



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

Rapport d'activité 2007

Mars 2008

SOMMAIRE

I. La Fonction Publique	p. 1
A) Personnel en activité	p. 2
1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat	p. 2
2. Politique salariale	p. 6
3. Recrutement	p. 8
4. Administration Gouvernementale	p. 13
5. Subventions d'intérêt	p. 15
B) Personnel retraité	p. 19
1. Observations générales	p. 19
2. Dynamisation des pensions	p. 20
3. Poids des pensions	p. 20
4. Evolution générale	p. 21
5. Activités en 2007	p. 21
C) Santé au Travail du Secteur Public	p. 23
1. Base légale	p. 23
2. Observations générales et évolution du service	p. 24
3. Activités médicales	p. 25
4. Autres activités	p. 27
5. Statistiques	p. 28

D) Médecine de contrôle	p. 29
1. Base légale	p. 29
2. Observations générales	p. 30
3. Personnel	p. 30
4. Activités	p. 31
5. Statistiques	p. 32
E) Commissariat du Gouvernement chargé de l’instruction disciplinaire	p. 34
1. Missions et attributions	p. 34
2. Activité	p. 34
3. Faits marquants	p. 37
4. Perspectives	p. 37
5. Statistiques	p. 37

II. La modernisation de l’Etat p. 39

A) La Gouvernance électronique	p. 40
1. Le plan directeur de la Gouvernance électronique	p. 40
2. Le Comité de Coordination pour la Modernisation de l’Etat	p. 41
3. ePlanification Board	p. 42
4. La présence Internet	p. 43
5. L’accès aux services publics	p. 50
6. L’organisation interne des administrations	p. 56
7. Le programme e-Santé	p. 59

B) La Réforme administrative	p. 60
1. Activités dans le cadre du programme CAF	p. 62
2. L'accueil téléphonique	p. 70
3. Les chartes d'accueil	p. 71
4. Les entretiens de développement professionnel	p. 72
5. Le télétravail	p. 73
6. Le code de déontologie	p. 74
C) Egalité des chances	p. 75

III. L'Administration du Personnel de l'Etat

p. 77

A) Rémunération des agents de l'Etat	p. 78
B) Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l'Etat à son employeur	p. 80
C) Systèmes informatisés de gestion du personnel de l'Etat	p.81
D) Gestion du personnel : les statistiques	p. 82

IV. L'Institut national d'administration publique

p. 85

A) Section de la formation générale	p. 87
1. Secteur étatique	p. 87
2. Secteur communal	p. 96
3. Commission de coordination	p. 106

B) Section de la formation continue	p. 108
1. Recensement des besoins de formation continue	p. 108
2. Programme de formation continue	p. 108
3. Cours de formation continue proposés en 2007	p. 109
4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2007	p. 111
5. Participation des agents des communes aux actions de formation continue proposées en 2007	p. 118
6. Dispenses et assimilations des cours de formation	p. 119
7. Méthodologie de l'évaluation de la qualité des cours	p. 121
8. Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises	p. 122
C) Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2007	p. 130
D) Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires	p. 131

V. **Le Service Central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat** p. 133

A) Imprimerie intégrée du SCIE	p. 134
1. Structure	p. 134
2. Evolution technique dans l'imprimerie	p. 134
3. Impression digitale couleur	p. 136
4. Duplication	p. 136

B) Section Imprimés et Reliure	p. 137
1. Service Imprimés	p. 137
2. Impression de documents de sécurité	p. 137
3. Service Reliure	p. 137
C) Section Matériel et Machines de bureau	p. 138
1. Service Machines de bureau	p. 138
2. Service Matériel de bureau	p. 139
D) Section Diffusion	p. 141
1. Service Editeur de l'Etat	p. 141

VI. Le Centre Informatique de l'Etat p. 143

A) Division Sécurité des Systèmes d'information (SSI)	p. 145
1. Missions principales de la section	p. 145
2. Rapport d'activité 2007	p. 145
B) Division exploitation (EXP)	p. 146
1. Mission	p. 146
2. Centre de secours	p. 146
3. Environnement WEB pour les applications egovernment	p. 147
4. Ordinateurs centraux et périphériques	p. 148
5. Statistiques d'exploitation	p. 149

C) Division informatique distribuée et télétraitement (IDT)	p. 153
1. Mission	p. 153
2. Acquisition centrale d'équipement de bureautique	p. 153
3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique	p. 154
4. Interventions du CIE sur les postes de travail	p. 154
5. Helpdesk du CIE	p. 155
6. Réseau commun de l'Etat	p. 155
7. Parc des serveurs de bureautique	p. 157
8. Informatique départementale	p. 157

D) Division études et programmation (ETP)	p. 169
1. Mission	p. 169
2. Activités de la division ETP	p. 169
3. Les activités du Centre de compétence SAP	p. 171
4. Tableaux statistiques	p. 174

E) Division Administration (ADM)	p. 192
----------------------------------	--------

VII. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique

A) Bases légales	p. 194
1. La sécurité	p. 194
2. L'accessibilité	p. 195
B) Principales activités	p. 196

VIII. Les annexes statistiques

p. 199

A.	Tableaux des effectifs	
	a) Fonctionnaires	p. 200
	b) Employés	p. 205
	c) Ouvriers	p. 208
B.	Nombre des fonctionnaires par sexe et par année de naissance	p. 211
C.	Nombre des employés par sexe et par année de naissance	p. 212
D.	Nombre des ouvriers par sexe et par année de naissance	p. 213
E.	Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories	p. 214
F.	Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'annexe A de la loi du 22.6.1963	p. 215
G.	Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature »	p. 216
H.	Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »	p. 217
I.	Pensions de retraite	p. 218
J.	Pensions de survie et Victimes de guerre	p. 219
K.	Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat	p. 220
L.	Nombre de pensions nouvellement échues	p. 221
	Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue	
	Nombre de pensions éteintes	p. 222
	Pensions personnelles en cours	
	Pensions de survie en cours	

I. La Fonction Publique

A. Personnel en activité

1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat

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

Le statut général des fonctionnaires de l'Etat a été modifié par la loi du 17 juillet 2007 modifiant :

1. la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat ;
2. la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat.

Ces nouvelles dispositions statutaires sont entrées en vigueur en date du 1^{er} août 2007.

- La formation du stagiaire à temps partiel

L'article 2, paragraphe 3, alinéa 2 du statut général des fonctionnaires de l'Etat prévoit la possibilité de recruter des fonctionnaires stagiaires à temps partiel de cinquante pour cent ou de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète. Dans la mesure où toutes les conditions de stage leur sont applicables, les stagiaires engagés à tâche partielle doivent donc également répondre aux obligations de formation pendant leur période de stage.

Partant du fait qu'au moment de leur nomination définitive, les agents à temps partiel doivent pouvoir se prévaloir d'un degré de connaissances administratives théoriques de base équivalent à celui de leurs collègues engagés à plein temps, les stagiaires engagés à temps partiel doivent suivre pendant leur période de stage une formation comparable en importance, en volume et en durée à celle de leurs collègues stagiaires engagés à plein temps et ceci tant en ce qui concerne la formation générale à l'Institut national d'Administration publique que la formation spéciale à l'administration d'affectation.

Dans la mesure où il s'est avéré que la durée de stage de deux années prévue précédemment pour les intéressés était insuffisante pour pouvoir leur garantir une formation intégrale pendant le stage et une initiation professionnelle adéquate, la durée du stage pour les stagiaires engagés à temps partiel a été fixée à trois années, avec la possibilité, comme pour les autres stagiaires, de bénéficier le cas échéant d'une réduction de stage d'une année.

- L'introduction d'une base légale pour préciser les modalités d'exécution en matière de harcèlement

Le paragraphe 2 de l'article 10 du statut général a été complété par un nouvel alinéa qui constitue la base légale pour pouvoir fixer par voie de règlement grand-ducal les modalités pratiques destinées à traiter de la manière la plus efficace d'éventuelles plaintes émanant d'agents de l'Etat qui s'estiment victimes de harcèlement moral ou sexuel.

- La réintégration après les congés

L'étendue du droit à réintégration des agents de l'Etat dont le congé sans traitement ou le congé pour travail à mi-temps vient à terme a été précisée. Il ne ressortait en effet pas clairement du texte précédent dans quels services l'agent pouvait être réintégré à défaut de vacance de poste dans son service d'origine. Ce problème se posait en particulier pour les agents de l'Administration gouvernementale qui est une administration atypique dans le sens où elle ne constitue pas une entité unique, mais qu'elle regroupe tous les agents travaillant dans les différents ministères.

Les agents qui, en raison de l'absence de vacance de poste appropriée, ne peuvent pas réintégrer leur service d'origine reprendront donc leurs fonctions dans un autre service de la même administration ou dans le département ministériel dont dépend leur administration, sous réserve bien évidemment qu'il y existe une vacance de poste adéquate.

Pour les agents relevant de l'Administration gouvernementale, il est désormais prévu que la réintégration se fait en principe dans le département ministériel d'origine ou, à défaut de vacance de poste appropriée, dans l'un des autres départements ministériels s'il y existe une telle vacance de poste.

b) Modifications du règlement grand-ducal relatif aux congés

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 13 novembre 2007.

En exécution de l'accord salarial du 5 juillet 2007, les trois jours fériés du lundi gras, du lundi de la kermesse principale et du jour des Morts ont été remplacés par trois jours de congé de récréation avec effet à partir de 2008. En outre, les agents de l'Etat bénéficieront d'un jour de congé de récréation supplémentaire à partir de 2009.

c) Modifications du règlement grand-ducal relatif à la santé au travail

Le règlement grand-ducal modifié du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique a été modifié par un règlement grand-ducal du 31 octobre 2007 qui est entré en vigueur en date du 1^{er} janvier 2008.

Ces nouvelles dispositions réglementaires s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre de la lutte antitabac destinée à protéger notamment les agents de l'Etat contre le tabagisme passif sur leur lieu de travail.

Il est donc désormais interdit de fumer à l'intérieur de tous les bâtiments de l'Etat, des communes et des établissements publics, à moins qu'il y existe un fumoir spécialement aménagé.

d) Projets en cours

- La centralisation administrative des opérations de recrutement d'employés de l'Etat

Le projet de loi n°5795 est destiné à mettre en place un mécanisme de centralisation qui s'applique aux opérations de recrutement de tous les employés de l'Etat relevant des carrières dites administratives et techniques visées par le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat. Ne sont donc pas visés par le recrutement centralisé les employés de l'Etat relevant des carrières médicales, paramédicales, sociales, éducatives, ni celles relevant de l'enseignement.

Tout comme pour le recrutement des candidats-fonctionnaires, le mécanisme de centralisation est supposé démarrer avec la prise en charge, par un nouveau service à installer au département de la Fonction publique et de la Réforme administrative, de la publication de toutes les vacances de postes déclarées par les administrations et services de l'Etat. Ensuite, ce nouveau service devra en particulier recevoir les demandes de candidatures et les CV, contrôler, analyser et évaluer les pièces du dossier personnel du candidat, faire une présélection des candidats ayant le profil souhaité par l'administration concernée, préparer le contrat ainsi que leurs avenants sur base de contrats types, inviter les candidats sélectionnés à se présenter au Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative en vue de signer leur contrat et finalement préparer les décisions de résiliation des contrats à soumettre à la décision ministérielle.

Les candidats qui n'auront pas été engagés sur un des postes vacants constitueront une réserve de recrutement et continueront à faire partie des candidats admissibles à des postes devenant vacants ultérieurement pour une période fixée au maximum à deux années à compter de la date de la réception de la demande du candidat.

Il y a lieu d'ajouter qu'une centralisation des opérations administratives pourra libérer les départements ministériels de la charge de connaître les procédures de recrutement des employés sans pour autant être restreints dans le choix de sélection de leurs candidats respectifs. En bref, il s'agit d'un allègement procédural non négligeable pour les différentes administrations tout en permettant à celles qui ont des postes à pourvoir de participer activement dans le recrutement des employés. Elles communiqueront au Ministère de la Fonction publique une description de poste ainsi que le profil professionnel idéal du candidat, préciseront s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou à durée indéterminée et sélectionneront leurs candidats.

Finalement, il est à souligner que dans le système existant de recrutement d'employés, c'est-à-dire un système décentralisé où l'engagement et la résiliation du contrat d'engagement est prononcé par le ministre qui a dans ses attributions l'administration ou le service dont relève l'employé, des employés sont entrés en service sans pour autant avoir rempli toutes les conditions prévues par la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat ou sans que le dossier personnel ne contienne toutes les pièces requises. La centralisation des opérations administratives de recrutement devrait permettre de remédier à de telles situations vu que le nouveau service sera appelé à veiller également à ce que les nouveaux contrats ne seront désormais signés qu'à partir du moment où toutes les conditions auront été remplies.

Le projet de loi n°5795 précité a également pour objet de créer la fonction de commissaire du Gouvernement adjoint à l'instruction disciplinaire et de modifier certaines dispositions du statut général des fonctionnaires de l'Etat.

Ainsi, il s'est avéré indispensable de créer la fonction de commissaire du Gouvernement adjoint chargé de l'instruction disciplinaire afin d'assurer l'évacuation des dossiers disciplinaires dans un délai raisonnable, compte tenu de l'augmentation des procédures disciplinaires engagées ces dernières années.

L'introduction de cette nouvelle fonction nécessitera donc la modification de la loi du 19 mai 2003 ayant notamment porté création d'un commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire, de certaines dispositions statutaires, de la loi du 9 décembre 2005 déterminant les conditions et modalités de nominations de certains fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'Etat, ainsi que de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat, avec une transposition des nouvelles mesures dans le statut général des fonctionnaires communaux.

Il est également prévu de régler la situation où l'indépendance du commissaire du Gouvernement ou de ses adjoints risque d'être compromise.

Par ailleurs, en ce qui concerne les dispositions statutaires, il s'est avéré nécessaire de préciser au chapitre relatif aux devoirs des fonctionnaires que le chef hiérarchique est obligé de décharger un agent de l'Etat d'un dossier lorsque l'indépendance de cet agent risque d'être compromise.

Ensuite, la jurisprudence des juridictions administratives a fait ressortir le besoin de prévoir clairement la possibilité pour l'administration de pouvoir engager une procédure disciplinaire à l'égard d'un fonctionnaire, dont la démission a été acceptée, pour des faits commis dans l'exercice de ses fonctions. Il est également précisé qu'une procédure disciplinaire en cours est continuée même lorsque l'agent concerné a quitté le service entre-temps.

Finalement, il est encore prévu de modifier le point d) de l'article 48, paragraphe 2 du statut pour indiquer sans équivoque la période de suspension des fonctions, et donc également la période pendant laquelle le traitement est réduit de moitié, en cas de condamnation par le Conseil de discipline à la révocation ou à la mise à la retraite d'office.

Dans son avis relatif au projet de loi en question, le Conseil d'Etat a marqué son opposition formelle à ce que le futur texte de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat se réfère à un règlement grand-ducal pour clarifier le cercle de personnes qu'elle concerne, façon de procéder qui ne respecterait pas la hiérarchie des normes juridiques. Une proposition d'amendement parlementaire soumis pour avis au Conseil d'Etat a pour but de répondre à ce souci, en définissant dans le texte de loi les carrières d'employés de l'Etat auxquelles la nouvelle procédure dite du recrutement centralisé n'est pas applicable. Il s'agit des carrières médicales, paramédicales, sociales, éducatives et des carrières de l'enseignement.

- Le projet de règlement grand-ducal fixant la composition et les modalités de fonctionnement de la commission spéciale en matière de harcèlement

Il s'agit en réalité d'un avant-projet de règlement grand-ducal destiné à instituer une commission compétente pour connaître des cas de harcèlement moral ou sexuel visés par l'article 10 du statut.

Puisque le texte n'a pas encore été introduit dans la procédure réglementaire, il ne sera fait que mention ici sans que les détails de ce règlement en soient exposés.

2. Politique salariale

a) Rémunérations des fonctionnaires et employés de l'Etat

En date du 5 juillet 2007, un nouvel accord salarial a été signé dans la fonction publique. Cet accord salarial porte sur trois années, à savoir, 2007, 2008 et 2009, avec un effet rétroactif au 1er janvier 2007, et il concerne l'ensemble des fonctionnaires et employés de l'Etat.

En ce qui concerne le dispositif « rémunération » de l'accord salarial, transposé par la loi du 7 novembre 2007, une augmentation des indices de base respectifs des agents de l'Etat visés de 1,5 pourcent au 1er janvier 2009 est prévue. En outre, les agents de l'Etat bénéficient d'une prime unique pour chacune des années 2007 et 2008. Le montant de cette prime est fixé à 0,9% du traitement barémique de l'agent et le montant de la prime est déterminé en fonction des mois travaillés. A noter que l'allocation de fin d'année est également comprise dans la base de calcul de cette prime. La prime unique est payée avec la rémunération due pour les mois de décembre 2007 et 2008.

Le règlement grand-ducal du 13 novembre 2007 transpose un autre point de l'accord salarial, à savoir le remplacement, à partir de l'année 2008, de trois jours fériés usels, le lundi gras, le jour des Morts et le lundi de kermesse principale par trois jours de congé de récréation. A partir de 2009, les agents de l'Etat visés bénéficient d'un jour de congé supplémentaire.

D'autres points saillants de l'accord salarial concernent l'introduction dans le secteur public d'un congé individuel de formation dont les modalités techniques restent à être discutées et précisées entre parties, des études de faisabilité sur l'introduction d'un système épargne-temps dans le secteur public et la création d'un régime de pension complémentaire en faveur des agents recrutés après le 31 décembre 1998.

Finalement, l'accord salarial prévoit également que les représentants du personnel (art.33.3 du Statut général) bénéficieront pour l'exercice de leur mandat de dispenses de service suivant des critères à déterminer.

A noter que toutes ces mesures, y compris celles non énumérées ci-dessus, sont également appliquées aux employés de l'Etat, aux stagiaires ainsi qu'aux volontaires de l'Armée.

b) Salaires des ouvriers de l'Etat

Les salaires des ouvriers de l'Etat sont fixés 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.

Dans la mesure où le parallélisme a traditionnellement été respecté entre les négociations salariales avec la CGFP et celles avec les syndicats ouvriers, le dernier contrat collectif a été signé le 27 octobre 2000 et est entré en vigueur rétroactivement au 1er juin 1999 pour une durée de deux ans. A partir de ce moment, et conformément à l'article 43, le contrat collectif a été reconduit annuellement par tacite reconduction.

Les négociations en vue de la signature d'un nouveau contrat collectif ont conduit à la signature de trois avenants au contrat collectif des ouvriers de l'Etat approuvés par trois arrêtés du Gouvernement en conseil du 30 novembre 2007. Le premier avenant concerne l'indemnisation des ouvriers forestiers pour déplacements de service. Le second avenant introduit l'allocation d'une prime unique de 0,9% pour chacune des années 2007 et 2008. A noter que cet avenant a été signé par le représentant du syndicat OGB-L et par le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative. Le troisième avenant concerne le service hivernal et l'entretien des routes en cas de force majeure à l'administration des Ponts et chaussées.

3. Recrutement

a) Recrutement externe

- Organisation des examens-concours

Au cours de l'année 2007, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé dix-sept examens-concours pour l'admission au stage de fonctionnaires-stagiaires dans les carrières pour lesquelles un examen-concours est prévu par la loi.

Les tableaux ci-après, répartis sur l'année 2007 par semestre, reprennent le détail des résultats obtenus par les candidats participant à ces examens-concours. Ils illustrent 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.

Premier semestre 2007

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admissions au stage
30.01.2007	Carrière supérieure scientifique	14	59	3	27	29	14
01.02.2007	Carrière supérieure administrative	28	85	9	46	30	28
13.02.2007	Expéditionnaire administratif	10	183	10	40	133	10
15.02.2007	Rédacteur	46	236	41	45	150	41

Deuxième semestre 2007

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admission au stage
10.07.2007	Educateur gradué	18	48	0	18	30	18
10.07.2007	Technicien diplômé	3	13	5	1	7	1
10.07.2007	Informaticien diplômé	4	17	2	8	7	4
16.07.2007	Ingénieur technicien						
	<i>Audio-visuel/multimédia</i>	1	1	0	0	1	0
	<i>Technique de l'énergie électrique</i>	2	1	0	1	0	1
	<i>Informatique appliquée</i>	3	2	0	2	0	2
	<i>Agronomie</i>	1	1	0	0	1	0
	<i>Génie civil</i>	4	5	0	4	1	4
	<i>Mécanique</i>	2	6	0	6	0	2
	<i>Technique des télécommunications</i>	4	4	0	0	4	0
12.07.2007	Rédacteur	39	145	19	35	91	33
03.10.2007	Carrière supérieure scientifique	18	47	0	22	25	18
05.10.2007	Carrière supérieure administrative	18	80	4	40	36	18
14.11.2007	Expéditionnaire technique						
	<i>Opérateur de la forêt et de l'environnement</i>	1	15	3	3	9	1
	<i>Chimie</i>	2	9	2	3	4	2
	<i>Informatique</i>	2	3	0	1	2	1
	<i>Génie civil</i>	10	7	2	2	3	2
	<i>Electrotechnique</i>	2	11	7	3	1	2
16.11.2007	Educateur gradué	4	30	0	16	14	4
16.11.2007	Artisan						
	<i>Menuisier</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Serrurier</i>	3	*	*	*	*	*
	<i>Cuisinier</i>	2	*	*	*	*	*
	<i>Pépinieriste-paysagiste</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Installateur chauffage</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Installateur frigoriste</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Maître-nageur</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Peintre</i>	1	*	*	*	*	*
	<i>Mécanicien ajusteur</i>	4	*	*	*	*	*
	<i>Electricien</i>	5	*	*	*	*	*
19.12.2007	Educateur	12	64	3	43	18	12
19.12.2007	Technicien diplômé	2	13	4	1	9	1
19.12.2007	Cantonnier	9	81	8	27	46	9

* L'épreuve pratique de l'examen-concours pour l'admission au stage dans la carrière de l'artisan n'est pas encore clôturée à l'heure actuelle de sorte qu'une admission au stage n'a pas encore pu être faite.

- Organisation des épreuves préliminaires

Le principe des épreuves préliminaires, introduit par le règlement grand-ducal du 9 décembre 1994, a pour objet d'apprécier, sous forme orale, les connaissances dans les trois langues administratives des candidats participant à un examen-concours d'admission au stage ainsi que des employé(e)s de l'Etat, le cas échéant.

Les épreuves préliminaires organisées au cours de l'année 2007 ont donné lieu aux résultats suivants repris dans le tableau récapitulatif ci-après.

Carrière	Candidats convoqués	Candidats présents	Candidats absents	Réussites	Echecs
Supérieure	7	7	0	7	0
Rédacteur	54	36	18	34	2
Expéditionnaire administratif	11	9	2	9	0
Ingénieur technicien	3	2	1	2	0
Technicien diplômé	5	2	3	2	0
Educateur	21	13	8	12	1
Educateur gradué	8	5	3	5	0
Expéditionnaire technique	1	0	1	0	0
Technicien diplômé	3	1	2	1	0
Informaticien diplômé	3	0	3	0	0
Artisan	8	2	6	2	0
Cantonnier	2	0	2	0	0
Employé(e)s de l'Etat	4	4	0	2	2
TOTAL	130	81	49	76	5

- 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 2007 ont donné lieu à l'admission au stage jusqu'à la date du 1^{er} février 2008 d'un total de 228 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
Carrière supérieure administrative	308	184	124	46
Carrière supérieure scientifique	215	134	81	32
Rédacteur	856	480	376	74
Expéditionnaire administratif	344	179	165	10
Ingénieur technicien	41	37	4	9
Technicien diplômé	80	67	13	2
Informaticien diplômé	34	31	3	4
Educateur gradué	139	36	103	22
Educateur	144	20	124	12
Expéditionnaire technique	86	75	11	8
Artisan	196	186	10	n.d.
Cantonnier	174	160	14	9
TOTAL	2617	1589	1028	228

b) Recrutement interne

- Changement de carrière (« carrière ouverte »)

Les dispositions relatives au changement de carrière sont fixées par la loi 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 2007 de la façon suivante :

28 demandes ont été adressées à la commission de contrôle

- 12 candidats pour l'accès à la carrière supérieure de l'attaché de gouvernement et de l'ingénieur (1 femme et 11 hommes) ;
- 14 candidats pour l'accès aux carrières moyennes du rédacteur et de l'ingénieur-technicien (5 femmes et 9 hommes) ;
- 2 candidats pour l'accès à la carrière inférieure de l'expéditionnaire administratif (2 hommes).

Il est à remarquer que par rapport à 2006, le nombre total des candidats à la carrière ouverte a diminué de douze unités.

Leur candidature a été refusée à trois fonctionnaires (3 hommes).

- Changement d'Administration (« mobilité »)

• Bilan de l'année 2007

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 2007 de 90 demandes de changement d'administration pour 44 postes vacants publiés par voie de recrutement interne. Le tableau ci-dessous fournit le détail de la situation en 2007:

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
2007	44	90	59	31	36	54	36	54

• Demandes de changement d'administration traitées de 1986 à 2007

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
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	1250	552	698	562	688

*) jusqu'au 31 juillet 1995

**) à partir du 1er août 1995

4. Administration gouvernementale

L'administration gouvernementale, qui depuis 1995 se trouve dans les attributions du Ministre de la Fonction publique, gère les dossiers de tous les agents des différents ministères, à savoir plus de 2000 agents (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat). En outre, cette administration est en charge de la gestion de près de 500 travailleurs handicapés au service de l'Etat.

Dans le cadre des attributions qui leur sont ainsi dévolues, le service de l'administration gouvernementale établit les différents arrêtés relatifs à la gestion administrative des agents. En 2007 les 425 arrêtés ministériels et grand-ducaux relatifs à cette gestion administrative 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
fonctionnaires	62	247	9	23	16	13
employés			6	15	24	7
ouvriers				2		1
Totaux	62	247	15	40	40	21

Par ailleurs le service de l'administration gouvernementale a procédé en 2007 à la confection de 186 contrats d'engagement et d'avenants aux contrats existants selon le détail ci-dessous :

	Contrats CDI	Avenants CDI	Contrats CDD	Avenants CDD	Résiliations
Employés	65	23	42	13	13
Ouvriers	19	3	7		1
Totaux	84	26	49	13	14

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 2007, 68 distinctions honorifiques ont été remises aux ayants droits dans les locaux du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

Enfin et surtout, 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 2007 1.173 heures de cours de formation ont été organisées 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	144	néant
rédacteur	550	270
expéditionnaire	10	107
huissier	----	92
Totaux	704	469

5. Les subventions d'intérêt

1. Le budget 2007

L'article 08.034.080 prévoyait au budget des dépenses de 2007, en vue de la participation de l'Etat dans le financement de mesures sociales dans l'intérêt du personnel de l'Etat, un crédit non limitatif de 2.800.000 € pour bonifications d'intérêt aux agents publics. Un dépassement budgétaire a été demandé et accordé pour 150.000 €.

2. Les chiffres en 2007

4.979 formulaires de demande ont été envoyés au mois de mars 2007 aux agents de l'Etat, qui étaient en droit de demander une subvention pour l'année de référence, dont 2.812 demandeurs étaient de sexe masculin, et 2.167 de sexe féminin.

