance de fonctionnement des systèmes ouverts ;
- la mise en place technique, l'administration et l'exploitation technique des plateformes informatiques s'exécutant sur les systèmes ouverts
- la mise en place, l'administration et l'exploitation technique des plateformes internationales s'exécutant sur les systèmes ouverts

7.1. Nouvelles réalisations

Infrastructure :

- Remplacements de serveurs par des modèles plus puissants
- Virtualisations de serveurs
- Extension de l'infrastructure de Virtualisation
- Extension du stockage SAN Tier 1, 2 et 3
- Extension de l'infrastructure SAN
- Extension de l'infrastructure du type blade avec pooling des connexions réseau et fibre pour déploiement rapide
- Mise à jour de l'infrastructure de sauvegardes TSM
- Mise en place d'une infrastructure de qualité basée sur Oracle APEX
- Extension de l'infrastructure de serveurs et de stockage redondante pour la nouvelle messagerie électronique
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de moteur de recherche Web
- Migration des systèmes BnL sur une nouvelle infrastructure de technologie différente (x86)

Plateformes informatiques :

- Mise à jour en continu des logiciels en exploitation
- Migration de 4000 utilisateurs sur une nouvelle solution de messagerie électronique
- Mise en place d'un système d'authentification à deux facteurs via messages téléphoniques et SMS
- Mise à jour majeure des infrastructures de messagerie électronique Exchange
- Mise à jour des infrastructures de contrôle antivirus et antispam centrales
- Mise en place d'une solution sur base de PKI pour l'accès mobile à la messagerie électronique Exchange
- Mise à disposition d'une interface de gestion déléguée des comptes de messagerie électronique aux correspondants informatiques
- Mise à jour des serveurs d'indexage pour la Gestion Electronique des Documents ;
- Mise à jour majeure des produits de traitement PDF

- Mise en place d'une infrastructure de migration, permettant de migrer de différents GED existantes vers SIDOC
- Préparation de la mise à jour des infrastructures d'océrisation
- Migration d'une partie de la base documentaire de l'IGSS vers SIDOC
- Mise à jour des serveurs applicatifs de SIDOC
- Mise en production de l'environnement eRecruiting
- Extensions et mises à jour des systèmes de surveillance de l'infrastructure SAP
- Mise en place d'une solution de monitoring pour l'environnement ERP
- Ajout de 63.000 pages numérisées (15.290 numéros) de titres de journaux historiques dans la base de données de la bibliothèque nationale du Luxembourg
- Adhésion de 10 bibliothèques supplémentaires dans le réseau de bibliothèques luxembourgeoises et intégration dans le catalogue du système de gestion de bibliothèques intégré de la BNL

Applications internationales

- Mise en place de la nouvelle messagerie CCN Mail 3

7.2. Exploitation de systèmes existants

Infrastructure :

- Gestion d'un SAN à deux fabriques interconnectant les systèmes ouverts aux baies de stockage et aux systèmes de sauvegarde sur bande déployés sur trois sites géographiques distincts
- Administration de 443 systèmes UNIX (Solaris, Linux, AIX, VMWare)
- Gestion des copies sauvegardes de sécurité des systèmes départementaux
- Gestion centralisée pour l'installation et la mise à jour automatisée des systèmes Unix

Plateformes informatiques :

- Gestion du système de comptabilité de l'Etat
- Gestion de 118 sites web de l'Etat
- Gestion des domaines de l'Etat
- Gestion de la messagerie électronique
- Gestion du Domain Name Service
- Gestion de la distribution automatique des adresses IP (DHCP)
- Gestion des bases de données Oracle
- Gestion de la plateforme de développement APEX
- Gestion d'une plateforme de génération de rapports graphiques
- Gestion des serveurs d'application Java
- Gestion des serveurs de traitement PDF
- Gestion des serveurs d'annuaires LDAP
- Gestion du système de traitement de données géographiques agricoles
- Gestion du système de Trouble-Ticketing RT
- Gestion du système d'agenda centralisé (Calendar)
- Gestion du système informatique de la Bibliothèque nationale
- Gestion du système de contrôle des révisions de code programmé

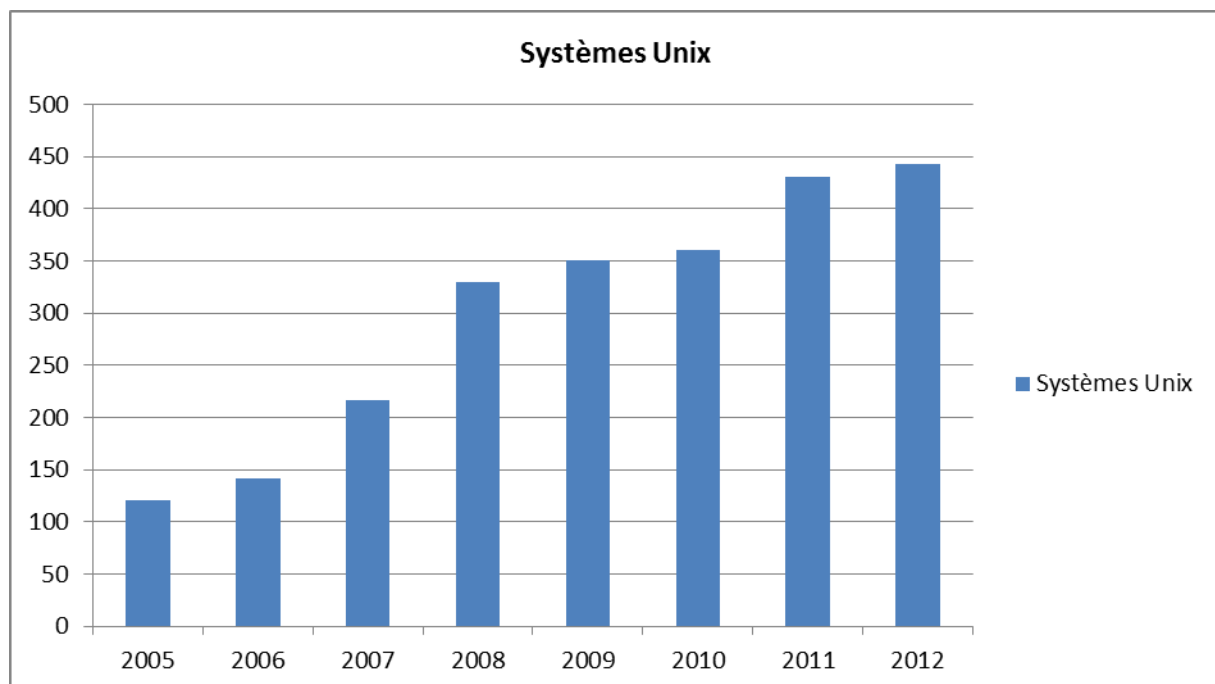
- Gestion du système de retour de formulaires de la CNPD
- Gestion du système d'aide au travail de groupe à distance (Circalux, Circasec)
- Gestion du système documentaire SIDOC
- Gestion du système documentaire du ministère des Affaires étrangères
- Gestion du système documentaire du Conseil d'Etat
- Gestion du système d'océrisation et d'indexation du commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire
- Gestion du système d'échange de fichiers OTX
- Gestion du système centralisé de gestion des logs système et applicatifs

Projets internationaux :

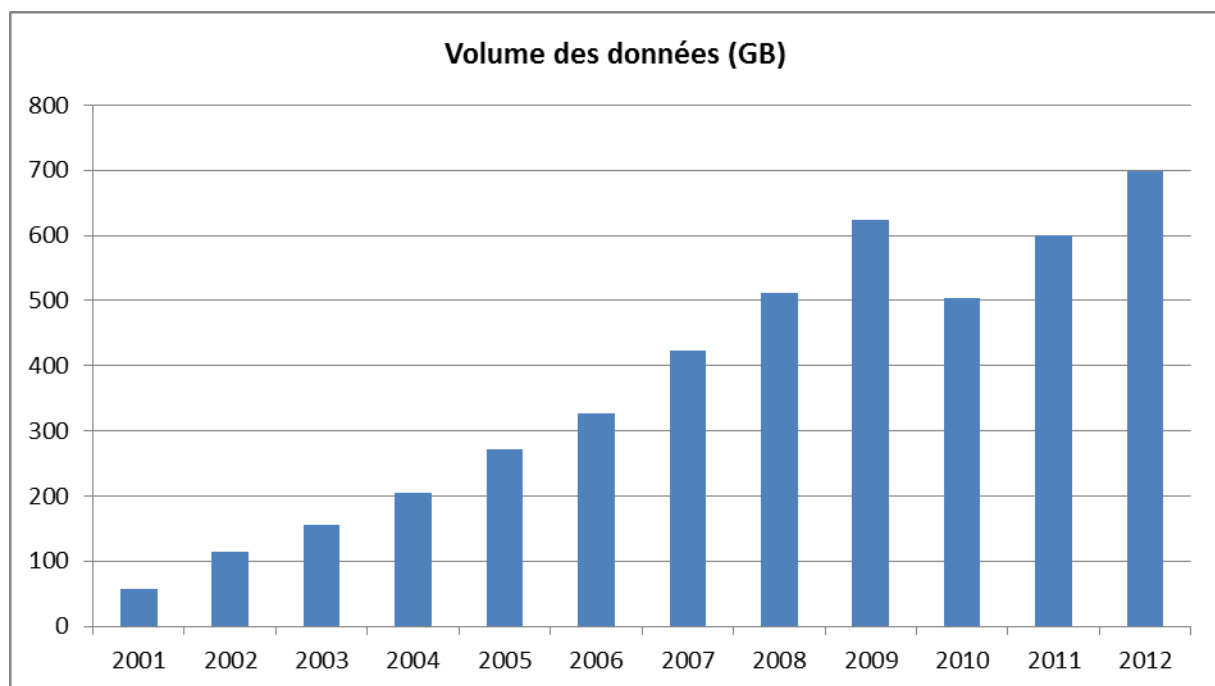
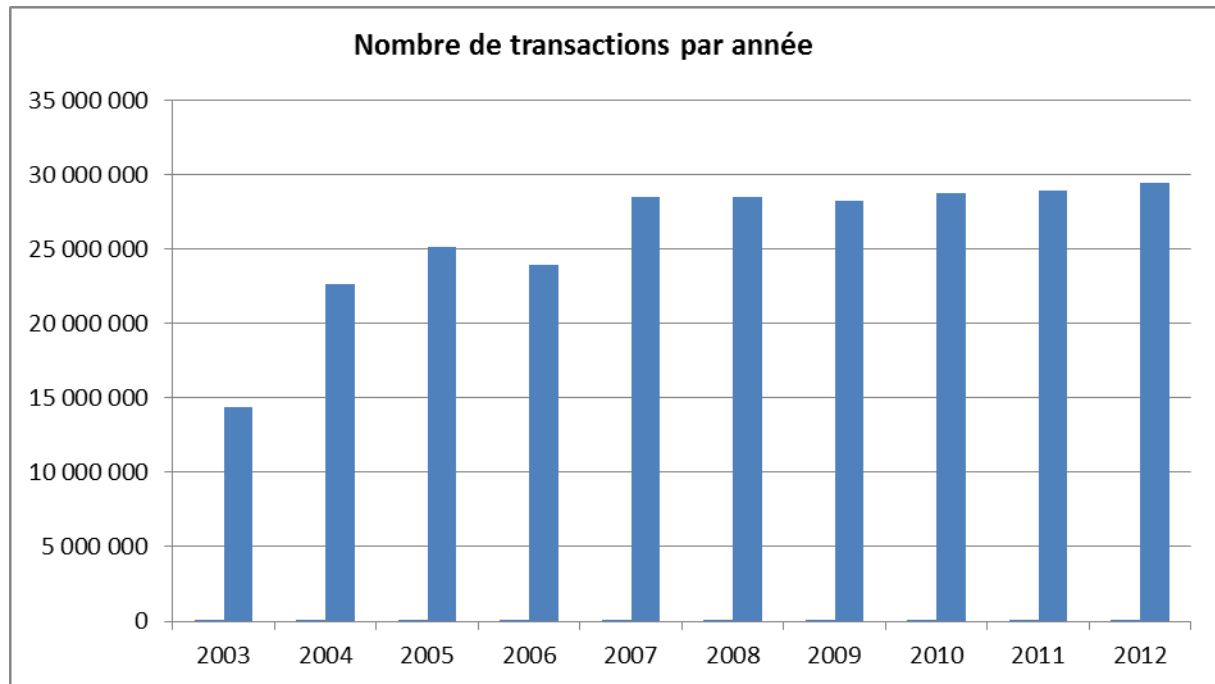
- Réseau paneuropéen du secrétariat du Conseil de l'UE
- Réseau paneuropéen de l'Office des brevets
- Réseau VIES (liaisons TVA internationales)
- Système d'information NVIS (National VIS) & VIS (EU Visa Information System) utilisant le réseau sTESTA (secured Trans European Services for Telematics between Administrations)
- Réseau Sanilux
- Réseau CCN-CSI

