



Bilan de la période législative 2009-2013

1. Les réformes dans la Fonction publique

a) L'accord sur les réformes dans la Fonction publique

Conformément aux engagements pris par le Gouvernement à son entrée en fonction, les Ministres de la Fonction publique ont négocié avec la CGFP, les mesures générales faisant partie du dossier des réformes en matière salariale et statutaire. Ces négociations ont abouti en date du 15 juillet 2011 à la signature de deux accords, l'un à caractère salarial proprement dit et dont il sera question plus en détail ci-dessous, l'autre sur les réformes à mener dans la Fonction publique.

Les textes élaborés sur base de ces accords ont ensuite été complétés voire modifiés par certaines mesures nouvelles et des précisions supplémentaires introduites suite à la signature de l'accord de « fin de litige collectif généralisé » par les deux parties le 30 mars 2012, accord mettant fin au litige introduit par la CGFP en janvier de la même année.

En raison de l'évolution défavorable des finances publiques, le Gouvernement et la CGFP ont été d'accord de rediscuter les deux accords conclus le 15 juillet 2011 afin de les adapter à la nouvelle situation économique et financière de l'Etat. C'est ainsi que suite à plusieurs entrevues, les ministres de la Fonction publique et les représentants de la CGFP ont signé le 27 avril 2012 un avenant aux accords du 15 juillet 2011 qui, sans pour autant abandonner les principes généraux, a reporté toutes les mesures de réforme au 1^{er} janvier 2014, sauf la réforme du stage, la suppression de la majoration de l'indice, la modification du système de l'allocation de famille et le système d'appréciation des compétences, dispositions qui sont prévues d'entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

L'ensemble des mesures qui fait l'objet de 9 projets de lois et de 32 règlements grand-ducaux a finalement été déposé le 26 juillet 2012 à la Chambre des Députés. En résumé les textes prévoient les éléments suivants :

La restructuration et le reclassement des carrières

Un certain nombre de nouvelles mesures concernant la structure et l'agencement des carrières ont été introduites dans les nouveaux textes, à savoir :

- Le nombre des carrières existantes sera comprimé avec fusion et regroupement des carrières actuelles dans quatre catégories de traitement comportant groupes et sous-groupes ;
- Les actuels cadres dit ouvert et fermé seront remplacés par des niveaux dits « général » et « supérieur » tout en supprimant les pourcentages dans les grades supérieurs. De surcroît et pour harmoniser les délais d'avancement, il sera adopté en principe une seule dénomination de fonction à l'intérieur des deux niveaux de carrière et les délais d'avancement seront fixés au niveau général et au niveau supérieur à trois ans. L'admission au niveau supérieur ne sera possible qu'après un délai minimum de douze ans passés au niveau général et la promotion au dernier grade ne sera réalisable qu'après vingt ans de nomination au moins ;
- Les principes traditionnels de la classification initiale selon le niveau de formation et l'avancement par l'ancienneté seront complétés par une meilleure prise en compte de l'expérience, de la formation tout au long de la vie ainsi que de l'engagement et de la responsabilité ;
- La majoration de l'indice sera supprimée ;
- Les grades de substitution seront supprimés et remplacés par une deuxième filière de la majoration d'échelon pour les titulaires de postes à responsabilités particulières définis dans les organigrammes respectifs et classés dans les grades du niveau supérieur ;
- Le mécanisme de la computation de la bonification d'ancienneté de service sera réagencé, notamment au niveau de la période de stage et des périodes d'occupation antérieures, compte tenu de l'abolition du mécanisme de l'âge fictif ;
- Le niveau des rémunérations de début de toutes les catégories de traitement sera harmonisé au troisième échelon, avec introduction d'un mécanisme correcteur destiné à compenser une perte éventuelle suite à la suppression de l'âge fictif ;
- Le système de l'allocation de famille sera adapté sous forme d'un montant unique de 27 p.i. indépendant du niveau de traitement, lié à la charge effective d'un ou de plusieurs enfants avec maintien du régime de l'allocation de famille actuel pour les bénéficiaires actuels.

La réforme du stage

La durée du stage sera portée à trois ans avec en cas de réduction, un minimum de deux ans. En même temps la formation du stagiaire sera réagencée par l'introduction d'un plan d'insertion professionnelle, le rôle du patron de stage sera renforcé et une période de mobilité interne au secteur de la fonction publique sera introduite.

L'indemnité de stage sera fixée en principe à 80% pour les deux premières années, respectivement à 90% pour la troisième année, indemnité calculée à chaque fois par rapport au 3^{ème} échelon du grade de début des carrières respectives.

Le développement professionnel du fonctionnaire

Le développement professionnel des fonctionnaires et employés de l'Etat vise à doter les administrations de deux instruments, à savoir, d'une part, la gestion par objectifs et, d'autre part, un système d'appréciation des compétences professionnelles et personnelles.

Dans tous les services et administrations, la gestion par objectifs sera introduite sur des périodes de trois ans, comprenant la définition d'organigrammes, de descriptions de postes, de plans de travail individuels et de programmes de travail de l'administration établis par le chef d'administration et validés par le ministre. La gestion par objectifs comprendra également des « Mitarbeitergespräche » (entretiens individuels) menés tous les trois ans et fixés par écrit dans un compte-rendu.

Le système d'appréciation des compétences professionnelles et personnelles sera introduit comme instrument permettant de constater la performance de l'agent de manière objective équitable, standardisée, transparente et traçable pendant le stage d'une part ainsi que lors du passage et lors des avancements au niveau supérieur.

Ce système sera basé sur quatre critères qui sont la qualité de travail, l'assiduité, la valeur personnelle et relationnelle ainsi que la conformité au plan de travail individuel. Le système comprendra une préparation à l'entretien de la part de l'agent, un entretien individuel de l'agent avec son supérieur hiérarchique, une validation par le chef d'administration de la proposition du supérieur hiérarchique, ainsi que la possibilité d'un recours interne devant une commission paritaire présidée par le médiateur au sein de la Fonction publique.

Les résultats obtenus lors des différentes appréciations pourront faire bénéficier l'agent d'une augmentation d'échelon ou entraîner le retard du bénéfice d'une promotion. L'agent pourra donc être récompensé dans ses avancements pour une période maximum de six mois, ou encore être retardé de six mois.

L'appréciation des compétences de direction et d'encadrement des fonctionnaires dirigeants

Dans un souci de cohérence et d'équité il sera également mis en place un système d'appréciation pour les fonctionnaires dirigeants qui repose d'une part sur la réalisation du programme de travail de l'administration et d'autre part sur les compétences de direction et d'encadrement du fonctionnaire dirigeant. Les conclusions seront ensuite actées dans un rapport d'appréciation qui après validation sera remis au ministre du ressort.

La procédure d'amélioration des prestations professionnelles et la procédure d'insuffisance professionnelle

En cas d'incompétence constatée du fonctionnaire, le mécanisme de l'« insuffisance professionnelle » sera précédée d'une phase d'accompagnement appelée procédure d'amélioration des prestations professionnelles déclenchée soit par le chef d'administration, soit dans le contexte de la procédure d'appréciation. Ce n'est que lorsque le fonctionnaire, à l'issue de cette période, n'aura pas amélioré ses prestations que la procédure d'insuffisance professionnelle proprement dite sera déclenchée qui pourra déboucher sur des mesures telles que le déplacement, la rétrogradation ou la révocation.

La création de la fonction de médiateur au sein de la Fonction publique

La fonction de médiateur au sein de la Fonction publique sera créée afin que les agents de l'Etat, s'ils le désirent, puissent avoir recours à une instance indépendante susceptible d'intervenir lorsque le dialogue semble interrompu. Le médiateur interviendra au niveau des relations de travail telles que les problèmes pouvant survenir entre des agents ou entre un agent et son supérieur hiérarchique.