3. Les statistiques de 2007 par rapport aux années précédentes

3.1. Les demandes

	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>		
Demandes envoyées	4.930	4.867	F	2.167	4.979
			M	2.812	
Nouveaux demandeurs	519	558	F	262	576
			M	314	
Anciens demandeurs	4.411	4.309	F	1.905	4.403
			M	2498	
Demandes non renvoyées	622	468	540		
Total des demandes à traiter	4.308	4.399	F	1.905	4.439
			M	2534	
Nouveaux demandeurs ayant renvoyé leur demande	451	495	F	229	510
			M	281	
Anciens demandeurs ayant renvoyé leur demande	3857	3.904	F	1.676	3.929
			M	2.253	
Demandes refusées	306	345	F	139	304
			M	165	
Demandes admises	4.002	4.054	F	1.762	4.135
			M	2.373	
Prêts subventionnés	5.259	5.223	5.217		
Montant maximum accordé à un demandeur	4.017,35 €	3.870 €	3.600 €		
Montant minimum accordé à un demandeur	25,20 €	25,32 €	25,08 €		
Montant moyen accordé par demande admise	690,86 €	701,80 €	708,88		
Montant moyen accordé par prêt subventionné	525,67 €	544,25 €	561,83		
Montant total de la dépense budgétaire	2.767.251€	2.844.737€	2.931.180€		

3.2. Les pourcentages

	<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>2007</u>	
Demandes à traiter	4.308	-2,60%	4.399	+2,11%	4.439	+0,93%
Prêts subventionnés	5.259	+0,66%	5.223	-0,67%	5.216	-0,1%
Montant maximum subventionné	4.017,35€	-3,50%	3.870€	-3,67%	3.600€	-6,95%
Montant moyen accordé : par demande admise	690,86€	-0,24%	701,80€	+1,6%	708,88€	+0,96%
Montant moyen accordé : par prêt subventionné	525,67€	+1,17%	544,25€	+3,6%	561,83€	+3,25%
Dépenses budgétaires totales	2.767.251€	+1,92%	2.844.737€	+2,75%	2.931.180€	+3,05%

3.3. Le courrier

	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>
Demandes envoyées	4.930	4.867	4.979
Demandes retournées pour compléter ou ajouter des pièces supplémentaires	422	481	428
Lettres réponses au courrier des demandeurs	42	68	39
Lettres de refus	312	345	312
Lettres accusées de réception	4.259	4.324	4.398
Lettres avis de paiement	4.002	4.054	4.135
Total	13.967	14.139	13.979

3.4. Les motifs de refus

		<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>
A	Le demandeur n'est pas agent public	3	0	2
B	Le demandeur ne compte pas 1 année de service au 1 ^{er} janvier	2	0	0
C	Le demandeur n'est pas en activité de service	4	3	7
D	Le logement n'est pas sis sur le territoire du Grand-duché	0	1	0
E	Le(s) demandeur(s) possède(nt) un deuxième logement	105	103	115
F	Le taux du prêt est en dessous du taux social	66	55	19
G	La demande a été réceptionnée après le 1 ^{er} juillet de l'année courante	36	63	51
H	L'année du 1 ^{er} prêt contracté est antérieure à 15 ans	0	0	0
I	Le prêt a été contracté après le 1 ^{er} janvier de l'année courante	3	0	5
J	Le prêt est un prêt personnel	0	0	0
K	Le prêt ne présente pas de solde débiteur au 1 ^{er} janvier	1	1	7
L	La subvention calculée est inférieure à 25 euros	54	77	68
M	Le demandeur n'occupe pas le logement subventionné	15	14	14
N	La demande n'est pas complète avant la clôture de l'année budgétaire	14	19	10
O	Le conjoint bénéficie d'une subvention d'intérêt des CFL ou d'une Administration communale	3	9	6
	Total :	306	345	304

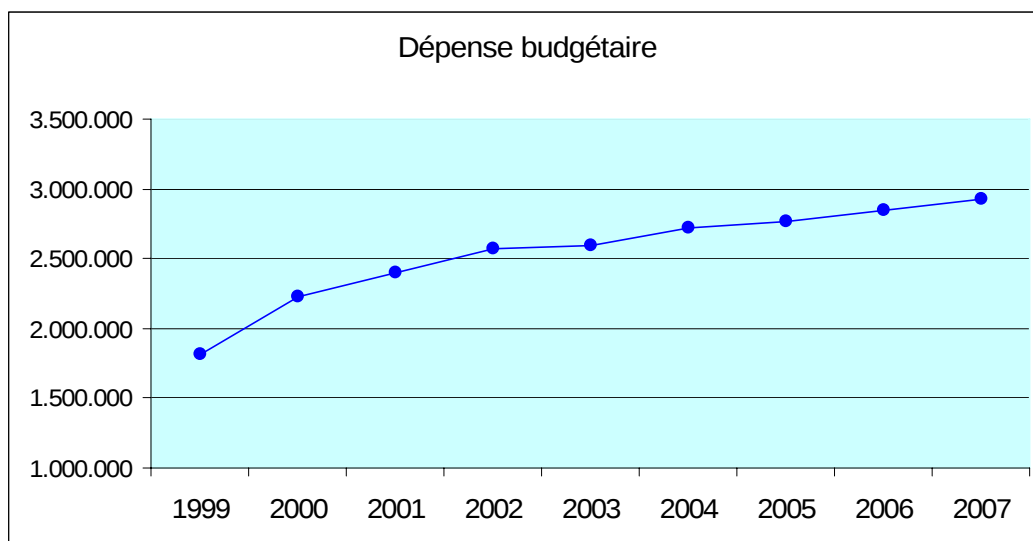
4. Les paiements ventilés par banque

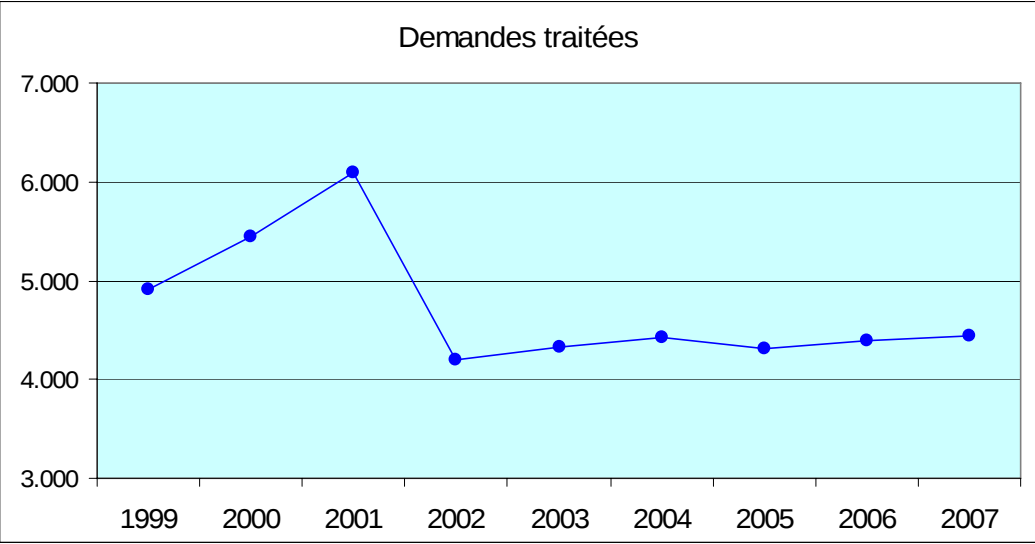
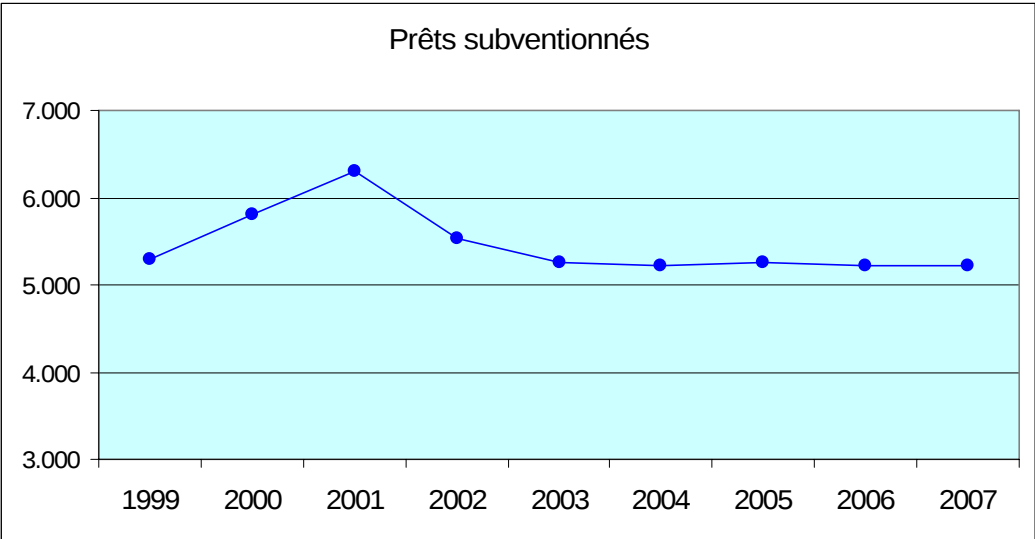
		<u>Prêts subv.</u>	<u>Total</u>
1.	Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat	2562	1.376.876,15 €
2.	Banque Raiffeisen	866	466.572,77 €
3.	BHW Bausparkasse	867	438.190,47 €
4.	Dexia BIL	290	222.852,76 €
5.	Fortis BGL	313	220.915,93 €
6.	ING Luxembourg	87	59.484,17 €
7.	Caisse de Pension des Employés Privés	120	52.195,98 €
8.	Banque BCP	18	21.940,98 €
9.	Fortuna Banque	26	21.843,05 €
10.	Banque de Luxembourg	15	18.546,84 €
11.	Wüstenrot Bausparkasse	32	16.315,13 €
12.	Caixa Geral de Depósitos	4	2.588,51 €
13.	Record Bank / ING Belgique	3	2.490,00 €
14.	Dresdner Bank AG Filiale Trier / Frankfurt am Main	2	2.385,00 €
15.	Dexia Société de Crédit Belgique	2	2.228,31 €
16.	Dexia Crédits Logement S.A.	1	1.395,00 €
17.	Banco Totta & Açores, Luxembourg	1	1.347,26 €
18.	Bausparkasse Schäbisch Hall	4	1.007,31 €
19.	Postbank Nürnberg	1	795,00 €
20.	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine	1	750,00 €
21.	Banca Popolare di Verona International	1	458,96 €

5. Les chiffres de 1983 - 2007

Total des demandes traitées	85.792
Total des prêts subventionnés	100.597
Dépense budgétaire globale	37.508.543 €

6. Les représentations graphiques





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 servies par l'Etat, à savoir:

- les pensions, majorations spéciales et compléments différentiels, dus aux fonctionnaires de l'Etat ainsi qu'aux employés de l'Etat bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée et comptant soit 20 années de service, soit 55 ans d'âge,
- les pensions revenant aux membres du Gouvernement, qui sont dues et calculées, en principe, conformément aux règles valables pour les fonctionnaires,
- les pensions complémentaires allouées aux parlementaires et conseillers d'Etat relevant du secteur privé, si les intéressés remplissent les mêmes conditions de droit que celles qui sont prévues par la loi pour les fonctionnaires,
- les pensions spéciales revenant aux fonctionnaires qui acceptent le mandat de député et qui sont mis à la retraite d'office pour raison d'incompatibilité de leur mandat avec la qualité de fonctionnaire,
- les pensions des survivants des ayants droit énumérés ci-avant,
- les suppléments de pension accordés aux employés de l'Etat en dehors de leur pension auprès de la Caisse de pension des employés privés,
- les suppléments de pension accordés aux ouvriers de l'Etat en dehors de leur pension A.V.I. .

Cette attribution lui confère par ailleurs la responsabilité

- a) de l'ordonnancement des dépenses concernant également les pensions partielles payées pour compte des divers régimes de pension contributifs à des retraités de l'Etat, qui sont remboursées à l'Etat par ces régimes ou la participation, par le biais du Fonds de pension, à la charge pour pensions des établissements publics dont les ressortissants se voient appliquer la législation du régime spécial du fonctionnaire de l'Etat,
- b) de la validation des services provisoires des fonctionnaires de l'Etat en vue de leur computation pour le calcul de la 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 1^{er} 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 et la philosophie du "dernier traitement", les pensions initialement accordées gardent encore dans une première étape un lien étroit avec la valeur du point indiciaire applicable au moment de l'échéance de la pension. Ces prestations 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 ordonnancée en 2007 à charge du Fonds de pension et des articles 08.1.11.051, 08.1.34.010 et 08.1.34.011 se chiffre à 420.697.792,36€, y compris 2.509.919.96€ transférés aux établissements publics visés par le Fonds à titre de participation de l'Etat à la charge de pension leur incombant et 3.695.500,61€ avancés pour compte du Fonds National de Solidarité à titre de forfaits d'éducation pour l'année 2007.

La contrepartie de cette dépense pour 2007, c.à.d. la recette opérée à titre de retenue pour pension, de participation de l'EPT et de remboursement par les organismes du régime général du chef des pensions partielles avancées par l'Etat, le report de l'exercice 2006 et le remboursement par le FNS des forfaits avancés par le Fonds se chiffrera à quelque 109.808.031,25 € .

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.

Il convient de relever que le principe de l'octroi de suppléments de pension

- a) aux employés de l'Etat est prévu à l'art. 9 de la loi modifiée du 27.1.1972 fixant le régime des employés de l'Etat et réglé par le règlement grand-ducal y relatif du 29.5.1990,
- b) aux ouvriers de l'Etat est prévu à l'article 30 intitulé "Pensionszuschuss" du contrat collectif.

4. Evolution générale

Le nombre des pensions de retraite servies à des fonctionnaires et à leurs survivants (cultes et retraités de l'Entreprise des Postes compris) passe de 5701 au 1er janvier 1995 à 7986 au 1er janvier 2008, soit une augmentation de 2285 unités ou de 40,08% en 13 ans ou de 2,63% l'an. A noter que dans cette augmentation sont comprises, 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, et à partir du 1.1.1993 les pensions de survie qui ne feront désormais plus l'objet d'une comptabilisation distincte.

Cette dernière mesure se justifie par le fait que le calcul des pensions dont question est identique à celui des pensions de conjoint survivant et soumis aux mêmes règles anti-cumul en la matière.

Le nombre des pensions servies à des employés (et leurs conjoints survivants) bénéficiant du régime des fonctionnaires passe de 310 au 1er janvier 1995 à 556 au 1er janvier 2008, soit une augmentation de 246 unités ou de 79,35%, soit 4,60% l'an pendant 13 ans.

5. Activités en 2007

a) Le projet informatique SIPEN

Comme déjà mentionné dans le cadre du rapport d'activité de 2006, SIPEN a été partiellement mis en production en janvier 2006, sans rencontrer trop de problèmes.

Par contre le développement et l'implémentation de modules encore manquants, prévus pour l'exercice 2007, ont dû être reportés alors que l'année écoulée s'est avant tout marquée par la mise en production du système SIGEP qui a résorbé la majorité des disponibilités des développeurs. L'APE est cependant confiante que notamment les modules « cumul, calculs prévisionnels » seront disponibles à la fin de l'exercice 2008.

Partant, la DPR devra continuer à utiliser, du moins pendant un certain temps encore, ses logiciels « faits maison » tout en sachant que ceux-ci sont devenus vétustes alors que leur adaptation à l'environnement législatif n'a pu être assurée faute de ressources disponibles.

A titre de rappel: trois « chantiers » volumineux et gourmands en termes de ressources humaines devront encore être démarrés dès que SIPEN sera pleinement opérationnel, à savoir :

- La reprise de données au niveau des pensions en cours au 1.1.2006. Il s'agit de quelques 7000 dossiers. Sans cette reprise, des recalculs en masse nécessités le cas échéant par des modifications du dispositif légal seront impossibles ;
- La saisie des périodes d'activité de service, d'interruptions et de congés divers du personnel actif (quelques 15.000 dossiers). Sans cette saisie, les calculs prévisionnels sollicités par les intéressés resteront réduits à un rang secondaire dépendant des disponibilités courantes et limitées du personnel en place ;
- La reprise de la gestion de quelques 500 dossiers « pensions » des établissements publics relevant de la sécurité sociale. Cette reprise est prévue au courant de l'exercice 2007.

b) Les calculs prévisionnels

La DPR a enregistré pour l'année 2007 404 nouvelles demandes (366 en 2005 et 382 en 2006) dont 348 ont été évacuées à ce jour, les autres dossiers étant en cours d'exécution ou en suspens. 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.

Dans cet ordre d'idées, la collecte des informations éparpillées, leur interprétation par rapport aux textes de loi et leur mise en compte sont extrêmement gourmandes en termes de ressources humaines d'autant plus que les « chantiers » mentionnés ci-avant n'ont même pas démarré.

C. Santé au Travail du Secteur Public

1. Base légale

Le service de santé au travail du secteur public a été institué dans la Fonction Publique par la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Il est chargé 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'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 public ;
- 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 ;
- l'organisation des premiers secours ;
- l'organisation et la mise en vigueur d'un programme de prévention et d'aide contre l'abus de substances susceptibles de créer une dépendance sur le lieu de travail.

2. **Observations générales et évolution du service**

L'année 2007 a été marquée par plusieurs événements jouant un rôle décisif dans l'évolution du service de la santé au travail

- Après son congé parental la secrétaire de direction a repris le travail avec une réduction de tâche de 25%.
- Engagement de la secrétaire remplaçante à tâche partielle de 75%.
- Déménagement du service dans de nouveaux locaux adaptés aux besoins spécifiques d'un cabinet médical.
- A partir de 2007 suivi médical des agents du secteur communal conformément à la modification de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux.
- Actuellement le volet médical du service comprend 3 médecins du travail et une infirmière plein-temps.

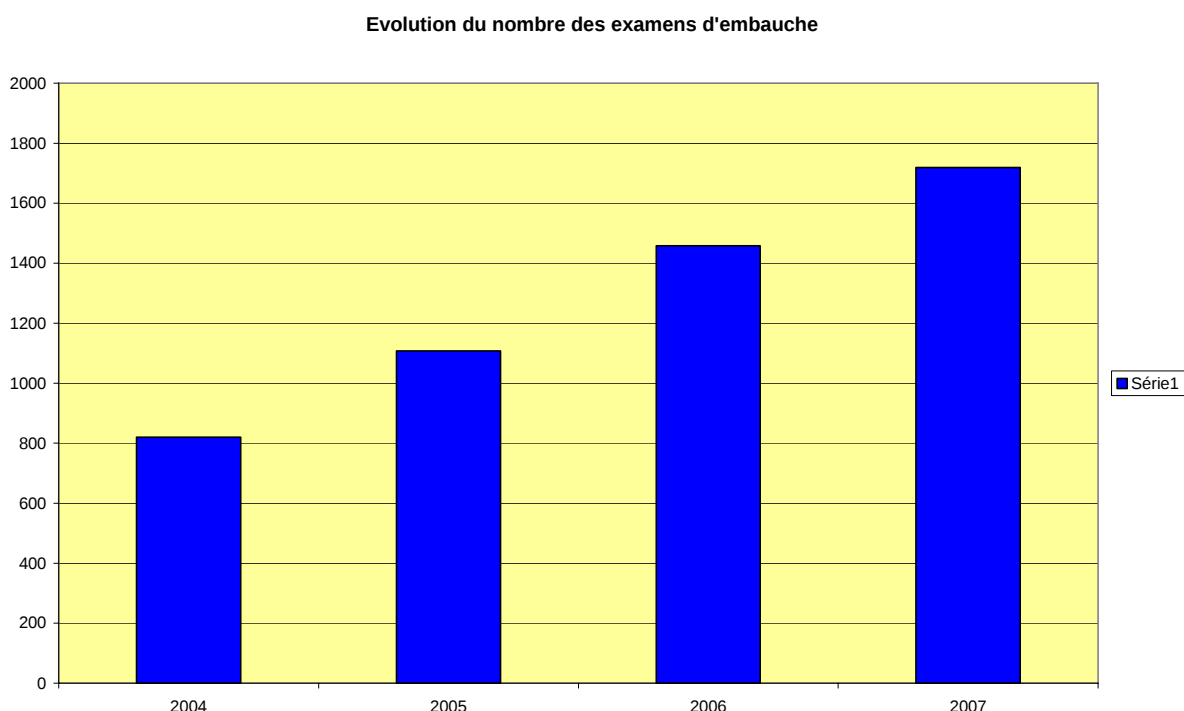
Grâce à ces changements le service a vu une amélioration des moyens disponibles mais l'effectif du personnel ne suffit pas encore pour satisfaire aux demandes multiples des différents services étatiques et communaux.

L'année 2007 a révélé des interférences avec les compétences de la médecine de contrôle, notamment au moment où l'agent concerné se trouve en arrêt de travail pour raisons médicales. Est à prévoir éventuellement de ne plus effectuer les examens préventifs prévus à l'article 6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique si l'agent se trouve en congé de maladie.

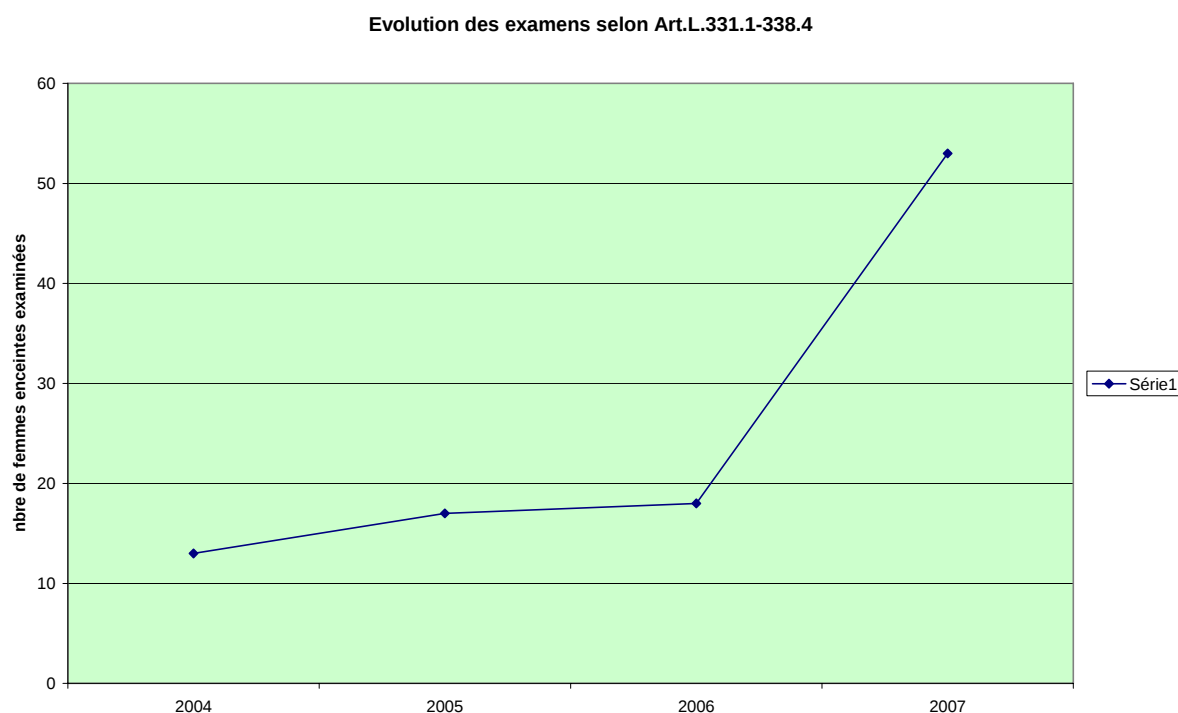
Par ailleurs le bon fonctionnement du service a été perturbé par des rendez-vous non respectés ou non annulés au préalable. Par la suite le service propose l'attitude suivante : les agents convoqués par lettre recommandée qui ne se présentent pas au rendez-vous fixé et qui ne se sont pas préalablement décommandés par écrit sur base de motifs valables ne seront dorénavant plus reconvoqués par le service de la santé au travail et le dossier en cause sera classé sans suites. Il incombe alors à l'intéressé de se manifester à nouveau auprès du service de la santé au travail pour solliciter un nouveau rendez-vous.

3. Activités médicales

- **Examens médicaux d'embauche** : le nombre des examens d'embauche a encore connu en 2007 une légère augmentation de **1458** à **1719** et 141 des ces examens d'embauche ont été réalisés par des 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.



- **Examens médicaux selon Art. L.551.1-10 du Code du travail** : le nombre d'examens y relatifs se chiffre à **15** en 2007 par rapport à **10** en 2006.
- **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 **53** par rapport à **18** en 2006. On observe une prise de conscience des responsabilités de l'employeur envers les travailleuses enceintes et le service collabore étroitement avec les ministères ou administrations et divisions ou services concernés.



- **Examens périodiques** : on note une augmentation significative des examens périodiques des agents qui occupent un poste à risque. **317** agents ont été examinés de façon exhaustive (spirométrie – audiométrie – visiotest - prise de sang - intradermo réaction etc) en 2007 par rapport à **90** en 2006.
- **Examens médicaux préventifs** selon art.6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004. **136** examens dont 25 à la demande de l'agent et 111 à la demande du responsable. En 2006 on notait 13 examens demandés par des agents et 54 examens demandés par des responsables.

- **Surveillance des agents exposés à un risque biologique:**

- **192** vaccinations contre l'hépatite B et/ou l'hépatite A
- **200** prescriptions de sérologie
- **230** prescriptions en vue d'un test intradermique de la tuberculose

Au total on note **622** actes médicaux en 2006 par rapport à 567 actes médicaux en 2006 dans ce domaine.

- **Campagne de vaccination contre la grippe** : **690** injections par rapport à 514 en 2006.
- **Examens dans l'intérêt des travailleurs handicapés** : **30** personnes étaient concernées.
- **Interventions sur le lieu de travail** : on note au total **28** activités dont 12 visites des lieux et 16 études ergonomiques.
- **INAP** : le service de la santé au travail du secteur public a presté **2x 1 1/2 journée** de formation et participait également avec une demi-journée à la formation organisée par le Service national de la sécurité dans la fonction publique.

4. Autres activités

La responsable du service a participé à de nombreuses réunions dans l'intérêt d'un développement optimal et adapté du service au niveau administratif, législatif et médical. Sont à énumérer surtout les domaines suivants :

- Réunions régulières en relation avec le développement de l'outil informatique.
- Le service est représenté par un membre au comité de l'association luxembourgeoise des services de santé au travail "ALSAT" et a participé à différentes réunions.

5. Statistiques

Répartition des différentes activités en 2007

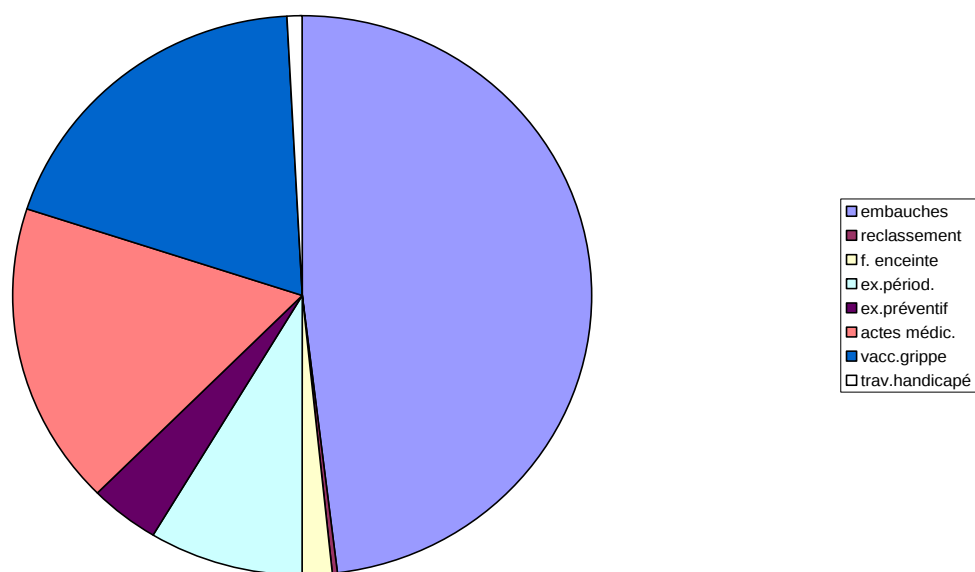
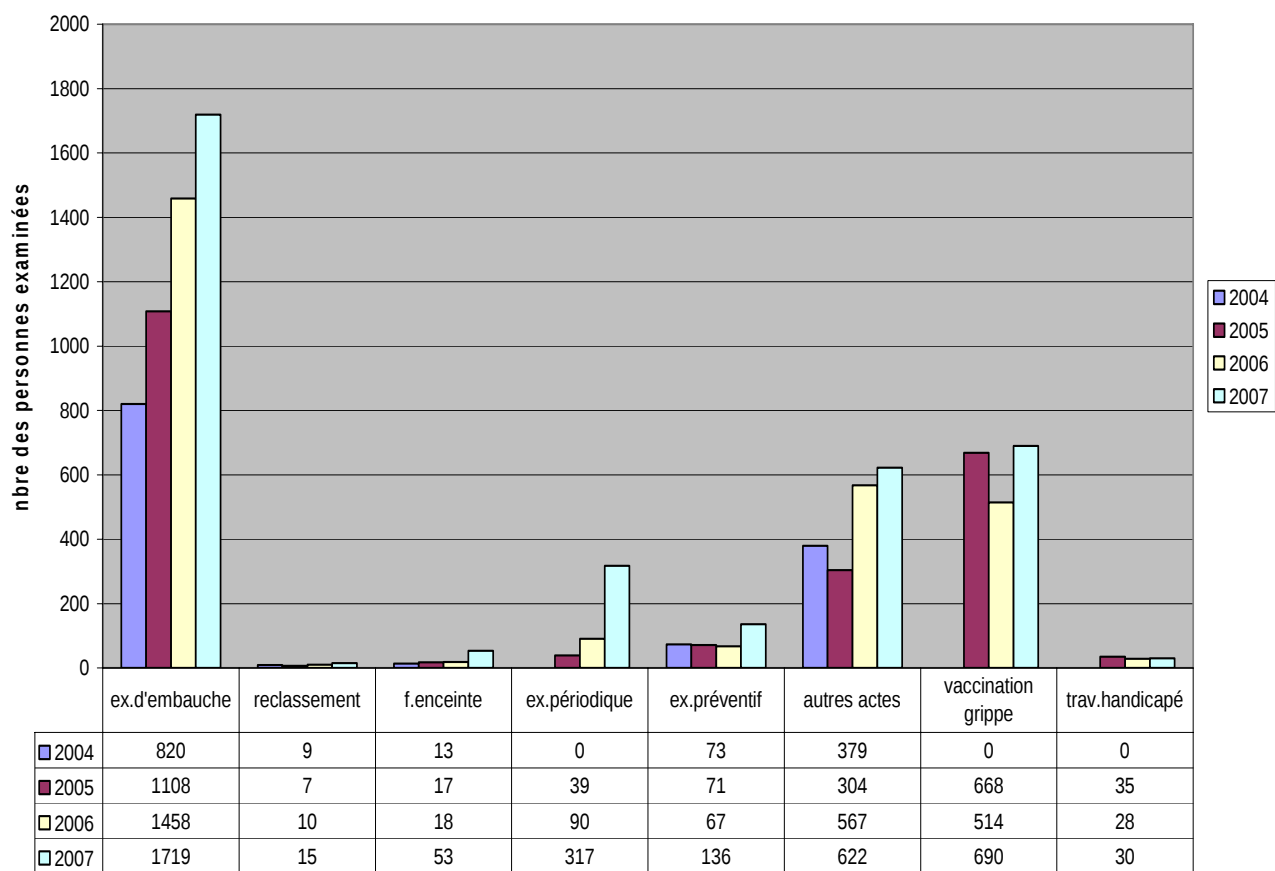


Tableau comparatif



D. Médecine de contrôle

1. Base légale

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. Son service 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 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 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 ou inaptes temporairement 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 sa création en décembre 2003, le service de la médecine de contrôle au sein du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative a connu une évolution croissante des examens médicaux. Le début de l'année 2007 a surtout été marqué par le déménagement des services de la Médecine de contrôle et de la Santé au travail vers des locaux mieux adaptés à l'accueil du public.

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. Personnel

Le médecin de contrôle partage son secrétariat avec le service de la santé au travail du secteur public.