7.3. Statistiques d'utilisation

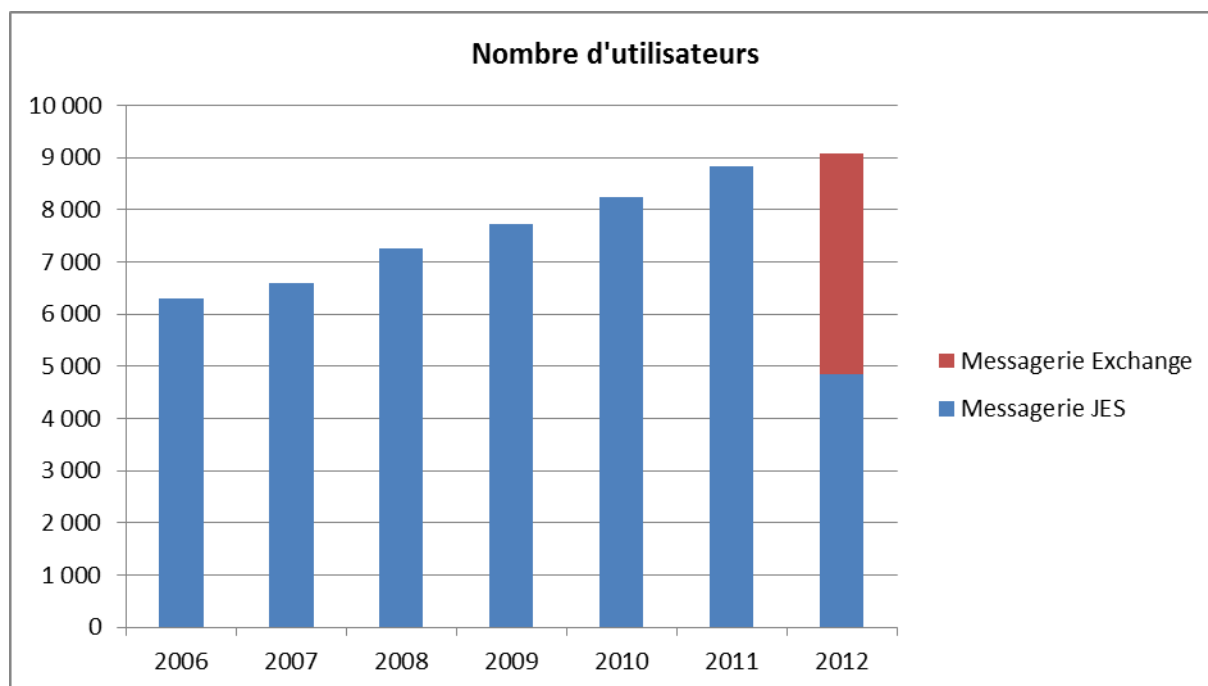
Systèmes Unix gérés par la division SOU

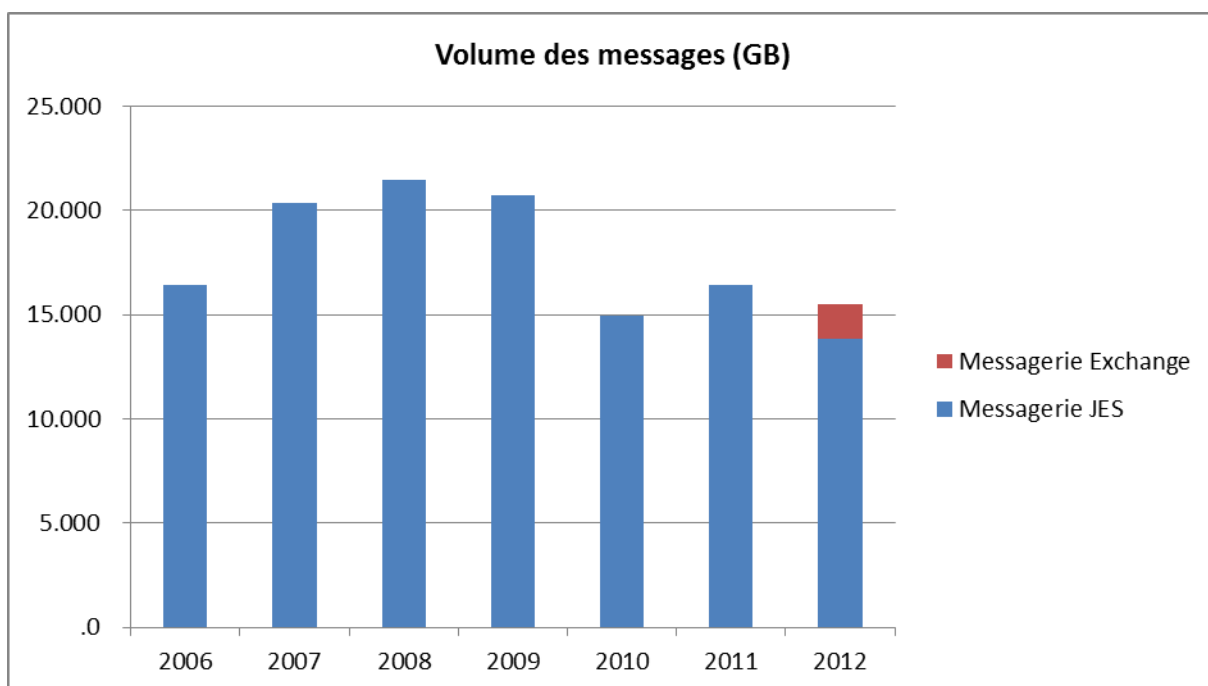
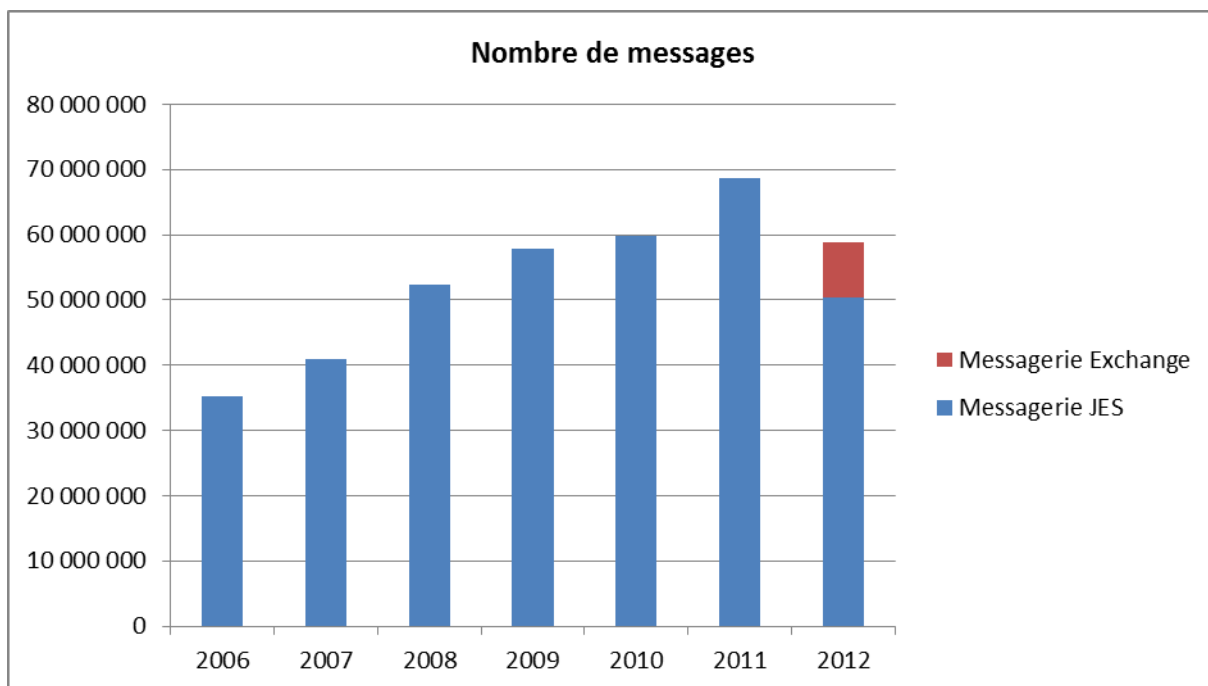


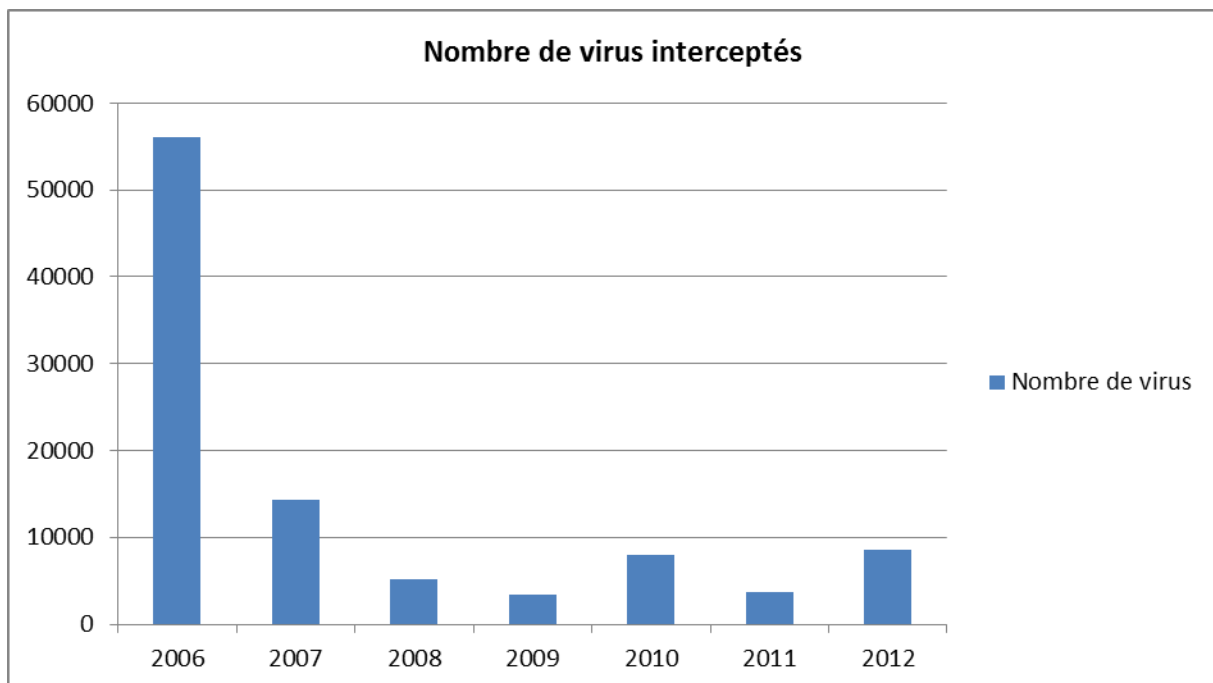
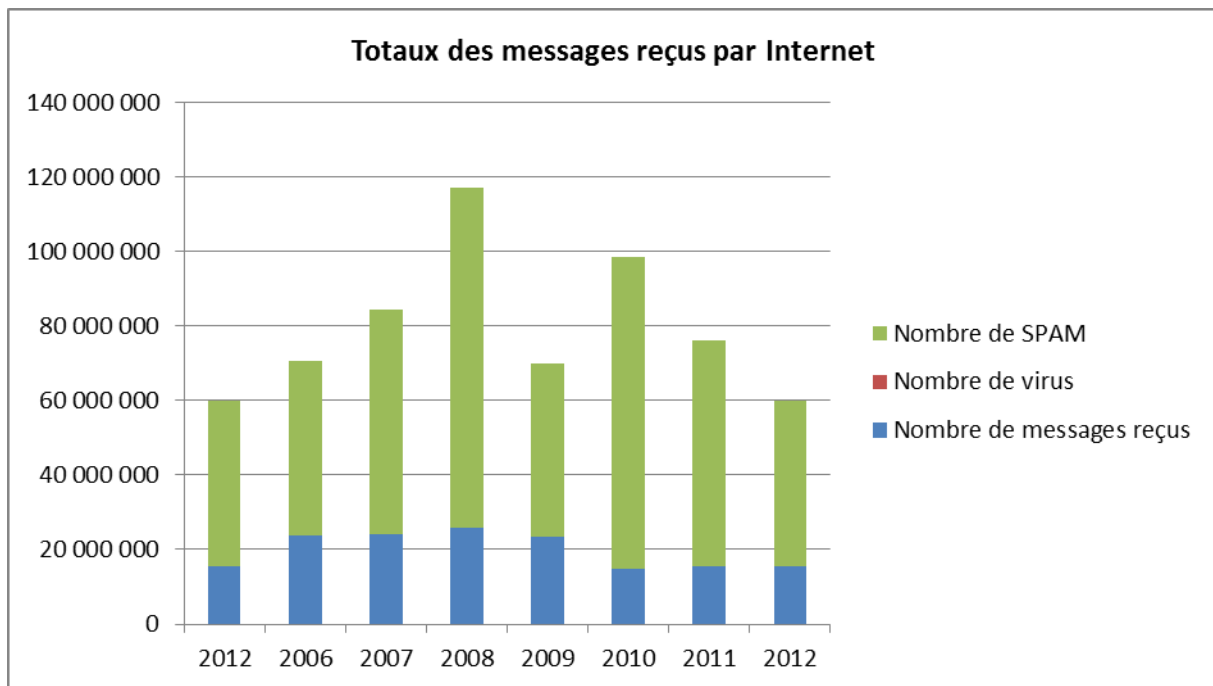
Système de comptabilité de l'Etat SIFIN (SAP)