Les autres mesures de réformes

Les autres mesures de réforme sont les suivantes :

- Un mécanisme permettant la fonctionnarisation d'employés de l'Etat, sous des conditions déterminées (en particulier quinze ans de service, avoir réussi à l'examen de carrière...) sera inscrit au statut général ;
- Le congé linguistique prévu au Code du Travail sera introduit en faveur des agents de l'Etat ;
- Les agents quittant le service de l'Etat seront tenus à rédiger un rapport d'expérience professionnelle, avec un entretien de départ. Le paiement du trimestre de faveur sera réduit à deux mois au moment du départ à la retraite en cas de non-remise de ce rapport ;
- Un certain nombre de lignes de conduites et de modalités d'exécution relatives à certaines dispositions déjà prévues actuellement par le statut général seront élaborées concernant les activités accessoires et les règles déontologique dans la Fonction publique ;
- Le système des examens-concours d'admission pour toutes les carrières étatiques sera réaménagé pour comporter deux étapes, comprenant des épreuves générales et des épreuves spéciales, tout en garantissant une prise de décision transparente entre les trois candidats les mieux classés à l'épreuve spéciale ;
- Le principe du « life long learning » sera pris en compte avec le réagencement du mécanisme de la carrière ouverte et la possibilité d'acquérir un diplôme de niveau supérieur moyennant une dispense de service partielle et la validation des acquis de l'expérience professionnelle ;
- La procédure de changement d'administration existant dans le secteur étatique sera étendue au secteur communal ;
- La possibilité de bénéficier d'un congé thérapeutique à temps partiel sera introduite ;
- Le principe de la retraite progressive sera introduit permettant le bénéfice d'une pension partielle, conjointement avec le bénéfice du traitement dû en fonction du degré d'occupation choisi, les deux éléments étant interdépendants ;
- Un régime de pension transitoire commun sera créé pour les trois organismes de pension qui sont l'Administration du personnel de l'Etat, la Caisse de Prévoyance des

Fonctionnaires et Employés communaux et la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois.

Outre l'accord sur les réformes, le Gouvernement a signé deux accords salariaux avec la CGFP, à savoir l'accord salarial du 14 juillet 2010 et l'accord salarial du 15 juillet 2011. Les deux accords avec leurs points constitutifs sont repris ci-dessus, chaque point étant suivi d'un état des lieux quant à sa mise en œuvre.

b) L'accord salarial du 14 juillet 2010

- Reconfiguration de la fiche de rémunération mensuelle des agents de l'Etat dans le souci d'une plus grande transparence et d'une meilleure lisibilité, après concertation avec les représentants de la CGFP

Le concept en a été élaboré par l'Administration du personnel de l'Etat, mais dans la mesure où la mise en vigueur est prévue avec l'introduction des nouvelles carrières dans le cadre de la réforme en matière salariale et statutaire, les détails techniques n'ont pas encore été discutés.

- Introduction d'un régime de pension complémentaire dans la Fonction publique

En exécution du point 3c) de l'accord salarial du 5 juillet 2007, les services du MFPRA et de l'IGSS avaient, en date du 21 mars 2008, adressé aux membres du Gouvernement une note analysant la faisabilité du modèle de pension complémentaire proposé par la CGFP. Suite à cette note, le Gouvernement en conseil avait, dans sa séance du 18 avril 2008, décidé que le modèle de pension complémentaire proposé par la CGFP ne saurait être réalisé dans le cadre de l'actuelle législation en matière de pensions complémentaires.

L'accord salarial du 14 juillet 2010 a relancé le groupe de travail initial avec comme nouvelle mission *« de dégager avant la fin de l'année 2010 des pistes permettant l'introduction négociée dans un délai aussi rapproché que possible et dans le cadre d'un calendrier déterminé d'un commun accord, d'un système dit de « pilier II » dans le régime statutaire en vue d'un rapprochement aussi large que possible avec le régime de droit commun ».*

Suite à une nouvelle analyse des directives européennes mentionnées dans la loi du 8 juin 1999 relative aux régimes complémentaires de pension, les représentants du MFPRA sont d'avis que rien ne devrait s'opposer à prévoir un régime de pension complémentaire spécifique pour la Fonction publique, tout en s'assurant évidemment qu'un tel régime ne violerait pas d'autres principes tels que par exemple celui de l'égalité de traitement ou de l'égalité devant l'impôt. En date du 15 janvier 2013, les services du MFPRA et de l'IGSS ont eu une nouvelle réunion sur la mise en place éventuelle d'un tel régime, qui devrait néanmoins être réglementé par un texte à part et non pas inclus dans la loi de 1999. Une note du groupe de travail proposant les principes de base d'un régime de pension complémentaire spécifique pour la Fonction publique a été rédigée et est prête à être soumise aux délibérations du Gouvernement en conseil.

- Dépôt au cours de l'année 2010 d'un projet de loi introduisant un régime de compte épargne-temps dans la Fonction publique

En date du 22 décembre 2010 le projet de loi portant fixation des conditions et modalités d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique avait été déposé à la Chambre des Députés ensemble avec le projet de loi portant introduction d'un compte-épargne temps pour les salariés de droit privé.

Suite à l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics datant du 11 février 2011, les services du MFPPRA ont repris les discussions avec la CGFP afin de se mettre d'accord sur un certain nombre de points soulevés dans le pré-décret avis concernant notamment l'alimentation des comptes épargne-temps. Ayant pu trouver un accord sur ces points, les modifications apportées au projet de loi portant fixation des conditions et modalités d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique sont prêtes pour être soumises au Gouvernement en conseil.

- Adaptation des dispositions existantes en matière de congé social pour fixer uniformément ce congé à quatre heures par mois pour tous les agents travaillant à tâche complète ou à mi-temps, étant entendu que ce congé sera fixé uniformément à deux heures par mois pour tous les agents occupés à une tâche correspondant à moins de 50% d'une tâche normale, avec possibilité de porter ce congé à huit heures par mois pour les agents travaillant à tâche complète dans des situations exceptionnelles et dans le respect des nécessités supérieures du service public

Transposition par le règlement grand-ducal du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat

- Précision des dispositions réglementaires relatives au congé de récréation au sens d'une proratisation de ce congé suivant le degré de la tâche effective de l'agent

Transposition par le règlement grand-ducal du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat (pour plus de détails voir ci-dessous : 2. Le statut général des fonctionnaires de l'Etat, La réglementation relative aux congés des agents de l'Etat)

- Adaptation des dispositions légales et réglementaires en matière salariale et statutaire pour harmoniser les droits du « partenaire » par rapport au « conjoint »

Transposition par le règlement grand-ducal du 6 mai 2010 modifiant entre autres le règlement grand-ducal modifié du 22 août 1985 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat

- Introduction dans les programmes de l'INAP d'une offre de formation de management et de leadership pour les fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes

Alors que le concept général est déjà élaboré, l'introduction de ladite formation pour les fonctionnaires dirigeants aura lieu simultanément avec la mise en place du référentiel des métiers dans la Fonction publique dont il est question ci-dessous dans la partie relative aux activités en matière de réforme administrative.

- Mise en œuvre de la nouvelle réglementation concernant le « 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.

Tous 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 peuvent demander une autorisation de télétravail. Le nombre d'emplois dans une administration qui peuvent être exercés sous forme de télétravail est limité à 15% de l'effectif total. Le détail des conditions d'exercice du télétravail est déterminé dans une convention à signer entre le chef d'administration et le télétravailleur. Le télétravail est autorisé pour des périodes renouvelables de deux ans.

- Réexamen des dispositions existantes en matière d'horaire mobile, en vue de tenir mieux compte, dans le respect des nécessités du service public, des nouvelles formes de travail introduites ainsi que de la compatibilité entre vie professionnelle et vie familiale

Cette disposition a été transposée par le règlement grand-ducal modifié du 12 novembre 2011 portant fixation de la durée normale de travail et des modalités de l'horaire de travail mobile dans les administrations de l'Etat (pour plus de détails voir 2a) ci-dessous)

D'une manière générale, le nouveau texte étend d'abord la plage mobile le matin à 9.00 heures (au lieu de 8.30 heures) et le soir à 19.30 heures (au lieu de 19.00). Par ailleurs, le solde positif de la durée mensuelle de travail est porté de dix à quarante heures et le congé compensatoire est augmenté de quatre à huit heures par mois.