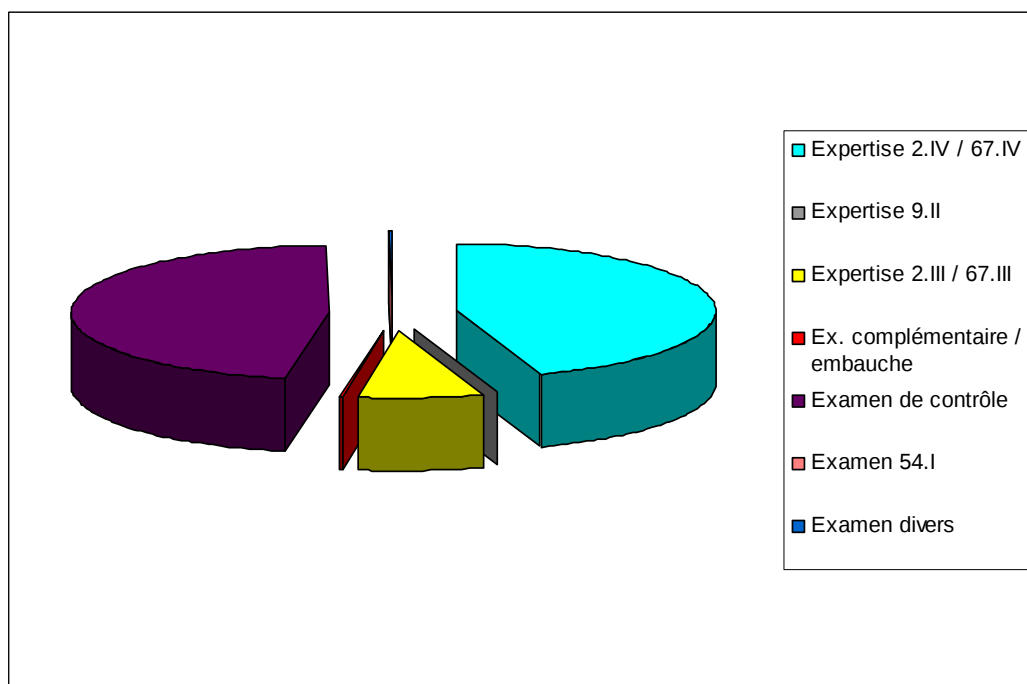
4. Activités

a) Activités médicales

L'année 2007 a été marquée de nouveau par une activité médicale croissante et le nombre total des examens médicaux a encore augmenté de 12% par rapport à l'année 2006. La plus nette progression a été notée au niveau des examens de contrôle des incapacités de travail pendant les périodes de congés de maladie lesquels ont augmenté de 24%.

Les expertises et examens peuvent être regroupés comme suit :

- 1) Examens et réexamens en application des articles 2.IV / 67.IV : 169 précités (examens médicaux effectués en cas d'absence prolongée d'un fonctionnaire pour cause de maladie)
- 2) Examens en application des articles 2.III / 67.III : 29 précités (expertises médicales dans le cadre de la mise à la retraite)
- 3) Examens en application de l'article 9.II : 0
- 4) Examen dans le cadre de l'article 54.1 : 0
- 5) Examens de contrôle : 178
- 6) Examen complémentaire lors du recrutement : 1
- 7) Examens divers : 2

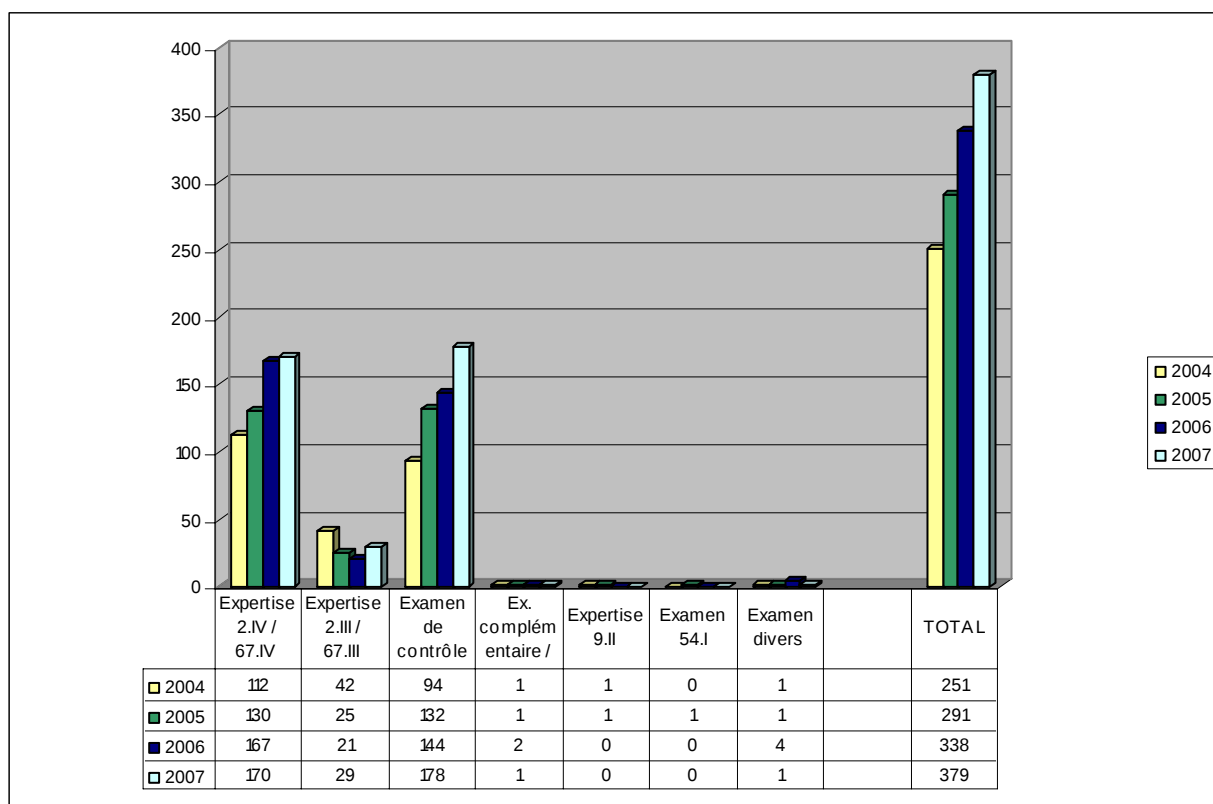


b) Autres activités

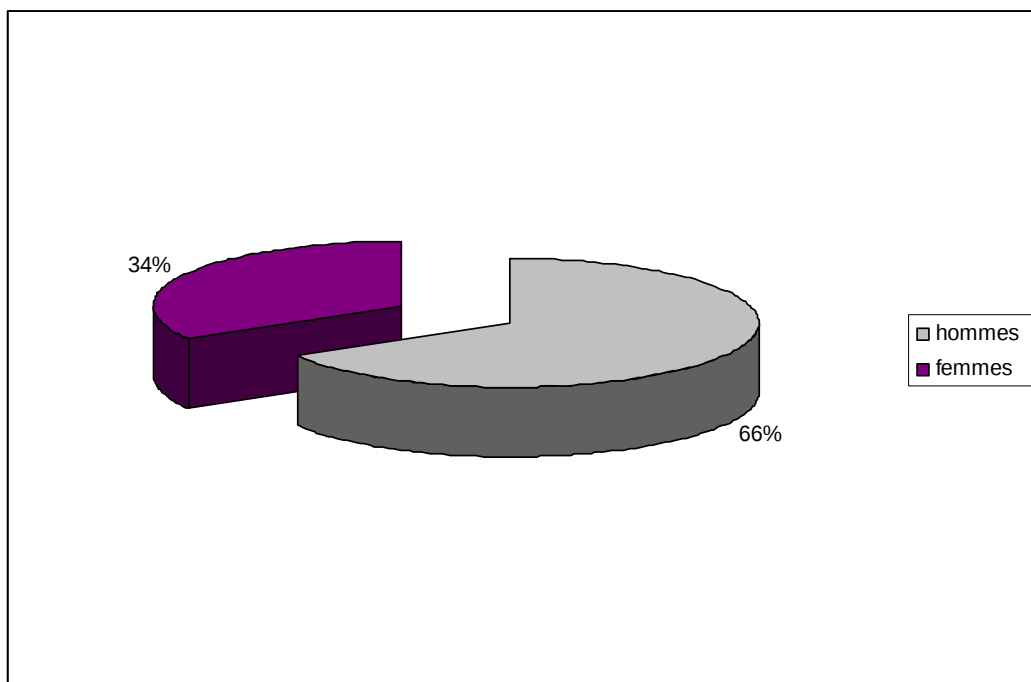
- Planification et commande de l'équipement du service médical.
- Cours « La médecine de contrôle dans la Fonction publique » dans le cadre du programme de formation continue de l'INAP.
- Réunions avec des administrations, services et établissements publics en vue d'une bonne collaboration et coordination.
- Conseils individuels à la demande des responsables ou intéressés.
- Intervention dans le cadre de la formation des délégués à la sécurité dans la fonction publique.

5. Statistiques

De 2004 à 2007 le nombre total des examens médicaux est passé de 251 à 379 unités, ce qui correspond à une augmentation de 51%.



Ventilation par sexe (année 2007) :



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 1er 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 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 et concernant des employés de l'Etat âgés de trente-cinq ans au moins et bénéficiant d'un contrat de travail 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 n'accusant pas 10 années de service. Il ne peut pas instruire des affaires concernant des stagiaires-fonctionnaires ou des ouvriers.

Depuis l'entrée en vigueur le 1er 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 en vigueur depuis dix ans.

2. Activités

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2004**

Au début de l'année 2007, cinq affaires de l'année 2004 n'avaient pas encore été instruites et six affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2007, attendaient encore une décision.

Toutes les cinq affaires non encore instruites ont été clôturées en 2007. Elles ont reçu le traitement suivant : une affaire concernant un agent de sexe masculin a été classée sans suites par le commissaire. Une affaire concernant un agent de sexe masculin s'est soldée par le prononcé d'une réprimande par le ministre du ressort. Trois affaires, dont deux concernant des agents de sexe féminin, sont toujours pendantes devant le Conseil de discipline.

Les six affaires qui avaient été transmises au Conseil de discipline et qui étaient encore pendantes le 1er janvier 2007 ont reçu le traitement suivant au cours de l'année 2007 : une affaire s'est soldée par le prononcé d'une réprimande par le Conseil de discipline. Elle concernait un agent de sexe masculin. Cinq affaires ont été classées sans suites. Elles concernaient toutes des agents de sexe masculin.

Suite à un recours introduit par l'agent en cause, une révocation, concernant deux affaires enrôlées en 2004 et prononcées avant 2007, a été commuée en une exclusion temporaire des fonctions au cours de l'année 2007. L'Etat a fait appel contre ces décisions. Au 31 décembre 2007 l'appel était encore pendant devant la Cour administrative.

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2005**

Au début de l'année 2007, vingt affaires de l'année 2005 n'avaient pas encore été instruites et deux affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2007, attendaient encore une décision.

Dix affaires étaient toujours pendantes à la fin de l'année 2007 et les douze autres affaires ont été traitées comme suit : une affaire concernant un agent de sexe masculin s'est soldée par le prononcé d'une réprimande par le Conseil de discipline. Une autre affaire concernant également un agent de sexe masculin s'est soldée par le prononcé d'une amende par le Conseil de discipline. Deux autres affaires concernant des agents de sexe masculin ont abouti au prononcé de la sanction de la rétrogradation. Une révocation a été décidée à l'encontre d'un agent de sexe féminin. Les sept affaires restantes attendaient d'être tranchées par le Conseil de discipline à la fin de l'année 2007.

Suite à un recours introduit par l'agent en cause, une révocation, concernant deux affaires enrôlées en 2005 et prononcées avant 2007, a été commuée en une exclusion temporaire des fonctions au cours de l'année 2007. L'Etat a fait appel contre ces décisions. Au 31 décembre 2007 l'appel était encore pendant devant la Cour administrative.

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2006**

Au début de l'année 2007, vingt cinq affaires de l'année 2006 n'avaient pas encore été traitées et deux affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2007, attendaient encore une décision.

Dix-sept affaires étaient toujours pendantes à la fin de l'année 2007 et l'instruction des dix autres affaires a été clôturée comme suit : trois affaires concernant des agents de sexe masculin se sont soldées par le prononcé de la sanction de la rétrogradation. Une mise à la retraite d'office a été décidée à l'encontre d'un agent de sexe masculin. Deux affaires se sont soldées par le prononcé de la sanction de la révocation. Elles concernaient des agents de sexe féminin. Quatre affaires transmises au Conseil de discipline en 2007 sont encore pendantes, dont une concernant un agent de sexe féminin.

- **Instructions disciplinaires ouvertes en 2007**

Au cours de l'année 2007 le commissariat du Gouvernement a été saisi de 71 affaires, dont 14 affaires concernant des agents de sexe féminin. Elles concernent en tout 43 agents dont 2 de sexe féminin. Quatorze affaires concernent le secteur communal, dont 12 affaires concernant des agents de sexe masculin. Six affaires ont été transmises au Parquet. Elles concernent toutes des agents de sexe masculin. Une affaire a donné lieu à la suspension de l'exercice de ses fonctions de l'agent concerné.

Sept affaires ont été classées sans suites. A l'exception d'une affaire, ces affaires concernent toutes des agents de sexe masculin. Le nombre d'affaires ouvertes en 2007 encore en cours d'instruction est de 58 (dont 13 concernant le secteur communal). Sur les 58 affaires en cause, douze affaires concernent des femmes.

Les affaires dont l'instruction a été clôturée en 2007 ont connu le traitement suivant : une affaire concernant un agent de sexe masculin a été transmise au ministre du ressort pour le prononcé d'une des trois premières sanctions de l'article 47 du statut général. Aucune décision n'a encore été prise dans cette affaire par le ministre en cause. Cinq affaires ont été transmises au Conseil de discipline dont une affaire, concernant un agent de sexe féminin du secteur communal, a été classée sans suites, et quatre autres affaires concernant des agents de sexe masculin sont toujours pendantes.

- **Aiguillage des affaires**

L'article 53 du statut général prévoyant 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 2007, 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 présumé coupable d'un fait isolé, qui ne permet pas de conclure à un comportement ou une attitude généralement insuffisante, 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.

- **Evolution du traitement des affaires**

La durée moyenne entre la saisine ministérielle et la clôture d'une instruction se chiffre pour les 36 affaires clôturées pendant la période de référence à quelques 393,25 jours en comptant également les affaires clôturées sans instruction quant au fond et à quelques 633,52 jours en ne dénombrant que les affaires clôturées suite à une instruction.

Le nombre des affaires connaissant un volet pénal a doublé par rapport à 2006. Les cas de suspension d'agents ont régressé de 50% par rapport à 2006.

3. Faits marquants de 2007

En date du 14 décembre 2007, la Cour constitutionnelle a déclaré dans trois recours lui soumis que les articles 9.1, 10.1 et 47 du statut général ne sont pas contraires à l'article 14 de la Constitution.

4. Perspectives

En raison du nombre sans cesse croissant des affaires portées devant cette institution, un projet de loi a été déposé aux fins de créer la fonction de commissaire adjoint.

5. Statistiques (Situation au 31 décembre 2007)

Affaires disciplinaires	2004	2005	2006	2007	Total
1. Demandes d'ouverture irrecevables					
a. Incompétence de l'auteur de la demande d'ouverture	1	1	0	2	4
b. Demande formellement viciée	0	1	4	3	8
c. Agent concerné non soumis à procédure disciplinaire	2	0	2	1	5
2. Classement sans suites	4	1	0	1	6
3. Affaires en cours d'instruction	0	10	17	58	85
4. Dossiers transmis au ministre du ressort avec prononcé de :					
a. Avertissement	3	0	0	0	3
b. Réprimande	6	0	0	0	6
c. Amende	2	1	0	0	3
d. En attente de décision	0	0	0	1	1
5. Dossiers transmis au Conseil de discipline avec prononcé de :					
a) Classement sans suites	11	0	0	1	12

b) Avertissement	2	0	0	0	2
c) Réprimande	1	1	0	0	2
d) Amende	4	3	0	0	7
e) Déplacement	1	2	0	0	3
f) Suspension de majorations biennales pour 3 ans	3	2	0	0	5
g) Rétrogradation	4	7	3	0	14
h) Exclusion de fonctions et privation de rémunération (2 mois)	2	3	0	0	5
i) Mise à la retraite d'office	4	0	1	0	5
j) Révocation	6	4	3	0	13
k) Résiliation du contrat de travail (employé)	1	0	0	0	1
l) En attente de décision	3	7	4	4	18
6. Affaires ayant un volet pénal	11	3	3	6	23
7. Affaires ayant donné lieu à suspension de l'agent au cours de l'instruction	2	2	2	1	7

II. La modernisation de l'Etat

A. La Gouvernance électronique

1. Le plan directeur de la gouvernance électronique

La gouvernance électronique publique est un des principaux leviers de la modernisation de l'État et englobe l'ensemble des mesures de mise en oeuvre des technologies de l'information et de la communication au sein de l'administration et dans ses relations avec les citoyens et les entreprises.

La première version du plan directeur de la gouvernance électronique avait été présentée pour approbation au Conseil de Gouvernement en avril 2005.

Afin de répondre à l'évolution perpétuelle du contexte politique et économique sur le plan national et européen, en vue notamment de garantir un alignement des objectifs sur le programme i2010 élaboré par la Commission Européenne, le plan d'action proposé en 2005 a été adapté aux nouveaux besoins.

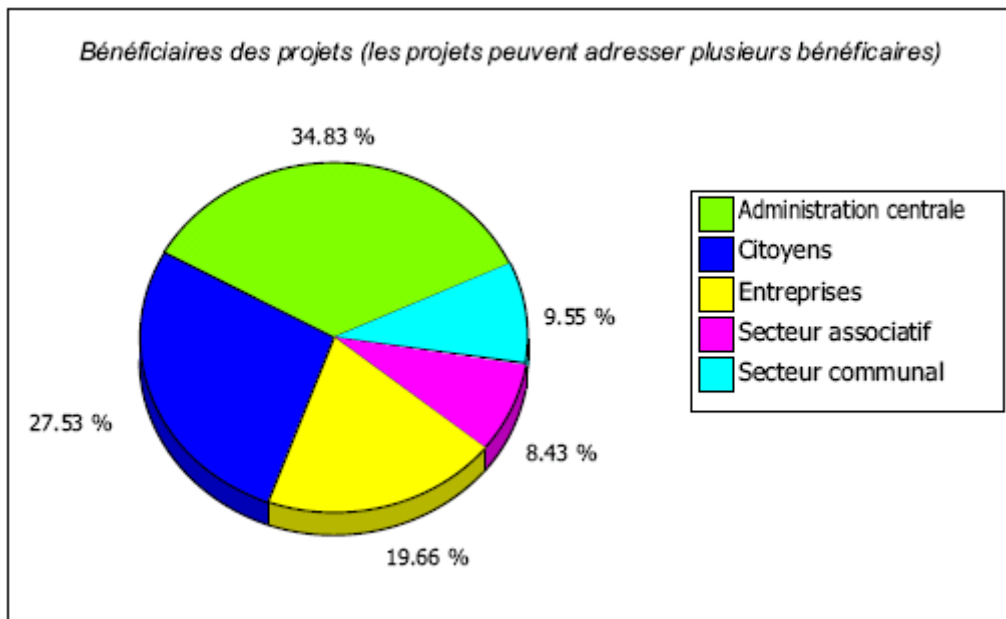
Un bilan intermédiaire de la gouvernance électronique, accompagné d'une mise à jour du plan d'action, a été soumis au Conseil de Gouvernement le 22 juin 2006.

Les activités de l'année 2007 devaient se focaliser sur un nombre raisonnable de programmes et de projets stratégiques à caractère horizontal qui permettaient de viser des résultats à court et à moyen terme.

Ces programmes et projets s'inscrivent dans un cadre de modernisation structuré autour de deux axes :

- créer une administration efficiente et efficace à travers l'optimisation des processus organisationnels et la mise en place d'outils électroniques de collaboration et de gestion performants ;
- augmenter la qualité et l'efficacité des services offerts aux citoyens et aux entreprises.

Les bénéficiaires de ces projets sont multiples. Le schéma ci-dessous illustre la répartition :



2. Le Comité de Coordination pour la Modernisation de l'Etat

Il est rappelé que le Comité de Coordination pour la Modernisation de l'Etat est installé avec comme objectif de veiller à l'encadrement et au suivi des différentes activités ministérielles en matière de gouvernance électronique et de réforme administrative suivant arrêté du Conseil de Gouvernement du 12 novembre 2004.

Sont soumis pour décision au CCME notamment les sujets suivants :

- le plan directeur et toutes les modifications de ce dernier ;
- toutes les décisions stratégiques et de principe en relation avec la gouvernance électronique ;
- les chartes, les normes et les lignes directrices élaborées pour la mise en œuvre du plan directeur pour la gouvernance électronique ;
- la répartition du budget eLuxembourg selon les piliers identifiés dans le plan d'action ;
- les projets stratégiques horizontaux ;
- les projets verticaux et les projets horizontaux non stratégiques qui ont chacun un coût budgétaire (TVA comprise) d'au moins 250 000 € ;
- l'augmentation des ressources humaines ou financières globales disponibles ;
- les modifications ou créations de normes légales identifiées comme nécessaires ou utiles ;
- les rallonges par rapport à des projets existants qui dépassent 30 % du montant initial (à condition que la somme totale - rallonge comprise – dépasse les 250 000 € TVA comprise).

3. **ePlanification Board**

Le ePlanification Board assure un suivi cohérent du portefeuille des projets de la gouvernance électronique en général et des différents projets en particulier de manière rapprochée sur une base mensuelle. Ses travaux se rapportent notamment à :

- la prise de décision sur les projets verticaux et les projets horizontaux non stratégiques qui ont un coût budgétaire (TVA comprise) d'un total strictement inférieur à 250.000 € ;
- la prise de décision sur des demandes de rallonges budgétaires de projets en cours ;
- le suivi du portefeuille de la gouvernance électronique et des projets en particulier en matière d'avancement, de budget, de qualité et d'autres indicateurs sur base du reporting fourni par le Project Management Office. Ainsi, des problèmes, délais et dépassements budgétaires peuvent être anticipés ;
- toute prise de décision pour que les projets en cours de réalisation restent en conformité avec les grands objectifs visés par le plan directeur. Les projets doivent en tout temps se conformer au cadre général (stratégie du plan directeur, respect des normes, standards, et lignes directrices en vigueur) ;
- la validation du suivi budgétaire sur base du reporting du PMO.

Le Project Management Office (PMO) est l'unité opérationnelle du ePlanification. Cette entité couvre trois grands domaines : il gère le portefeuille de projets de la gouvernance électronique, il fait évoluer et «fait vivre » une culture projet auprès de l'Etat et gère les différents outils et méthodes nécessaires pour une gestion de projet professionnelle et cohérente. Les attributions détaillées sont les suivantes :

Gestion du portefeuille de projets de la gouvernance électronique :

- gestion des nouvelles demandes (évaluation et réalisation d'avis) ;
- reporting détaillé vers le CCME et le ePlanification Board ;
- préparation des réunions du ePlanification Board et du CCME ;
- suivi détaillé des projets et du portefeuille de projets en matière de budget, d'avancement dans le temps, de qualité, de risques, etc.

Gestion des outils et méthodes nécessaires :

- évolution et amélioration du référentiel QUAPITAL-HERMES sur base des expériences ;
- gestion de l'outillage informatique (Planview, Business Objects, etc.).

« Faire vivre » une culture projet auprès des administrations luxembourgeoises :

- coaching des chefs de projet sur le terrain en les aidant à réaliser le montage de leur projet et la conduite lors du déroulement du projet ;

- tenue de formations en gestion de projet (méthodes, outillage informatique) auprès de l'INAP ;
- gestion d'un Extranet et d'une communauté de pratiques en gestion de projet auprès du secteur public.
- organisation d'évènements et de présentations pour promouvoir la gestion de projet au sein de l'Etat luxembourgeois

Depuis 2004, le Service eLuxembourg met en œuvre de façon conséquente les objectifs stratégiques du Plan directeur de la Gouvernance électronique approuvé par le Conseil de Gouvernement. Le plan d'action reflète les priorités politiques nationales tout en tenant compte des recommandations et des obligations qui découlent du programme i2010 de la Commission européenne.

Actuellement, l'accent des activités du Service eLuxembourg est mis sur une plus grande transparence des services publics, une meilleure accessibilité à ces services, tant par la voie physique (bureaux d'assistance) que par la voie électronique (guichet unique virtuel), une simplification administrative ainsi qu'un outil de gestion performant au sein de l'Administration.

Parallèlement à ces projets d'envergure, des efforts de communication sont poursuivis à travers des sites Web institutionnels et des portails thématiques et sectoriels.

La formation aux NTIC et le programme Internetstufen sont restés à l'ordre du jour bien que moins prioritaires.

Le Plan directeur du programme e-Santé a été approuvé par l'ensemble des acteurs publics et privés concernés et les premiers travaux de mise en œuvre ont été entamés.

Le présent rapport a pour objet de fournir un bilan des douze derniers mois d'activité et de présenter quelques scénarios types de solutions qui ont été mises en place et qui dès lors peuvent être considérés comme une référence en matière d'interopérabilité entre les administrations, les citoyens et les entreprises.

4. La présence Internet

L'Internet est devenu un canal de communication incontournable du Gouvernement et de ses administrations.

Les buts poursuivis en matière de présence sur Internet sont :

- de placer l'utilisateur, ses besoins et ses attentes au centre ;
- de minimiser les coûts (ressources humaines et financières) grâce à une approche de mutualisation et l'utilisation d'une infrastructure et de standards communs ;
- d'assurer une « corporate identity » commune pour l'ensemble du Gouvernement.

Les moyens permettant d'atteindre ces buts sont :

- l'ergonomie, l'accessibilité, la qualité, la simplicité, la transparence et la standardisation ;
- la conception cohérente visant un accès intuitif et prévisible aux informations (principes de navigation et de présentation similaires, fonctionnalités identiques, etc.).

D'un point de vue urbanistique, il y a lieu de veiller à empêcher une démultiplication outre mesure des sites et portails. Pour cette raison une hiérarchie des différents types de présence Internet a été mise en place :

- Un portail central www.luxembourg.lu (en cours de construction avec l'appui du SIP).
- Des portails horizontaux dont www.legilux.lu, www.gouvernement.lu ainsi que le Guichet unique d'accès aux services en ligne.
- Des portails thématiques (Santé, Sports, Logement, Contributions, Culture, Tourisme, ...).
- Les sites institutionnels qui se réduisent aux « cartes de visite » des ministères, communiquant les structures et leurs attributions.
- Les sites dépendant d'un projet particulier.

L'objectif est de privilégier les portails qui contribueront à une plus grande transparence.

Un défi sera la mise en place de structures collaboratives qui assureront l'actualisation et donc l'intérêt des contenus publiés.

a) Une présence homogène et un cadre fonctionnel riche

L'architecture rigoureuse des sites et portails de l'Etat a été reconnue comme « best practice » à différentes occasions. Ce succès encourage les acteurs à poursuivre leurs efforts sur le plan de la standardisation et de l'assurance qualité.

La Charte 2 des règles et recommandations en matière de conception et de réalisation de sites et de portails accessibles et interactifs a été publiée en novembre 2007.

Des fonctionnalités génériques nouvelles permettront d'enrichir la présence du gouvernement sur Internet :

- **Outil cartographique**
(analyse finalisée en 2007 ; projet pilote en 2008) :

Ainsi, un module cartographique permettra de rechercher des objets ou des manifestations dans un domaine de proximité déterminé, de les localiser graphiquement sur une carte routière et de calculer l'itinéraire d'un quelconque point de départ vers la destination choisie.

- **Agenda**
(choix d'outil en 2007) :

Ce produit permettra à tout organisme intéressé de créer des manifestations dans une base de données centrale et à travers un dialogue WEB dont le droit d'accès leur aura

été attribué. Chaque manifestation sera décrite sous forme d'attributs thématiques et géographiques. Une fonction d'affichage et de recherche pourra être intégrée dans chaque portail moyennant un filtre permettant de limiter la liste des manifestations au seul domaine concerné par ce portail.

- **Newsletter**

(analyse finalisée en 2007) :

Une solution générique de composition, d'abonnement et de diffusion électronique contribuera à une communication homogène et ciblée des informations.

b) Les nouveaux sites institutionnels

En 2007, 20 nouveaux sites institutionnels ont été mis en ligne :

www.aaa.lu: Association d'assurance contre les accidents.
www.abp.public.lu: Administration des bâtiments publics.
www.bed.public.lu: Board of economic development.
www.concurrence.public.lu: Conseil de la concurrence et de l'inspection de la concurrence.
www.cpos.public.lu: Centre de psychologie et d'orientation scolaires.
www.dac.public.lu: Direction de l'aviation civile.
www.dmp.public.lu: Division de la médecine préventive.
www.ma.public.lu: Ministère de l'agriculture.
www.mega.public.lu: Ministère de l'égalité des chances.
www.men.public.lu: Ministère de l'éducation nationale.
www.mf.public.lu: Ministère des finances.
www.miat.public.lu: Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire.
www.monarchie.lu: Cour grand-ducale
www.mss.public.lu: Ministère de la sécurité sociale.
www.mte.public.lu: Ministère de travail et de l'emploi.
www.mtp.public.lu: Ministère des travaux publics.
www.mt.public.lu: Ministère des transports.
www.securite-alimentaire.public.lu: Organisme pour la Sécurité et la Qualité de la Chaîne Alimentaire.
www.snj.public.lu: Service national de la jeunesse.
www.statec.public.lu: STATEC.

c) Les nouveaux sites projets

En 2007, 4 nouveaux sites projets ont été mis en ligne :

www.ecdl.public.lu: European Computer Driving Licence.
www.espon.public.lu: Observatoire en Réseau de l'Aménagement du Territoire Européen - ORATE - (en anglais: ESPON).
www.europaforum.lu: Forum sur les sujets européens.
www.grippeaviaire.public.lu: Grippe aviaire.

d) Les portails thématiques

Contrairement aux sites institutionnels qui ont pour objet de présenter un organisme, les portails thématiques, comme leur nom l'indique, communiquent du contenu sur un thème particulier quelque soient les institutions concernées. En plus des informations utiles sur le thème traité, les portails présentent les services offerts et en indiquent les différents canaux d'accès.

❖ Le portail Sports

(mise en ligne trimestre 1 - 2007)

Le portail Sports www.sport.public.lu offre des informations importantes d'accès aux activités sportives :

- L'annuaire des acteurs.
- Les infrastructures.
- Le contrôle médico-sportif.
- La formation sportive.
- Le catalogue de la bibliothèque.
- L'agenda des manifestations sportives.
- Le répertoire électronique des formulaires liés aux différentes démarches en relation avec les activités sportives.

D'autres fonctionnalités vont venir se greffer sur le portail : agenda interactif des activités et manifestations sportives, infrastructures sportives au Luxembourg.

❖ Le portail Bénévolat

(mise en ligne prévue 2008)

Le portail apportera des informations et conseils aux associations et aux bénévoles concernant :

- les assurances ;
- les congés associatifs ;
- la création d'une asbl ;
- les conseils en marketing d'activités ;
- les formations continues.