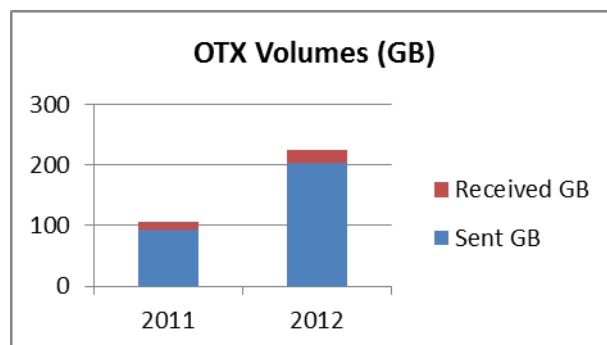
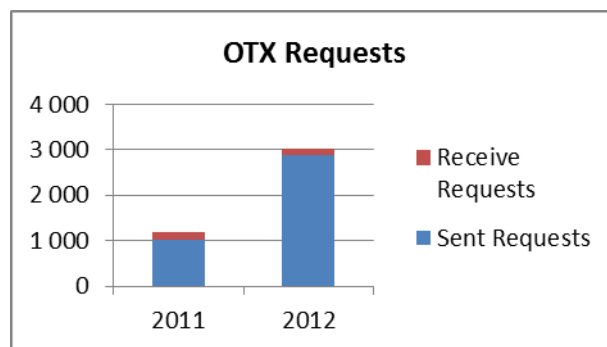
Système de messagerie électronique



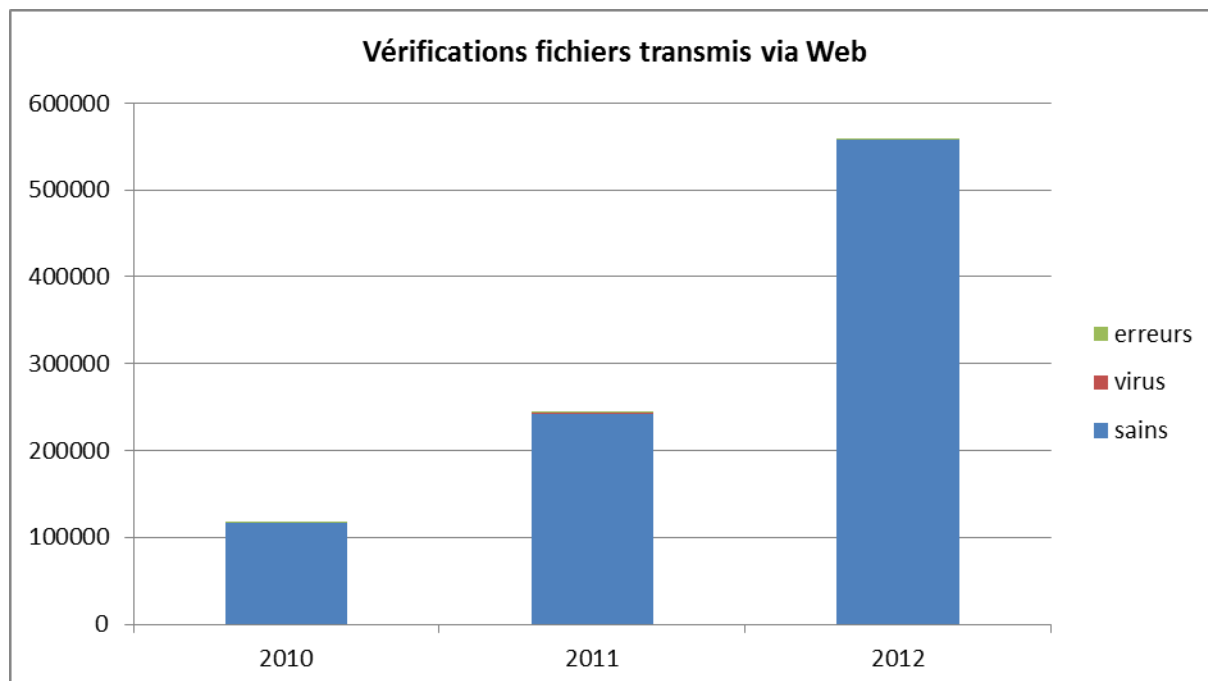


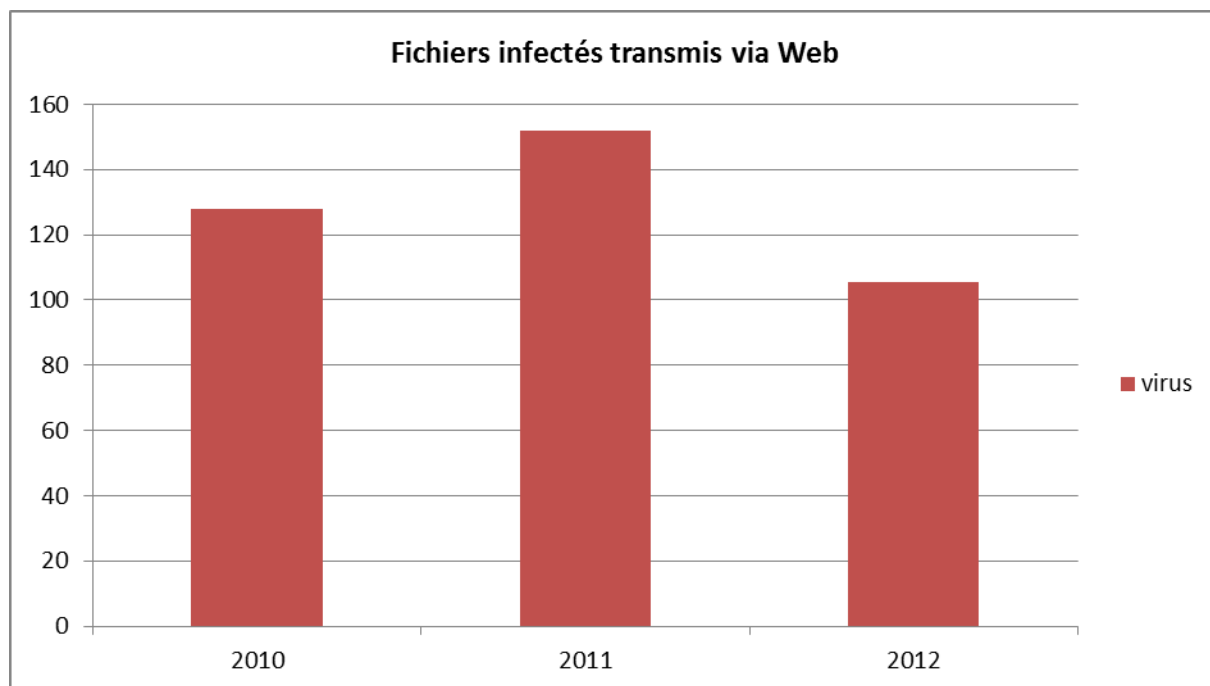


Système d'échange de fichier via Web OTX

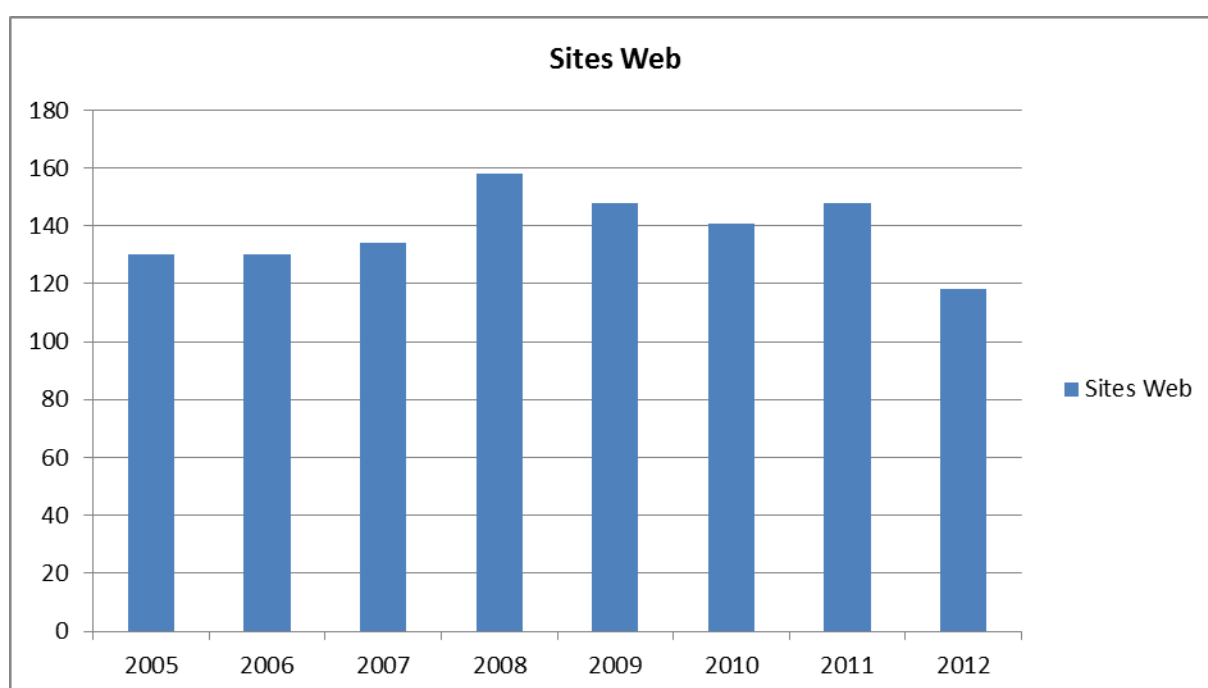
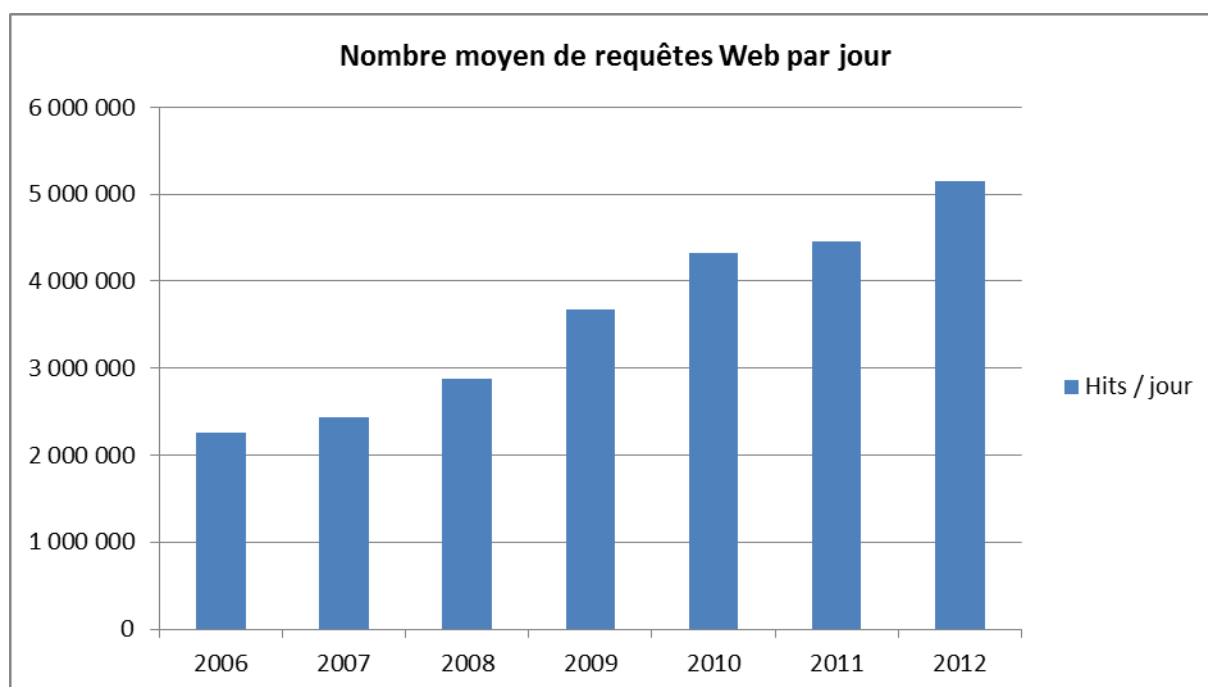