- Discussion dans le cadre du dossier des réformes en matière salariale et statutaire de la structure générale des avancements, avec ses automatismes d'une part et ses blocages arbitraires dans un grade déterminé après 12 ans et au-delà, d'autre part

Pour ce point il est renvoyé à la partie ci-dessus concernant l'accord sur les réformes dans la Fonction publique.

- Mise à disposition de la CGFP de l'étude sur les traitements, ainsi que de toutes études connexes concernant notamment une comparaison des traitements dans la Fonction publique et les rémunérations dans les secteurs assimilé, conventionné et privé

c) L'accord salarial du 15 juillet 2011

- Versement d'une prime unique correspondant à 0,9% du traitement barémique versé avec la rémunération du mois de juillet 2012
- Augmentation de l'indice de base des rémunérations de 2,2 % au 1er janvier 2013

Ces deux mesures ont été différées dans le temps par l'avenant aux accords du 15 juillet 2011 qui a été signé le 27 juillet 2012 entre le Gouvernement et la CGFP. Ainsi le prime unique sera versée avec la rémunération du mois d'août 2014 et l'indice de base sera augmenté le 1^{er} janvier 2015.

La transposition est projetée par le 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 loi du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat

- Création de deux crèches supplémentaires au profit du personnel de l'Etat gérées par CGFP-Services

Un accord a pu être trouvé avec la CGFP pour le site de la première crèche à Angeldorf, où les travaux avancent normalement. Le site de la deuxième crèche est en principe retenu dans l'est du pays, sans pour autant encore avoir trouvé de localité déterminée.

- Augmentation du congé social de 2 à 4 heures par mois pour raisons familiales et de santé dûment motivées par certificat médical en faveur des agents occupés à une tâche partielle correspondant à moins de 50% d'une tâche complète

Transposition par le règlement grand-ducal du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat (pour plus de détails voir point 2a) ci-dessous)

- Mise en place d'un groupe de travail en vue d'un soutien de l'action sociale de l'A.F.A.S. (Association CGFP de Formation et d'Appui Scolaires)

Transposition par une convention du 6 mai 2013 entre le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative et l'A.F.A.S. mettant en place pour une durée de six années l'organisation de cours individuels d'appui, de rattrapage, de révision et de méthodologie pour les élèves de l'enseignement secondaire et secondaire technique luxembourgeois

- Suppression à partir du 1er janvier 2012 de la contribution de crise de 0,8% telle que définie à l'article 4 de la loi du 17 décembre 2010 portant introduction des mesures fiscales relatives à la crise financière et économique

Transposition par la loi du 16 décembre 2011 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2012.

d) La transposition des réformes dans les autres secteurs

La base pour la transposition des réformes dans les secteurs de l'enseignement fondamental et de l'enseignement postprimaire a été créée par la signature de deux accords en date du 11 mars 2013 avec les syndicats du SNE et de la FEDUSE-CGFP, accords approuvés par après par le Gouvernement en conseil dans sa séance du 13 mars 2013. En respectant pour autant que possible la spécificité d'organisation de l'Enseignement par rapport à l'Administration, ces accords ont permis de trouver des solutions de transposition spécifique dans les domaines suivants :

- la gestion par objectifs ;
- le système d'appréciation ;
- la majoration d'échelons pour postes à responsabilités particulières ;
- la création d'un sous-groupe enseignement fondamental dans le groupe de traitement A1 pour l'instituteur spécialisé détenteur d'un master dont le profil reste à être déterminé, tout comme les attributions de l'instituteur spécialisé et ses missions ;
- la période du stage ;
- la classification de la carrière de l'instituteur de l'enseignement fondamental.

Quant aux autres secteurs, il faut dire que la transposition des réformes dans la Fonction Publique est engagée de même dans le secteur de la Magistrature, tandis que les départements de l'Intérieur et de la Fonction Publique sont encore en discussion en ce qui concerne la Police Grand-Ducale.

2. Le statut général des fonctionnaires de l'Etat

Le statut général des fonctionnaires de l'Etat a été modifié à plusieurs reprises au cours de la période législative 2009-2013, à savoir :

- La loi du 18 décembre 2009 modifiant et complétant a) la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat (...) a eu pour objet d'ouvrir davantage la Fonction publique luxembourgeoise aux ressortissants des autres Etats membres de l'Union européenne. Depuis le 1^{er} janvier 2010, date d'entrée en vigueur de la loi précitée, l'accès au service de l'Etat est en principe ouvert aux ressortissants européens. La loi prévoit toutefois que les emplois qui comportent une participation, directe ou indirecte, à l'exercice de la puissance publique et aux fonctions qui ont pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou des autres personnes morales de droit public sont réservés aux ressortissants luxembourgeois. Ces emplois sont déterminés par voie de règlement grand-ducal. Il est utile de relever encore dans ce contexte que l'exigence de la connaissance adéquate des trois langues administratives du pays continue de s'appliquer d'une manière générale à tous les

candidats à un poste de fonctionnaire ou d'employé de l'Etat, de quelque nationalité qu'ils soient.

- La loi du 3 août 2010 portant modification - de la loi du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats (...) - la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat (...) a modifié quelques dispositions statutaires accordant certains effets au mariage pour les étendre au partenariat :
 - L'article 12, paragraphe 4 du statut prévoyait qu'en cas de perte de rémunération due à une absence non justifiée, le Grand-Duc pouvait disposer en faveur du conjoint et/ou des enfants mineurs du fonctionnaire, jusqu'à concurrence de la moitié de la rémunération retenue. Cette possibilité a été étendue au partenaire ;
 - L'article 14, paragraphe 4, qui sert à éviter les risques de conflit d'intérêts en obligeant l'agent de l'Etat de notifier au Ministre de la Fonction publique l'activité professionnelle du conjoint, a été étendu à l'agent lié par le partenariat ;
 - Le droit à un congé sans traitement ou pour travail à mi-temps prévu aux paragraphes 1 des articles 30 et 31 s'applique évidemment au fonctionnaire féminin à la suite d'un congé de maternité ou d'accueil. En ce qui concerne le fonctionnaire masculin, il était prévu qu'il dispose également de ce droit dès lors que son conjoint a bénéficié d'un congé de maternité ou d'accueil, respectivement d'un congé parental consécutif à ceux-ci. Or, ce qui importe dans ces cas n'est pas la relation maritale entre les parents de l'enfant, mais la relation de paternité entre le fonctionnaire et l'enfant. Pour cette raison, le Gouvernement avait décidé de ne pas simplement étendre le bénéfice de ces congés au fonctionnaire masculin lié par le partenariat à la mère de l'enfant, mais de l'étendre au fonctionnaire masculin qui est devenu père ;
 - L'article 50, paragraphe 2 prévoyait qu'en cas de privation du traitement en raison de la détention du fonctionnaire, le Grand-Duc pouvait disposer en faveur de son conjoint et/ou de ses enfants mineurs, jusqu'à concurrence de la moitié de la rémunération retenue. Cette faveur a été étendue au partenaire ;
 - L'article 76 prévoyait notamment qu'en cas de décès ou d'absence déclarée du fonctionnaire le conjoint entre autres pouvait demander sous certaines conditions la révision d'une décision du Conseil de discipline. Cette possibilité a été étendue au partenaire.
- La loi du 17 décembre 2010 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2011 a complété le point f) du paragraphe 1er de l'article 2 du statut par une disposition prévoyant la possibilité pour le Gouvernement d'accorder, sur avis conforme du Ministre de la Fonction publique, une dispense de la connaissance de deux des trois langues administratives en cas d'engagement d'un agent hautement spécialisé.
- La loi du 13 février 2011 renforçant les moyens de lutte contre la corruption a notamment modifié le statut général des fonctionnaires de l'Etat afin de protéger les agents de l'Etat contre d'éventuelles représailles qu'ils risquent de subir lorsqu'ils témoignent dans des affaires de prise illégale d'intérêts, de corruption, de trafic

d'influence ou d'actes d'intimidation commis contre les personnes exerçant une fonction publique. Cette mesure est destinée à protéger les agents de l'Etat qui, en toute bonne foi, souhaitent signaler aux autorités compétentes des faits qu'ils considèrent comme étant pénalement répréhensibles.