Les fonctions interactives en sont :

- les annuaires des associations ;
- la bourse du bénévolat destinée aux bénévoles potentiels et aux associations à la recherche de bénévoles ;
- la bourse du matériel.

❖ **Le portail Santé** (mise en ligne prévue 2008)

Le portail Santé fournira un ensemble d'informations en relation avec le thème de la Santé aux citoyens et aux professionnels du secteur. Il comportera des informations médicales validées par des professionnels de la santé pour une meilleure hygiène de vie et une meilleure prévention. Il aidera les citoyens à mieux s'orienter dans le secteur et permettra de mieux comprendre les prises en charge par la sécurité sociale et le fonctionnement du secteur.

Le portail Santé, plateforme de communication thématique au départ, va progressivement évoluer vers un vrai guichet d'accès à l'ensemble des services interactifs de la Santé destinés aux citoyens et aux professionnels de la Santé.

Ce portail constitue un élément majeur du programme e-Santé décrit plus loin.

❖ **Le portail Justice** (mise en ligne prévue trimestre 3 - 2008)

Le portail servira tant à la représentation générale (organisation judiciaire, organisation interne, etc.) que particulière par la mise à la disposition du public à la fois professionnel (avocats, huissiers) et privé (justiciables, étudiants, etc.) d'informations juridiques et formulaires téléchargeables.

Les buts principaux sont :

- une amélioration de la visibilité de la Justice ;
- une modernisation des liens avec les professionnels de la Justice ;
- une amélioration des communications avec la Justice ;
- un meilleur accès du justiciable à la Justice et à des informations relatives au problème particulier qui le concerne.

Les informations suivantes seront disponibles à court terme :

- mise en ligne d'informations juridiques et organisationnelles (structure du pouvoir judiciaire...) ;
- mise en ligne de procédures proposées au public par les tribunaux ;
- mise en ligne d'actualités (articles, discours, communiqués...) ;
- mise en ligne de formulaires téléchargeables.

D'autres à long termes :

- mise en ligne de décisions d'intérêt général, respectivement rendues dans des affaires à retentissement public particulier, dans le respect toutefois des règles relatives à la protection de la vie privée (jurisprudences...) ;

- formulaires interactifs (services électroniques en ligne) ;
- création d'une page à accès sécurisé pour les acteurs professionnels (avocats, huissiers, notaires, etc.) en vue d'une interactivité entre ceux-ci et les instances judiciaires ;
- consultation de la base de jurisprudences Credoc.

❖ **Le portail de la Fonction publique**

(mise en ligne prévue trimestre 4 - 2008)

La création du premier portail de la Fonction publique fut lancée dans le cadre du Projet Présence Internet en 2003. Sa mise en ligne date de juin 2004. L'idée en était de créer un portail thématique propre à la Fonction publique, auquel les différents sites des administrations et services, qui la composent, sont associés.

Le présent projet reconsidère la répartition des informations entre le Portail et les sites institutionnels en fonction de la nature des informations et des publics cibles. Il veillera à éliminer les redondances et actualisera les données, en commençant par supprimer des rubriques périmées. D'autre part, il devra faire ressortir clairement les informations à caractère dynamique telles que les annonces en relation avec le recrutement et les activités en matière de formation. Il comportera également une analyse des possibilités d'interactivité qu'il développera. Dans le respect du principe d'accessibilité, les informations dynamiques et d'actualité sur les activités du département seront ressorties par une mise en évidence appropriée. Le respect du principe de réactivité exigera une bonne prise en compte des dimensions d'écoute et de consultation des usagers en relation avec le département ministériel, les administrations et services associés.

Les informations proposées seront les suivantes :

- la structure organisationnelle ;
- la modernisation de l'Etat ;
- le recrutement ;
- les formations ;
- le statut des agents de l'Etat ;
- les carrières et rémunérations ;
- les pensions ;
- les services aux agents de l'Etat ;
- des actualités, des formulaires, des publications et la législation.

❖ **Les nouveaux portails**

De nouveaux portails sont envisagés :

- le portail du logement ;
- le portail de la gouvernance électronique ;
- le portail de l'éducation ;
- le portail sur les crues.

e) Mise à jour des portails et sites

Afin de maintenir à jour les portails et sites, les agents de l'Etat sont formés à l'outil de gestion de contenu (NPS Infopark) ainsi qu'à l'écriture web.

Durant l'année 2007, 40 personnes ont été formées à l'outil.

f) La fréquentation des sites et des portails publics

Afin de vérifier à tout moment si les investissements répondent à une demande réelle des citoyens et des entreprises, des outils de mesure de la fréquentation des sites et portail publics ont été mis en place. Dès que le nombre journalier des accès est en régression ou que le temps pendant lequel un visiteur reste sur un même site diminue, une analyse critique de la situation est effectuée avant de réagir en conséquence.

Le tableau qui suit présente quelques fréquentations de sites et portails et prouve que le canal Internet est devenu un pilier essentiel de la politique de communication du Gouvernement (total des visites en septembre 2007) :

www.gouvernement.lu :	142 561 visites.
www.impotsdirects.public.lu :	32 899 visites.
www.fonctionpublique.lu :	23 032 visites.

La fréquentation du site www.gouvernement.lu , site d'actualité politique par excellence, est comparable à celle d'un site commercial.

Les statistiques montrent aussi que les sites institutionnels sont souvent très peu fréquentés (de 15 à 200 visites par jour). Cet état des choses incite à reconsidérer la stratégie de communication et à envisager un regroupement de ces sites dans une sorte d'annuaire de l'Administration qui serait intégré dans le portail du Guichet unique.

5. L'accès aux services publics

Traditionnellement, chaque administration publique répond à des démarches ponctuelles correspondant à ses attributions. Pour réagir à une situation de vie particulière, il n'est pas rare que le citoyen doive déclencher une multitude de telles démarches auprès de nombreuses administrations qui ne partagent pas d'informations. Le programme i2010 de la Commission préconise, entre autres, une plus grande transparence des services publics. « User centricity » est devenu un Leitmotiv des services en ligne dont le niveau de sophistication croît d'année en année. Le Luxembourg, grâce à ses efforts soutenus des deux dernières années, a pu réaliser une progression remarquable en matière de benchmark des services électroniques (65% de services accessibles en ligne ce qui équivaut à une progression de 40% en un an). Il y a lieu d'être confiant que les choix fonctionnels et techniques pris jusqu'à présent, permettront, d'ici deux ans, de situer le Luxembourg dans le premier tiers du classement européen.

a) Le Guichet unique virtuel

A moyen terme, le Guichet unique virtuel deviendra le canal d'accès privilégié aux services publics. Le Guichet unique sera constitué d'une base de connaissances structurée par thèmes. Pour chaque thème, les situations de vie seront décrites en termes d'options, de démarches qui en découlent et de responsabilités. Pour les situations simples, ces descriptions enchaînent sur des formulaires en ligne. Les situations complexes font l'objet d'assistants électroniques, des guides interactifs qui, indépendamment des administrations chargées de démarches, proposent au demandeur une saisie structurée suivant ses vues.

❖ Les préalables opérationnels

Avant de déployer les services en ligne à grande échelle, le Gouvernement a dû mettre en place une infrastructure permettant d'assurer une authentification forte des utilisateurs, la signature électronique de leurs dossiers, un échange sécurisé de données, des outils de gestion des dossiers électroniques, l'intégration de ces dossiers dans les applications informatiques des administrations et enfin, le suivi de l'état d'avancement des dossiers par leurs demandeurs.

o Les services LUXTRUST et l'accès aux Guichet unique (disponibles depuis trimestre 3 – 2007)

LUXTRUST résout les problèmes de sécurité, de confidentialité et d'authenticité des échanges d'informations entre les citoyens, les entreprises et les administrations. L'infrastructure à clé publique permet de mettre en ligne des services publics dont le niveau de sophistication peut varier du plus simple (dépôt d'un formulaire signé électroniquement) au plus complexe (processus collaboratif entre une entreprise et plusieurs administrations).

LUXTRUST SA est un tiers de confiance qui :

- garantit l'identité du détenteur d'un certificat par des procédures de registration sévères ;
- gère une infrastructure de clé publique ;
- offre des services de validation et de révocation des certificats.

Les certificats LUXTRUST permettent de sécuriser les échanges de système à système de même que les échanges interactifs « homme – machine ».

Les certificats sont délivrés à des personnes physiques agissant comme des individus privés ou à des personnes physiques agissant comme représentant d'une société.

Les certificats seuls ne suffisent cependant pas à utiliser les services applicatifs de l'Etat, en l'occurrence le Guichet unique. Une procédure d'enregistrement, associée à une gestion des droits d'utilisation des services offerts, permet de définir exactement les profils personnels des détenteurs de certificats.

o L'identifiant unique des personnes physiques et morales (analyse fonctionnelle en cours de finalisation)

La loi du 30 mars 1979 introduit l'identification numérique des personnes physiques et morales et établit, pour la conservation des numéros d'identité, un répertoire général des personnes physiques et morales.

La gestion du répertoire, constitué sous forme de banque de données informatiques incombe depuis novembre 1984 au Service du Répertoire général des personnes physiques et morales du Centre Informatique de l'Etat.

Le système informatique actuel ne correspond plus aux exigences de la Gouvernance électronique. Le projet ambitieux a pour objet de mettre en place un nouveau système informatique destiné à gérer l'identification nominative et numérique des personnes physiques.

Un groupe de travail interministériel composé en l'occurrence du Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire accompagné par le Ministère de la Justice et le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a été chargé de prendre la tête des travaux visant à mettre en place un nouveau système d'identifiant unique.

En 2007, le Centre Informatique de l'Etat et le Service eLuxembourg ont mené en étroite collaboration, des actions visant à produire une analyse détaillée de l'existant et une conception technique du nouveau système. La phase de réalisation qui en résulte devrait s'étendre du second semestre 2008 au second semestre 2009.

o Une plateforme générique de déclenchement et de suivi des services en ligne (plateforme sélectionnée fin 2006, installée semestre 1 – 2007)

La plateforme, basée sur un logiciel standard, en relation avec les services LUXTRUST et un système d'archivage électronique au CIE, constitue l'environnement unique et homogène de modélisation, de configuration et de gestion de l'ensemble des services publics.

Cet environnement se compose des éléments suivants :

- l'espace personnel de l'administré :

L'espace personnel a plusieurs fonctions.

- o Il permet à son propriétaire de gérer des données personnelles susceptibles d'être déclarées de façon récurrente (dépenses spéciales déductibles, lieux d'étude des enfants, prêts bancaires, ...). Pour des raisons évidentes de protection des données, ces informations ne deviennent visibles aux administrations qu'à travers un dossier électronique signé et déposé avec accord explicite du propriétaire des données.
- o Il est le carrefour d'échange de dossiers et de notification entre le demandeur de services et les administrations chargées de leur traitement.
- o Il permet de consulter l'état d'avancement des dossiers.
- o Il reçoit finalement le résultat dématérialisé des services (décomptes, ...).

- les assistants de services :

Un assistant de service est un dialogue WEB de saisie unique et intelligente des informations qui caractérisent une situation de vie. Toute information qui peut être reprise de l'Espace personnel du demandeur préremplit les champs de saisie. Il sera cependant loisible au demandeur d'accepter ces valeurs ou de les remplacer par une autre inscription.

A la fin de la saisie unique, l'assistant détermine la liste des démarches applicables, en génère les formulaires à valider et à signer avant le dépôt du dossier.

Une liste des justificatifs requis sera également générée. Muni d'un code barre, ce document accompagnera l'envoi des pièces à l'administration et permettra ainsi au système informatique d'associer automatiquement les pièces numérisées au dossier électronique concerné (cf. chapitre sur le traitement électronique des demandes de service).

❖ **Le Guichet unique des entreprises**

Le portail « www.entreprises.public.lu » représente le socle du futur Guichet unique des entreprises.

Depuis 2007, le portail est dirigé par un bureau qui se compose de représentants du Ministère de l'Economie, des Classes moyennes et du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

Le Ministère de l'Economie a décidé de mettre en place une structure rédactionnelle renforcée qui sera chargée de la traduction anglaise du portail et qui étendra son contenu à l'ensemble des processus de demande des autorisations techniques. Une collaboration étroite avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers contribue à la qualité du portail.

❖ **Le Guichet unique des citoyens**

La structure organisationnelle chargée de la mise en œuvre du Guichet unique des citoyens a été mise en place en décembre 2007.

Sur base d'un projet d'inventaire des situations des citoyens mené en étroite collaboration avec les communes (représentées par la Ville de Luxembourg, la Ville d'Esch/Alzette et le SIGI) les axes thématiques du futur Guichet ont été identifiés :

- travail – emploi ;
- famille ;
- enseignement – formation ;
- logement ;
- citoyenneté ;
- transport ;
- santé ;
- impôts – finances ;
- justice.

L'objectif est de disposer d'une masse critique de contenus fin 2008 qui permettra de mettre en production une première version du portail. A partir de là, l'ensemble des formulaires qui se trouvent actuellement éparpillés sur de multiples sites et portails seront accessibles depuis les axes thématiques respectifs du Guichet unique.

❖ **Les services en ligne ou en cours de réalisation**

Formulaires éditables avec option de sauvegarde

(production progressive depuis 2006)

De nombreux formulaires éditables en ligne ont été intégrés dans la plupart des sites publics.

L'infrastructure logicielle du CIE permet aux utilisateurs de sauvegarder ces formulaires sur leurs ordinateurs personnels sans disposer de licences propres.

Le plus grand succès dans ce contexte est sans aucun doute la déclaration annuelle des revenus avec 90 % des sociétés et 30 % des personnes physiques, qui utilisent les formulaires à remplir en ligne.

Demande d'allocations familiales pour nouveau(x)-né(s)

(en production depuis décembre 2007)

Cet assistant pilote est destiné aux parents d'un nouveau-né. Il leur permet d'effectuer une demande d'allocations familiales auprès de la Caisse Nationale des Prestations Familiales. Ils peuvent également adjoindre une demande d'allocation d'éducation ou une demande d'allocation pour enfant handicapé. Le suivi du dossier est accessible en ligne.

La liste suivante des assistants de services est provisoire et devra être validée par le Comité de projet du portail dès qu'il sera en place (début 2008) :

- déclaration administrative du nouveau-né (toutes démarches) ;
- demande d'aides financières pour études supérieures ;
- déménagement ;
- mariage ;
- décès. ;

- demande de certificats/attestations ;
- demande en obtention des aides individuelles au logement ;
- demande de modération d'impôt ;
- déclaration annuelle des revenus.

b) Les Bureaux d'assistance

Le principe de base des bureaux d'assistance prévoit la prise en charge de l'utilisateur dès le premier contact physique avec l'administration et l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches administratives. Néanmoins, le concept vise aujourd'hui, de façon plus poussée, l'intégration et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. L'évolution future préconisée poursuivra dorénavant une approche « multi-canal » en laissant participer tous les membres de la société à la vie publique via le moyen de communication désiré (téléphone, internet, accueil physique), et en permettant ainsi à tout le monde de profiter effectivement des informations et services mis à disposition.

Des efforts sont faits en vue d'une couverture géographique plus large et en vue de mandater les agents des bureaux d'assistance à agir pour les administrations qu'elles représentent.

c) Les impacts de la directive services

Dans le cadre de la directive services, le Gouvernement s'engage à mettre en place un guichet unique, ainsi qu'une cellule de coordination IMI (Internal market information system). Cette cellule a pour mission de faciliter l'échange d'informations entre les pays membres de l'Union européenne en mettant à la disposition des différents acteurs du marché intérieur des informations concernant la structure, les attributions et le fonctionnement des administrations. Par ailleurs, le système IMI permet l'échange d'informations sur des prestataires de services entre différents pays membres. Ces informations concerneront aussi bien les prestataires étrangers qui voudront exercer des activités professionnelles au Luxembourg, que des prestataires luxembourgeois qui voudront exercer des activités dans un autre pays de l'Union européenne.

Le guichet unique des entreprises sera évidemment accessible aux sociétés étrangères qui doivent se soumettre aux mêmes démarches que les acteurs économiques locaux.

Le Ministère de la Fonction publique a été chargé de la mise en place de la cellule de coordination IMI et pourra bénéficier des contenus déjà élaborés dans le cadre du portail entreprises.public.lu.

d) L'infrastructure luxembourgeoise de données géospatiales (ILDG)

Les géodonnées (données numériques avec une localisation spatiale) sont des données importantes pour :

- l'aménagement du territoire (pays, communes,...)

- la planification de travaux d'infrastructure (transport, zones particulières (ex. : inondations),...)
- l'information via géolocalisation (lieux, sites, zones,...)
- le support aux décisions administratives (agriculture, environnement,...)
- l'analyse avec dimension spatiale
- la cartographie
- le calcul d'itinéraire

Le concept de l'infrastructure de données géospatiales est un concept reconnu au niveau international. Beaucoup de pays travaillent sur de tels projets. Au Luxembourg, le concept proposé a pour but de faciliter l'accès aux géodonnées (cartes, images, objets) existantes par

- des webservices standardisés accessibles via des systèmes d'information géographiques (SIG) ou des portails Internet
- via le géoportail horizontal comportant :
 - un catalogue de l'ensemble des géodonnées et des webservices existants
 - une possibilité de commande et de téléchargement de géodonnées
 - une possibilité de visualiser et de combiner certaines géodonnées sur le portail lui-même

Une étude de faisabilité a été effectuée en 2007 qui recommande de mettre en place une telle infrastructure sur base du géoportail eCadastre tout en y apportant quelques adaptations.

L'étude recommande également de bâtir l'ILDG sur des standards internationaux (OGC1 et ISO) et de promouvoir la standardisation de géodonnées au Luxembourg.

La production de géodonnées à valeur ajoutée doit être promue par la production des géodonnées de référence (points d'adresses géoréférencés).

Une structure organisationnelle adéquate doit être mise en œuvre qui prévoit un comité de coordination de l'ILDG et qui s'occupe :

- de l'exploitation technique et du support utilisateurs de l'infrastructure centrale (géoportail et ses applicatifs) ;
- de la maintenance technique et évolutive du géoportail ;
- de coordination européenne et internationale ;
- de la communication interne et externe ;
- de l'assistance aux projets des fournisseurs de géodonnées et de l'assurance qualité de ces projets.

¹ Open Spatial Consortium

6. L'organisation interne des administrations

Parallèlement aux efforts de modernisation et de simplification des relations entre les citoyens respectivement les entreprises et les administrations, de nombreux programmes et projets portent sur une refonte des processus internes des administrations qui, au même titre que leurs usagers, devraient profiter des opportunités des TIC.

a) Le support organisationnel des administrations

o L'autoévaluation par les administrations (CAF)

Le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a mis en place un service qui, sur base d'une méthodologie élaborée par l'EPAN (European Public Administration Network) aide les administrations à auto-évaluer leurs structures et leurs processus par rapport aux attributions qui leur sont données.

A ce stade, une douzaine d'organismes publics ont profité de ce service pour procéder à une telle évaluation.

o La modélisation des processus

Le Service eLuxembourg a mis en place une unité de support organisationnel des administrations. Elle propose à ces administrations d'établir des cartographies de leurs processus, de décrire leurs procédures, de documenter les interdépendances avec les processus d'autres organismes coopérant sur les mêmes dossiers d'affaires.

Cette modélisation est un préalable indispensable aux missions CAF, à la mise en place des assistants de services et de la gestion électronique des dossiers d'affaires.

La modélisation est basée sur des conventions de structuration et de représentation graphique qui sont uniques pour l'ensemble des administrations et qui alimenteront une base de connaissance centrale des structures et du fonctionnement des organismes publics.

Cette base unique constitue la référence en matière de communication, quelque soit le canal adressé (Guichet unique, central téléphonique et numéro vert, bureaux d'assistance, ...).

b) La gestion électronique des documents

La dématérialisation des échanges internes et externes exige la mise en place d'instruments fiables permettant la prise en charge de documents, 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 dossiers électroniques.

o Le projet SIDOC

(conception en 2007 – réalisation au MFPPRA en 2008)

Le projet SIDOC consistait, pour ce qui est de la phase accomplie, à définir des standards communs en matière de gestion électronique des documents.

L'outil informatique retenu a été mis en œuvre dans un cadre isolé au Ministère des Affaires étrangères à l'occasion de la présidence en 2005. Cette première application a permis de confirmer le choix de l'outil, en l'occurrence : Documentum.

L'objectif du projet SIDOC au MFPPRA peut être résumé ainsi :

- maîtriser les informations entrantes et sortantes par tous les canaux (guichet physique, téléphone, courrier postal, fax, messagerie électronique, ...) ;
- accélérer les flux internes des informations (données, documents et dossiers) entre et au sein des organismes concernés ;
- gérer une « documentation intégrée », complète et cohérente, concernant toutes les activités de l'Etat en matière de « fonction publique / ressources humaines » ;
- améliorer la collaboration et simplifier les procédures (e.a. introduction d'un dossier personnel électronique « unique ») entre les services centraux (e.a. MFPPRA, APE et INAP) et les entités locales gérant le personnel dans chaque organisme public ;
- donner accès direct à toutes les informations disponibles en matière de « fonction publique / ressources humaines » aux personnes autorisées, concernées et intéressées ;
- mettre en place un ensemble de systèmes informatisés de qualité avec les niveaux de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, non-répudiation) requis.

Il est prévu de déployer SIDOC dans l'ensemble des ministères et administrations à partir de 2009.

En attendant, une solution de gestion documentaire minimale (gestion du courrier) est offerte aux administrations intéressées.

o Le traitement électronique des demandes de services (le back-office du Guichet unique)

Comme dans la plupart des administrations, les applications informatiques existantes ne permettent pas, dans un premier temps, de prendre en charge les dossiers électroniques déposés dans le Guichet unique. Un outil de gestion générique est actuellement développé qui permet aux agents publics de prendre en charge les affaires, d'en consulter les pièces, de notifier des états d'exception aux demandeurs (pièces manquantes, ...) et de renseigner l'état de traitement des dossiers à des points de passage convenus d'avance.

La collaboration de plusieurs administrations chargées du traitement partagé d'un même dossier respecte la délimitation des compétences de chaque acteur.

o L'échange électronique entre les administrations

Dans le cadre du traitement électronique des demandes de services, la mise en place d'un échange d'informations électroniques d'administration à administration est préconisée. Si cet échange porte sur des données personnelles, il sera obligatoirement soumis à l'accord préalable et ponctuel (mandat d'échange limité à une seule démarche) par le citoyen et/ou l'entreprise concernée.

Cet échange dématérialisé permettra d'accélérer le traitement des dossiers, évitera des ressaisies et donc des sources d'erreur et simplifiera l'accès aux démarches.

c) La gestion des projets - QUAPITAL

L'initiative QUAPITAL (Qualité dans les projets d'implémentation des TIC dans l'administration luxembourgeoise) avait été lancée en 2004 avec l'objectif de professionnaliser la gestion des projets informatiques au sein de l'Administration luxembourgeoise.

Après que, de 2004 à 2006, les différentes briques aient été mises en place (un référentiel de gestion de projet, un outil informatique performant de gestion de projet, une structure centralisée « Project Management Office » de gestion du cadre global) le déploiement de QUAPITAL a progressé en 2007. Les activités-clés qui ont été réalisées en 2007 sont :

- le reporting détaillé des projets et du portefeuille global de la gouvernance électronique en matière de budget, avancement, qualité, etc. ;
- la formulation d'avis du PMO au ePlanification Board et au CCME. Ces avis évaluent toute nouvelle demande par rapport au Plan directeur de la gouvernance électronique et par rapport aux structures d'encadrement des projets proposés
 - 9 réunions du ePlanification Board ont été organisées,
 - 4 réunions de la CCME ont été organisées ;
- la gestion opérationnelle du portefeuille de projets de la gouvernance électronique composé d'environ 60 projets suivis en parallèle ;

- un nombre de formations en gestion de projet et aux méthodes et outils informatiques destinés aux fonctionnaires et employés de l'Etat ;
- l'assistance en gestion de projet dont profitent les ministères et les administrations, donneurs d'ordre de projets informatiques.

Il est prévu d'imposer le cadre QUAPITAL comme le standard obligatoire applicable à l'ensemble des projets TIC sous la tutelle du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

7. Le programme e-Santé

(début du programme : 2007)

Suite à l'adoption du plan d'action eSanté en 2006, les premiers travaux de mise en œuvre ont été entamés en 2007 ensemble avec le Ministère de la Santé et le Ministère de la Sécurité Sociale. Un programme pluriannuel a été défini qui prévoit de mettre en œuvre progressivement :

- une plateforme télématique commune ;
- la prescription électronique ;
- des applications pour l'échange et le partage sécurisés des données Santé ;
- une carte à puce santé pour le citoyen et une carte à puce pour le professionnel de la santé ;
- un cadre organisationnel adéquat.

Le programme intégrera les projets en cours et les systèmes déjà existants :

- le carnet radiologique ;
- la communication électronique des résultats de laboratoires.

Le programme e-Santé est ambitieux. Il exigera une bonne coopération entre l'ensemble des acteurs concernés (l'Etat, la Sécurité sociale, les professionnels de la Santé, les citoyens).

Les choix envisagés s'inspireront des solutions de nos pays voisins avec lesquelles nos infrastructures et applications devront être interopérables.

Les autorisations budgétaires nécessaires à l'analyse et la conception détaillée des premières applications prioritaires ont été autorisées par le CCME en octobre 2007.

La réalisation de ces projets est planifiée à partir de 2010.

B. La réforme administrative

Le plan d'action Réforme administrative

Le rapport d'activité et le plan d'action en matière de réforme administrative ont été présentés au Gouvernement en conseil en sa séance du 11 mai 2007. Le document est consacré tant aux activités depuis le début de la présente période législative qu'à un plan d'action regroupant les différents projets en cours ou à réaliser en matière de réforme administrative. Il est rappelé à ce sujet que le programme gouvernemental d'août 2004 prévoit dans son chapitre ayant trait à la réforme administrative que « *le Gouvernement poursuivra le mouvement de réforme et de modernisation de l'administration, en responsabilisant davantage les ministères et administrations, sachant bien que ce processus constitue une action de tous les instants et de longue haleine qui requiert la collaboration de tous les acteurs concernés, y compris les usagers du service public.* ». Le Gouvernement en conseil a installé en date du 12 novembre 2004 le Comité de coordination pour la Modernisation de l'Etat (CCME) en décidant par ailleurs que les activités de modernisation devaient s'articuler autour de deux grands chantiers de travail, la Gouvernance électronique d'une part, la réforme administrative d'autre part. Dans cet ordre d'idées, la stratégie de mise en œuvre des actions en rapport avec la gouvernance électronique est prise en charge par le plan directeur de la Gouvernance électronique (chapitre précédent), tandis que le plan d'action de la Réforme administrative suit et complète les objectifs du plan directeur de la Gouvernance électronique.

Afin d'accompagner et de soutenir le mouvement de modernisation de l'Etat tout en fondant et respectant les principes d'une bonne gouvernance publique, le plan d'action de la réforme administrative contient principalement des initiatives pouvant être inscrites dans le cadre de la promotion de la culture qualité et destinées à contribuer à l'amélioration de la qualité à la performance de l'organisation.

En effet, la qualité se définit officiellement comme « *l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins explicites, implicites ou latents des bénéficiaires.* » Dans le secteur public, « *fournir de la qualité signifie optimiser la valeur des produits et des services pour toutes les parties prenantes dans un cadre politique et financier donné.* »² Autrement dit, « *il s'agit d'offrir des prestations répondant aux attentes et besoins du public en prenant en compte des impératifs politiques, organisationnels, techniques, juridiques, propres aux missions de service public.* »³

Les démarches qualité s'appuient sur un ensemble de modèles, de méthodes et d'outils. Elles ont en commun d'initier ou de consolider une organisation permettant d'évaluer les attentes et la satisfaction des bénéficiaires de service, d'analyser les processus-clé et de mettre en place des actions d'amélioration. Elles orientent la réflexion sur les résultats et sur la prise en compte des attentes des parties prenantes, s'appuient sur le leadership et la constance des objectifs, mettent l'accent sur l'implication et le développement du personnel et sensibilisent à la responsabilité sociale et sociétale. La promotion générale de la culture

² Glossaire « Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques, 2006 »

³ Etude « Qualité et performance publique : retour d'expérience des démarches qualité au service de la modernisation de l'Etat », AFNOR, septembre 2006

qualité est ainsi particulièrement adaptée à accompagner les chantiers de modernisation engagés en permettant « un examen approfondi de l'organisation, de la gestion des processus, des manières de travailler, des impacts par rapport aux organismes externes »⁴.

Les parties intéressées au bon fonctionnement de l'administration publique sont multiples et variées. Parmi elles, un rôle primordial revient au médiateur, dont les rapports annuels, tout comme ses recommandations, retiennent une attention particulière dans les activités du présent plan. Ainsi, certaines de ces activités sont destinées à répondre précisément et de façon directe à la recommandation 18-2005, relative au bon fonctionnement des administrations et autres services publics. Cette recommandation a trait à la qualité de la communication dans les administrations et services de l'Etat, à une durée de traitement excessivement longue des dossiers, voire même au silence de l'administration au-delà de trois mois, à une meilleure accessibilité des citoyens/usagers aux agents en charge de leurs dossiers, à l'aménagement de structures d'accueil appropriées ainsi qu'à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques à intégrer dans les programmes de formation initiale à l'INAP. Le rapport d'activités du Médiateur couvrant la période du 1^{er} octobre 2006 au 30 septembre 2007 revient par ailleurs sur le plan d'action de la réforme administrative dans son chapitre traitant des recommandations et des suites y réservées par les autorités compétentes.

Les efforts de l'équipe du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative responsable pour la réforme administrative se sont concentrés en 2007 plus particulièrement sur les domaines d'activités suivants :

- L'aménagement progressif d'un système de gestion de la qualité et des performances initié par une auto-évaluation basé sur le Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques ;
- la définition de plans de formation et l'identification des besoins de formation dans l'administration publique ;
- l'élaboration d'un concept en matière d'entretiens de développement professionnel (Mitarbeitergespräche) ;
- l'organisation du télétravail ;
- la définition d'un cadre éthique de la fonction publique sous forme de code de déontologie ;
- le développement d'un cadre générique et méthodologique de mise en place de chartes d'accueil ;
- l'amélioration de l'accueil téléphonique au sein des départements, administrations et services ;
- le développement de l'accueil téléphonique au niveau général (numéro vert).