Système de détection de virus dans les fichiers transmis par Web

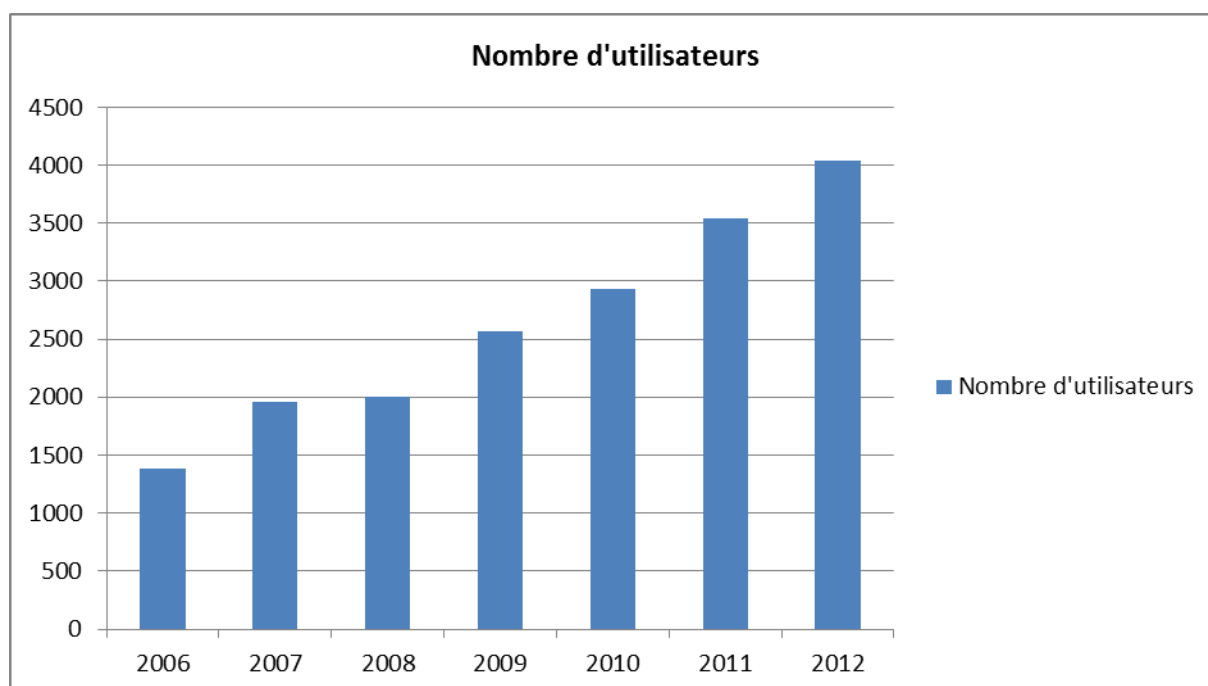
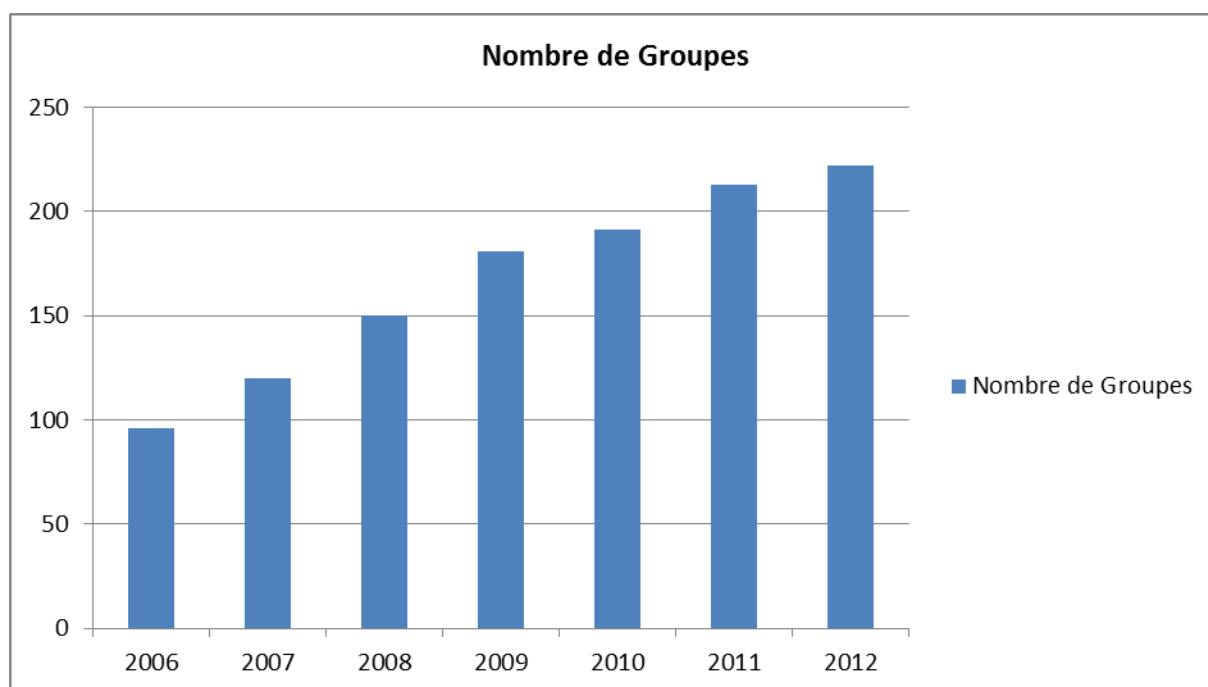


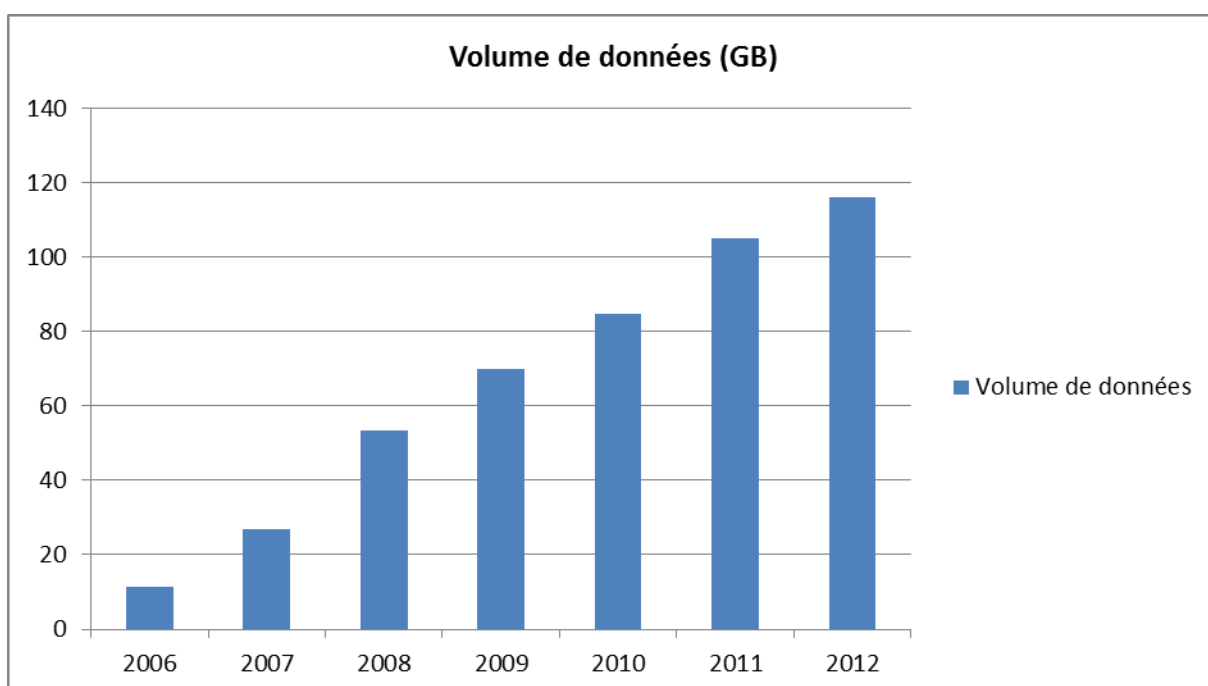
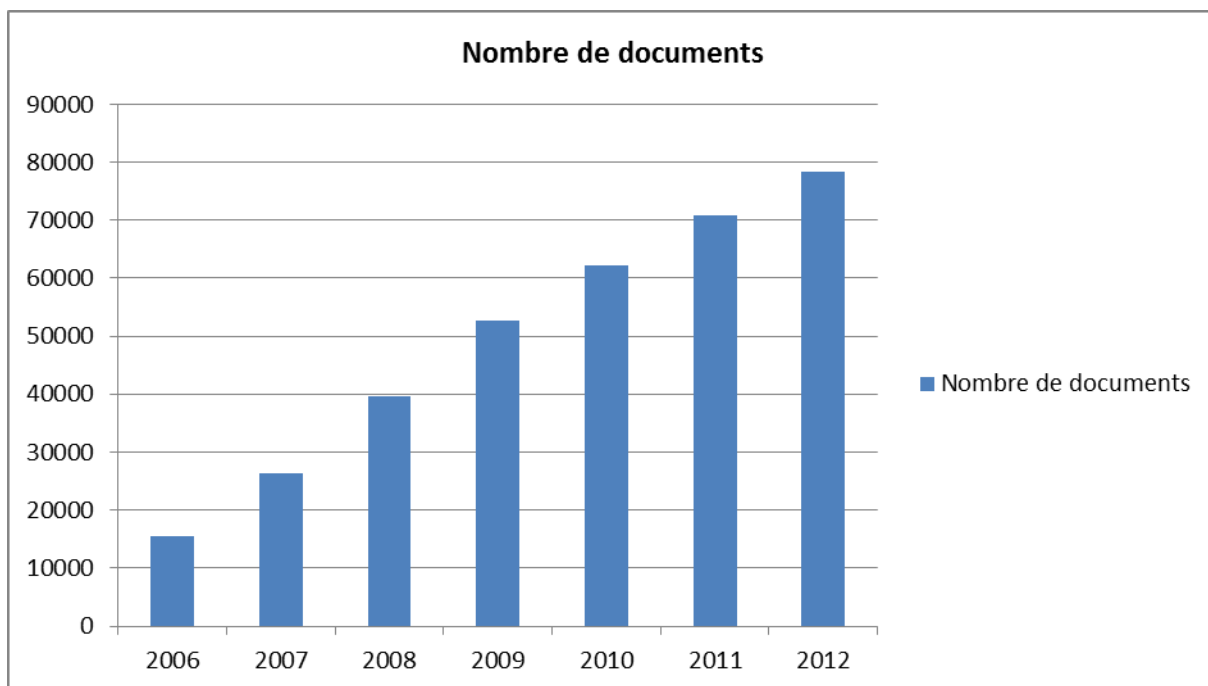


Système de publication Internet

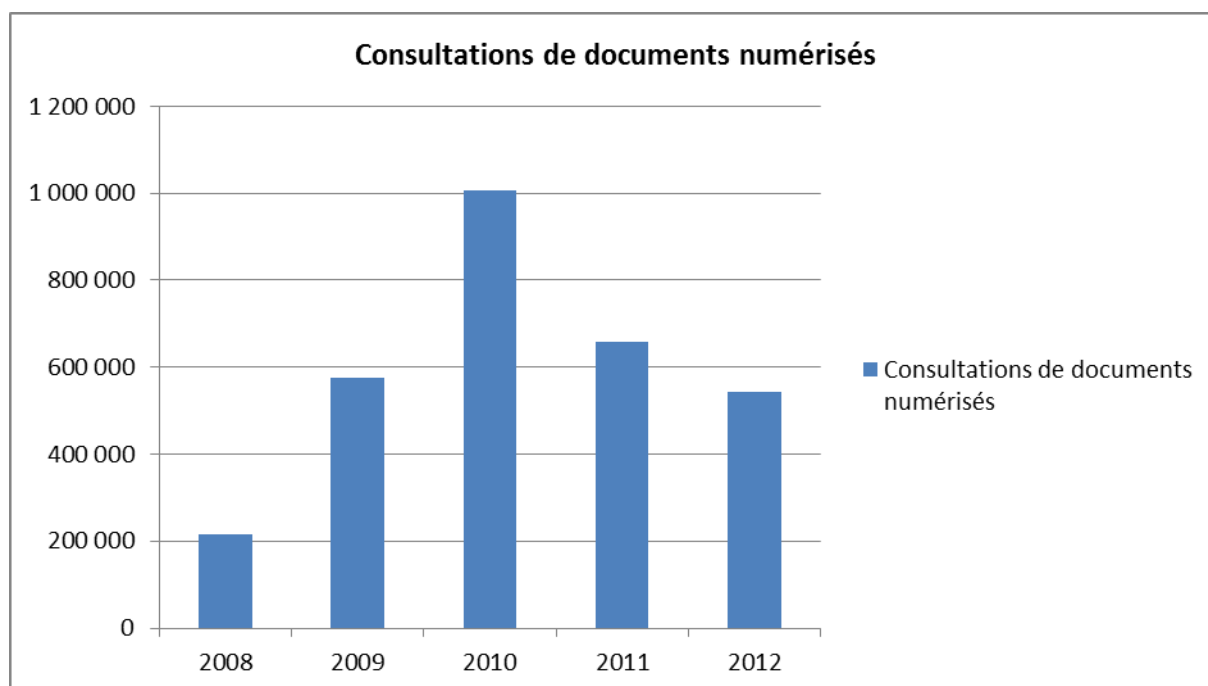


Statistiques CIRCA





Statistiques des accès aux documents numérisés de la Bibliothèque Nationale



8. Division Imprimés et Fournitures de Bureau (IFB)

8.1. Introduction

La division Imprimés et Fournitures de bureau de l'Etat (IFB) du Centre des technologies de l'information (CTIE) a été créée par la loi du 1er avril 2011 modifiant et complétant celle du 20 avril 2009 portant création du CTIE. L'organisation et les attributions de la division IFB sont fixées par l'article 8 du règlement grand-ducal du 1er avril 2011 modifiant et complétant celui du 7 mai 2009 déterminant l'organisation du CTIE.

Comme prévu dans le règlement grand-ducal du 1er avril 2011, la division IFB se compose de trois services, à savoir le service Imprimerie, le service Diffusion et entreposage ainsi que le service Fournitures de bureau.

Le service « Imprimerie » est chargé de toutes les opérations relatives à des commandes d'impression et de reliure émanant de départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Il se compose de l'unité Administration Imprimés et reliures, de l'unité prépresse avec la composition et la lithographie, de l'unité imprimerie et de l'unité façonnage et reliure.

Les principales attributions du service Imprimerie sont :

- l'acquisition d'imprimés destinés aux administrations de l'Etat
- l'acquisition de manuels et publications scolaires
- la correction et de l'impression des documents parlementaires
- l'impression de documents des administrations de l'Etat
- l'impression de documents sécurisés émis par le Gouvernement

Le service « Fournitures de bureau » est chargée de l'acquisition centralisée fournitures de bureau et de petites machines de bureau pour le compte des départements ministériels, administrations et services de l'Etat.

La division « Diffusion et entreposage » assure les opérations de stockage, de diffusion et de mise en vente des publications de l'Etat.