- La loi du 7 juin 2012 sur les attachés de justice a apporté une modification mineure au champ d'application du statut général des fonctionnaires de l'Etat.
- La loi du 19 juin 2013 a transposé la directive 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 portant application de l'accord-cadre révisé sur le congé parental en ajoutant notamment au statut général des fonctionnaires de l'Etat, d'une part, une disposition ayant pour objet d'accorder à un fonctionnaire, qui reprend son activité initiale à l'issue du congé parental, un droit à un entretien avec son chef d'administration ayant pour objet de demander l'aménagement de son horaire et/ou de son rythme de travail et, d'autre part, une sanction au sens de l'article 2 de la directive 2010/18/UE, à savoir le dédommagement civil sous forme d'une indemnité à réclamer par la personne ayant subi les effets de la violation des dispositions légales applicables au congé parental.

a) Les règlements d'exécution basés sur le statut général des fonctionnaires de l'Etat

La réglementation relative aux congés des agents de l'Etat

Le règlement grand-ducal modifié du 22 août 1985 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat a été modifié par un règlement grand-ducal du 6 mai 2010 en vue d'adapter plusieurs dispositions qui n'avaient pas encore été modifiées pour tenir compte du partenariat. Ainsi, le bénéfice de certains congés extraordinaires a été étendu aux partenaires, à savoir 6 jours en cas de célébration du partenariat, 2 jours lorsque l'enfant de l'agent célèbre un partenariat, 3 jours en cas de décès du partenaire, respectivement d'un partenaire « allié » au premier degré, 1 jour en cas de décès d'un partenaire « allié » au deuxième degré.

Ensuite, depuis le 1^{er} mars 2012, le règlement grand-ducal du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat est entré en vigueur et qui est venu remplacer le règlement précité de 1985. Le nouveau règlement reprend dans sa très grande partie les dispositions de ce dernier. 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 à l'horaire mobile

La réglementation relative à l'horaire mobile, dont le texte de base datait du 13 avril 1984, a été remplacée par un nouveau règlement, à savoir le règlement grand-ducal du 12 novembre 2011 portant fixation de la durée normale de travail et des modalités de l'horaire de travail mobile dans les administrations de l'Etat.

Dans un but d'harmonisation pour tous les agents de l'Etat, le système de l'horaire mobile est désormais appliqué par tous les départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Ce type d'organisation de travail donne beaucoup plus de flexibilité aux agents de l'Etat en ce qui concerne la fixation de leur horaire de travail pendant les plages mobiles.

Ensuite, l'adaptation des heures d'ouverture constitue une attente de la part des usagers des services publics. Chaque administration peut dès lors se doter d'un règlement interne fixant les heures d'ouverture de l'administration en tenant compte des spécificités du métier de l'administration, de sa situation géographique et des attentes du public.

Le règlement prévoit en outre la possibilité pour le chef d'administration de contraindre un agent, qui enfreint de manière répétée les règles sur l'horaire mobile, à travailler pendant une période déterminée (un, deux ou trois mois) selon un horaire fixe, par exemple de 8.00 à 12.00 heures et de 13.00 à 17.00 heures, sans pouvoir bénéficier des avantages de l'horaire mobile. Avant de prendre cette décision, le chef d'administration doit entendre l'agent concerné en ses explications au sujet de la mesure envisagée. Elle n'exclut évidemment pas d'éventuelles sanctions disciplinaires.

Il est par ailleurs prévu que le chef d'administration peut par voie de règlement interne :

- permettre, dans l'intérêt du service, à des agents travaillant à temps partiel à raison de six heures par jour de travailler sans devoir observer la coupure de midi ;
- fixer, dans des cas exceptionnels liés aux contraintes de service, la coupure de midi pour certains agents à une demi-heure.

Le nouveau règlement grand-ducal comporte également les modifications suivantes :

- l'extension de la plage mobile le matin à 9h00 (au lieu de 8h30) ;
- l'extension de l'amplitude de travail à 19h30 (au lieu de 19h00) ;
- l'augmentation du solde positif de la durée mensuelle de travail de 10 à 40 heures ;
- l'augmentation du congé compensatoire de 4 à 8 heures par mois ;
- l'augmentation de la limite de la bonification comme heures de service de 8 à 10 heures en cas de voyages de service à l'étranger.

Enfin, certaines dispositions réglementaires ont été précisées pour garantir une application uniforme dans toutes les administrations.

La réglementation relative aux emplois comportant une participation à l'exercice de la puissance publique

Par une modification apportée à l'article 2, paragraphe 1^{er}, point a) du statut général des fonctionnaires de l'Etat et à l'article 3, alinéa 1^{er}, point a) de la loi fixant le régime des employés de l'Etat, la condition de la nationalité luxembourgeoise pour l'accès à la Fonction publique a été supprimée et remplacée par celle d'être ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne. Cette disposition, qui généralise l'accès à la Fonction publique pour les ressortissants communautaires, est complétée dans les deux lois par une précision indiquant que les postes comportant une participation à l'exercice de la puissance publique continueront à être réservés aux nationaux. Il y est également prévu qu'un règlement grand-ducal peut préciser les modalités et les critères d'application de cette restriction. Ce règlement grand-ducal, qui date du 12 mai 2010, énumère donc les emplois réservés aux ressortissants luxembourgeois.

b) La loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques

Les objectifs du nouveau texte de loi, qui est en partie entré en vigueur le 1^{er} juillet 2013, sont, d'une part, de simplifier les charges administratives des citoyens en améliorant la collaboration entre les administrations et, d'autre part, de renforcer la protection des données à caractère personnel. La loi comprend quatre grands volets.

Le registre national des personnes physiques

La loi a créé un registre national des personnes physiques, en remplacement de l'ancien répertoire général des personnes, visant à garantir la qualité des données enregistrées et à permettre aux administrations d'avoir accès à des données exactes vérifiées et contrôlées sur base de pièces officielles. L'introduction du principe que les administrations ayant accès au registre national des personnes physiques ne peuvent plus demander de renseignements relatifs aux données y contenues déclarées comme exactes constitue une simplification administrative importante.

A l'instar des registres communaux qui entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2014, le registre national est scindé en un registre principal et un registre d'attente. Sont inscrites sur le registre d'attente, les personnes figurant sur un registre d'attente communal et les

personnes dont les données nécessaires pour une inscription sur le registre national ne sont pas complètes ou non justifiées.

Ensuite, confronté à un accroissement constant des titulaires d'un numéro d'identification (ancien matricule dans le jargon populaire), la structure actuelle à onze chiffres ne répond plus aux besoins. Pour certaines dates, le numéro actuel est en effet épuisé et il est probable que de telles situations se posent encore davantage à l'avenir. C'est ainsi qu'à partir du 1^{er} juillet 2014, chaque citoyen se verra attribuer un nouveau numéro d'identification à treize positions comportant comme par le passé la date de naissance du titulaire, tout en abandonnant l'indication sur le sexe contenu dans l'ancien numéro.

La loi précitée a par ailleurs mis en place une commission consultative interministérielle du registre national ayant les missions suivantes :

- analyser et régler dans la mesure du possible les difficultés d'application pratique pouvant résulter des dispositions légales et réglementaires relatives au registre national ;
- émettre les avis demandés par le ministre quant aux demandes d'accès au registre national ;
- faire le cas échéant des propositions au ministre afin d'améliorer la législation et la réglementation relatives au registre national ;
- émettre les avis demandés par le ministre quant aux lectures de cartes d'identité par des procédés de lecture informatique.

La carte d'identité électronique

A partir du 1^{er} juillet 2014, l'Etat délivrera par l'intermédiaire des administrations communales, des missions diplomatiques ou du Centre des Technologies de l'Information de l'Etat une carte d'identité à chaque Luxembourgeois inscrit sur un registre communal des personnes physiques ou à chaque Luxembourgeois résidant à l'étranger.