⁴ Plan directeur de la gouvernance électronique

1. Activités dans le cadre du programme CAF

Dans le secteur public, fournir de la qualité signifie optimiser la valeur des produits et des services pour toutes les parties prenantes dans un cadre politique et financier donné. Pour stimuler et supporter l'administration publique dans sa démarche d'amélioration, basée sur les principes du management par la qualité totale, la promotion et la diffusion d'un modèle de référence ayant fait ses preuves et pouvant s'appuyer sur une démarche solide, sont des éléments essentiels.

Le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF – «Common Assessment Framework, Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques») est un outil de management par la qualité totale inspiré du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion par la qualité (EFQM) et du modèle de l'Université des sciences administratives de Speyer (Allemagne). Il repose sur l'idée que les résultats des performances-clés, les résultats auprès des citoyens/usagers, du personnel et de la société peuvent tendre à l'excellence grâce à la capacité de l'encadrement à donner une impulsion en matière de stratégie et de planification, de personnel, de partenariats et ressources, et de processus. Le CAF évalue l'organisation sous différents angles, adoptant ainsi une approche globale dans l'analyse des performances de l'organisation.

Le CAF est le résultat de la coopération entre les ministres des pays de l'Union européenne responsables de l'administration publique et fut présenté lors de la 1ère Conférence européenne sur la Qualité des services publics à Lisbonne en mai 2000, et une première version révisée, fut diffusée en 2002, lors de la 2ème Conférence européenne sur la Qualité à Copenhague. La version 2006, placée plus particulièrement dans le contexte de la stratégie de Lisbonne et de la qualité durable, a été sortie lors de la 4ème Conférence sur la Qualité à Tampere.

Les quatre objectifs principaux du modèle d'auto-évaluation CAF tels que repris dans sa version 2006 sont présentés de la façon suivante :

- initier l'administration publique aux principes du management par la qualité totale et la faire progressivement évoluer, par la compréhension et l'utilisation de l'auto-évaluation, de l'actuelle séquence des activités « planifier et développer » vers un cycle PDCA complet (« planifier, développer ou réaliser, contrôler et adapter ») ;
- faciliter l'auto-évaluation de l'organisation publique en vue d'établir un diagnostic et de définir les actions d'amélioration ;
- servir de « pont » entre les différents modèles en usage en matière de management par la qualité ;
- faciliter l'apprentissage par échange d'expérience («benchlearning») entre organisations du secteur public.

Afin de promouvoir l'approche de gestion globale de la qualité, basée sur le modèle d'auto-évaluation CAF, au sein de l'administration publique luxembourgeoise et de garantir son application dans des conditions optimales, le Ministère de la Fonction publique et de la

Réforme administrative, en partenariat avec le Centre de recherche public Henri Tudor, a mis en place un programme structuré qui poursuit les objectifs suivants :

- stimuler et supporter les administrations dans leur démarche d'amélioration ;
- susciter l'intérêt des administrations au management par la qualité ;
- insérer l'auto-évaluation comme moment privilégié dans le cycle d'amélioration continue destiné à favoriser la culture de la satisfaction des parties prenantes et à porter l'attention sur l'efficacité des moyens ;
- promouvoir l'évaluation de performances sur base de faits et de preuves et la mesure à partir de résultats ;
- garantir la nécessaire cohérence et durabilité dans les efforts d'amélioration.

Dans la mesure où l'auto-évaluation tient compte des principales caractéristiques d'une organisation publique et qu'elle fournit une vue structurée et cohérente sur les actions d'amélioration en cours, le programme basé sur son application et la mise en œuvre de ses suites est susceptible de s'insérer de façon adéquate dans le cadre du plan d'action de la réforme administrative ainsi que d'appuyer le plan directeur de la gouvernance électronique. Ce programme est repris également dans le plan national pour la promotion de la qualité 2007-2009 adopté par le Gouvernement en conseil en date du 26 janvier 2007.

Le programme est structuré en cinq axes d'activités :

❖ **Premier axe : Communication et sensibilisation**

Afin de gagner un nombre grandissant d'organismes publics qui s'engagent dans des actions de modernisation en faisant usage du management de la qualité, il est recouru entre autres aux moyens suivants :

- communications et visites auprès des organismes ;
- circulaires périodiques d'information ;
- sessions de sensibilisation ;
- conférences thématiques ;
- forums de retours d'expériences.

❖ **Deuxième axe : Coordination et pilotage**

Afin de suivre et d'orienter les actions entreprises et les moyens engagés ainsi que d'assurer l'implication des parties prenantes, les activités suivantes sont mises en œuvre :

- consultation et écoute des parties prenantes ;
- gestion et pilotage du programme ;
- bilan annuel.

❖ **Troisième axe : Mise en œuvre de grappes d'amélioration**

Afin de renforcer la dynamique de changement et de favoriser les échanges entre les organismes engagés dans des projets d'amélioration, les entités administratives intéressées sont regroupées au sein d'une grappe d'amélioration. Le MFPRA organise de telles grappes avec les entités intéressées à des intervalles réguliers. Les activités entreprises par la grappe suivent un processus idéal de démarche d'amélioration qui intègre des actions de préparation, de formation et d'accompagnement.

Le processus d'amélioration se décompose en quatre phases :

- auto-évaluation ;
- définition d'un plan d'action ;
- mise en œuvre d'actions d'amélioration ;
- mesure, capitalisation et transfert.

Le but recherché au niveau de l'entité administrative est d'entamer le cycle de l'amélioration continue par l'adhésion à une grappe.

❖ **Quatrième axe : Actions de soutien**

Afin de soutenir le déploiement du plan d'action global CAF, le MFPRA engage des actions permettant, d'une part de mettre en place des méthodes et outils, et d'autre part, de développer les compétences en matière de management de la qualité.

Les activités suivantes sont mises en œuvre :

- organisation de formations ;
- évolution du modèle d'auto-évaluation et enrichissement d'éléments du contexte national ;
- cellule de support au sein du MFPRA ;
- étude sur les moyens et méthodes de mesure de satisfaction des usagers.

❖ **Cinquième axe : Benchlearning**

Selon une définition du Guide de la coopération transnationale 2004 -2008 édité par la Commission européenne, le benchlearning se caractérise de la manière suivante :

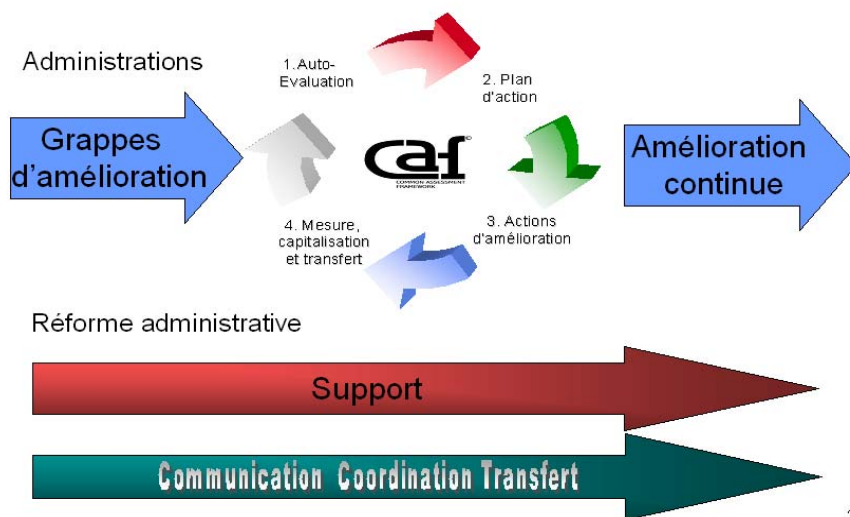
« Par cette approche, on s'assure qu'un apprentissage tiré de l'expérience a bien lieu. Elle se base sur une simple logique : si on peut apprendre quelque chose d'autrui, il n'y a guère d'intérêt à essayer de le découvrir tout seul de son côté. Le « benchlearning » indique comment et où un bon exemple de travail peut être présenté. »

Afin de partager les expériences accumulées, il s'agit concrètement de développer une plate-forme d'information et de compétences sur les démarches d'amélioration dans le contexte du secteur public. Cet axe poursuit également l'objectif de faciliter l'intégration des pratiques internationales au sein des administrations luxembourgeoises et de remonter les pratiques luxembourgeoises au niveau international.

Les activités suivantes sont mises en œuvre :

- espaces rencontres pour chefs de projet ;
- établissement d'une cartographie des bonnes pratiques et des actions d'amélioration ;
- définition d'un cadre de transfert de bonnes pratiques ;
- participation à des travaux et événements internationaux.

Les cinq axes sont illustrés par le schéma suivant :



Il en ressort une stratégie à deux niveaux. Au cœur du programme, les entités administratives qui adhèrent aux grappes d'amélioration et entament leur cycle d'amélioration continue. En accompagnement, les activités déployées au niveau global par la réforme administrative destinées à assurer la réussite des projets d'amélioration par l'organisation de formations, d'espaces d'échanges, la mise à disposition d'outils de méthode, de démarche de projet et de conseil d'expertise.

Dans le cadre du **premier axe « Communication et sensibilisation »**, les activités suivantes ont été organisées au cours de l'année 2007 :

- communications et visites auprès des départements ministériels, administrations et services suivants :

Parquet général, Département ministériel des Sports, Direction des Contributions directes, Administration du personnel de l'Etat, Service national de la Jeunesse ;

- circulaires périodiques d'information :

- circulaire « Réforme administrative – Journée de la qualité dans le secteur public », 20 juin 2007 ;

- circulaire « Réforme administrative – matinée « la qualité dans le secteur public – la satisfaction du citoyen-usager » dans le cadre de la semaine de la Qualité, 30 octobre 2007

- sessions de sensibilisation :

- 5 mars 2007 : présentations aux délégué/e/s à la formation au cours d'une session d'information ;
- 17 décembre 2007 : présentations aux sessions d'information à l'attention des gestionnaires des ressources humaines ;
- Première Journée de la qualité dans le secteur public :
11 juillet 2007 - organisée au CRP-Henri Tudor à Luxembourg – Kirchberg, 81 participants
Programme :
 - Les démarches qualité réalisées dans le secteur public en Europe ;
 - La démarche qualité dans le secteur public à Luxembourg ;
 - Les indicateurs de performance ;
 - Le rôle du « leadership » dans une démarche d'amélioration ;
 - Les entretiens de développement professionnel ;
 - Les plans de formation ;
 - L'évaluation de la satisfaction dans le secteur public luxembourgeois ;
 - Les expériences au sein des grappes d'amélioration.
- Conférence annuelle dans le cadre de la Semaine de la qualité :
20 novembre 2007 – organisée dans les locaux de la Chambre des Métiers à Luxembourg-Kirchberg, 45 participants
Programme :
 - Retours d'expérience sur les enquêtes de satisfaction citoyens-usagers :
 - Etude sur la satisfaction des bénéficiaires de l'assurance dépendance : démarche et principaux résultats,
 - L'image de marque de la Police Grand-Ducal auprès du citoyen ;
 - La gestion de la satisfaction du citoyen-usager : démarche et méthode ;
 - La 5^e Conférence sur la qualité dans les services publics européens (5QC – Paris – Octobre 2008) – Le citoyen au cœur de la qualité publique ;
 - La réforme administrative à l'écoute du citoyen-usager ;

Concernant le **deuxième axe « Coordination et pilotage »**, les activités suivantes ont été mises en œuvre :

- gestion et pilotage du programme :
gestion et suivi du programme en partenariat avec le CRP – Henri Tudor et suivant les recommandations de la méthode QUAPITAL-HERMES ;
maintenance d'une plate-forme d'information et d'échange
- bilan annuel :
durant le premier trimestre 2007, établissement de bilans intermédiaires et de recommandations à partir des expériences faites en 2006 et en vue d'adaptations au programme et aux produits de support méthodologique avec les acteurs concernés : MFPPA, CRP-Henri Tudor, assistance coach.

Le **troisième axe** du programme CAF consiste dans « **la mise en œuvre de grappes d'amélioration** », qui regroupent plusieurs administrations. Une méthode outillée de conduite de projets d'amélioration a été définie autour des quatre phases suivantes :

1. Auto-évaluation ;
2. Définition d'un plan d'action ;
3. Mise en œuvre d'actions d'amélioration ;
4. Mesure, capitalisation et transfert.

La première grappe a été composée des entités administratives suivantes :

- Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance ;
- Commissariat aux affaires maritimes ;
- Institut national d'administration publique ;
- Inspection générale de la sécurité sociale ;
- Lycée technique hôtelier Alexis Heck ;
- Parquet général – Service central d'assistance sociale – Service de la protection de la jeunesse ;
- Service d'économie rurale.

Ces services ont atteint les troisième et quatrième phases en 2007 avec la mise en place des actions d'amélioration et, pour certaines d'entre elles, l'évaluation des premiers résultats. Dans la mesure où ces actions sont menées sous la responsabilité des entités administratives concernées, il s'ensuit que ces activités rentrent dans leur stratégie et leur planification.

La deuxième grappe a démarré en mars 2007 et les participants entament leur troisième phase. Cette grappe comprend le département ministériel de l'économie et du commerce extérieur, le domaine des champs d'essai du Lycée technique agricole d'Ettelbruck, l'Inspection du Travail et des Mines et l'Administration du Personnel de l'Etat.

Des réunions d'échange et de suivi ont lieu régulièrement avec les chefs de projet et pour chaque grappe, un tableau d'avancement représente l'avancement des entités administratives dans leurs projets d'amélioration.

Concernant le **quatrième axe « Actions de soutien »**, de nombreux événements et activités ont été organisés au cours de l'année 2007:

- Organisation de formations :
 - 18 – 19 janvier 2007 : formation commune aux directions et chefs de projet assurée par les soins du Centre de ressources CAF de l'Institut européen d'Administration publique ;
 - 1^{er} et 2 mars 2007: formation aux membres des groupes d'évaluation assurée par les soins du Centre de recherche public – Henri Tudor ensemble avec le MFPPRA ;
 - 16 octobre 2007 : formation aux indicateurs de performance, assurée par le Centre de recherche public - Henri Tudor.

- Organisation d'ateliers de préparation à l'auto-évaluation complémentaires aux formations et destinés à clarifier les concepts de missions, parties prenantes, typologie des processus au contexte spécifique de l'entité administrative concernée :

29 mars 2007 : Lycée technique agricole Ettelbruck ;

30 mars 2007 : Inspection du travail et des mines ;

20 avril 2007 : Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur ;

8 mai 2007 : Administration du personnel de l'Etat.

Dans le cadre des ces réunions de lancement de la démarche, une cartographie des administrations est effectuée qui montre les interactions entre l'administration et son environnement et qui illustre et classe ses types de processus.

- Organisation de réunions de présentation de l'approche qualité basée sur le modèle d'auto-évaluation devant le personnel :

5 février 2007 : Inspection du Travail et des Mines

28 mars 2007 : Administration du personnel de l'Etat ;

11 et 25 mai 2007 : Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur ;

- Gestion des documents standards électroniques pour les sessions d'évaluation (évaluation individuelle par le membre du groupe d'évaluation, tableau de synthèse), pour le rapport du bilan d'évaluation (partie intégrale, partie synthétique, le tableau des résultats et la présentation du diagnostic), ainsi que pour le plan d'action (document descriptif des actions d'amélioration, proposition de projet).

Les travaux de traduction de la version officielle anglaise du CAF dans sa version 2006 ont été finalisés en coopération avec les administrations française et belge et le travail d'édition en vue de la publication a été entamé en coopération avec le Service information et presse.

- A la suite de l'évaluation des activités en 2006 et compte tenu des expériences faites, la méthode de conduite de projet en 4 phases a été adaptée et étoffée. Il en est résulté un nouveau document de gestion de projet et de planification des ressources.
- Les plans d'amélioration des administrations de la première grappe ont documenté à plusieurs reprises la volonté de prendre en compte le point de vue des citoyens et des parties prenantes, pratique d'ailleurs fortement prônée dans le modèle d'auto-évaluation. En effet, il est utile pour des raisons stratégiques de disposer de données fiables sur les attentes des acteurs avec lesquelles l'administration est en interaction. C'est la raison pour laquelle la partie méthode et outils de l'axe support a pris en charge cette nouvelle forme de demande de projet dans le cadre des démarches d'amélioration. Un accompagnement méthodologique a été conçu et est actuellement en phase pilote dans deux administrations intéressées. L'état actuel des travaux et la démarche préconisée ont fait l'objet de la conférence du 20 novembre 2007 dans le cadre de la semaine de la Qualité.
- Dans un même souci de continuité et d'élargissement des thèmes touchant au domaine du management de la qualité, une formation a été proposée par les soins du Centre de recherche public – Henri Tudor sur le sujet des indicateurs de performance. Cette

formation est destinée à montrer les conditions requises pour qu'un système de mesure, donc un ensemble d'indicateurs, puisse devenir un outil de management décisionnel et exécutif, et cela tout en tenant compte d'un environnement de service public.

Pour ce qui est du **cinquième axe « Benchlearning »**, donc le développement de plates-formes d'information et d'échange sur les démarches d'amélioration, l'année 2007 a permis d'organiser un espace rencontre entre chefs de projet des grappes d'amélioration durant la Journée de la qualité dans le secteur public du 11 juillet.

L'organisation de petits déjeuners réunissant les chefs de projet et donnant l'occasion de présenter l'entité administrative et la bonne pratique en cours part du même principe de développer des compétences sur les démarches d'amélioration par l'échange d'expériences. Une première édition de cette forme de réunion a eu lieu le 9 novembre 2007 au Service de protection de la jeunesse relevant du Service d'assistance sociale du Parquet général.

Dans le domaine de la coopération internationale, des représentants du MFPPA et du CRP-Henri Tudor ont participé aux réunions et événements internationaux suivants :

CAF Expert meeting : Cologne, 22-23 février 2007 ;
 Bruxelles, 6 septembre 2007 ;

3^e événement CAF européen : Lisbonne, 11-12 octobre 2007, intervention du Luxembourg en plénière pour présenter le programme CAF national ;

Customer Satisfaction Management group : Bruxelles, 19 septembre 2007.

Les bonnes pratiques de la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance et du Service de protection de la jeunesse, deux participants de la première grappe, ont été sélectionnées pour être présentées à la 5^e Conférence sur la qualité dans les services publics européens, qui se tiendra lors de la présidence française de l'Union européenne à Paris du 20 au 22 octobre 2008.

2. Accueil téléphonique

Parmi les réalisations effectuées ces dernières années en matière d'amélioration de l'accueil téléphonique, l'installation du Numéro vert du Gouvernement (NVG) 8002 8002 depuis la mi-juin 2001 au Centre des Communications du Gouvernement visait à faciliter au citoyen-usager la recherche d'informations auprès des ministères, administrations et services de l'Etat, de même que de recevoir les coordonnées des services et des agents compétents pour répondre aux questions soulevées par les appelants. Parallèlement à cette mise à disposition d'une information téléphonique globale au niveau des services de l'Etat, des efforts ont été déployés pour mettre en ligne sur Internet des sites et portails d'information renseignant sur l'organisation, le fonctionnement et les procédures des divers ministères, administrations et services. Dans le cadre de l'aménagement en cours du « Guichet unique » virtuel, appelé à devenir le moyen de communication essentiel de l'administré et les différentes administrations, il est d'ailleurs prévu de rapprocher les fonctions de l'assistance physique, du Numéro vert et du « Help desk » des services publics en ligne tout en améliorant la qualité du service des opérateurs téléphoniques par la mise à disposition de moteurs de recherche documentaires qui exploreront l'ensemble des contenus des sites et portails Internet.

Ces efforts menés au niveau global sont tributaires du relais assuré au niveau de l'accueil téléphonique au sein de chaque entité administrative. Dans cet ordre d'idées, un projet-pilote, mené conjointement dans les départements de l'Education nationale et de la Formation professionnelle ainsi que de la Fonction publique et de la Réforme administrative, a été mis au point afin d'analyser d'abord la situation et les besoins au sein de ces deux départements, de formuler ensuite des recommandations d'ordre organisationnel et technique, et enfin, de dégager des lignes de conduite générales transposables et applicables par la suite dans d'autres entités administratives.

Les objectifs recherchés sont les suivants :

- o développer dans chaque service concerné un accueil en prenant en compte les attentes et les besoins des utilisateurs,
- o améliorer l'accessibilité du service,
- o garantir une meilleure qualité d'information / de service,
- o améliorer l'image de marque du service public,
- o mettre en place un système de mesure de qualité,
- o développer un plan de formation adéquat.

Le projet-pilote se déroule en deux phases. La première phase a été définie et entamée. Elle vise à évaluer la situation existante et aboutit à la définition d'un plan d'action pour chaque Ministère. Elle comprend entre autres les activités suivantes :

- Analyse des flux téléphoniques afin d'évaluer le niveau de qualité de service actuel ;
- Définition des objectifs de qualité de service ;

- Description de l'organisation téléphonique actuelle ;
- Analyse des procédures opérationnelles ;
- Entretiens avec les acteurs concernés ;
- Analyse du système technique ;
- Rédaction d'un rapport d'évaluation ;
- Prise en compte de l'avancement des travaux du NVG et du « guichet unique » virtuel ;
- Formulation de recommandations d'amélioration ;
- Définition d'un plan d'action.

Cette phase est réalisée en ayant recours à l'expertise externe et a fait l'objet de la soumission publique du 27 novembre 2007.

3. Les chartes d'accueil

En matière d'accueil sous ses différentes formes, -physique, téléphonique, électronique, courrier-, il n'existe pas de guide pratique présentant sous forme synthétique les principes et les engagements des administrations en cette matière. Certes, les principes généraux du comportement de l'agent sont traités dans le statut du fonctionnaire et les relations entre les administrés et les administrations sont réglées de façon formelle dans les différentes lois de procédure, apportant ainsi une grande sécurité juridique. Néanmoins, il n'existe pas d'engagements précis en matière de standards de qualité de l'accueil et de la communication, documentés de façon synthétique et auxquels les usagers puissent se référer.

L'amélioration de l'accueil constitue certes une attente forte de la part des usagers et les recommandations en matière d'accueil faites par le médiateur sont là pour en témoigner. Premier point de contact avec le citoyen/usager, l'accueil est un vecteur d'image et de confiance primordial du service public. Il constitue également un enjeu essentiel pour le climat interne des administrations, la façon dont l'institution est perçue agissant de façon directe sur la motivation des agents. Enfin, l'accueil représente un levier efficace pour permettre une amélioration de la qualité de service.

On constate que les initiatives de chartes se sont multipliées ces dernières années dans divers secteurs et niveaux de l'administration. Au niveau européen par exemple, pareille charte a été introduite de façon généralisée dans la fonction publique française en 2005 sous la dénomination « Charte Marianne de l'accueil ». Cette charte est destinée à poser un cadre générique relatif à l'accueil des citoyens/usagers. Elle définit de façon uniforme un certain nombre de règles et les procédures de mise en œuvre de ces règles.

Par ailleurs, le groupe de travail des services publics innovants (IPSG) du réseau européen de coopération des administrations publiques est en train d'élaborer un cadre référentiel commun de charte de qualité de service à l'égard des usagers (citoyens, entreprises ou organisations non gouvernementales). Ce guide précise le caractère d'une telle charte, les destinataires, les raisons pour lesquelles en implémenter, des conseils méthodologiques de mise en pratique et des exemples de bonne pratique.

Dans la mesure où l'importance accordée à l'accueil est très inégale d'une administration ou d'un service à l'autre et que les pratiques demeurent très hétérogènes, il s'agit de fixer, dans un souci de cohérence et de lisibilité, un tronc commun d'engagements

dans une charte générique énonçant les standards que les citoyens/usagers sont en droit d'attendre des administrations accueillant le public. Les rubriques d'engagements de la charte générique ont vocation à être déclinées par chaque administration et chaque service en standards concrets et précis, en fonction des réalités qui leur sont propres.

Les travaux relatifs à l'introduction de chartes d'accueil s'inscrivent dans la démarche d'amélioration continue de l'administration et ont pour objectif de poser en matière d'accueil un cadre générique et méthodologique commun, adaptable aux contextes des différents services. Ce cadre définit de façon uniforme un certain nombre de types d'engagements et fournit des lignes de conduite pour la procédure de mise en place, comme des formes de communication adéquates (identité visuelle, support de communication vers le public).

Le modèle de charte et la méthode ont été finalisés sous la forme de prototype en 2007. L'année 2008 permettra dans une deuxième phase de valider la démarche par la mise en œuvre dans plusieurs administrations pilotes.

4. Les entretiens de développement professionnel

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 34, paragraphe 5 du statut général des fonctionnaires de l'Etat, qui prévoit des entretiens entre les chefs d'administration ou leurs délégués, d'une part, et les agents dont ils ont la responsabilité, d'autre part, à des intervalles réguliers, le projet pilote 'entretiens de développement professionnel' a été poursuivi en 2007. Quinze départements ministériels/administrations/services de l'Etat ont participé à ce projet pilote qui a débuté en 2006.

Après l'élaboration d'une méthode de mise en œuvre des entretiens en coopération avec un consultant externe, les étapes suivantes ont été réalisées :

- Lors de la première étape, des entrevues du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative avec les administrations pilotes ont eu lieu. Au cours de ces réunions, auxquelles participaient les chefs d'administrations et les responsables de personnel, la raison d'être du projet, les objectifs poursuivis, la méthode préconisée ainsi que les aspects pratiques de l'organisation des entretiens ont été présentés.
- Après ces entrevues dans les quinze administrations pilotes, les documents nécessaires pour mettre en œuvre les entretiens, c'est-à-dire le guide d'entretien et le manuel d'utilisation du guide ont été élaborés en étroite collaboration avec le consultant externe.
- Lors de la deuxième étape, des séances de formation pour les 371 participants au projet pilote ont été organisées en collaboration avec l'Institut national d'administration publique. Tandis que la formation pour les collaborateurs s'étalait sur une journée, la formation pour les supérieurs hiérarchiques s'élevait à une journée et demie. L'objectif de cette formation était de sensibiliser les participants aux objectifs et aux bonnes pratiques dans ce domaine ainsi que d'expliquer les modalités de l'organisation des entretiens.

- Après cette phase intensive de la formation, les entretiens entre les collaborateurs et les chefs hiérarchiques ont été mis en œuvre dans les quinze administrations pilotes.
- Lors de la troisième étape, un sondage d'opinion concernant la qualité de la formation et concernant le déroulement des entretiens a été réalisé auprès des participants au projet pilote. Ce sondage a notamment permis au Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative d'évaluer l'efficacité des outils créés pour la mise en œuvre des entretiens.
- Puis, lors de la dernière étape, le rapport final du projet pilote a été finalisé par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative en étroite collaboration avec le consultant externe. Ce rapport ne tire pas seulement les conclusions du projet pilote, mais il contient aussi des recommandations concernant une mise en œuvre efficace des entretiens de développement professionnel dans le cadre d'une gestion des ressources humaines plus professionnelle.

5. Le télétravail

Dans le cadre des dispositions de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat, l'article 19bis stipule que :

« Le fonctionnaire peut être autorisé par le chef d'administration à réaliser une partie de ses tâches à domicile par télétravail en ayant recours aux technologies de l'information. Le chef d'administration détermine les modalités d'exercice du télétravail. Un règlement grand-ducal peut déterminer les conditions générales relatives à l'exercice du télétravail. »

Ce nouvel article 19bis du statut général des fonctionnaires de l'Etat introduit le télétravail dans le secteur de l'Etat dans le but d'adapter le statut aux développements récents survenus dans le domaine de l'organisation du travail tant dans le secteur privé que dans les pays voisins.

Afin de mettre en œuvre cette exigence légale, un groupe de travail interministériel – composé de représentants des départements de la Fonction publique, de l'Education nationale, du Travail et de la Promotion féminine ainsi que des représentants du Service d'Economie rurale et du Centre informatique de l'Etat – a élaboré des lignes de conduite générales ayant pour objectif de fixer les conditions sous lesquelles se déroulera le télétravail.

Les conclusions des travaux de ce groupe de travail ont été inscrites dans une note concernant les modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique luxembourgeoise et entérinée par le Gouvernement en conseil dans sa séance du 29 juin 2007.

A la suite de cette décision, le télétravail a été introduit sous forme de projets pilotes dans quelques administrations de l'Etat. Dans ce cadre, une formation (obligatoire) pour les télétravailleurs a été organisée en collaboration avec le Centre informatique de l'Etat et le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur. La durée de ces projets est limitée à un an. Une application plus large se fera après l'élaboration (sur la base des conclusions à tirer des projets pilotes) et la mise en vigueur du règlement grand-ducal prévu.

6. Le code de déontologie

Dans le contexte actuel des administrations publiques qui est marqué par des contacts de plus en plus fréquents entre le secteur public et le secteur privé (p.ex. à travers les partenariats privés-publics ou à travers la coopération de plus en plus fréquente du secteur public avec les entreprises de consultance), il devient de plus en plus important de définir des règles claires régissant les conflits d'intérêts et les incompatibilités.

Le développement du cadre déontologique de la fonction publique luxembourgeoise ne s'impose pas seulement pour régler d'une façon plus transparente les relations du secteur public avec le secteur privé : D'autres facteurs à mentionner dans ce contexte sont notamment une description plus précise du comportement exigée des agents publics au travail ainsi que vis-à-vis des citoyens ou encore une description plus précise des valeurs clés de la fonction publique.

Un code de déontologie est un instrument préventif à caractère pédagogique qui se caractérise par son langage plus explicite que tel est le cas du statut général des fonctionnaires. Son objectif est de sensibiliser les agents publics aux valeurs et aux normes de la fonction publique luxembourgeoise.

Afin de mettre en œuvre un tel code de déontologie, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a élaboré un projet de code de déontologie pour l'administration luxembourgeoise qui s'inspire d'autres codes du même type qui ont été adoptés dans d'autres Etats membres de l'Union européenne ainsi que dans des organisations internationales.

L'objectif de la future démarche de mise en œuvre du code de déontologie consiste à consulter les administrations et services – clés « à risque » concernant leurs priorités dans le domaine de l'éthique.

Après la phase de consultation, le texte ainsi que le style du code de déontologie seront – le cas échéant – réaménagés et adaptés aux besoins des différents services et des différentes administrations.