8.2. Service « Imprimerie »

Le service Imprimerie s'occupe de tout ce qui a trait aux marchés concernant les travaux d'impression pour le compte des départements ministériels, administrations et services publics. Il prend en charge la rédaction des cahiers de charges et veille à ce que les travaux demandés soient réalisés soit en interne au sein de l'imprimerie intégrée de la division IFB, soit en externe auprès d'imprimeries privées par le biais de marchés de gré à gré, de demandes d'offres ou de procédures ouvertes.

Le service Imprimerie de la division IFB dispose d'une imprimerie intégrée faisant fonction d'Imprimerie de l'Etat et remplissant les missions suivantes :

- Impression des documents parlementaires et tirés à part pour le compte de la Chambre des Députés

- Impression de publications et de documents pour le compte des départements ministériels, administrations et services de l'Etat
- Duplication industrielle de documents
- Production d'imprimés de sécurité
- Dispense de l'apprentissage dans les métiers des arts graphiques

En 2012, 2.076 commandes ont été traitées par le service Imprimerie. Celles-ci ont principalement été confiées à des imprimeries privées nationales par le biais de marchés de gré à gré. Pour les travaux d'impression dont l'envergure était soit importante soit difficilement chiffrable, il a été recouru à des adjudications publiques. Ainsi en 2011, 216 marchés ont fait l'objet de demandes d'offres.

En ce qui concerne les activités de reliure et de façonnage, 475 bons de commandes ont été établis en 2012. 9 de ces marchés ont du fait de leur envergure fait l'objet d'une demande d'offre préalable.

L'activité relative à la correction et à l'impression des projets de loi pour le compte de la Chambre des Députés s'est chiffrée en 2012 à un total de 10.664 pages. Ceci correspond à une régression de 9% par rapport à l'année précédente où 11.818 pages ont été traitées.

8.3. Service « Fournitures de bureau »

L'activité du service « Matériel de bureau » qui est en charge de l'acquisition centralisée des fournitures de bureau pour les départements ministériels et les administrations et services de l'Etat, a connu en 2012 une légère régression par rapport à 2011. En effet, en 2012 un total de 7.616 bons de commande a été établi par le service pour un montant global de € 2.252.778,- HTVA, représentant une diminution de 4,49% par rapport à l'année 2011.

Les commandes de fournitures de bureau continuent d'être passées principalement via l'interface internet www.ctie-iffb.etat.lu créé à cet effet et qui permet d'un côté aux administrations de passer leur commande de matériel via internet et de l'autre côté aux fournisseurs de garantir une mise à jour de leurs offres de prix. Actuellement 8.224 articles sont visibles sur le site internet de la division et sont illustrés avec une photo.

Service « Matériel de bureau » - Evolution					
	2008	2009	2010	2011	2012
Bons de commande	7254	7295	7089	7278	7616
Valeur totale	€ 2.338.785	€ 2.580.214	€ 2.352.371	€ 2.358.451	€ 2.252.778

8.4. Service « Diffusion et entreposage »

La division « Diffusion et entreposage » du CTIE assure comme sa dénomination l'indique l'entreposage dans ses magasins de publications édités par des départements ministériels et des administrations ou services publics. Il s'agit principalement de :

- tous les manuels scolaires édités par le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et destinés aux régimes d'enseignement fondamental et d'enseignement secondaire/secondaire technique, pour autant que la vente ou la diffusion en soit assurée par la division IFB
- toutes les publications et brochures des ministères, administrations et services publics, pour autant que la vente respectivement la diffusion en soit assurée par la division IFB
- les documents parlementaires (versions imprimées ou supports informatiques)
- la réserve de matériel de bureau pour les départements de l'administration gouvernementale
- les portraits officiels de LL.AA.RR.
- le papier de vote destiné aux élections nationales et communales
- la réserve de papier de l'imprimerie intégrée du CTIE-IFB

La division IFB remplit le rôle d'éditeur de l'Etat. Elle assure l'approvisionnement des communes luxembourgeoises en manuels scolaires et en matériel didactique pour l'enseignement fondamental. Elle fournit les publications de l'Etat aux librairies, qui à leur tour en assurent la vente au public, elle distribue les cours d'enseignement aux enseignants des lycées et lycées techniques et s'occupe de la vente et de la diffusion des documents parlementaires.

Au 31 décembre 2012, la division Diffusion et entreposage comptait dans son stock 864 éditions différentes et gérait 23.810 numéros de documents parlementaires.

Comme les années précédentes, la distribution des publications a été effectuée par les services P&T, par un chauffeur du CTIE et par transporteur privé. En 2012, 2.801 bulletins de livraison ont été établis, pour un total de 696 factures correspondant à des recettes de 2.356.094,92 EUR.

Les recettes perçues en 2012 et liées à la vente d'ouvrages édités par les départements ministériels, administrations et services de l'Etat ont connu une baisse de 21,85 % par rapport aux recettes de 2011.

Finalement, la division « Diffusion et entreposage » a effectué en 2012 un total de 281 envois de masse pour le compte de 15 institutions et services de l'Etat.

Nombre d'envois par institutions et services de l'Etat	
Chambre des Députés	145
STATEC	53
Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	39

CTIE-IFB	20
Inspection générale de la Sécurité Sociale	5
Comité Directeur pour le Souvenir de l'Enrôlement Forcé	3
Ministère de l'Intérieur	3
Service Central de Législation	3
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche	2
Ministère des Finances	2
Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	2
Centre National de Littérature	1
Ministère de l'Economie	1
Service Information et Presse	1
Service National de la Jeunesse	1
TOTAL	281

Chiffres clés de la division « Diffusion et entreposage »				
	2011	2012	Variation	%
Nombre d'éditions stockées	863	864	+1	+0,11 %
Nombre de documents parlementaires gérés	23.595	23.810	+205	+0,87 %
Nombre d'expéditions	299	281	-18	-6,02 %
Nombre total de destinataires	14.975	14.618	-357	-2,38 %
Nombre de factures établies	947	696	-251	-26,50 %
Nombre de bulletins de livraison établis	3.975	2.801	-1174	-29,53 %
Recette annuelle	€ 3.014.699,48	€ 2.356.094,92	-€ 658.604,56	-21,85 %

***VI. Le Service National de la
Sécurité dans la Fonction
publique***

La sécurité sur le lieu de travail dans la fonction publique au sens large (Etat, communes, syndicats communaux, établissements publics dans certains cas) est organisée par la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique et par le règlement grand-ducal modifié du 13 juin 1979 concernant les directives en matière de sécurité dans la fonction publique.

Ces textes définissent les compétences et le champ d'intervention du service national de la sécurité dans la fonction publique qui est dirigé par l'inspecteur général de la sécurité dans la fonction publique, assisté par l'inspecteur général adjoint de la sécurité dans la fonction publique et par deux employées. Ces 4 personnes forment le personnel du service national de la sécurité dans la fonction publique.

L'inspecteur général a notamment les attributions suivantes :

- surveiller l'application des dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité dans tous les établissements assujettis,
- effectuer ou faire effectuer des expertises des établissements assujettis,
- effectuer des contrôles dans les établissements assujettis,
- conseiller les responsables et leurs délégués à la sécurité,
- assurer la formation de base des délégués à la sécurité.

Notons que la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique définit les personnes responsables en matière de sécurité et leurs obligations afférentes.

Cette loi exige la nomination d'un délégué à la sécurité pour les établissements assujettis et elle détermine les droits et obligations de ce délégué à la sécurité.

La loi prévoit de façon obligatoire un comité local de sécurité et l'institution facultative mais recommandée d'une équipe de sécurité.

L'article 1.7.03 RSFP et l'article 5 de la loi du 29 mars 2001 concernant l'accessibilité des lieux ouverts au public stipulent qu'aucun bâtiment, qu'aucune installation ne peuvent être mis en service dans un établissement assujetti (Etat, commune, syndicat communal, établissement public) sans qu'il ne fût procédé par l'inspecteur général ou par un organisme agréé à la rédaction d'un avis de sécurité et d'accessibilité avant le début des travaux et à un avis de réception à la fin des travaux de construction.

Il s'agit essentiellement de projets de construction de bâtiments pour l'école fondamentale, de maisons relais, de mairies, de halls techniques, de halls pour les services locaux d'incendie et de sauvetage, de bâtiments pour l'enseignement secondaire classique et l'enseignement technique, l'enseignement universitaire et de bâtiments administratifs pour les services étatiques et communaux. S'y ajoutent les projets d'agrandissement et de transformations importantes.

Pour chaque projet de construction ou de transformation, le service national de la sécurité dans la fonction publique vérifie ou fait vérifier :

- L'accès pour les véhicules des services d'urgence.
- Le compartimentage.
- L'agencement des chemins de fuite.
- La largeur disponible des issues.
- L'installation de détection d'incendie.
- L'éclairage de sécurité réglementaire.
- Le nombre suffisant d'extincteurs portatifs d'incendie.
- La signalisation réglementaire.
- Les robinets d'incendie armés intérieurs et les bouches d'incendie extérieures.
- Les aménagements intérieurs :
 - o les sols et revêtements des planchers et escaliers,
 - o les garde-corps,
 - o les revêtements des parois,
 - o les portes et portails,
 - o l'équipement mobilier,
 - o les fenêtres,
 - o les vitres, portes vitrées et autres surfaces vitrées.

Ainsi ont été traités ± 130 projets par le service national de la sécurité dans la fonction publique au cours de l'exercice 2012.

Sont également analysés et validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique les rapports de contrôles périodiques établis par les organismes agréés au sujet de bâtiments scolaires et administratifs notamment à la demande de l'administration des bâtiments publics. Il s'agit de ± 70 dossiers pour l'exercice 2012.

Depuis 4 ans, les administrations communales font procéder systématiquement à des contrôles des aires de jeux communales par un organisme agréé.

Ces rapports de sécurité sont également validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique (60 rapports de sécurité pour l'exercice 2012).

A la demande des services étatiques, des administrations communales et des bureaux d'architecture et d'ingénieurs-conseils, l'inspecteur général et l'inspecteur général adjoint sont amenés à se déplacer souvent pour effectuer des visites de bâtiments, assister à des réunions de chantier ou de concertation (150 interventions pour l'exercice 2012).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique gère en outre l'assurance responsabilité civile à la disposition des écoles de l'Etat et des communes depuis 2011. (350 dossiers pour l'exercice 2012).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique intervient dans le cadre de la formation initiale et de la formation continue à l'INAP.

Il organise également de sa propre initiative la formation pour les futurs délégués à la sécurité (3 séminaires de 3 x 6 heures de cours chacun pour l'exercice 2012).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique se tient également à la disposition des inspectrices et inspecteurs de l'enseignement fondamental pour l'organisation

de cours de formation en matière de sécurité et de responsabilité pour les instituteurs et institutrices.

Finalement il échet de signaler que le service national de la sécurité dans la fonction publique est sollicité quotidiennement pour donner des renseignements en matière de sécurité, d'accessibilité et d'assurance responsabilité civile.

VII. Les annexes statistiques

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

A. FONCTIONNAIRES

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Agence pour le développement de l'emploi / anc. Administration de l'emploi	143	69	74	142	69	73	148	71	77
Administration de la nature et des forêts ¹ / ancienn. Adm. des eaux et forêts	126	108	18	129	110	19	127	108	19
Administration de la navigation aérienne ² / ancienn. Aéroport	150	136	14	150	136	14	157	142	15
Administration des Chemins de Fer ³							3	3	
Administration des enquêtes techniques ⁴	2	2		3	3		3	3	
Administration du personnel de l'Etat	1	1		1	1		1	1	
Administration gouvernementale	924	572	352	951	580	371	1 000	599	401
Archives nationales	13	8	5	13	7	6	13	7	6
Bâtiments publics	119	86	33	118	84	34	120	83	37
Bibliothèque nationale	25	18	7	26	17	9	29	18	11
Cadastre et topographie	124	93	31	123	93	30	124	93	31
Centre de formation professionnelle continue	38	11	27	34	12	22	35	14	21
Centre de langues - Luxembourg	13	8	5	10	6	4	10	6	4
Centre de rétention ⁵	3	3		6	4	2	6	4	2
Centre de technologie de l'éducation	23	22	1	24	23	1	23	22	1
Centre des technologies de l'information de l'Etat ⁶ / ancienn.	127	116	11	154	135	19	146	126	20

¹ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

² Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne

³ Loi du 22 juillet 2009 portant création de l'Administration des Chemins de Fer

⁴ Loi du 30 avril 2008 portant création de l'Administration des enquêtes techniques

⁵ Loi du 28 mai 2009 portant création et organisation du Centre de rétention

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre informatique de l'Etat									
Centre national de l'audiovisuel	2	1	1	3	2	1	4	3	1
Centre national de littérature	7	3	4	8	4	4	8	4	4
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	5	5		4	4		4	4	
Centres socio-éducatifs	43	23	20	45	23	22	45	21	24
Commissaire du Gouvernement à l'Energie	2	2		2	2		2	2	
Commissaire auprès des CFL	1	1		1	1		1	1	
Commissaire du Gouvernement aux sports	2	1	1	2	1	1	3	2	1
Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire	2	2		2	2		3	2	1
Commissariat aux affaires maritimes	1	1		1	1		1	1	
Commissariats de district	21	13	8	22	14	8	22	14	8
Comptabilité communale	10	5	5	10	5	5	10	5	5
Conseil arbitral des assurances sociales	13	10	3	13	10	3	13	10	3
Conseil d'Etat	6	3	3	8	5	3	9	6	3
Conseil de la concurrence	1	1		1	1		5	4	1
Conseil économique et social	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Conseil supérieur des assurances sociales	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Contributions directes	543	294	249	544	294	250	557	302	255
Contrôle médical	26	19	7	26	19	7	26	16	10
Corps diplomatique	113	81	32	111	79	32	114	82	32
Direction de l'aviation civile	20	16	4	19	16	3	18	15	3
Direction de la santé	68	27	41	72	28	44	75	28	47
Direction du contrôle financier	1	1		1	1		1	1	
Douanes et accises	448	403	45	456	411	45	457	409	48
Ecole nationale de l'éducation physique et des sports	2	2		2	2		1	1	
Economie rurale	38	32	6	37	31	6	37	31	6