Il est prévu de laisser le choix entre la prise d'une photo par un agent communal ou de bénéficier dans les nouveaux locaux du CTIE d'un service de digitalisation de photos d'identité pour les personnes possédant une photo (même procédure que pour les passeports).

Caractéristiques clés de la future carte d'identité :

- format « carte bancaire » ;
- signature numérisée des cartes d'identité par le ministre de l'Intérieur pour accentuer le caractère national de ce document ;
- le lieu de naissance ne figure pas sur la carte d'identité électronique ; ceci est essentiellement dû à des raisons pratiques alors que le format est plus petit et qu'une partie de la surface disponible servira à la mise en place d'éléments de sécurité et d'une zone MRZ – machine readable zone ;

- éléments biométriques sur la carte d'identité électronique : photographie numérisée (« image faciale ») et signature du titulaire (pas d'empreintes digitales) ; certaines données pourront être lisibles par des procédés de lecture optique sécurisés, p. ex. l'adresse ou le numéro d'identification ;
- la carte contient une signature électronique (qui peut être activée au moment de la délivrance, sauf pour les mineurs) ;
- un règlement grand-ducal déterminera e. a. la forme, le modèle, les procédures de demande et de délivrance des cartes d'identité et une taxe de chancellerie.

Les registres communaux des personnes physiques

A l'avenir, chaque commune devra tenir un registre communal des personnes physiques de manière identique dans tout le Grand-Duché de Luxembourg. La tenue d'un tel registre ne pourra en principe plus être régie par une réglementation communale, à moins que les dispositions du règlement communal en question ne soient pas contraires à la loi précitée et à ses règlements d'exécution. Les registres de l'état civil sont des registres distincts des registres communaux.

Le registre national et les registres communaux sont liés « en temps réel », chaque modification dans un registre communal étant immédiatement signalée au registre national.

Le registre d'attente permet aux communes d'inscrire des personnes qui sont dans une situation régulière, mais qui sont confrontées à un problème par exemple d'ordre administratif (p. ex. une pièce justificative manque, le lieu de résidence choisi est contraire à une disposition en matière de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire), ainsi que d'inscrire des personnes en situation irrégulière, mais dont la situation est en cours de régularisation (p. ex. demandeurs du statut de réfugié).

L'inscription au registre principal présuppose que toutes les données de la personne concernée soient complètes et justifiées par des pièces. L'inscription au registre d'attente ne signifie pas pour autant qu'aucune des données de la personne concernée ne soit complète ou justifiée. Pendant l'inscription au registre d'attente, les droits, prévus par d'autres lois et règlements, liés aux données complètes et justifiées existent et ceux liés aux données incomplètes ou non justifiées ne sauront être revendiqués.

En cas de déménagement dans une autre commune, les citoyens concernés n'auront plus besoin que de faire une déclaration d'arrivée auprès de la nouvelle commune, sans devoir faire une déclaration de départ auprès de la commune d'origine. Cette mesure constitue une simplification administrative considérable.

La protection des données

La création de registres sur lesquels sont inscrites des données relatives à des personnes physiques exige l'ancrage dans le texte de loi de dispositions protectrices des données à caractère personnel bien définies et renforcées par rapport aux anciennes dispositions.

La loi précitée prévoit le droit de consulter et d'obtenir communication des données pour les personnes dont les données sont saisies et à leurs ayant-droits pour autant que les informations demandées les concernent.

Un principe nouveau est introduit de manière à ce que, pour apporter une transparence totale, toute personne, dont les données sont inscrites sur le registre national, a le droit d'obtenir la liste des autorités, administrations, services, institutions ou organismes qui ont, au cours des six mois précédant sa demande, consulté ou mis à jour ses données au registre national ou qui en ont reçu communication, sauf si une consultation ou une communication a été faite par ou à une autorité chargée de la sécurité de l'Etat, de la défense, de la sécurité publique, de la prévention, de la recherche, de la constatation et de la poursuite d'infractions pénales, y compris de la lutte contre le blanchiment d'argent, ou du déroulement d'autres procédures judiciaires.

En outre, dans un souci de protection des données, il est prévu qu'aucune liste de personnes inscrites sur le registre national ne peut être communiquée. Cette interdiction ne vise pas les autorités, administrations, services, institutions ou organismes habilités, par ou en vertu de la loi, à obtenir de telles listes et ce pour les informations sur lesquelles porte cette habilitation.

Sur demande écrite et signée mentionnant le but poursuivi et l'utilisation projetée, le ministre peut autoriser la délivrance à des tiers de données statistiques tirées du registre national à condition que celles-ci ne permettent pas l'identification des personnes inscrites sur le registre national.

Phase transitoire et mise en vigueur

Dans un souci de rendre exactes les données contenues dans le RNPP au moment de la mise en vigueur, il est prévu par la loi que chaque personne physique figurant sur le répertoire général et un registre de la population reçoit d'office un extrait des données qui la concernent afin de vérifier leur exactitude.

Cet extrait doit être contresigné par le destinataire et retourné au ministre, le cas échéant ensemble avec une demande de rectification de données, datés et signés par la personne concernée. Toute demande de rectification doit être motivée. La personne exerçant son droit de rectification fournit à l'appui de sa requête tous les éléments de preuve méritant d'être pris en considération.

Par ailleurs, les cartes d'identité actuelles resteront valables jusqu'à leur date d'expiration afin d'éviter un remplacement en bloc de toutes les cartes émises.

Mise en vigueur prévue : les dispositions relatives au registre national des personnes physiques sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2013. Les autres dispositions (registres communaux, cartes d'identité électroniques) entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

c) La réduction des différents accessoires et indemnités versés dans le cadre du fonctionnement des commissions d'examen et d'autres commissions étatiques

Le Gouvernement avait décidé en septembre 2012 de réduire de 25% les accessoires de traitement et les indemnités alloués dans le cadre du fonctionnement des commissions d'examen et d'autres commissions étatiques. Cette décision a résulté de la volonté du Gouvernement de réduire les dépenses publiques compte tenu de la situation budgétaire difficile. Cette mesure a été transposée par un règlement grand-ducal et un règlement du Gouvernement en conseil datant tous les deux du 21 juin 2013 et qui sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

3. 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 salariés de l'Etat en activité de service auprès des administrations et services de l'Etat ou 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.

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, le taux social, aboli depuis le 1er janvier 2012 par la réglementation applicable en matière d'aides individuelles au logement, a été remplacé par un taux de référence fixé actuellement au même niveau que le dernier taux social, à savoir à 2%.

En outre, sur base d'une modification de l'article 29 sexties de la loi sur les traitements des fonctionnaires de l'Etat, la notion « enfant à charge » a été alignée sur celle applicable dans le cadre des aides individuelles au logement et visera donc également les étudiants bénéficiant des aides financières pour études supérieures qui font encore partie du ménage de leurs parents.

Finalement, il a été profité de l'occasion pour préciser la notion « agents publics » utilisée à l'article 2 du règlement grand-ducal modifié de 2000. Le but de cette modification était de faire en sorte que si le conjoint ou partenaire d'un agent de l'Etat est un agent public (au sens plus large) bénéficiant de son côté également d'une telle subvention, cette communauté domestique ne bénéficie que d'une seule subvention. Sont donc visés, les agents au service de l'Etat, de la Couronne, des communes, des syndicats de communes, des établissements publics, des CFL ou d'une institution de l'Union européenne.

4. La signature d'un avenant au contrat collectif des salariés de l'Etat

Un avenant au contrat collectif des salariés de l'Etat a été signé le 14 décembre 2010 entre le Gouvernement d'un côté et les syndicats « Onofhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg – OGBL » et le « Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschaftsbond – LCGB » de

l'autre. Il est entré en vigueur rétroactivement au 1er juillet 2009 pour venir à échéance le 30 juin 2011. Cet accord est reconduit tacitement d'année en année.