C. Egalité des chances

1. Action menée dans le cadre du Plan d'action national d'égalité des femmes et des hommes

a) Description de l'action

L'Institut national d'administration publique (INAP), placé sous l'autorité du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPRA), a continué à offrir au cours de l'année 2007 dans le cadre du Plan d'action national d'égalité des femmes et des hommes (PAN) des formations à l'attention des fonctionnaires et employés en matière de genre. Cette action est inscrite dans le PAN sous le chapitre des « mécanismes de promotion, renforcement des structures étatiques promouvant l'égalité des femmes et des hommes ». L'objectif de cette action est de développer des compétences en genre auprès du personnel de la Fonction publique.

Les formations suivantes ont été offertes par l'INAP au cours de l'année 2007 :

- **Formations à l'attention des délégués à l'égalité dans la Fonction publique**

Ces cours de formation se sont adressés aux personnes déléguées à l'égalité désignées suite à l'entrée en vigueur de la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Un délégué à l'égalité est supposé être nommé au sein de chaque département ministériel et administration de l'Etat. Trois cours de formation ont été prévus :

- « Introduction au concept de l'égalité des chances entre femmes et hommes dans l'administration. » Ce séminaire avait pour objectif d'informer les délégués à l'égalité du rôle qu'ils ont à exercer dans le domaine de l'égalité des femmes et des hommes dans leur service respectif en leur donnant des informations sur les missions du délégué à l'égalité dans les départements ministériels et administrations de l'Etat.
- « Les grands concepts en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes. » Le but de cette formation était de sensibiliser les délégués à l'égalité aux grands concepts « genre et sexes », au rôle des femmes et des hommes dans la société, à l'approche du gender mainstreaming, à la situation sociale et économique des femmes et des hommes dans le monde, aux responsabilités et devoirs fondamentaux, à l'égalité dans les syndicats et à l'égalité dans les négociations pour les conventions collectives.
- « Techniques de communication. » Ce séminaire avait pour objectif de sensibiliser, d'initier et de former les délégués à l'égalité au rôle qu'ils auront à exercer dans le domaine de l'égalité des chances dans leurs services respectifs.

- **Formation à l'attention des membres des cellules de compétences en genre**

- « Gender mainstreaming – Formation des cellules de compétences en genre dans les ministères. » Cette formation avait pour but de donner une définition du concept de « gender » et de présenter des outils pour élaborer des méthodes permettant de transposer le gender mainstreaming dans nos administrations publiques.
- Formation à l'attention des agents impliqués dans l'élaboration des textes législatifs et réglementaires
 - « Gender legislation » Le contenu de cette formation a pour objectif de donner le cadre législatif à la mise en œuvre du « gender mainstreaming ».
- Formation à l'attention de toutes les femmes-fonctionnaires et employées concernées par le sujet. Les fonctionnaires des carrières supérieures, en vue de l'obtention du certificat en management public, sont prioritairement ciblées.
 - « Rhetorikseminar für Frauen » L'objectif de ce séminaire était de permettre aux participants de développer leurs compétences rhétoriques et par ce biais de renforcer leurs capacités à s'imposer.

A titre d'information, il peut être relevé que des six formations prémentionnées, celle relative aux « techniques de communication » a été annulée. Les autres formations ont connu les taux de participation suivants :

Formation	Nombre de participants
Introduction au concept de l'égalité des chances entre femmes et hommes dans l'administration	11
Les grands concepts en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes	8
Gender mainstreaming – Formation des cellules de compétence dans les ministères	16
Gender legislation	20
Rhetorikseminar für Frauen	8

Des soixante-trois agents qui ont participé aux différentes formations, cinquante sont de sexe féminin et treize sont de sexe masculin.

b) Evaluation de l'action

Les indicateurs relatifs à l'évaluation des formations ont été mis en place depuis l'automne 2007.

III. L'Administration du Personnel de l'Etat

Gestion du Personnel: quelques généralités

La gestion du personnel occupé au service de l'Etat constitue le noyau de l'activité de l'Administration du Personnel de l'Etat (APE).

Parmi les nombreux aspects que peut comporter la gestion du personnel, ce sont les rémunérations principales ainsi que les relations statutaire, réglementaire et contractuelle 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, la santé au travail, le contrôle médical et le contentieux ainsi que les mesures 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 sont du domaine de la Commission d'Economies et de Rationalisation (Ministère d'Etat), la formation est assurée par l'Institut National d'Administration Publique, la discipline est du ressort du Commissariat du Gouvernement chargé de l'Instruction Disciplinaire et du Conseil de discipline.

Les contrôles des rémunérations, avant paiement par la Trésorerie de l'Etat (Ministère des Finances), sont effectuées 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 de l'Etat), réglementaire (employé de l'Etat) ou contractuelle (ouvrier de l'Etat). 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 le règlement grand-ducal du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat. 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 applicables, dans la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat ainsi que dans les contrats des employés et ouvriers.

Traitement minimum* / maximum** barémique brut / net

Eventail

Classe d'impôt	valeur p.i. 1.12.2006 2006						valeur p.i. 1.12.2006 2007					
	minimum		maximum		éventail		minimum		maximum		éventail	
	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net
1 00	2 071	1 714	10 313	6 287	4,98	3,67	2 071	1 706	10 313	6 244	4,98	3,66
2 00	2 455	2 137	10 758	7 189	4,38	3,36	2 455	2 129	10 758	7 143	4,38	3,36
2 01	2 455	2 172	10 758	7 264	4,38	3,34	2 455	2 164	10 758	7 219	4,38	3,34
2 02	2 455	2 172	10 758	7 341	4,38	3,38	2 455	2 164	10 758	7 296	4,38	3,37

* 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.

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, 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 louage de service et l'appartenance au régime de sécurité sociale des employés privés, à moins qu'ils ne remplissent les conditions d'âge ou de service prescrites par la loi du 27 janvier 1972 pour pouvoir bénéficier du régime de pension des fonctionnaires de l'Etat;
- pour l'ouvrier de l'Etat, l'application de la convention collective du travail des ouvriers 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 congés, de durée de travail, 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.

Enfin et surtout, c'est aussi l'administration de tout ce personnel qui incombe à l'Administration du Personnel de l'Etat, conformément aux termes de sa loi organique du 1^{er} février 1984.

Etant donné qu'au cours des années '90, le volume de travail a cru de manière considérable et que l'introduction de modifications législatives et réglementaires concernant la rémunération du personnel de l'Etat a rendu le traitement des dossiers plus complexe, un audit organisationnel avait été effectué pendant l'hiver 1998/1999 au sein de l'Administration du Personnel de l'Etat.

La réalisation des actions, mesures et projets du plan d'action, défini en 2000 suite à l'audit organisationnel précité, a continué en 2007, surtout en matière de mise en place de systèmes informatisés intégrés.

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 « SAP HR » est utilisé

- au niveau de SIGEP, par
 - la Commission d'Economies et de Rationalisation pour l'administration des postes,
 - l'Institut national d'administration publique pour la gestion de la formation,
 - la Section Recrutement du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative pour l'organisation des examens-concours pour les différentes carrières du fonctionnaire,
 - 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,
 - la Direction du Contrôle Financier pour la validation des carrières et des rémunérations principales,
 - la Trésorerie de l'Etat pour le traitement des saisies, cessions et sommations ainsi que le paiement 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.

A travers le projet SIGEP, il est prévu de déployer le progiciel au cours des prochaines années à tous les organismes publics concernés, pour couvrir à terme tous les processus de gestion du personnel (prévision, recrutement, formation, carrière, rémunération, administration) au niveau de l'Etat.

Le volet 'données' du progiciel sera complété ensuite par un volet de gestion électronique des 'documents' et du 'dossier personnel' de chaque agent, ceci dans le cadre du projet SIDOC (Système Intégré DOcumentaire).

D. Gestion du personnel : les statistiques

1. Personnel en activité de service

a) Tendance générale

Au 1er janvier 2008, le nombre des agents au service de l'Etat - fonctionnaires, employés et ouvriers - s'élevait à 22.506, soit une augmentation de 11.626 unités ou de 106,7% depuis 1970 ou de 1,93% l'an.

Il convient de relever que depuis 1993 le personnel des P. et T. et du Commissariat aux Assurances ne fait plus partie du personnel de l'Etat proprement dit.

b) Répartition des effectifs par catégorie statutaire

Pendant la période de 1970 à 2007 le nombre des fonctionnaires est passé de 7.934 à 15.214, soit une augmentation de 7.296 unités ou de 92,0% en 38 ans ou de 1,73% l'an, celui des employés est passé de 931 à 4.696, y compris les chargés de cours repris du Ministère de l'Education nationale, soit une augmentation de 3.765 unités ou de 404,4% en 38 ans ou de 4,35% l'an et celui des ouvriers de 2.031 à 2.596, soit une augmentation de 565 unités ou de 27,8% en 38 ans ou de 0,65% l'an. A noter que les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004. Les chiffres ci-devant sont largement influencés par le changement de statut des P. et T au 1er janvier 1993.

Pour ce qui est des ouvriers de l'Etat, on constate que depuis 1970, et en dépit de la reprise des ouvriers forestiers, le pourcentage des ouvriers par rapport à l'effectif total baisse pour en arriver de 18,6% au début à 11,5%, 38 ans plus tard.

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 38 dernières années.

Alors qu'en 1970 l'Enseignement disposait seulement de 32% de l'effectif total des fonctionnaires, il en dispose à la fin de 2007 de 48% tandis que la Magistrature passe de 2 à 3%.

L'Administration générale recule de 48% à 34% et les Cultes de 5 à 2% tandis que la Force Publique reste à 13%.

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. et 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.

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 l'Enseignement, l'Administration générale, la Force publique et la Magistrature.

Par rapport à 1990, l'accroissement des effectifs dans l'enseignement primaire de 1.650 unités, soit 81,2% ou 3,36% d'augmentation moyenne par année témoigne des priorités politiques au cours des dernières années. Il suffit de jeter un coup d'oeil sur le tableau en annexe H pour constater que l'accroissement des effectifs continue à rester à un niveau élevé.

Il faut cependant préciser que l'année 1994 a vu l'intégration de l'enseignement complémentaire dans le régime préparatoire de l'enseignement secondaire technique et l'année 1995 celle des écoles publiques et privées d'infirmiers et d'infirmières 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.

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 300 personnes.

Comme indiqué plus haut, 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

Introduction

L'Institut national d'administration publique, créé par la loi du 15 juin 1999, a pour mission 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 établissements publics de l'Etat et, d'autre part, la formation pendant le service provisoire et la formation continue du personnel des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes.

L'Institut comprend un département de la formation du personnel de l'Etat et des établissements publics de l'Etat, composé d'une division de la formation pendant le stage et d'une division de la formation continue, et un département de la formation du personnel des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes, composé d'une division de la formation pendant le service provisoire et d'une division de la formation continue.

A. Section de la formation générale

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	250 hrs	440 hrs	430 hrs

cycle court

carrières	supérieures scientifiques	moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
Durée	86 heures	76 heures	66 heures

- **Organisation des cycles de formation en 2007**

Pendant l'année 2007, l'Institut national d'administration publique a organisé 14 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)

1.3. Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_ti)

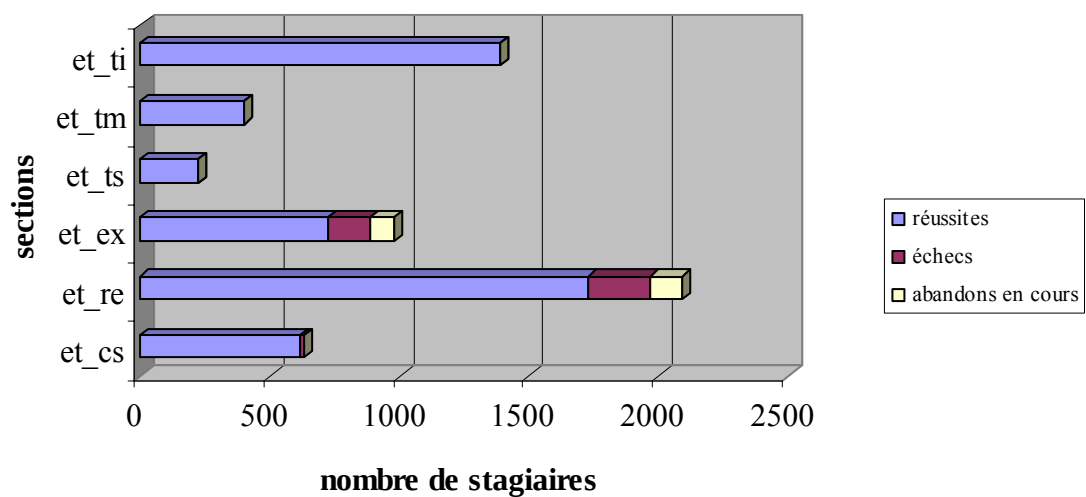
Signalons que dans le cadre de la loi du 15 juin 1999, l'éventail des carrières visées par le cycle court a été élargi par la prise en considération des carrières socio-éducatives et paramédicales ainsi que d'un certain nombre d'autres carrières techniques et scientifiques qui, jusqu'ici, n'étaient pas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

b) Evolution entre 1983 et 2007

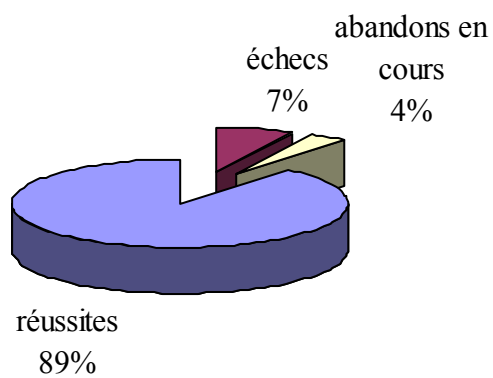
Entre 1983 et 2007, 5728 stagiaires des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	réussites	échecs	abandons en cours	total stagiaires
et_cs	618	12	2	632
et_re	1724	245	122	2091
et_ex	730	161	90	981
et_ts	228	0	0	228
et_tm	404	0	0	404
et_ti	1392	0	0	1392
total	5096	418	214	5728

formation générale - participants 1983-2007



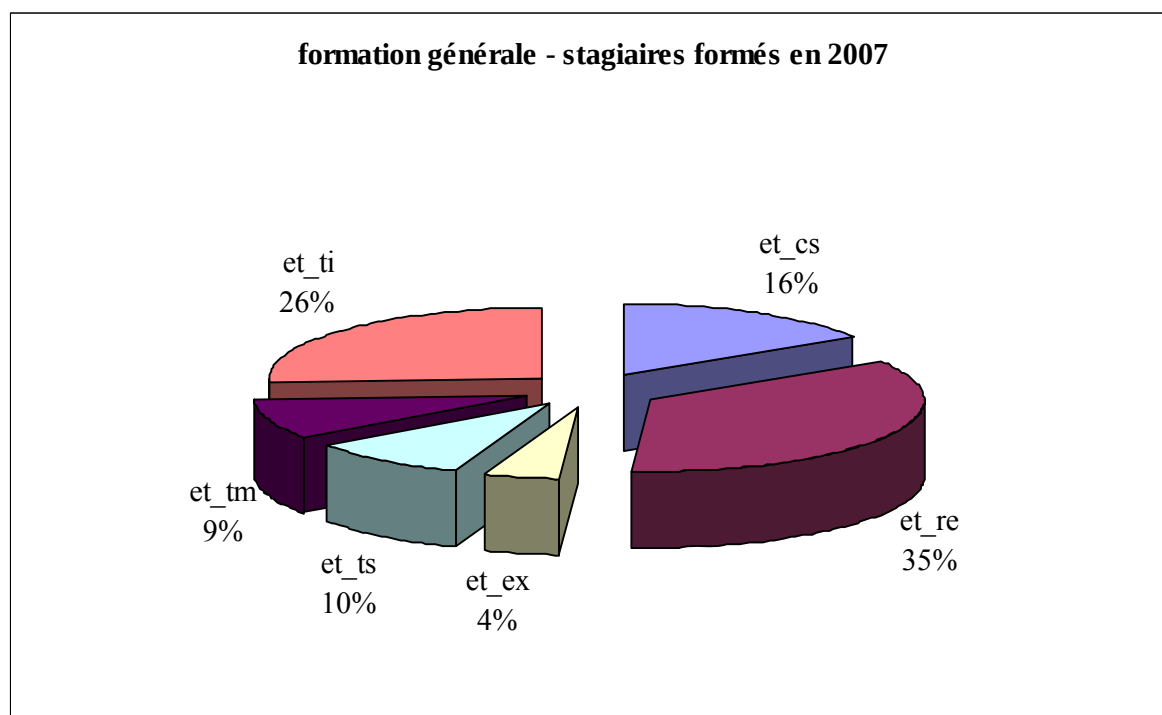
performances des stagiaires 1983-2007



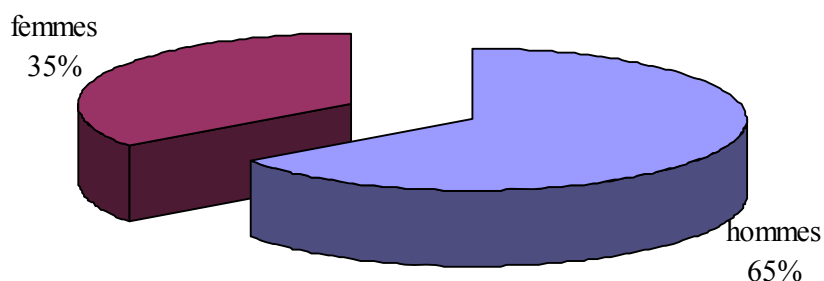
c) Situation en 2007

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2007:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
Et_cs	40	20	20	3	3	84	252
Et_re	90	55	35	3	5	440	2200
et_ex	11	6	5	1	1	430	430
Et_ts	25	15	10	3	3	166	166
et_tm	23	9	14	1	1	76	76
Et_ti	65	60	5	3	3	66	198
total	254	165	89	14	16	1262	3322



formation générale - stagiaires formés en 2007 par sexe



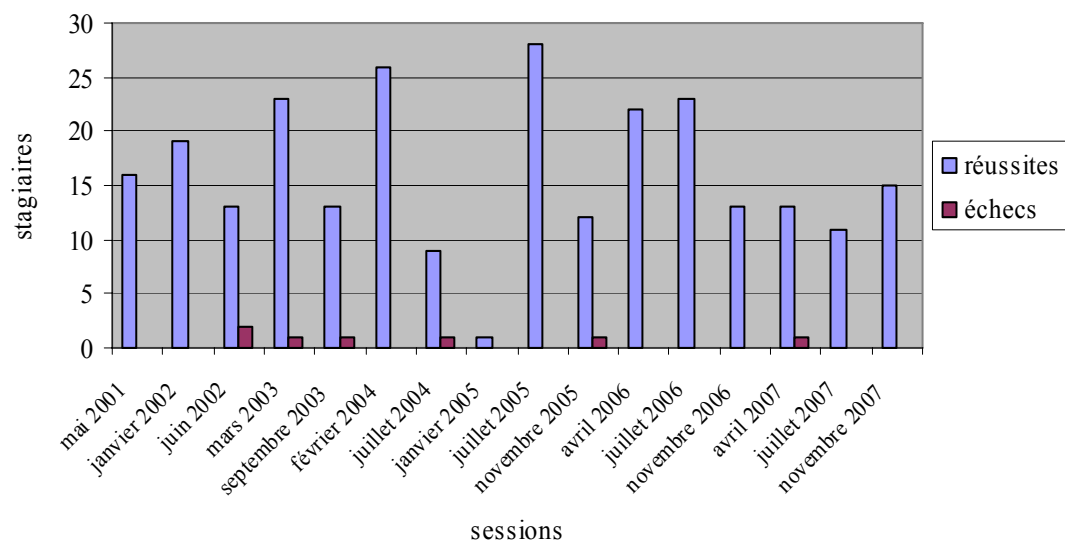
d) Examens de fin de formation générale 2001 - 2007

Les résultats obtenus par les stagiaires dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2001 et 2007 se présentent ainsi par session d'examen:

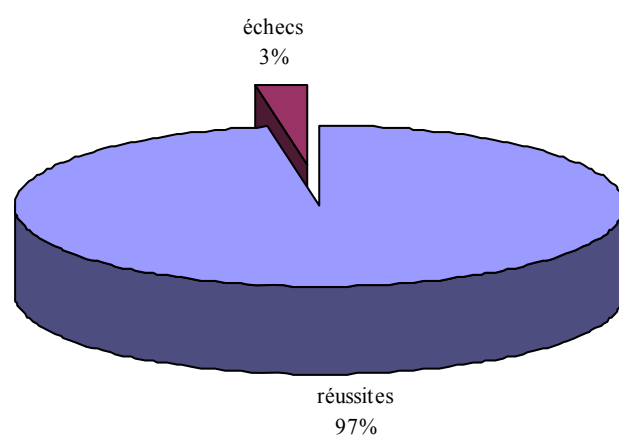
o Carrières supérieures administratives (et_cs)

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
TOTAL	257	7	264

**bilan examen de fin de formation générale - carrières supérieures
administratives
nouveau régime 2001- 2007**

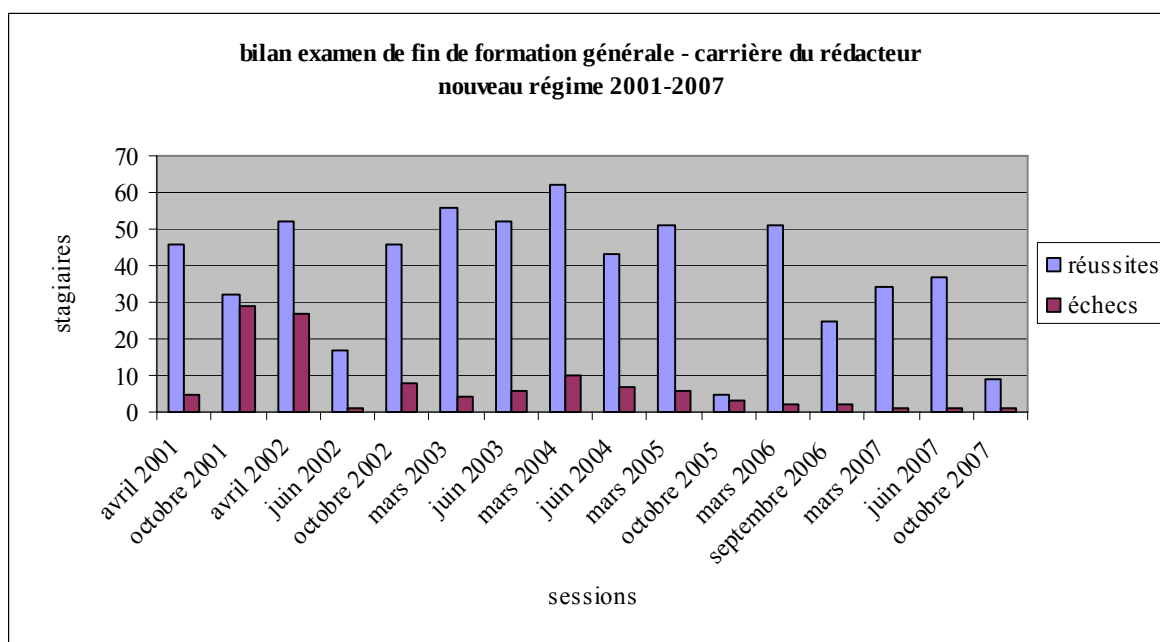


**bilan examen de fin de formation générale - carrière supérieures administratives
nouveau régime 2001- 2007**

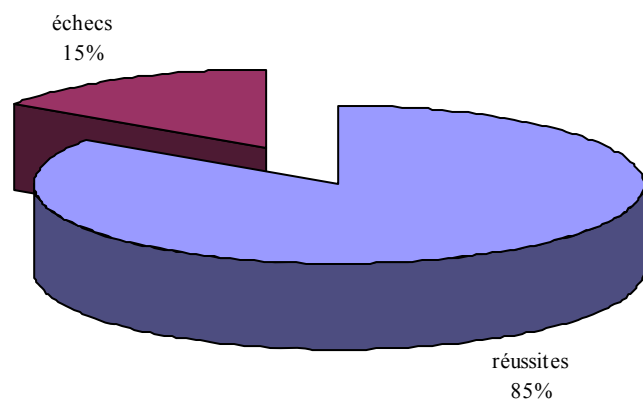


o Carrière du rédacteur (et_re)

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
TOTAL	618	113	731



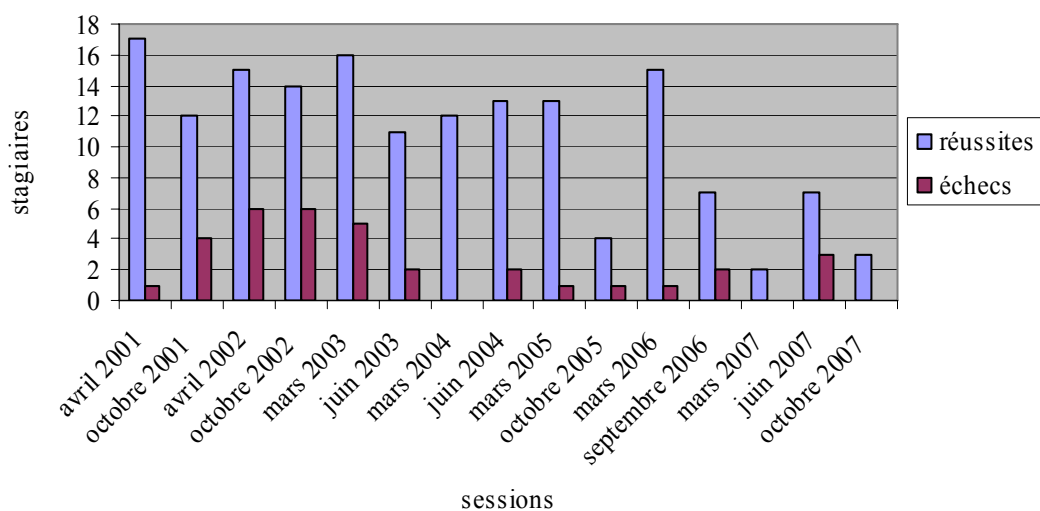
**bilan examen de fin de formation générale - carrière du rédacteur nouveau régime
2001 - 2007**



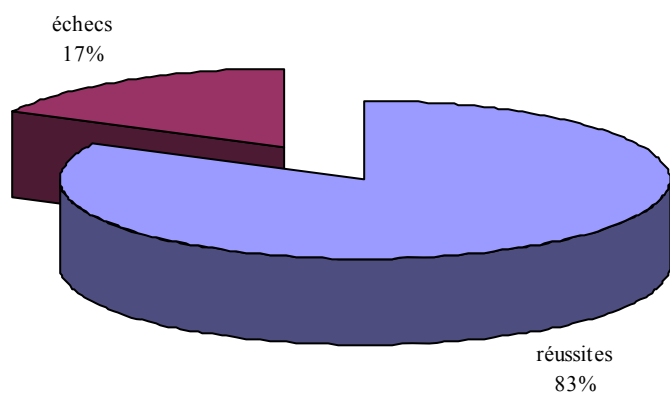
o Carrière de l'expéditionnaire (et_ex)

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
TOTAL	161	34	195

**bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire
nouveau régime 2001- 2007**



**bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire
nouveau régime 2001- 2007**



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 secrétaire communal et du rédacteur
- 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	secrétaire communal/rédacteur	receveur communal	expédientaire	ingénieur technicien
durée	250 hrs	440 hrs	440 hrs	430 hrs	230 hrs

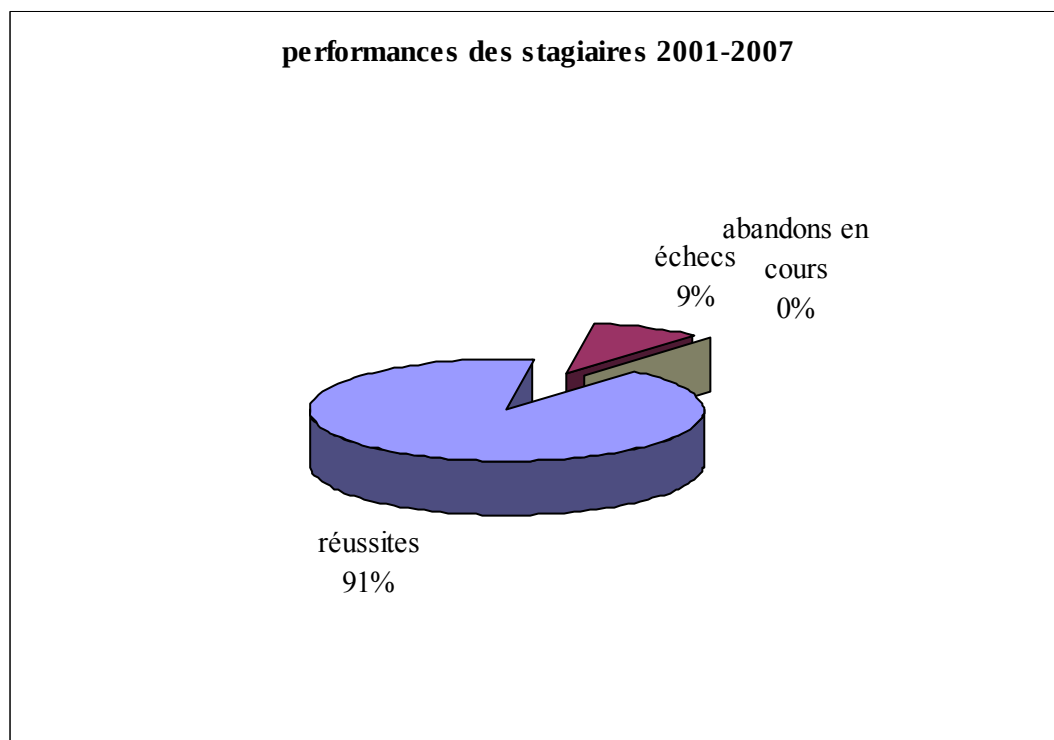
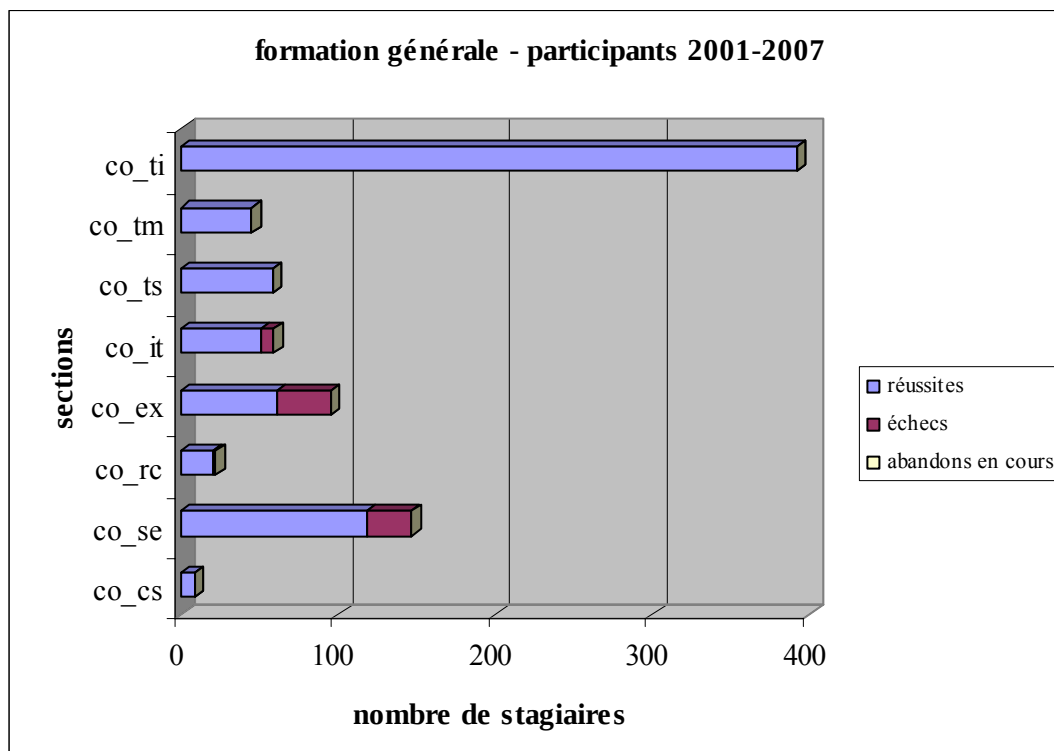
cycle court

carrières	Supérieures scientifiques	Moyennes paramédicales éducatives	techniques, et socio-	inférieures paramédicales éducatives	techniques, et socio-
durée	86 heures	76 heures		66 heures	

d) Evolution entre 2001 et 2007

Entre 2001 et 2007, 828 stagiaires des différentes carrières ont suivi la formation générale à l’Institut national d’administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	réussites	échecs	abandons en cours	total stagiaires
co_cs	9	0	0	9
co_se	118	28	1	147
co_rc	20	2	0	22
co_ex	61	34	0	95
co_it	51	8	0	59
co_ts	58	0	0	58
co_tm	45	0	0	45
co_ti	393	0	0	393
total	755	72	1	828



e) Organisation des cycles de formation en 2007

Pendant l'année 2007, l'Institut national d'administration publique a organisé 9 cycles de formation pour les fonctionnaires en service provisoire appartenant aux carrières suivantes :