⁶ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enregistrement et domaines	303	166	137	305	168	137	314	174	140
Environnement	55	41	14	59	44	15	62	45	17
Etablissements pénitentiaires	411	346	65	416	343	73	407	335	72
Gestion de l'eau	65	46	19	68	47	21	70	47	23
Hôpital neuro-psychiatrique	146	60	86	141	57	84	142	61	81
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ⁷ - ILNAS	18	16	2	19	16	3	19	16	3
Inspection du travail et des mines	61	46	15	59	46	13	63	50	13
Inspection générale de la sécurité sociale	46	22	24	46	20	26	44	25	19
Inspection générale des finances	10	9	1	11	10	1	13	12	1
Institut national des sports	3	3		3	3		3	3	
Institut viti-vinicole	11	6	5	11	5	6	11	5	6
Laboratoire national de santé	91	37	54	93	37	56	95	38	57
Maison d'enfants - Schifflange	58	13	45	59	13	46	56	12	44
Musée d'histoire et d'art	42	33	9	41	31	10	45	35	10
Musée d'histoire naturelle	25	18	7	25	18	7	25	18	7
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration ⁸ / ancienn. Commissariat aux étrangers	11	3	8	12	3	9	13	3	10
Office national de l'enfance ⁹	1	1		5	4	1	7	5	2
Ponts et chaussées	466	434	32	468	436	32	468	434	34
Ravitaillement	1	1		1	1		1	1	
Remembrement des biens ruraux	1	1		1	1		1	1	

⁷ Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

Y compris la Cellule d'évaluation et d'orientation – assurance dépendance

⁸ Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)

⁹ Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office national de l'enfance

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Secrétariat du Grand-Duc	3	3		3	3		2	2	
Sécurité dans la fonction publique	2	2		2	2		2	2	
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	4	3	1	6	5	1	6	5	1
Service de la formation professionnelle	2	2		2	2		1	1	
Service de la navigation	21	21		22	22		23	23	
Service de psychologie et d'orientation scolaire	13	4	9	13	4	9	13	4	9
Service des imprimés	24	17	7						
Service national d'action sociale	9	2	7	8	2	6	9	3	6
Service national de la jeunesse	8	7	1	8	7	1	9	8	1
Services de secours	28	24	4	31	25	6	31	25	6
Services médicaux ¹⁰	4	1	3	4	1	3	4	1	3
Services techniques de l'agriculture	94	70	24	93	68	25	87	64	23
Services vétérinaires	31	25	6	31	24	7	31	24	7
SERVIOR ¹¹ (établ. publ.)	59	10	49	58	10	48	56	9	47
Sites et monuments	8	5	3	8	5	3	8	5	3
STATEC	85	47	38	88	49	39	91	50	41
Trésorerie	24	12	12	23	12	11	25	14	11
Total	5 446	3 754	1 692	5 523	3 783	1 740	5 624	3 827	1 797

¹⁰ Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

¹¹ Les agents du Centre du Rham, des Centres intégrés pour personnes âgées et des Maisons de soins ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

2) Magistrature	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	23	14	9	24	15	9	23	13	10
Magistrature	464	199	265	479	201	278	493	200	293
Total	487	213	274	503	216	287	516	213	303

3) Force Publique	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Armée	379	352	27	388	359	29	400	370	30
Police grand-ducale	1 726	1 536	190	1 769	1 573	196	1 811	1 608	203
Total	2 105	1 888	217	2 157	1 932	225	2 211	1 978	233

4) Enseignement	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de logopédie	66	8	58	63	7	56	64	7	57
Education différenciée	188	51	137	191	50	141	209	50	159
Enseignement fondamental ¹²	4 106	902	3 204	4 241	903	3 338	4372	910	3462
Enseignement postprimaire	3 552	1 883	1 669	3 697	1 934	1 763	3 838	1 996	1 842
Inspectorat	25	18	7	23	16	7	22	16	6
Institut d'études éducatives et sociales	1	1		1	1				
Université du Luxembourg ¹³	19	19		14	14		13	13	
Total	7 957	2 882	5 075	8 230	2 925	5 305	8 518	2 992	5 526

¹² Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

¹³ Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques, de l'Institut supérieur de technologie et du Centre universitaire ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

5) Cultes	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Consistoire israélite	4	4		4	4		4	4	
Consistoire protestant	5	4	1	5	4	1	5	3	2
Culte anglican	2	1	1	1	1		2	2	
Culte catholique	271	180	91	271	179	92	268	177	91
Culte orthodoxe-hellénique	1	1		1	1		2	2	
Culte orthodoxe-roumain	1	1		1	1		1	1	
Culte orthodoxe-serbe	1	1		1	1		1	1	
Total	285	192	93	284	191	93	283	190	93

Total des catégories 1-5	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
1) Administration générale	5 446	3 754	1 692	5 523	3 783	1 740	5 624	3 827	1 797
2) Magistrature	487	213	274	503	216	287	516	213	303
3) Force publique	2 105	1 888	217	2 157	1 932	225	2 211	1 978	233
4) Enseignement	7 957	2 882	5 075	8 230	2 925	5 305	8 518	2 992	5 526
5) Cultes	285	192	93	284	191	93	283	190	93
Total	16 280	8 929	7 351	16 697	9 047	7 650	17 152¹⁴	9 200	7 952

¹⁴ Dans le total de 17.152 fonctionnaires et fonctionnaires-stagiaires au 1.1.2013 sont comprises 292 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (67 hommes et 225 femmes) et 149 personnes bénéficiant d'un congé parental à temps plein (17 hommes et 132 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 16 711

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

B. EMPLOYÉS

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Agence pour le développement de l'emploi ancienn.	73	29	44	76	32	44	80	34	46
Administration de l'emploi									
Administration de la nature et des forêts ¹⁵ / ancienn. Eaux et Forêts	16	6	10	16	6	10	18	5	13
Administration du personnel de l'Etat	12	1	11	12	1	11	12	2	10
Administration des chemins de Fer ¹⁶				1	1				
Administration gouvernementale	1 011	396	615	1 068	422	646	1 118	448	670
Administration judiciaire	115	26	89	114	27	87	111	28	83
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport	7	2	5	7	2	5	11	5	6
Administration des enquêtes techniques ¹⁷							1		1
Archives nationales	9	5	4	8	5	3	8	5	3
Armée	18	5	13	18	5	13	19	6	13
Aviation civile	8	5	3	9	4	5	8	3	5
Bâtiments publics	41	18	23	44	20	24	49	23	26
Bibliothèque nationale	32	13	19	29	12	17	30	11	19
Cadastre et topographie	5		5	6		6	6		6

¹⁵ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

¹⁶ Loi du 22 juillet 2009 portant création de l'Administration des Chemins de Fer

¹⁷ Loi du 30 avril 2008 portant création de l'Administration des enquêtes techniques

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de formation professionnelle continue	116	63	53	116	65	51	117	65	52
Centre de logopédie	18	1	17	21	2	19	21	2	19
Centre de rétention	2		2	24	11	13	29	16	13
Centre de technologie de l'éducation	3	2	1	3	2	1	4	2	2
Centre hospitalier (établ. publ.)	1		1						
Centre des technologies de l'information de l'Etat ¹⁸ / ancienn. Centre informatique de l'Etat	24	12	12	36	19	17	47	27	20
Centre national de l'audiovisuel	15	5	10	16	5	11	14	3	11
Centre national de littérature	1		1	2		2	3	1	2
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	2		2	2		2	2		2
Centres socio-éducatifs	32	11	21	35	14	21	43	17	26
Commissariat aux affaires maritimes	11	7	4	10	6	4	10	6	4
Commissariats de district	5		5	5		5	5		5
Comptabilité communale	1		1	1		1	2		2
Conseil arbitral des assurances sociales	8	2	6	8	2	6	7	1	6
Conseil d'Etat	4	1	3	5	1	4	5	1	4
Conseil de la concurrence							1	1	
Conseil économique et social	5	1	4	5	1	4	5	1	4
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	98	26	72	98	26	72	96	24	72
Contrôle médical	11	1	10	13	2	11	13	2	11
Direction de la santé	97	18	79	98	20	78	101	24	77
Dommages de guerre				1	1		1	1	

¹⁸ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Douanes et accises	8	5	3	5	2	3	6	3	3
Economie rurale	14	4	10	15	4	11	16	4	12
Education différenciée	238	17	221	252	19	233	277	26	251
Enregistrement et domaines	47	14	33	45	13	32	46	12	34
Enseignement fondamental ¹⁹	1 133	125	1 008	1 106	122	984	1 222	124	1 098
Enseignement postprimaire	1 310	530	780	1 317	542	775	1 392	574	818
Environnement	14	7	7	19	10	9	27	15	12
Etablissements pénitentiaires	9	4	5	11	5	6	12	5	7
Formation des adultes	148	30	118	154	33	121	159	33	126
Gestion de l'eau	10	4	6	13	7	6	12	7	5
Hôpital neuro-psychiatrique (établ. publ.)	60	15	45	59	15	44	57	15	42
Inspection du travail et des mines	13	2	11	14	2	12	17	3	14
Inspection générale de la sécurité sociale ²⁰	32	8	24	37	11	26	39	12	27
Inspection générale des finances	6	1	5	5		5	5		5
Inspectorat	8	1	7	9	1	8	10	1	9
Institut d'études éducatives et sociales				4	1	3	4	1	3
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ²¹ - ILNAS	5	4	1	6	6		5	5	
Institut national d'administration publique	6	2	4	6	2	4	6	2	4
Institut national des sports	4	2	2	4	2	2	5	3	2
Institut viti-vinicole	6	4	2	7	5	2	6	4	2

¹⁹ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

²⁰ Y inclus la Cellule d'évaluation et d'orientation - assurance dépendance

²¹ Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	2		2	2		2	3		3
Laboratoire national de santé	88	19	69	94	19	75	100	23	77
Maison d'enfants - Schifflange	15	6	9	19	7	12	28	10	18
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	5	4	1	5	4	1	3	2	1
Musée d'histoire et d'art	18	8	10	21	9	12	21	9	12
Musée d'histoire naturelle	32	13	19	35	15	20	32	13	19
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration ²² / ancienn. Commissariat aux étrangers	30	12	18	32	14	18	34	13	21
Office national de l'enfance ²³				1		1	2		2
Orientation scolaire et services sociaux	28	4	24	16	4	12	18	3	15
Police grand-ducale	65	23	42	75	25	50	75	25	50
Ponts et chaussées	45	26	19	44	27	17	43	26	17
Recherche scientifique et recherche appliquée	6	2	4	6	2	4	6	2	4
Sécurité dans la fonction publique	2		2	2		2	2		2
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des aides au logement	31	8	23	36	8	28	36	9	27
Service des imprimés	4	1	3						
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	20	6	14	22	6	16	23	7	16
Service d'intégration sociale de l'enfance	1		1						
Services médicaux ²⁴	2		2	2		2	2		2

²² Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)

²³ Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office national de l'enfance

²⁴ Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2011			1.1.2012			1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Service national de la jeunesse	25	8	17	35	12	23	36	12	24
Service de santé au travail multisectoriel	40	15	25	38	14	24	39	14	25
Services de secours	23	13	10	35	23	12	35	23	12
Service de la restauration scolaire	3	3		3	3		5	4	1
Services techniques de l'agriculture	41	17	24	42	19	23	49	23	26
Services vétérinaires	11	2	9	13	2	11	12	2	10
SERVIOR ²⁵ (établ. publ.)	204	24	180	198	24	174	195	24	171
Sites et monuments	9	2	7	8	2	6	8	1	7
STATEC	80	32	48	86	32	54	75	30	45
Trésorerie	2		2	2		2	3		3
Université du Luxembourg (établ. publ.)	12	4	8	12	4	8	12	4	8
Total	5 729	1 692	4 037	5 892	1 795	4 097	6 229²⁶	1 896	4 333

²⁵ Les agents du Centre du Rham, des Centres intégrés pour personnes âgées et des Maisons de soins - Differdange, Echternach et Vianden ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

²⁶ Dans le total de 6.229 employés et chargés de cours au 1.1.2013 sont comprises 160 personnes bénéficiant d'un congé sans indemnité à temps plein (26 hommes et 134 femmes) et 39 personnes bénéficiant d'un congé parental à temps plein (4 hommes et 35 femmes), de sorte que le nombre des employés actifs est à ramener à 6 030

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

C. SALARIES

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012			Nombre de salariés au 1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	12		12	14		14	19		19
Administration de la nature et des forêts ²⁷ / ancienn. Eaux et Forêts	286	265	21	288	267	21	289	268	21
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport ²⁸	9	9		9	9		10	10	
Administration du personnel de l'Etat	4		4	4		4	4		4
Administration gouvernementale	380	196	184	394	208	186	401	213	188
Administration judiciaire	58	4	54	57	4	53	62	4	58
Archives nationales	2		2	3	1	2	4	1	3
Armée	42	30	12	42	30	12	41	30	11
Bâtiments publics	21	17	4	21	17	4	22	18	4
Bibliothèque nationale	10	4	6	11	5	6	12	5	7
Cadastre et topographie	11		11	12		12	11		11
Centrales hydro-électriques	1		1	1		1			
Centre de formation professionnelle continue	3	2	1	5	2	3	5	2	3
Centre de langues	2	2		5	3	2	6	4	2
Centre de logopédie	18	6	12	17	5	12	19	6	13
Centre de psychologie et d'orientation scolaires (voir aussi sous Service restauration scolaire)	2		2	2		2	1		1
Centre de rétention				1	1		1	1	
Centre de technologie de l'éducation	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Centre des technologies de	4	4		11	7	4	9	6	3