Les modifications les plus importantes ont été les suivantes :

- Introduction d'une disposition prévoyant qu'après une incapacité de travail de 46 semaines une commission sera chargée, sur demande de l'administration, d'instruire le dossier individuel et de proposer, après consultation du dossier, au ministre compétent une recommandation à propos de la continuation du contrat de la personne concernée au-delà du délai de 52 semaines, en tenant compte de ses possibilités de reprendre son travail ;
- Création d'un groupe de travail chargé :
 - d'étudier la mise en œuvre du statut unique pour les « ouvriers » de l'Etat et les « employés privés » au service de l'Etat ;
 - d'examiner la structure et le classement des différentes carrières des salariés de l'Etat ainsi que le régime des primes et les tâches et responsabilités respectives ;
 - de définir la politique de recrutement dans les différentes administrations de l'Etat ;
 - d'étudier la privatisation de postes existants et de postes à créer ;
 - de répertorier et d'analyser les différentes dispositions concernant la valeur des points indiciaires applicables aux salariés du secteur public élargi.
- Création d'un groupe de travail chargé de planifier la mise en œuvre du repos hebdomadaire en s'assurant qu'une période de travail de dix jours consécutifs constitue une exception ;
- Elaboration d'une étude sur la reconnaissance du travail par équipes successives, notamment dans le service des autoroutes de l'Administration des Ponts et Chaussées ;
- Traduction du contrat collectif en langue française.

5. Transposition de la réforme de l'assurance pension du régime général aux régimes de pension de l'Etat

Par la loi du 21 décembre 2012 portant réforme de l'assurance pension les modalités de calcul des pensions des fonctionnaires du nouveau régime de pension ont été modifiées en même temps que celles du le régime général du secteur privé. De plus l'ajustement des pensions pour le nouveau régime pour le régime transitoire a été modifié. L'ancien ajustement des pensions, un facteur qui était déterminé tous les deux ans a été remplacé par deux nouveaux facteurs, le facteur de revalorisation qui est appliqué au début de la pension et le facteur de réajustement qui est appliqué au 1er de chaque année qui suit la première année de droit à la pension.

6. La réforme administrative

La réforme administrative est mise en œuvre d'une part par les mesures envisagées dans le cadre des réformes dans la Fonction publique et, d'autre part, par les activités concrètes du plan d'action de la réforme administrative pour les années 2010 à 2014, approuvé par le Gouvernement en conseil en date du 28 mai 2010. Ces activités touchent l'organisation et le fonctionnement des administrations ainsi que le développement de la gestion des ressources humaines.

a) Gestion des ressources humaines

La gestion par objectifs

Les deux projets de règlement grand-ducal relatif à l'introduction de la gestion par objectifs et du système d'appréciation des compétences professionnelles et personnelles au sein des départements ministériels, administrations et services de l'Etat font partie de l'ensemble des textes de réforme déposés le 26 juillet 2012 à la Chambre des députés.

La mise en place d'un référentiel des métiers dans la Fonction publique

L'élaboration d'un référentiel des métiers de la Fonction publique est en cours. Il aura 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. Il fera 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. Il servira par la suite à la définition des organigrammes, à la gestion prévisionnelle des postes, au recrutement et à la mobilité interne ainsi qu'au développement professionnel et à la gestion des carrières des agents.

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

Deux études ont été menées afin d'analyser l'impact de l'évolution de la pyramide des âges dans la Fonction publique et de proposer des initiatives adéquates en termes de gestion du personnel de l'Etat. Un plan d'action spécifique en la matière a été approuvé par le Conseil de Gouvernement le 8 janvier 2013. Ce plan est actuellement en voie d'implémentation. Il prévoit la mise en place d'un système d'analyse et de suivi de la structure d'âge dans la Fonction publique, 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, l'introduction d'un programme de formation continue tenant compte de la dimension de l'âge et finalement la sensibilisation au problème de l'âge des responsables en charge de la gestion du personnel.

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.

La GED SIDOC a été mise 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.

b) Qualité publique et usagers

Pour gérer la qualité des services et les relations avec les citoyens et les usagers, le plan d'action de la réforme administrative propose trois instruments qui peuvent être appliqués au niveau des administrations et pour lesquels les services de la réforme administrative fournissent le support. Il s'agit, d'abord du Cadre d'autoévaluation des Fonctions publiques, référentiel de gestion de la qualité qui peut être utilisé comme instrument de mesure interne de la qualité. En complément à ce processus interne d'évaluation de la qualité, une démarche structurée de choix d'outil adéquat pour mener des enquêtes est proposée aux administrations qui souhaitent évaluer la satisfaction et la qualité du point de vue de leurs usagers. Finalement, un support d'accompagnement méthodique est assuré aux administrations qui souhaitent se doter d'une charte d'accueil et de service « moien – merci ». En partant du parcours du citoyen qui s'engage dans une démarche administrative, cette charte fixe à partir d'un tronc commun de standards de qualité des engagements très concrets en matière d'accessibilité, d'accueil et de communication, d'information et de délais en relation avec les décisions, de gestion des suggestions et des réclamations.

7. L'institut national d'administration publique (INAP)

a) L'organisation du contrôle de la connaissance des trois langues administratives

L'article 2 de la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique dispose que l'Institut est chargé d'organiser le contrôle de la connaissance des trois langues administratives prévu dans la loi fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat. A cet effet il est instauré à l'Institut un comité d'évaluation qui a pour mission de concevoir, d'assurer et d'évaluer les épreuves préliminaires.

Les détails d'exécution des épreuves préliminaires sont déterminés par le règlement grand-ducal du 12 mai 2010, 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 à recruter dans toutes les carrières, que ce soit par voie de recrutement centralisé (MFPRA) ou par voie de recrutement décentralisé. Par ailleurs, ces modalités s'appliquent aussi, conformément au règlement grand-ducal du 27 février 2011, aux fonctionnaires communaux et les critères du contrôle restent inchangés.

b) Les prestations de service pour les institutions publiques du Grand-Duché de Luxembourg.

Jusqu'en 2009, les missions de l'INAP se limitaient à la promotion de la formation professionnelle du personnel de l'Etat et des communes 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.

L'article 2 de la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique dispose que l'Institut peut assurer des prestations de service dans le domaine de la formation professionnelle continue pour d'autres institutions publiques. Les missions, projets, études ou autres travaux dont l'Institut peut être chargé dans ce cadre doivent faire l'objet, à chaque fois, d'un accord cadre à conclure entre l'institution concernée et le ministre. Cet accord détermine le périmètre du service à prester, les objectifs poursuivis, les effets attendus, les actions envisagées, la durée, le coût et le financement ainsi que la population ciblée qui peut être différente de celle des agents de l'Etat et des communes.

c) La création d'une division chargée de la formation de début de carrière des employés de l'Etat à l'INAP

Les employés n'ont jamais bénéficié, contrairement aux fonctionnaires, d'une formation initiale adéquate au moment de leur entrée en service. Partant, 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, d'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. A relever que cette formation doit être accomplie dans les deux premières années de l'entrée en vigueur du contrat de travail à durée indéterminée.

d) La charte d'accueil

En 2012, l'INAP s'était porté candidat pour la réalisation d'une Charte d'accueil et de service dans le cadre de sa démarche de qualité et d'amélioration continue de ses services. Il s'appuie en cela sur les conclusions d'une enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires des prestations de l'Institut et d'une auto-évaluation ayant abouti à un plan d'action. Suite à un travail d'analyse et de réflexion, l'INAP a défini 17 engagements qui sont présentés dans une brochure spécifique et publiée sur le site internet de l'INAP et dont les plus importants sont affichés de façon visible dans les différents points d'accueil et de rencontre du bâtiment hébergeant l'Institut.

e) L'inscription en ligne

L'INAP a mis en place en collaboration étroite avec le CTIE une procédure d'inscription en ligne pour les demandes de participation aux séminaires de formation continue. Cette nouvelle procédure se fait moyennant un formulaire électronique accessible via les formations présentées dans le catalogue en ligne et elle est réservée dans un premier temps aux agents du secteur étatique.

f) Les plans de formation

Afin de pouvoir garantir une formation professionnelle continue efficace et performante dans l'administration publique luxembourgeoise, la mise en place d'une démarche visant à proposer des formations qui répondent le plus efficacement possible aux besoins et aux demandes de formation spécifique des administrations et services de l'Etat est indispensable.