- **Carrières administratives – cycle long**

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

- **Carrières techniques – cycle court**

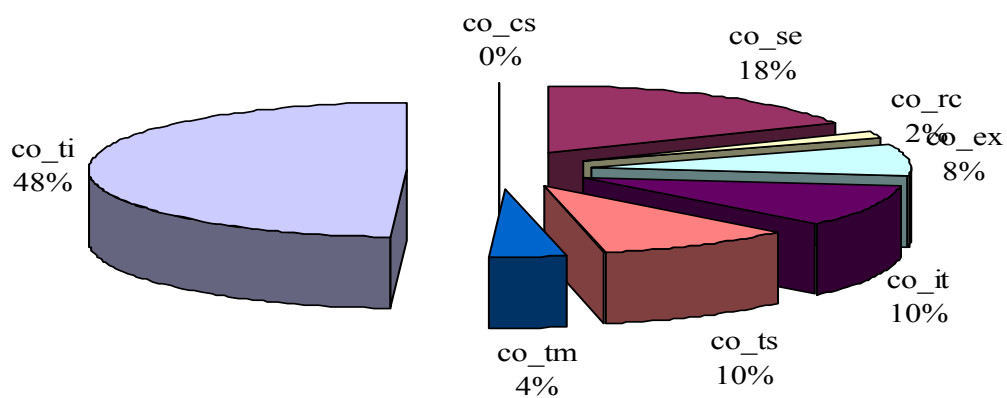
Carrières moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives (co_tm)

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

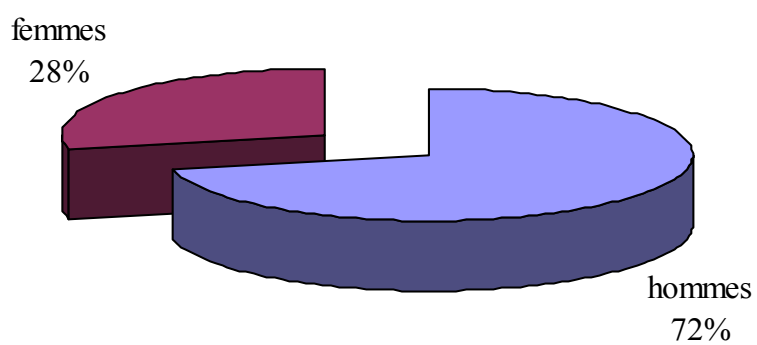
Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2007:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	Total heures
co_cs	0	0	0	0	0	138	138
co_se	23	14	9	1	1	324	324
co_rc	2	1	1	1	1	370	370
co_ex	10	5	5	1	1	312	312
co_it	13	12	1	1	1	0	0
co_ts	13	8	5	1	1	156	156
co_tm	5	1	4	1	1	76	76
co_ti	64	52	12	3	3	66	198
total	130	93	37	9	9	1442	1574

secteur communal - formation générale - inscriptions en 2007



secteur communal formation générale - stagiaires formés en 2007 par sexe

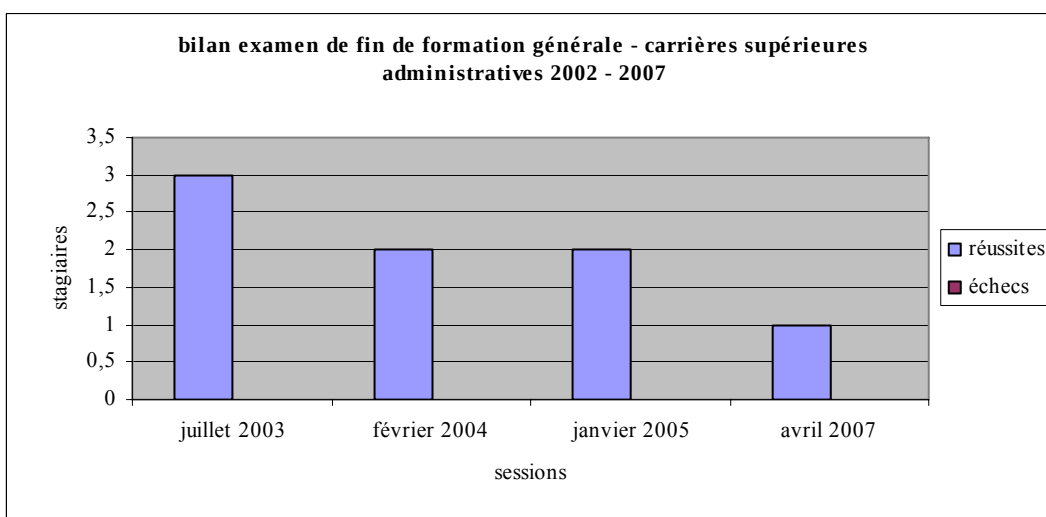


f) Examens de fin de formation générale 2002 - 2007

Les résultats obtenus par les fonctionnaires en service provisoire dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2002 et 2007 se présentent ainsi par session d'examen:

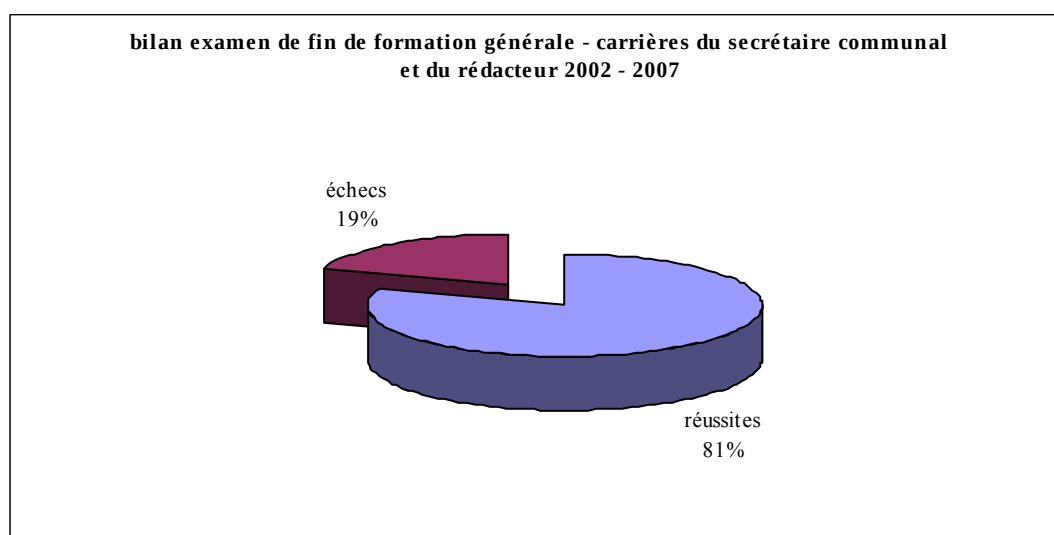
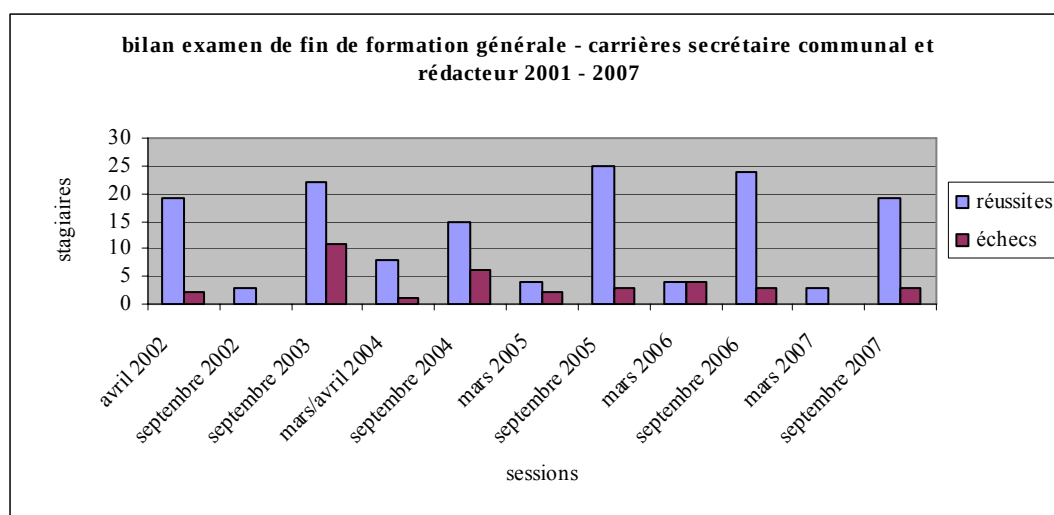
o Carrières supérieures administratives (co_se)

Session	réussites	échecs	total
juillet 2003	3	0	3
février 2004	2	0	2
janvier 2005	2	0	2
avril 2007	1	0	1
TOTAL	8	0	8



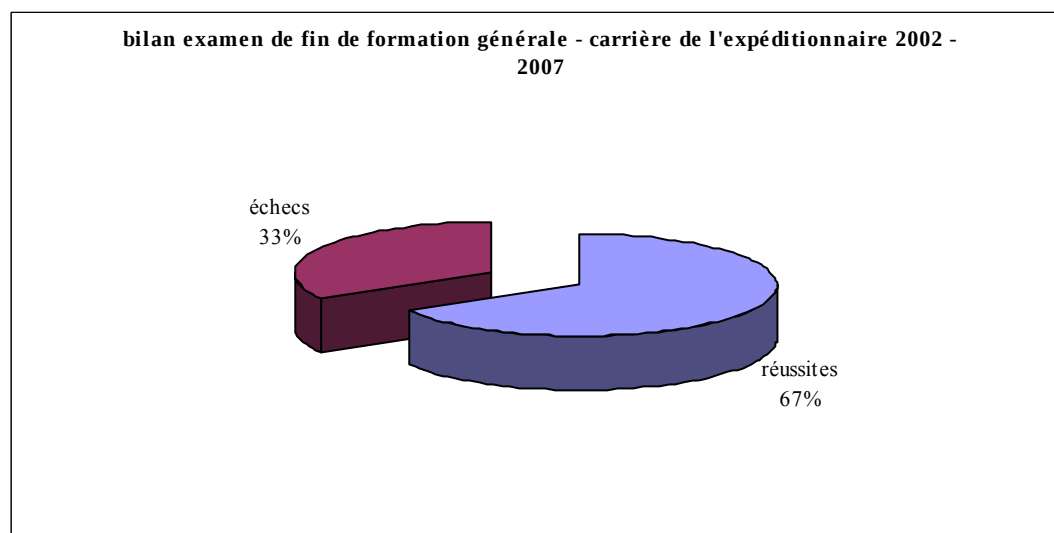
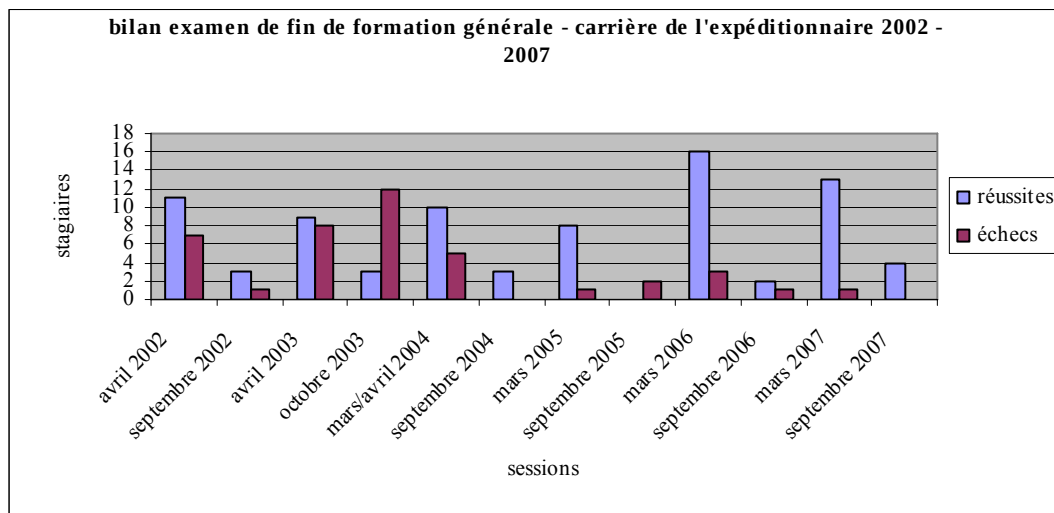
o Carrières du secrétaire communal et du rédacteur (co_se)

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
TOTAL	146	35	181



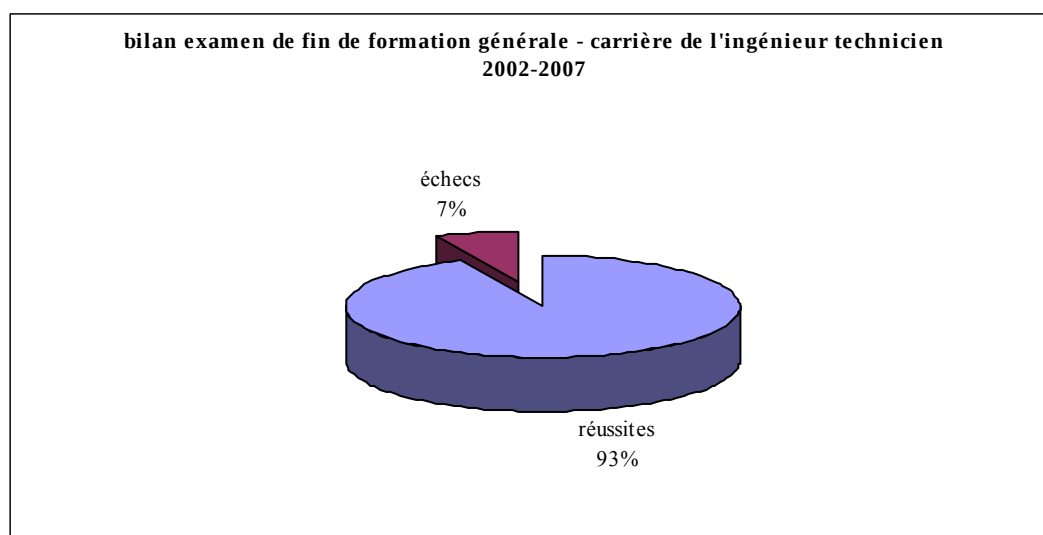
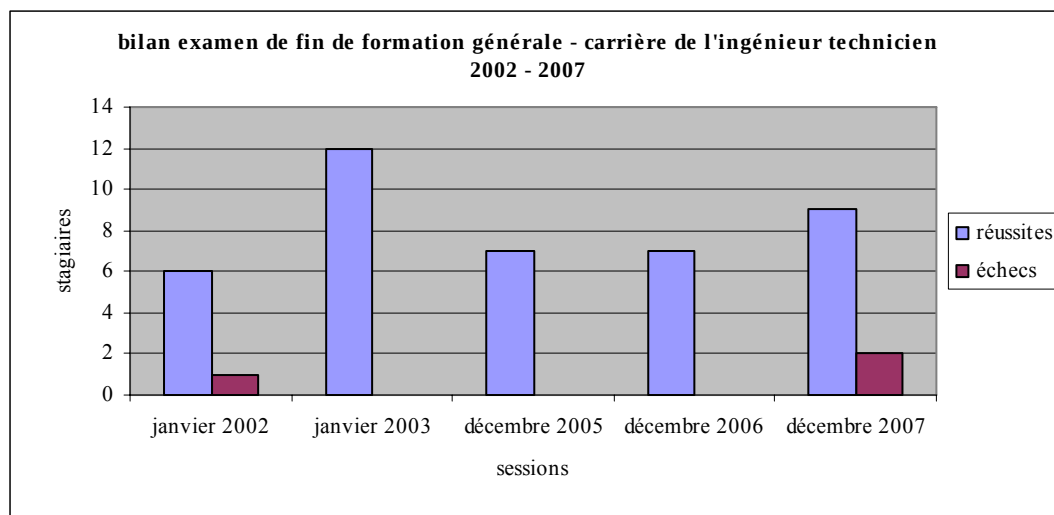
o Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)

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
TOTAL	82	41	102



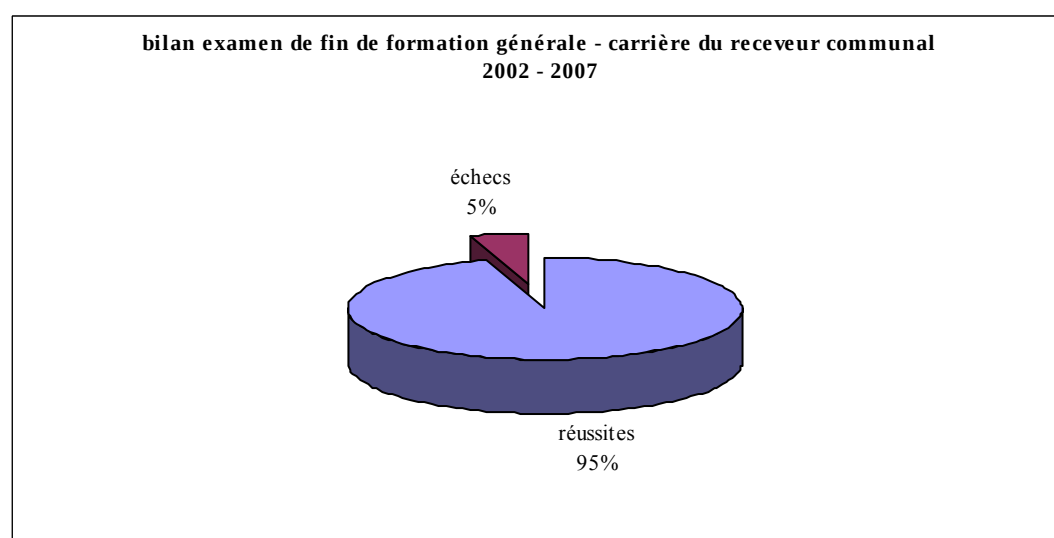
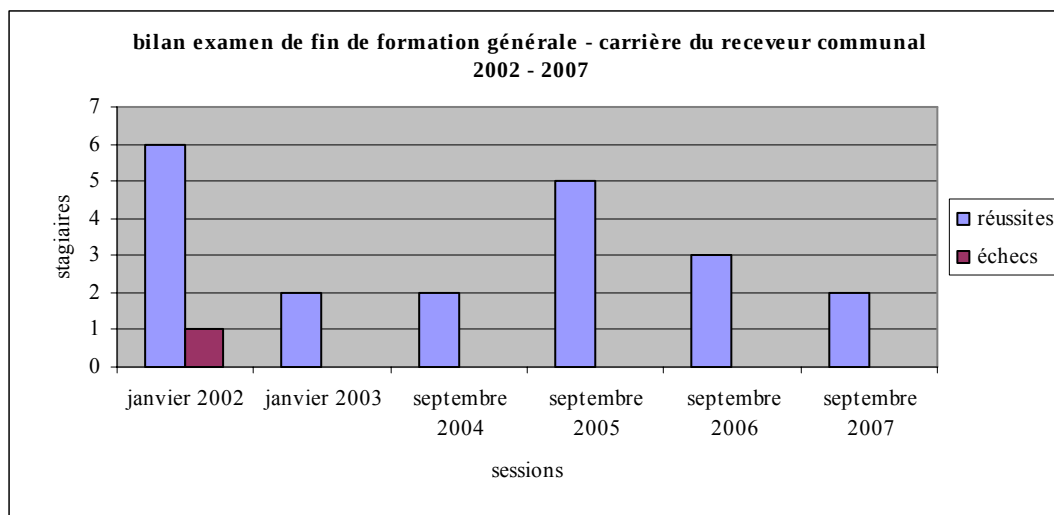
o Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)

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
TOTAL	41	3	44



o 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
TOTAL	20	1	21



3. 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 2007, 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 188 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	37	35	2	0
étatique	carrière du rédacteur	73	64	7	2
étatique	carrière de l'expéditionnaire	13	11	1	1
communal	carrières supérieures administratives	0	0	0	0
communal	carrière du secrétaire communal et du rédacteur	31	28	2	1
communal	carrière du receveur	5	5	0	0
communal	carrière de l'ingénieur technicien	7	7	0	0
communal	carrière de l'expéditionnaire	18	17	1	0
Total	Total	184	167	13	4

B. 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 2004, 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 2004, 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 2007.

2. Programme de formation continue

Le programme pour l'année 2007 a été arrêté dans les trois derniers mois de l'année 2005. Il s'est articulé principalement autour des 7 grands axes de formation suivants:

Partie I. Cours de méthodologie (organisation, management, communication, etc...)

Partie II. Cours d'information administrative à caractère général

Partie III. Cours de formation spécifique (projets de service, formations sur mesure)

Partie IV. Cours pour personnel rentrant

Partie V. Forum Européen

Partie VI. Cours à caractère technique

Partie VII. Cours de bureautique et de micro-informatique

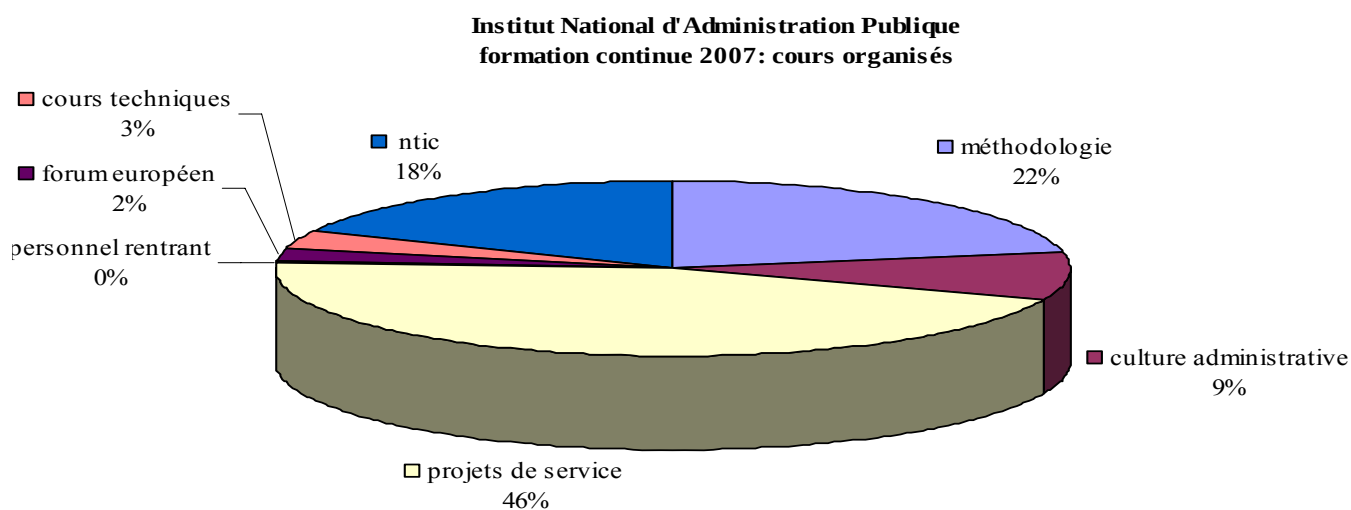
En dehors du programme ci-dessus, publié en janvier 2007, l'Institut a organisé au cours de l'année écoulée, sur demande des chefs d'administration, un certain nombre de cours de

perfectionnement supplémentaires. Ces cours ont été portés à la connaissance des administrations et services de l'Etat par voie de circulaire.

3. Cours de formation continue proposés en 2007

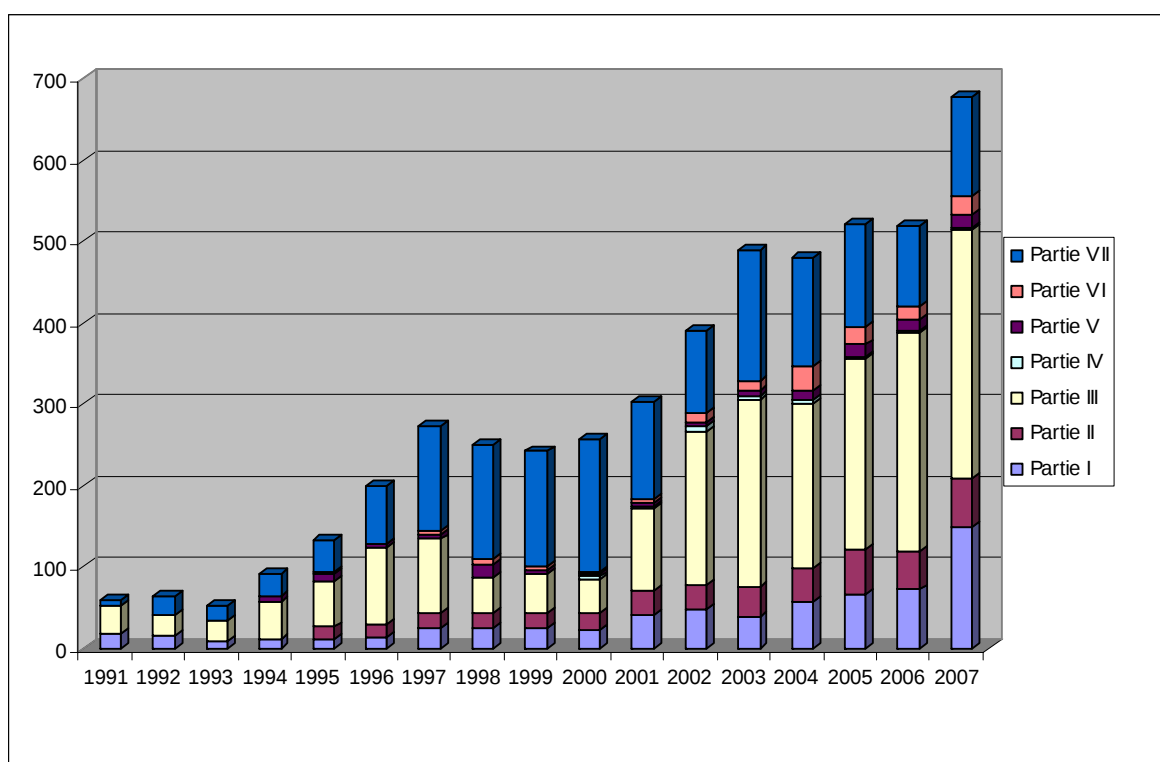
L'Institut a organisé en 2007, 677 séminaires de formation continue qui se sont répartis comme suit entre les différentes parties :

partie	cours
méthodologie	149
culture administrative	59
projets de service	307
personnel rentrant	2
forum européen	16
cours techniques	22
ntic	122
total	677



Le tableau ci-dessous donne un aperçu sur l'évolution du nombre des cours dans les différentes parties de la formation continue depuis 1991.

Cours	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Partie I	19	15	8	12	12	13	24	25	24	22	42	47	39	58	67	72	149
Partie II	/	/	/	/	14	16	20	19	20	21	28	31	37	40	55	48	59
Partie III	33	25	25	44	56	94	90	43	48	41	102	189	230	203	234	269	307
Partie IV	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	2	7	4	4	3	2	2
Partie V	/	/	/	8	10	5	5	16	5	4	4	4	7	11	14	12	16
Partie VI	/	/	/	/	1	1	5	7	3	2	6	11	11	30	22	17	22
Partie VII	7	25	20	28	40	71	130	139	142	162	119	102	162	134	126	99	122
Total	59	65	53	92	133	200	274	249	242	256	303	391	490	480	521	519	677



Il ressort du tableau comparatif ci-dessus que, par rapport aux années précédentes, le nombre des séminaires a sensiblement augmenté dans les parties I (cours de méthodologie) et III (projets de service par administration).