²⁷ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

²⁸ Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012			Nombre de salariés au 1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
l'information de l'Etat ²⁹ / ancienn. Centre informatique de l'Etat									
Centre national de littérature	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Centre national de l'audiovisuel	4	2	2	4	2	2	4	2	2
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	1	1		1	1		1	1	
Centres socio-éducatifs	10	4	6	11	4	7	11	4	7
Commissariats de district	2		2	2		2	2		2
Conseil arbitral des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Conseil d'Etat	3		3	3		3	3		3
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	51		51	52		52	52		52
Direction de la santé	11		11	11		11	10		10
Douanes et accises	27		27	25		25	24		24
Economie rurale	5		5	5		5	5		5
Education des adultes	9	1	8	7	1	6	7	1	6
Education différenciée	36	2	34	35	2	33	36	2	34
Enregistrement et domaines	29	2	27	28	2	26	28	2	26
Enseignement postprimaire	440	61	379	462	81	381	496	101	395
Enseignement fondamental ³⁰	7	3	4	8	3	5	7	3	4
Environnement	3		3	3		3	3		3
Etablissements pénitentiaires	9	8	1	12	11	1	12	1	11
Gestion de l'eau	30	21	9	28	20	8	32	22	10
Hôpital neuro-psychiatrique	34	4	30	31	4	27	30	4	26
Inspection du travail et des mines	9	2	7	9	3	6	9	3	6
Inspection générale de la sécurité sociale	7		7	9		9	8		8
Inspection générale des finances	2		2	2		2	2		2
Institut d'études éducatives et sociales				1		1	1		1
Institut luxembourgeois de la	7	2	5	7	2	5	7	2	5

²⁹ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

³⁰ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012			Nombre de salariés au 1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ³¹ - ILNAS									
Institut national d'administration publique	4		4	4		4	5		5
Institut national des sports	15	8	7	16	9	7	15	9	6
Institut viti-vinicole	8	5	3	8	5	3	8	5	3
Laboratoire national de santé	17	4	13	17	5	12	15	4	11
Maison d'enfants - Schiffange	11		11	13		13	11		11
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	12	9	3	11	9	2	10	8	2
Musée d'histoire et d'art	11	6	5	11	5	6	12	5	7
Musée d'histoire naturelle	12	2	10	11	2	9	13	3	10
Police grand-ducale	26	9	17	26	9	17	27	10	17
Ponts et chaussées	625	598	27	633	602	31	645	615	30
Service de coordination de la recherche et de l'innovation technologiques et pédagogiques (SCRIPT)	1	1		1	1		1		1
Service de la formation professionnelle	8	3	5	8	3	5	8	3	5
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des imprimés ³²	6	2	4						
Service des sites et monuments	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Service national d'action sociale	1		1	1		1	1		1
Service national de la jeunesse	11	3	8	12	4	8	10	3	7
Service national de la sécurité dans la fonction publique	1		1	1		1	1		1
Services de secours	14	4	10	13	3	10	13	3	10
Service restauration scolaire / anc. Centre de psychologie et d'orientation scolaires	52	18	34	55	20	35	52	18	34

³¹ Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

³² Loi du 1^{er} avril 2011 modifiant et complétant la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre de technologies de l'information de l'Etat et reprenant e.a. le personnel du Service central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012			Nombre de salariés au 1.1.2013		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Services techniques de l'agriculture	25	13	12	24	12	12	24	13	11
Services vétérinaires	3		3	3		3	3		3
SERVIOR ³³	163	25	138	143	22	121	128	22	106
Université du Luxembourg ³⁴	15	2	13	14	2	12	12	1	11
Total	2 653	1 368	1 285	2 689	1 412	1 277	2 731³⁵	1 452	1 279

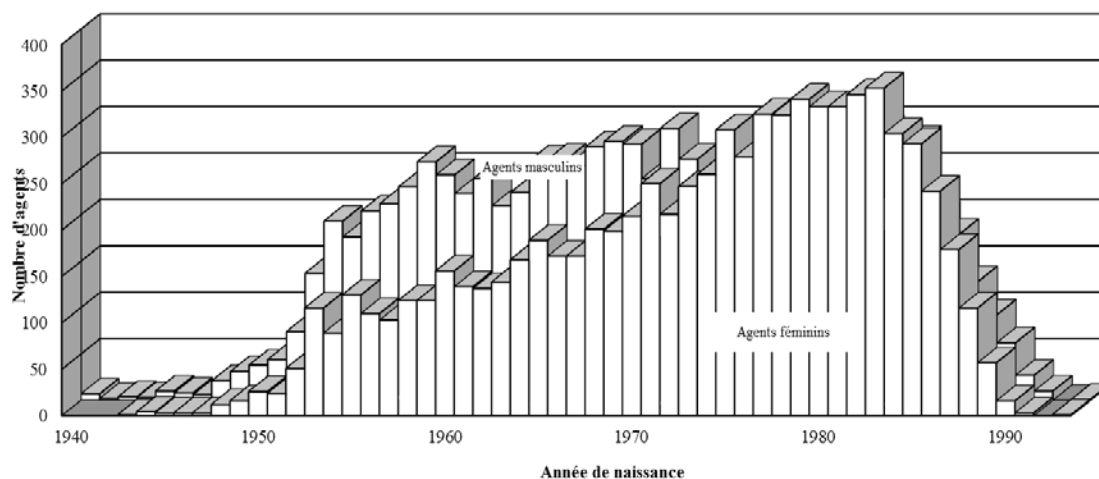
³³ Les agents du Centre du Rham, des Etablissements hospitaliers et des Maisons de retraite ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

³⁴ Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et de l'Institut supérieur de technologie ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

³⁵ Dans le total de 2 731 salariés au 1.1.2013 sont compris 16 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (6 hommes et 10 femmes) et 5 personnes bénéficiant d'un congé parental à temps plein (5 femmes), de sorte que le nombre de salariés actifs est à ramener à 2 710

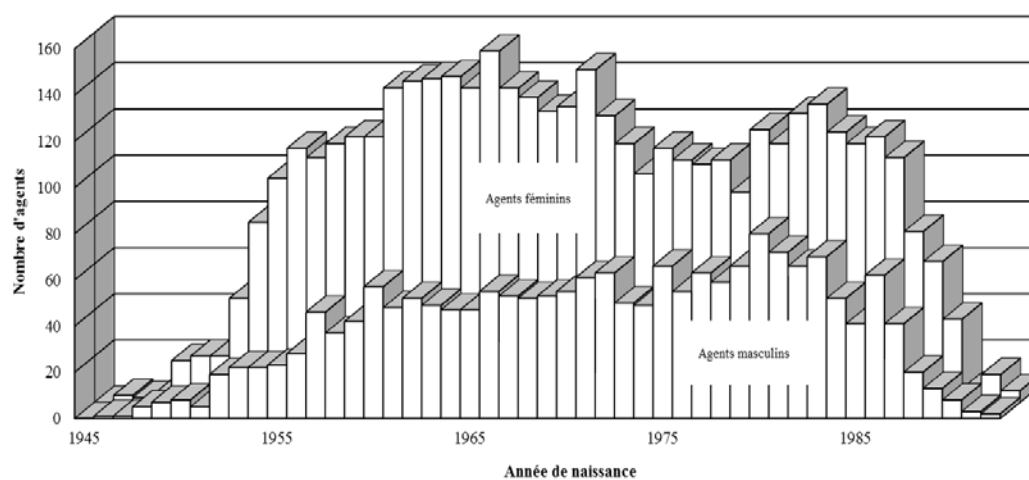
NOMBRE DE FONCTIONNAIRES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2013)



NOMBRE DES EMPLOYES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

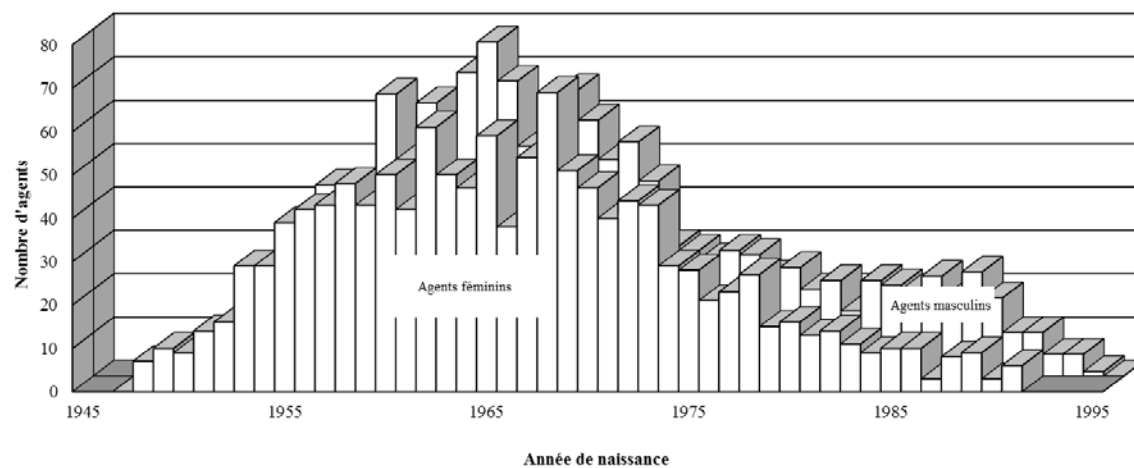
(situation au 1er janvier 2013)



Annexe D

NOMBRE DES OUVRIERS MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2013)



Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010						2012						2013						1970 / 2013	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Fonctionnaires	7 934	72,8	9 467	71,8	11 600	69,0	12 431	67,9	16 097	100	8 925	55,4	7 172	44,6	16 697	100	9 047	54,2	7 650	45,8	17 152	53,6	9 200	53,6	7 952	46,4	9 218	116,2
Employés	931	8,6	1 241	9,4	2 516	14,9	3 699	20,2	5 231	100	1 527	29,2	3 704	70,8	5 892	100	1 795	30,5	4 097	69,5	6 229	30,4	1 896	30,4	4 333	69,6	5 298	569,1
Salariés	2 031	18,6	2 482	18,8	2 703	16,1	2 186	11,9	2 658	100	1 371	51,6	1 287	48,4	2 689	100	1 412	52,5	1 277	47,5	2 731	53,2	1 452	53,2	1 279	46,8	700	34,5
Total	10 896	100	13 190	100	16 819	100	18 316	100	23 986	100	11 823	49,3	12 163	50,7	25 278	100	12 254	48,5	3 024	51,5	26 112	100	12 548	48,0	13 564	52,0	15 216	139,6

Remarque: A partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances

Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'annexe A de la loi du 22.6.1963

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010						2012						2013						1970 / 2013	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
I Admin générale ³⁶	3 819	48	4 542	48	5 427	47	4 521	36	5 405	100	3 744	69,3	1 661	30,7	5 508	100	3 772	68,9	1 736	31,1	5 609	100	3 816	68,0	1 793	32,0	1 790	46,9
II Magistrature	171	2	162	2	260	2	371	3	484	100	207	42,8	277	57,2	503	100	216	43,7	287	56,3	516	100	213	41,3	303	58,7	345	201,8
III Force publique ³⁷	1 011	13	1 085	11	1 262	11	1 487	12	2 041	100	1 841	90,2	200	9,8	2 157	100	1 932	89,7	225	10,3	2 211	100	1 978	89,5	233	10,5	1 200	118,7
IV Enseignement ³⁸	2 558	32	3 409	36	4 410	38	5 767	47	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	8 230	100	2 925	36,2	5 305	63,8	8 518	100	2 992	35,1	5 526	64,9	5 960	233,0
V Cultes	364	5	256	3	228	2	271	2	283	100	194	68,6	89	31,4	284	100	191	67,4	93	32,6	283	100	190	67,1	93	32,9	-81	-22,3
VI Fcts spéciales	11	0	13	0	13	0	14	0	15	100	11	81,3	4	18,7	15	100	11	73,3	4	26,7	15	100	11	73,3	4	26,7	4	36,4
Total	7 934	100	9 467	100	11 600	100	12 431	100	16 112	100	8 936	55,5	7 176	44,5	16 697	100	9 047	54,9	7 650	45,1	17 152	100	9 200	53,6	7 952	46,4	9 218	116,2

³⁶ partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances

³⁷ y compris les fonctionnaires non militaires de la Force publique

³⁸ y compris les fonctionnaires non enseignants de l'Education Nationale

Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature »

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010						2012						2013						1970 / 2013	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
P & T ³⁹	1 282	32	1 428	30	1 566	28	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0			
Services fiscaux ⁴⁰	922	23	977	21	1 053	16	1 145	23	1 291	100	865	67,0	426	33,0	1 305	100	873	66,9	432	33,1	1 328	100	885	66,6	443	33,4	406	44,0
Services techniques ⁴¹	761	19	825	17	887	16	951	19	1 030	100	873	84,8	157	15,2	1 036	100	869	83,9	167	16,1	1 033	100	860	83,3	173	16,7	272	35,7
Services gouvern ⁴²	364	9	447	10	598	10	785	16	1 152	100	726	63,0	426	37,0	1 189	100	735	61,8	454	38,2	1 246	100	762	61,2	484	38,8	882	242,3
Services santé ⁴³	180	5	354	8	460	8	424	9	371	100	136	36,7	235	63,3	364	100	132	36,3	232	63,7	368	100	136	37,0	232	63,0	188	104,4
Services judiciaires ⁴⁴	279	7	305	6	453	8	630	13	889	100	547	61,5	342	38,5	919	100	559	60,8	360	39,2	923	100	548	59,4	375	40,6	644	230,8
Divers	202	5	368	8	683	12	971	20	1 485	100	954	64,2	531	35,8	1 577	100	963	61,1	614	38,9	1 610	100	985	61,2	625	38,8	1 408	697,0
Total	3 990	100	4 704	100	5 700	100	4 906	100	6 218	100	4 101	66,0	2 117	34,0	6 390	100	4 131	64,6	2 259	35,4	6 508	100	4 176	64,2	2 332	35,8	2 518	63,1

³⁹ à partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P & T ni du Commissariat aux Assurances

⁴⁰ Contributions, Enregistrement, Douanes

⁴¹ Cadastre, Ponts et chaussées, Bâtiments publics, ASTA, Economie rurale, Eaux et forêts, Gestion de l'eau

⁴² Administration gouvernementale, IGF, APE, STATEC, Trésorerie, Corps diplomatique, Ravitaillement, (Imprimés), C.F.L., CEGEDEL

⁴³ Centre hospitalier, Direction de la santé, HNP, Laboratoire national de santé, Union des caisses de maladie, SERVIOR

⁴⁴ Justice, Etablissements pénitentiaires

Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010						2012						2013						1970 / 2013	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Enseignement fondamental ⁴⁵	1 578	62	1 952	57	2 033	46	2 775	48	3 960	100	900	22,7	3 060	77,3	4 264	100	919	21,6	3 345	78,4	4 394	100	926	21,1	3 468	78,9	2 816	178,5
Enseignement postprimaire total									3 900	100	2 016	51,7	1 884	48,3	3 951	100	1 991	50,4	1 960	49,6	4 111	100	2 053	49,9	2 058	50,1	3 516	
Enseignement universitaire									24	100	23	95,8	1	4,2	15	100	15	100,0			13	100	13	100,0				
Enseignement secondaire et supérieur	595	23	642	19	862	20	991	17																				
Enseignement second technique	358	14	772	23	1 465	33	1 966	34																				
Enseignement supérieur techn	27	1	43	1	50	1	35	1																				
Total	2 558	100	3 409	100	4 410	100	5 767	100	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	8 230	100	2 925	35,5	5 305	64,5	8 518	100	2 992	35,1	5 526	64,9	5 960	233,0

Avant 2005

Enseignement secondaire : Centre universitaire, Enseignement secondaire, Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques

Enseignement secondaire technique : Education différenciée, Centre de logopédie, Enseignement secondaire technique et Institut d'études éducatives et sociales

⁴⁵ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Enseignement supérieur technique : Institut supérieur de technologie

A partir de 2005

Enseignement postprimaire total : Enseignement postprimaire, Centre de logopédie et Education différenciée

Enseignement universitaire : Université du Luxembourg

Pensions de retraite

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Fonctionnaires et Veuves		Employés (régime spécial) et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1980	3.481	+ 1,90	145	+ 12,40
1981	3.503	+ 0,63	158	+ 8,96
1982	3.560	+ 1,62	171	+ 8,22
1983	3.601	+ 1,15	178	+ 4,09
1984	3.634	+ 0,91	192	+ 7,86
1985	3.678	+ 1,21	205	+ 6,77
1986	3.706	+ 0,76	209	+ 1,95
1987	3.727	+ 0,56	219	+ 4,78
1988	3.895 *	+ 4,50	229	+ 4,10
1989	4.074	+ 4,59	242	+ 6,14
1990	4.145	+ 1,74	253	+ 4,54
1991	4.211	+ 1,59	262	+ 3,55
1992	4.258	+ 1,11	278	+ 6,10
1993	4.399	+ 3,31	289	+ 3,95
1994	4.473	+ 1,68	301	+ 4,15
1995	4.561	+ 1,96	310	+ 2,99
1996	4.657	+ 2,10	324	+ 4,51
1997	4.811	+ 3,30	336	+ 3,70
1998	4.904	+ 1,93	351	+ 4,46
1999	5.044	+ 2,85	363	+ 3,42
2000	5.217	+ 3,43	379	+ 4,41
2001	5.353	+ 2,61	402	+ 6,07
2002	5.482	+ 2,41	419	+ 4,23
2003	5.685	+ 3,70	433	+ 3,34
2004	5.858	+ 3,04	458	+ 5,77
2005	6.076	+ 3,72	490	+ 6,99
2006	6.355	+ 4,59	520	+ 6,12
2007	6.648	+ 4,61	540	+ 3,85
2008	6.859	+ 3,17	556	+ 2,96
2009	7.087	+ 3,32	603	+ 8,45
2010	7.344	+ 3,63	633	+ 4,97
2011	7.633	+ 3,93	697	+ 10,11
2012	7842	+2.74	751	+ 7,75
2013	8166	+4.13	851	+ 13,32

(*) Dans ces nombres sont compris, à partir du 1.1.1988, des pensions de survivant (orphelins, épouses divorcées) qui, antérieurement, n'ont pas fait l'objet d'un recensement dans le cadre de la présente statistique en raison de leur caractère secondaire par rapport aux pensions principales (veuves) servies du chef d'un même donnant-droit.

Pensions de survie et Victimes de guerre

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Pension de survie		Victimes de guerre Fonctionnaires et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1981	83	- 7,77	492	+ 18,26
1982	82	- 1,20	576	+ 17,07
1983	80	- 2,50	661	+ 14,76
1984	76	- 5,00	723	+ 9,37
1985	76	---	756	+ 4,56
1986	73	- 3,94	776	+ 2,64
1987	69	- 5,47	791	+ 1,93
1988	64 (1)	- 7,24	808 (1)	+ 2,14
1989	66	+ 3,12	809	+ 0,12
1990	58	- 12,12	809	---
1991	53	- 8,63	790	- 2,34
1992	54	+ 1,88	801	+ 1,39
1993	/ (2)	/ (2)	798	- 0,37
1994		--	794	- 0,50
1995		--	784	- 1,26
1996		--	772	- 1,53
1997		--	749	- 2,97
1998		--	744	- 0,67
1999		--	743	- 0,13
2000		--	727	- 2,15
2001			701	- 3,57
2002			683	- 2,57
2003			665	- 2,64
2004			635	- 4,51
2005			604	- 4,88
2006			586	- 2,98
2007			563	- 3,92
2008			534	- 5,15
2009			505	- 5,43
2010			472	- 6,99
2011			440	- 6,78
2012			412	- 6,37
2013			389	- 5,91

- (1) Dans ce nombre son compris, à partir du 1.1.1988, des pensions de survivant (orphelins, épouses divorcées) qui, antérieurement, n'ont pas fait l'objet d'un recensement dans le cadre de la présente statistique en raison de leur caractère secondaire par rapport aux pensions principales (veuves) servies du chef d'un même donnant-droit.
- (2) A partir du 1.1.1993 les pensions de survie ne sont plus comptabilisées à part, mais sont comprises dans les autres rubriques de la présente statistique, au même titre que les autres pensions de survivant.

Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat (loi 25.7.1985)

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Parlementaires et Veuves		Conseillers d'Etat et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1986	31	--	3	--
1987	29	- 6,45	3	--
1988	29	--	4	+ 33,33
1989	27	- 6,89	4	--
1990	36	+ 33,33	4	--
1991	37	+ 2,77	4	--
1992	37	--	4	--
1993	35	- 5,40	4	--
1994	33	- 5,71	4	--
1995	41	+ 24,24	5	+ 25,00
1996	39	- 4,87	5	--
1997	38	- 2,56	5	--
1998	36	- 5,26	5	--
1999	34	- 5,56	5	--
2000	36	+ 5,88	6	+ 20,00
2001	35	- 2,77	8	+ 33,33
2002	34	- 2,85	7	- 12,50
2003	32	- 5,88	7	-
2004	30	- 6,25	8	+ 1,42
2005	33	+ 10,00	8	-
2006	31	- 6,06	8	-
2007	29	- 6,45	9	+ 12,5
2008	29	--	8	- 11,11
2009	26	- 10,34	7	-12,5
2010	30	+15,38	8	+1,42
2011	29	- 3,33	8	/
2012	31	+ 6,90	8	/
2013	28	-10,71	6	-25

Dans les tableaux qui suivent, l'âge est indiqué moyennant la médiane qui est plus éloquente que la moyenne arithmétique, T représentant le régime transitoire spécial et N le nouveau régime spécial.

Nombre de pensions nouvellement échues (*)

		Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité				Survivants: Conjointes et parents/alliés				Survivants: Orphelins	
		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		T	N
		T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N		
Année	Total																						
2006	507	11	/	57	1	61	/	162	/	/	/	38	/	18	1	26	/	101	1	5	/	23	2
2007	481	14	/	61	/	78	/	145	/	/	/	28	/	14	/	18	/	97	1	9	1	14	1
2008	507	18	/	46	/	87	/	170	/	/	/	34	/	15	/	24	/	92	/	6	/	15	/
2009	503	15	1	62	1	101	/	154	/	/	/	28	/	14	2	20	1	87	/	5	/	12	/
2010	430	15	2	48	6	124	/	163	1	/	/	23	/	22	/	25	1	100	/	7	1	20	/
2011	524	20	1	54	2	114	1	159	/	/	/	32	/	24	1	7	1	87	1	7	/	13	/
2012	613	24	4	72	4	127	1	182	1	/	/	27	/	19	1	36	1	93	/	11	/	10	/

Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue

Année	Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité			
	Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
2006	59	/	58	57	60	/	61	/	/	/	56	/	54	35	55	/
2007	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	58	/	55	/
2008	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	54	/	56	/
2009	59	60	58	61	61	/	61	/	/	/	56	/	56	35	53	30
2010	59	58,5	58	57	60,5	/	61	64	/	/	56	/	56,5	/	54	60
2011	59	59	58	60	61	/	60	/	/	/	56	/	57	57	57	55
2012	59	62	58	57,50	61	65	61	75	/	/	56	/	57	36	55	41

Nombre de pensions éteintes (*)

Année	Total	Pensions personnelles				Pensions de survie			
		Féminin	Age	Masculin	Age	Féminin	Age	Masculin	Age
2006	238	26	83	111	77	100	86	1	88
2007	243	32	81,75	116	79,60	91	86	4	86,5
2008	250	29	85	128	80	91	88	2	83,5
2009	245	24	83,50	128	83	90	87	3	81
2010	228	29	83	118	82	80	88	1	88
2011	256	36	85	122	83	93	89	5	82
2012	258	39	80	122	80,50	92	87	5	82

Pensions personnelles en cours

(Situation au 1^{er} janvier)

Année	Total	Pensions « civils »						Pensions Force publique					
		Féminin		Age	Masculin		Age	Féminin		Age	Masculin		Age
		T	N		T	N		T	N		T	N	
2007	5346	1268	1	67	3555	2	68	1	/	44	519	/	66
2008	5525	1335	2	67	3658	2	68	1	/	45	527	/	66
2009	5795	1458	2	67	3790	4	68	1	/	46	540	/	65
2010	6059	1586	4	67	3908	7	68	2	/	50,5	552	/	65
2011	6335	1739	8	66	4008	15	68	2	/	51,5	563	/	65

Pensions de survie en cours

(Situation au 1^{er} janvier)

Année	Total	Pensions suspendues	Conjoints survivants						Conjoints div. survivants et anciens partenaires						Orphelins						Parents et alliés							
			Féminin		Age	Masculin		Age	Féminin		Age	Masculin		Age	Nbre total		Age effectif <18		Age effectif ≥18		Fém.		Age		Masc.		Age	
																	Nbr e	Age	Nbr e	Age								
			T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
2007	2443	36	2012	1	78	56	/	65,5	90	/	65,5	3	/	54	227	2	82	14	147	22	16	/	85,5	/	/	/	/	/
2008	2461	37	2011	3	79	60	1	64	101	/	65	4	/	62	221	7	83	14	145	22	16	/	86,5	/	/	/	/	/
2009	2433	36	2010	3	79	63	1	65	112	/	64,5	6	/	63	215	7	80	14,5	142	22	16	/	87,5	/	/	/	/	/
2010	2450	22	2013	3	79	72	1	66	111	/	64	7	/	64	221	7	83	15	145	22	15	/	86	/	/	/	/	/
2011	2468	28	2027	3	79	77	2	67	116	/	65	7	/	65	213	8	72	12	149	21	15	/	87	/	/	/	/	/
2012	2445	5	2017	4	79	85	3	68	120	/	65	6	/	62,5	195	9	72	13	132	22	15	/	88	/	/	/	/	/
2013	2444	5	2020	4	80	86	3	69	130	/	66	7	/	62,5	174	9	57	13	126	22	11	/	87	/	/	/	/	/

(*) Le solde annuel des tableaux marqués d'un astérisque répercuté sur la situation au 1^{er} janvier de l'exercice antérieur ne reflète pas nécessairement la situation au 1^{er} janvier de l'exercice consécutif. En effet, le début d'une pension ou l'extinction d'une prestation au courant d'un exercice peut très bien rétroagir sur l'exercice antérieur. Le dépouillement de ces débuts/extinctions et leur affectation sur la situation de janvier de chaque exercice sont assez délicats et finalement trop peu éloquents pour justifier l'enjeu de recherches et