L'INAP a réalisé une méthode, flexible et ajustable aux situations spécifiques des administrations, qui présente une démarche cohérente d'identification des besoins de formation et d'élaboration de plans de formation, ainsi qu'un éventail d'outils et d'instruments de diagnostic et d'analyse.

Trente-cinq administrations se sont jusqu'ici engagées dans cette démarche.

8. Les projets informatiques

Sur le plan informatique, la période 2009 à 2013 a été dominée par 3 grandes préoccupations :

- la politique de communication de l'Etat et l'amélioration des relations de l'Administration publique avec les citoyens et les entreprises ;
- la modernisation du fonctionnement des administrations en relation étroite avec les efforts de simplification administrative ;
- la conformité par rapport aux réglementations communautaires.

Pendant cette même période, les fruits de la fusion entre les trois administrations / services d'origine, à savoir l'ancien Centre informatique de l'Etat, le Service e-Luxembourg et le Service central des imprimés ont été clairement ressentis. Non seulement, cette réorganisation nous a permis de faire des économies par l'élimination de double-emplois liés à un rapprochement technologique des métiers respectifs de ces organismes. La coordination centralisée de leurs activités nous a également ouvert la voie vers des solutions intégrées, notamment dans le contexte de la bureautique ou encore dans la production de documents sécurisés.

a) La politique de communication de l'Etat et l'amélioration des relations avec l'Administration publique

La création du pôle de compétence « Web-UX » (Web & User Experience) nous a permis de repenser de façon fondamentale les interfaces des applications informatiques. La recherche d'une collaboration avec les futurs utilisateurs de ces applications dès leur conception a été un de nos premiers soucis. Ainsi, les systèmes d'information destinés au grand public (ex. Guichet.lu) ont fait l'objet d'ateliers impliquant des représentants des entreprises et des citoyens dans la définition des pages et dialogues Web des applications qui leur seront destinées. Cette approche a fortement contribué à une plus grande acceptation de ces systèmes qui se doivent de pouvoir être utilisés de façon intuitive, sans aucune formation préalable. L'accès mobile à nos applications a également été un sujet qui préoccupait ce pôle de compétence.

Le portail « guichet.lu » :

Parmi les applications destinées au grand public, le portail « guichet.lu » peut être considéré comme un projet phare. Ce portail est actualisé au rythme des changements législatifs et réglementaires. Il se caractérise aujourd'hui par :

- près de 3 millions de visites par an ;
- 10.000 visiteurs par jour (en moyenne) ;
- 3 versions linguistiques (FR et DE pour le volet citoyen, FR et EN pour le volet entreprise) ;
- plus de 3.650 documents de référence accessibles depuis le portail ;
- 400 fiches de démarches pour le volet citoyen et 400 pour le volet entreprises ;
- près de 800 formulaires, certificats et lettres-type téléchargeables ou accessibles à travers la plateforme MyGuichet ;
- plus de 200 articles d'actualités en ligne à tout moment.

Le centre de support « Help-desk »

Bien que la mise en ligne du guide administratif « guichet.lu » permet aux utilisateurs de trouver des réponses à la majorité de leurs questions, une structure a été mise en place permettant de soumettre, par téléphone ou par voie électronique, des questions liées à des contextes particuliers. Cette structure, appelée le « Help-desk », prend en charge ces questions et, à défaut de pouvoir y répondre dans l'immédiat, les réoriente vers les administrations concernées qui pourront préparer des réponses en connaissance du contexte précis et des dossiers personnels du demandeur. Le nombre de requêtes au cours de l'année 2012 a diminué, avec 12.204 requêtes en 2011 contre 9.455 (5.755 appels téléphoniques et 3.700 mails) en 2012. En 2010, le nombre de requêtes était de 8.788.

Avec 38% du total des requêtes, les questions concernant le thème 'Impôt-Taxe' occupent encore la première place, suivi des thèmes 'Famille' (12%), 'Travail-Emploi' (11%) et 'Citoyenneté' (7,5%). Les autres thèmes par ordre de consultation : « Famille », « Travail et Emploi » et « Actions sociales » avec les thèmes « Famille », « Congés », « Allocations », « Prestations de services liés à la jeunesse ».

La plateforme des démarches en ligne « MyGuichet »:

Cette plateforme, hautement sécurisée, permet d'accomplir les démarches les plus fréquentes en ligne, à travers le portail « guichet.lu ». Les utilisateurs inscrits (actuellement près de 20.000 citoyens ou entreprises) bénéficient d'un espace de données personnelles qui leur permet de préparer leurs démarches à l'aide de formulaires intelligents (souvent appelés les « assistants de services ») et de soumettre leurs dossiers, pièces jointes incluses, par voie électronique à l'administration concernée. L'authentification de l'utilisateur, de même que la signature électronique s'appuient sur des certificats Luxtrust et assurent la valeur légale de cet échange dématérialisé. Au-delà du dépôt électronique d'un dossier de démarche, la

plateforme offre des fonctions de suivi en ligne de l'état d'avancement des demandes. Ainsi, pendant la phase d'instruction d'un dossier par une administration, celle-ci peut notifier au déclarant l'état d'avancement du dossier ou l'inviter à corriger son dossier en lui demandant par exemple de soumettre des pièces justificatives complémentaires.

L'utilisateur dispose, dans son espace personnel, d'un profil lui permettant de mémoriser des données personnelles qui sont utilisées pour pré-remplir les formulaires, réduisant ainsi la saisie d'informations au strict minimum.

« MyGuichet » offre aux utilisateurs la possibilité de classer des documents électroniques provenant de tiers et qui sont susceptibles de servir de preuves à joindre à ses dossiers de démarches. « MyGuichet » permet également aux utilisateurs de consulter des sources de données exactes détenues par l'Etat. A titre d'exemple un assujetti peut désormais consulter sa balance de TVA en ligne via MyGuichet. Les citoyens pourront quant à eux consulter prochainement leurs données signalétiques reprises au RNPP (Répertoire National des Personnes Physiques) et le cas échéant introduire une demande de rectification des données les concernant. Finalement, les entreprises profitent de fonctions collaboratives leur permettant de partager leur espace de données personnelles parmi leurs salariés ou consultants mandatés.

De nouvelles démarches sont régulièrement disponibles en ligne. A titre d'exemple depuis le 1 août 2013, date d'entrée en vigueur de la nouvelle base légale relative au casier judiciaire, 400 demandes en lignes ont été traitées par le service du casier judiciaire.

MyGuichet travaille en étroite collaboration avec la Ville de Luxembourg de la cadre du traitement de leurs démarches communales via MyGuichet.

La plateforme « eCDF »

Il s'agit d'une plateforme d'échange dédiée aux données financières des entreprises. Aujourd'hui, cette plateforme est utilisée pour préparer et déposer les comptes annuels auprès de la Centrale des bilans.

A moyen terme, cette plateforme réintégrera également la déclaration électronique de la TVA, actuellement disponible sous forme d'une application séparée « eTVA », ainsi que les déclarations fiscales des entreprises.

La plateforme « SIMAP2 » – Marchés publics en ligne

La plateforme SIMAP2 permet de gérer le cycle de vie des marchés publics de la publication des avis jusqu'à l'ouverture des offres via Internet à travers le portail www.marches.public.lu en format électronique. La sécurité est assurée à travers Luxtrust. A terme, ce système pourra être étendu pour également couvrir l'étape de l'adjudication par la voie électronique.

La présence Internet de l'Etat

Un effort permanent de développement, de modernisation et d'actualisation de sites et de portails a permis de contribuer à la volonté de transparence du Gouvernement. Un effort et accent considérable est mis dans ce contexte sur l'ergonomie et l'accessibilité des sites et

portails afin d'être notamment consultables sur tous les supports informatiques (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) ou pour être utilisée avec une interface braille par exemple.

Nous pouvons souligner les projets qui nous semblent être les plus marquants :

- le portail de l'innovation – www.innovation.public.lu (mise en ligne en 2011) ;
- le portail du Bénévolat – www.benevolat.public.lu (mise en ligne en 2009) ;
- le portail Santé – www.sante.public.lu (mise en ligne en 2009), ainsi que sa version mobile – m.sante.public.lu (mise en ligne en 2013) ;
- le site de la Cour Grand-Ducale – www.monarchie.lu (mise en ligne en 2011) ;
- le portail de la Culture – www.culture.lu (mise en ligne en 2013) ;
- le portail Luxembourg.lu – www.luxembourg.lu (mise en ligne en 2009), ainsi que sa version anglaise (mise en ligne en 2012) ;
- le portail de l'Education – www.men.lu (mise en ligne réalisée le 2 septembre 2013) ;

En tout, une cinquantaine de sites et portails Internet ont été mis en ligne, respectivement fortement retravaillés et améliorés depuis 2009.

b) La modernisation du fonctionnement de l'Administration

A l'instar des entreprises privées, l'Administration publique se doit de garantir la performance et le niveau de qualité des services qu'elle est censée apporter à ses citoyens et autres acteurs économiques.

Grâce à des instruments de gestion de plus en plus complexes, l'Administration a su aligner ses méthodes de travail à travers un certain nombre de projets moins visibles au grand public mais pourtant d'envergure.

Nous nous limiterons ici à ne citer que les projets les plus marquants :

« PROMETA » – Documentation et gestion des processus administratifs

La plateforme PROMETA est actuellement utilisée par une dizaine d'administrations et de services de l'Etat. Elle a permis d'aider les chefs d'administration à avoir une vue structurée sur les activités souvent très complexes qu'ils sont amenés à superviser.

PROMETA facilitera l'intégration de nouveaux fonctionnaires et permettra d'atteindre leur niveau de productivité dans des délais très courts.

Le recours à des méthodes de gestion standardisées permet également une plus grande flexibilité dans l'affectation des ressources humaines.

Nous avons également pu constater que la rigueur de gouvernance résultant de ces méthodes est un facteur de motivation non négligeable des collaborateurs.

« SIDOC » – Gestion électronique des documents

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 un accès direct à toutes les informations aux personnes autorisées, concernées et intéressées, en mettant à disposition un outil de partage performant ;
- 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.

Les premières administrations équipées sont :

- INAP ;
- Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ;
- Ministère de l'Economie ;
- CTIE ;
- Ministère des Affaires étrangères (projet en cours) ;
- IGSS ;
- Ministère de la Culture (projet en cours) ;
- Ministère d'Etat (projet en cours) ;
- Ministère des Finances (projet en cours) ;

RNRPP – Nouveau répertoire des personnes physiques

Ce nouveau répertoire des personnes physiques est basé sur la loi de l'identification électronique des personnes et remplace l'ancien registre de la population qui ne répondait plus aux exigences en termes d'intégrité, de sécurité et de protection de la vie privée.

Tous les accès à des données personnelles des personnes physiques seront, à travers ce nouveau système, traçables (qui a consulté quoi, quand et pour quelle raison).

Production de cartes administratives

Ce projet a comme objectif la professionnalisation et informatisation de l'ensemble de la chaîne de production des administratives de légitimation. Cette chaîne part de l'enrôlement, en passant par une gestion informatisée des cartes dans les « Back Offices » respectifs pour se terminer par la production réelle des cartes.

Les principales cartes produites aujourd'hui sont :

- Visas ;
- Titres de séjour ;
- Passeports ;
- Permis de conduire ;
- Nouvelle carte d'identité électronique (projet en cours) ;
- Port d'armes (projet en cours) ;
- Cartes diplomatiques (projet en cours) ;

Support informatique de la réforme de l'ADEM

Le CTIE a assisté l'ADEM à poser les fondations de leurs nouveaux systèmes informatiques qui devaient accompagner la réforme de cette administration. En l'occurrence, un partage des données entre les différentes activités de l'ADEM a pu être mis en place, de même qu'un système performant de rapprochement des offres et demandes d'emplois en fonction des métiers, des compétences et de l'expérience.

c) La conformité par rapport aux réglementations communautaires

Chaque pays-membre de la Communauté européenne a l'obligation de transcrire les directives européennes dans son droit national et de se donner les instruments de gestion qui en découlent.

Les principaux projets qui ont été à l'ordre du jour sont décrits ci-dessous.

« Mini One-Stop-Shop » pour la TVA

Ce système permettra, dès 2015, à des assujettis européens fournissant des services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ainsi que des services rendus par voie électronique, de s'acquitter, à partir d'un point unique, de leurs obligations de TVA vis-à-vis d'États membres dans lesquels ils ont livrés de tels services à des personnes non-assujetties y étant établies. Il s'agit d'un projet de grande envergure qui est actuellement en cours de réalisation.

VAT Refund

Le CTIE a fourni son assistance pendant la phase de finalisation en 2009 et depuis ce moment assiste l'AED à faire évoluer le système. Ce projet communautaire permet aux entreprises de récupérer la TVA qui a été payée dans un Etat membre dans lequel ces dernières ne sont pas établies. En synthèse, les entreprises réalisent leur demande dans le système national qui à son tour relaie la demande au système informatique de l'Etat membre concerné qui à ce moment pourra procéder au remboursement.

Directive échange

Le projet en relation avec la « directive échange » implémente la nouvelle obligation légale européenne d'échanger automatiquement à partir de l'année fiscale 2014 certaines catégories d'information sur les rémunérations vers les autres Etats membres et réception de ces informations depuis les autres Etats membres. L'ACD profite de la mise en œuvre de cette directive pour d'un côté moderniser les aspects organisationnels et informatiques au sein de l'ACD et de l'autre côté faciliter aux entreprises le dépôt des extraits de comptes de salaire et de pension qui se fera de manière entièrement électronique via une démarche sur « MyGuichet ». Ce projet est actuellement en cours.

Initiative citoyenne européenne

L'initiative citoyenne européenne permet aux citoyens de l'UE de participer directement à l'élaboration des politiques européennes, en invitant la Commission européenne à présenter une proposition législative.

Le Centre des technologies de l'information de l'Etat a été désigné comme autorité compétente pour établir le certificat confirmant la conformité d'un système de collecte en ligne par rapport aux dispositions de l'article 6, paragraphe 3, du Règlement (UE) N° 211/2011, ainsi que comme autorité compétente chargée de la vérification et de la certification des déclarations de soutien conformément aux dispositions de l'article 8, paragraphe 2 du Règlement (UE) N° 211/2011.

Projets liés à la nouvelle politique agricole communautaire (PAC)

Le 12 octobre 2011, la Commission a présenté un ensemble de propositions législatives destinées à rendre la politique agricole commune plus efficace. L'objectif est de favoriser une agriculture plus compétitive et durable et de dynamiser les zones rurales. Après un débat au Parlement européen et au Conseil, l'approbation des différentes réglementations et des actes d'application est attendu d'ici la fin de 2013, afin que la réforme de la politique agricole commune puisse entrer en vigueur à partir du 1er janvier 2014.

Le système intégré de gestion et de contrôle (SIGEC) ainsi que les systèmes d'information géographiques (SIG) du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural doivent être adaptés pour répondre aux nouveaux besoins liés à cette réforme.

Projets de recherche et de développement de l'intégration européenne

Nous avons opté pour une participation facultative à certains projets d'intégration et d'échange de données entre Etats-membres afin d'éviter tout risque d'isolement de notre pays dans les années à venir :

- Le projet SPOCS (Simple Procedures Online for Cross- Border Services)

Projet pilote à large échelle lancé par la Commission européenne qui visait 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.

- Le projet STORK

Projet pilote à large échelle de support politique des TIC sous le Programme-cadre Compétitivité et Innovation (CIP). C projet cible une reconnaissance mutuelle des systèmes d'identification électronique ayant été mis en place par les différents pays-membres.