En effet, les nouvelles mesures de formation continue au niveau des carrières supérieures et l'introduction du cycle de formation en management public a conduit à une hausse de l'offre dans la partie I.

La progression des cours de la partie III s'explique par le fait que l'Institut s'engage de plus en plus dans une direction tendant à favoriser les projets de formation liés aux besoins spécifiques, pointus et ciblés des administrations et services de l'Etat. Conformément à l'esprit de la loi du 15 juin 1999 qui lie les avancements dans la carrière et les allongements de grade aux conditions de formation continue, l'Institut vise à proposer des formations orientées de plus en plus

vers les besoins urgents et immédiats des fonctionnaires et employés pouvant surgir dans l'exercice de leurs fonctions effectives.

Il ressort de l'analyse du programme de formation tel qu'il a été exécuté pendant l'année 2007 que le volume total de la formation dispensée se chiffre à

1372 jours respectivement 8232 heures de formation (1 journée de formation = 6 heures de cours)

partie	cours	jours	heures
méthodologie	149	298	1788
culture administrative	59	91	546
projets de service	307	614	3684
personnel rentrant	2	4	24
forum européen	16	21	126
cours techniques	22	39	234
ntic	122	305	1830
total	677	1372	8232

4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2007

a) Participation en fonction des grands axes de formation

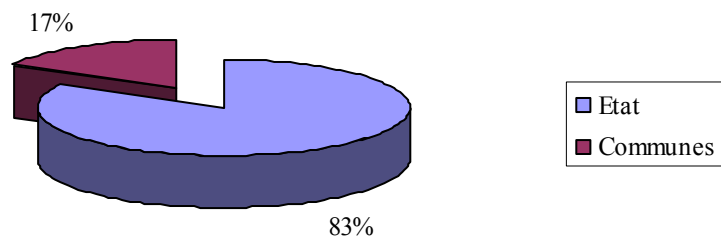
Le programme de la formation continue tel qu'il a été proposé en 2007 a connu un vif succès et montre bien la disposition des agents de l'Etat à se perfectionner moyennant la formation professionnelle continue.

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 2007:

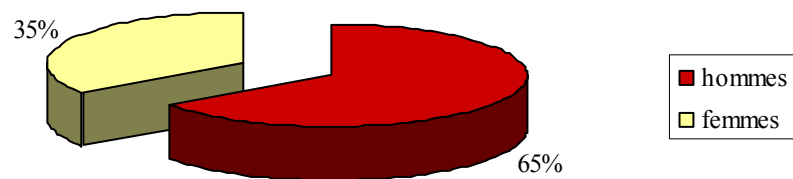
- au niveau des inscriptions***

Partie	inscriptions				
	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	2619	2374	245	1493	1126
II. culture administrative	1734	1313	421	995	739
III. projets de service	4559	3884	675	3261	1298
IV. personnel rentrant	30	30	0	0	30
V. forum européen	93	92	1	62	31
VI. cours techniques	387	158	229	343	44
VII. ntic	1357	1089	268	869	488
Total	10779	8940	1839	7023	3756

INAP - formation continue - inscriptions en 2007
agents par secteur



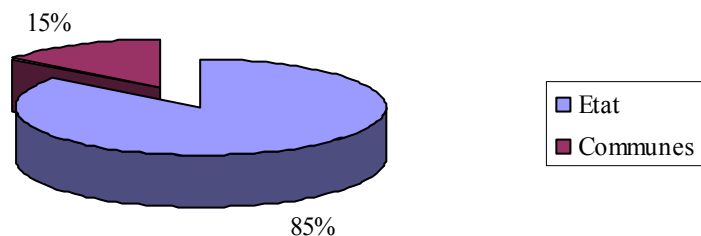
INAP - formation continue - inscriptions en 2007
agents par sexe



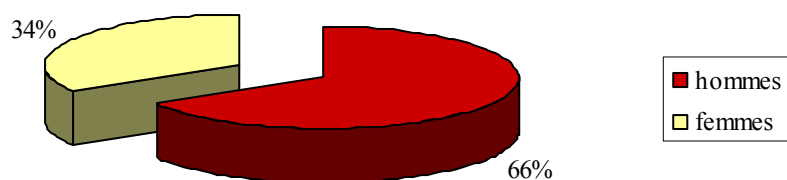
- *au niveau de la participation*

Partie	participation				
	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	1533	1473	60	872	661
II. culture administrative	1009	754	255	582	427
III. projets de service	3856	3354	502	2777	1079
IV. personnel rentrant	27	27	0	0	27
V. forum européen	48	47	1	35	13
VI. cours techniques	265	103	162	241	24
VII. ntic	857	720	137	541	316
total	7595	6478	1117	5048	2547

INAP - formation continue - participation en 2007
agents par secteur



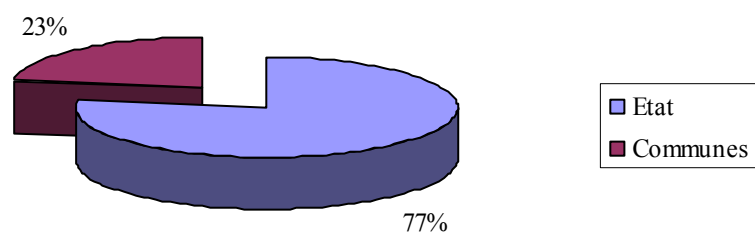
**INAP - formation continue - participation en 2007
agents par sexe**



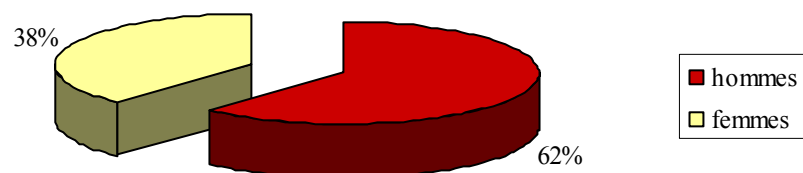
- *au niveau des refus*

partie	refus				
	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	1086	901	185	621	465
II. culture administrative	725	559	166	413	312
III. projets de service	703	530	173	484	219
IV. personnel rentrant	3	3	0	0	3
V. forum européen	45	45	0	27	18
VI. cours techniques	122	55	67	102	20
VII. ntic	500	369	131	328	172
total	3184	2462	722	1975	1209

**INAP - formation continue - inscriptions non retenues
en 2007
agents par secteur**



**INAP - formation continue - inscriptions non retenues
participation en 2007
agents par sexe**



b) Participation par niveau

Le tableau ci-dessous présente une analyse des demandes de participation aux actions de formation continue par niveau à savoir :

- niveau supérieur : maîtrise universitaire
- niveau moyen : bac +
- niveau inférieur: < bac

Niveau	Inscriptions	Retenues	Refusées
niveau supérieur	913	752	161
niveau moyen	5344	3721	1623
niveau inférieur	4522	3122	1400
Total	10779	7595	3184

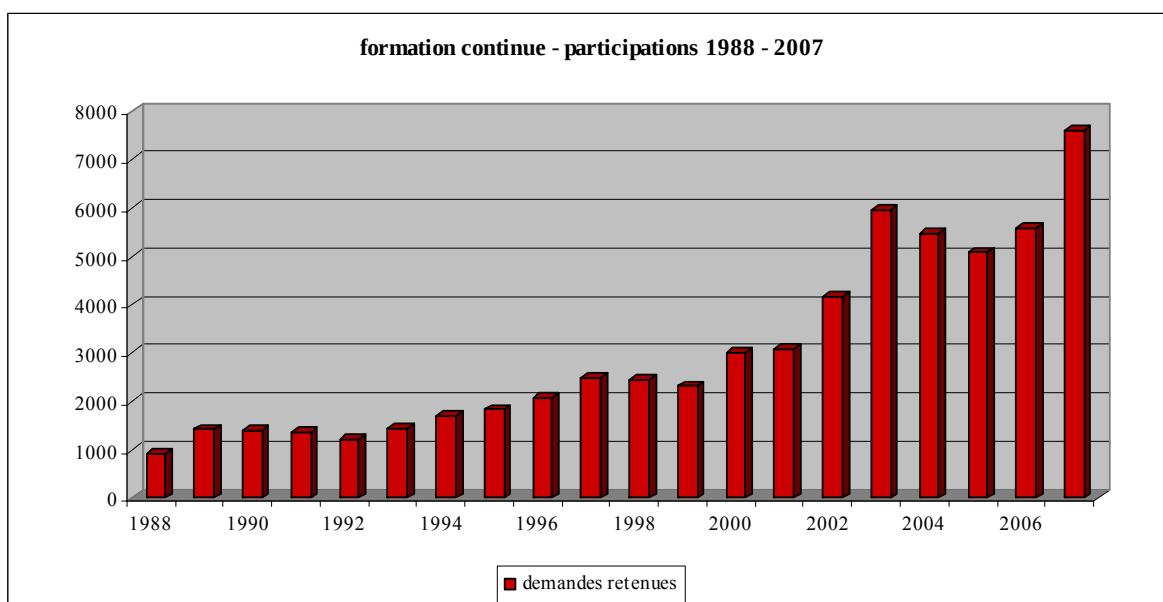
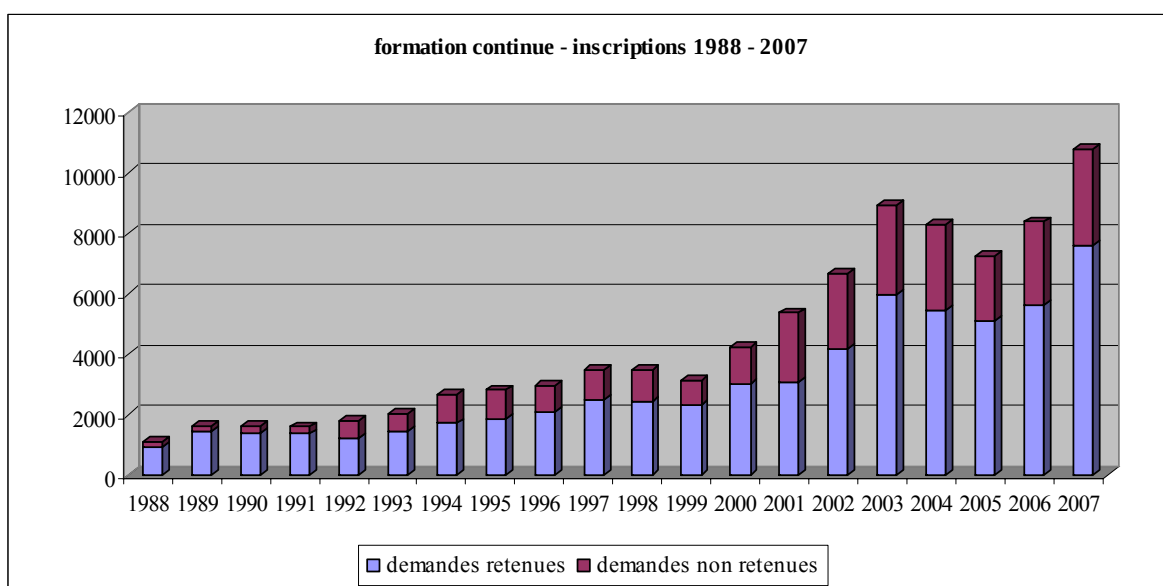
c) Evolution des demandes entre 1988 et 2007

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

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 2007.



5. Participation des agents des communes aux actions de formation continue proposées en 2007

L'année 2007 a été marquée entre autres par l'entrée en vigueur des dispositions de formation continue pour le personnel communal. Le tableau suivant illustre la participation et le taux de participation des agents communaux aux activités de formation continue organisées par l'Institut en 2007.

	inscriptions				
partie	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	2619	2374	245	1493	1126
II. culture administrative	1734	1313	421	995	739
III. projets de service	4559	3884	675	3261	1298
IV. personnel rentrant	30	30	0	0	30
V. forum européen	93	92	1	62	31
VI. cours techniques	387	158	229	343	44
VII. ntic	1357	1089	268	869	488
total	10779	8940	1839	7023	3756

	participation				
partie	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	1533	1473	60	872	661
II. culture administrative	1009	754	255	582	427
III. projets de service	3856	3354	502	2777	1079
IV. personnel rentrant	27	27	0	0	27
V. forum européen	48	47	1	35	13
VI. cours techniques	265	103	162	241	24
VII. ntic	857	720	137	541	316
total	7595	6478	1117	5048	2547

	refus				
partie	total	Etat	Communes	hommes	femmes
I. méthodologie	1086	901	185	621	465
II. culture administrative	725	559	166	413	312
III. projets de service	703	530	173	484	219
IV. personnel rentrant	3	3	0	0	3
V. forum européen	45	45	0	27	18
VI. cours techniques	122	55	67	102	20
VII. ntic	500	369	131	328	172
total	3184	2462	722	1975	1209

6. 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.

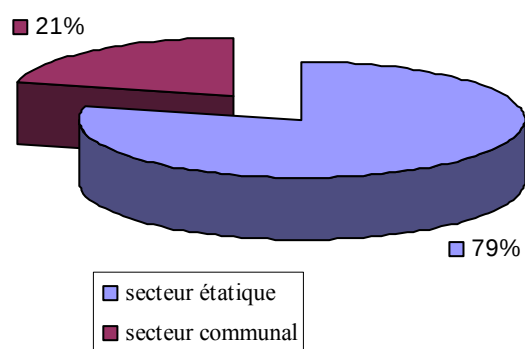
b) Assimilations

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 2007, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **a retenu 1311 demandes de dispenses et d'assimilation et a reconnu 4016 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.

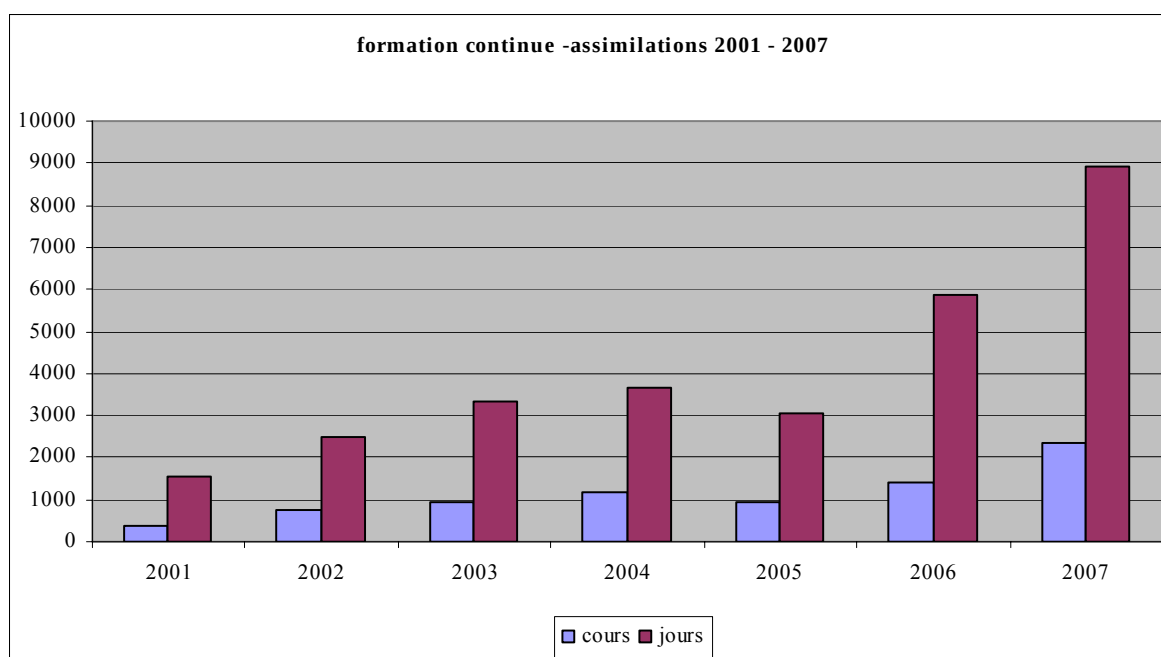
partie	cours	jours	heures
secteur étatique	1033	3349	19041
secteur communal	278	667	3869
total	1311	4016	22910

INAP - formation continue - formations assimilées en 2007



L'évolution des assimilations accordées entre 2001 et 2007 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	2325	8929	53574



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

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.

Cette double analyse permet donc d'évaluer les différentes actions de formation du point de vue

- de la conformité des résultats aux objectifs fixés
- de l'acquisition des connaissances et capacités
- de la mise en oeuvre des nouvelles connaissances dans l'environnement de travail

74% des agents ayant participé aux activités de la formation continue en 2007 avaient renvoyé le questionnaire d'évaluation. Le résultat de l'ensemble des appréciations se présente comme suit :

Appréciation du séminaire	très bon	bon	satisfaisant
Partie théorique	56%	32%	11%
Partie pratique	54%	36%	9%
	utile	Peu utile	Inutile
Applicabilité dans la pratique professionnelle	85%	23%	2%
	Oui	partiellement	Non
Résultats conformes aux attentes	86%	9%	5%

Appréciation des chargés de cours	très bon	bon	satisfaisant
Qualité de l'exposé	79%	20%	7%
Connaissance de la matière	88%	11%	1%
Clarté de l'exposé	76%	22%	2%
Intérêt suscité chez les participants	70%	20%	10%

Organisation générale	très bon	bon	satisfaisant
Organisation générale	71%	23%	6%
Accueil et encadrement	61%	34%	4%
Infrastructure	20%	53%	26%

A noter que les appréciations négatives relatives à l'infrastructure s'expliquent par le fait que l'Institut ne dispose pas, dans le bâtiment OMEGA II à Luxembourg-Gasperich d'une aire de stationnement pour les participants et que les possibilités de restauration offertes dans le quartier sont très réduites.

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

a) 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.

Dans le cadre des travaux d'implémentation du système de gestion intégré SAP/HR, un certain nombre de remarques et de suggestions autour du rôle et des missions du délégué à la formation ont été formulées par les administrations et services de l'Etat, en sorte qu'il a été jugé

utile de procéder à une analyse plus détaillée et plus spécifique des attributions du délégué à la formation.

Au cours du mois d'octobre 2004, l'Institut national d'administration publique avait élaboré en collaboration avec PricewaterhouseCoopers un questionnaire qui avait pour objet

- de délimiter le champ d'action du délégué à la formation,
- d'appréhender les attentes du délégué à la formation par rapport au rôle qui lui a été attribué
- de procéder à la mise à jour de la banque de données des délégués à la formation au niveau du secteur étatique.

Subsidiairement, le questionnaire visait à recenser parmi les organismes de l'Etat les prestataires de formations externes, autres que l'Institut national d'administration publique.

Les nombreuses réponses fournies au questionnaire ont permis d'évaluer l'importance du rôle du délégué à la formation dans la gestion globale du personnel au sein des organismes de l'Etat et d'identifier les attentes et les besoins par rapport au rôle que joue ou que devrait jouer le délégué à la formation.

Les réactions au questionnaire ont fait l'objet d'une analyse qualitative et quantitative dont les résultats agrégés ont été présentés à 75 délégués à la formation au cours d'une série d'ateliers organisés pendant le mois de décembre 2004.

Au cours de ces ateliers les points suivants ont été abordés :

➤ Partie I

- Présentation et rappel du cadre légal fixant le rôle du délégué à la formation
- Présentation des actions que l'Institut national d'administration publique a entreprises en la matière
- Rappel des grands points du Plan d'Action SIGEP

➤ Partie II

- Présentation des résultats de l'enquête
- Eclaircissements et Actions futures liées aux résultats de l'enquête et au Plan d'Action
- Discussion avec les participants

➤ Partie III

- Présentation de l'outil SAP/HR (Module Formation)

A la suite de ces ateliers, un document renseignant de façon plus claire et plus précise le rôle du délégué à la formation est transmis aux délégués accompagné d'un plan d'action reprenant les projets de l'Institut à court terme, moyen terme et à long terme.

b) 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 indispensables 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 CIRCALUX.

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 2007, 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 éventuels 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 2007, 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 2007 présidé par Monsieur le Ministre de la Fonction publique et en octobre 2007. 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.

c) 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 de secours
- Administration des Services techniques de l'Agriculture
- Administration du Cadastre et de la Topographie
- Education différenciée
- Greffe de la Chambre des Députés
- Institut national d'administration publique
- Maisons d'Enfants de l'Etat
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère des Travaux publics
- Service Central des Imprimés de l'Etat
- Service d'Economie rurale
- Services d'inspection vétérinaires
- Statec
- Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
- Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)

En vue de la préparation et de l'élaboration des différents plans de formation, l'Institut national d'administration publique avait organisé en 2007 non moins de 77 réunions de travail avec les administrations reprises ci-dessus.

• Plans de formation par administration

- 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 Administration du Cadastre et de la Topographie

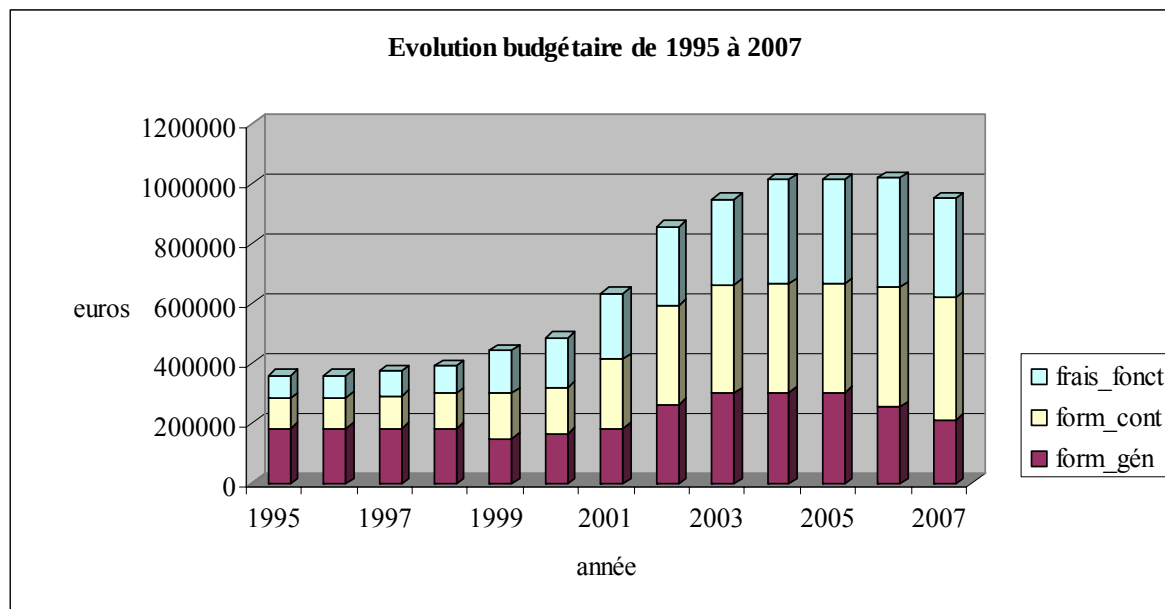
- o Education différenciée
 - o Maisons d'Enfants de l'Etat
 - o Ministère des Travaux publics
 - o Service d'Economie rurale
 - o Services d'inspection vétérinaires
 - o Statec
- ***Plans de formation thématiques***
 - o Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
 - o Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)

C. Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2007

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	%	form_cont	%	frais_fonct	%	total	diff	progression
1995	183 763	50,8%	101 686	28,1%	76 004	21,0%	361 454		
1996	183 987	50,9%	103 595	28,7%	73 699	20,4%	361 280	-174	0,0%
1997	184 061	49,2%	107 759	28,8%	82 449	22,0%	374 270	12 990	3,5%
1998	184 160	46,9%	117 749	30,0%	90 754	23,1%	392 663	18 394	4,7%
1999	150 347	33,8%	149 480	33,6%	144 943	32,6%	444 771	52 107	11,7%
2000	166 089	34,2%	154 413	31,8%	165 295	34,0%	485 797	41 026	8,4%
2001	183 123	28,9%	231 820	36,5%	219 784	34,6%	634 727	148 930	23,5%
2002	264 002	30,8%	330 067	38,5%	262 492	30,6%	856 561	221 834	25,9%
2003	300 299	31,7%	362 227	38,2%	286 044	30,2%	948 570	313 843	33,1%
2004	302 796	29,9%	361 853	35,7%	348 232	34,4%	1 012 881	156 320	15,4%
2005	302 796	29,9%	361 853	35,7%	348 232	34,4%	1 012 881	0	0,0%
2006	255 648	25,1%	396 667	38,9%	366 105	35,9%	1 018 420	5 539	0,5%
2007	213 000	22,4%	406 669	42,8%	329 439	34,7%	949 108	-69 312	-7,3%

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



D. 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 2^{ième} 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 28 et 29 novembre 2007 à l'Europaakademie à Otzenhausen sur le sujet : « ***Orientations futures de la formation initiale et continue dans les administrations centrales et locales de la Grande Région*** » auquel avait participé du côté luxembourgeois des agents du Ministère de la Fonction publique et de l'Institut national d'administration publique.

***V. Le Service Central des Imprimés et des
Fournitures de Bureau de l'Etat***

Organisation

Le S.C.I.E. comprend une section commerciale, une section d'imprimerie et une section de diffusion.

1. La section d'imprimerie est chargée de toutes les opérations relatives à la fabrication des imprimés et de reliure et exécute tous les travaux d'impression qui entrent dans les attributions du S.C.I.E.
2. La section de diffusion assure les opérations relatives au stockage, à la diffusion et à la mise en vente des publications de l'Etat.
3. La section commerciale est chargée de toutes les opérations relatives à l'achat de matériels et d'équipements, aux contrats de location et d'entretien ainsi qu'à l'inventaire des machines et équipements de bureau.

A. Imprimerie intégrée du S.C.I.E.

1. Structure

Comme prévu dans les attributions fixées par règlement grand-ducal du 21 février 1983, une imprimerie intégrée a été créée au sein du S.C.I.E. Cette imprimerie fait fonction d'Imprimerie de l'Etat et remplit les tâches suivantes :

1. Impression des documents parlementaires pour le compte de la Chambre des Députés.
2. Impression d'autres publications et tirés à part pour le compte de la Chambre des Députés.
3. Impression de toutes sortes de publications et de documents pour le compte de l'Administration Gouvernementale ou d'autres administrations publiques.
4. Dispense de l'apprentissage dans les métiers des Arts Graphiques à des candidats n'ayant pas trouvé un poste dans une imprimerie privée.
5. Fabrication de toutes sortes d'imprimés de sécurité.

L'imprimerie intégrée du S.C.I.E. a la même structure qu'une imprimerie privée. Elle regroupe tous les métiers des Arts Graphiques à savoir : Composition, Lithographie, Imprimerie, Duplication, Façonnage, Reliure industrielle et Reliure artisanale.

2. Evolution technique dans l'Imprimerie

Dans le secteur de l'imprimerie on s'aperçoit aussi d'une migration très prononcée vers l'informatique. Des travaux réalisés encore manuellement il y a quelques années sont repris de

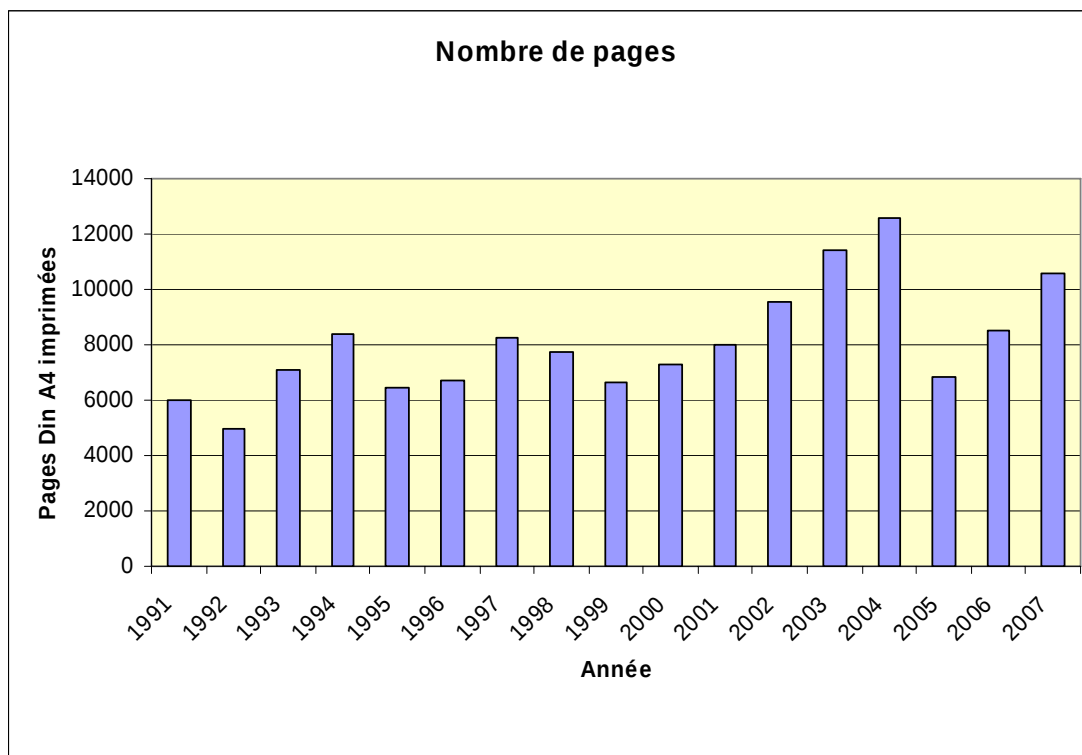
plus en plus par l'ordinateur. Une plus grande précision surtout dans les travaux de pré-press en est la suite.

Les métiers de photocomposeur et de lithographe-reprographe ont tendance à disparaître au détriment d'un métier appelé « Medienbeauftragter ». Ce nouveau métier regroupe les attributions des deux métiers photocomposeur et lithographe. Les travaux de saisie de texte proprement dits sont réalisés de plus en plus par les clients eux mêmes sur leurs ordinateurs.

Une autre branche de l'imprimerie intégrée qui est de plus en plus sollicitée est la section de « l'imprimerie de sécurité ». En effet, les administrations commencent à se rendre compte que la criminalité de la falsification ou de la contrefaçon a aussi atteint le Grand - Duché et ne s'arrête pas devant les documents officiels de notre pays.

L'évolution du nombre de pages de « Projets de Loi » par an a connu de nouveau une augmentation de 24,24%. Il est à remarquer que de plus en plus de projets de loi sont imprimés en couleur. La couleur combinée aux délais souvent extrêmement courts ne facilite pas la tâche du S.C.I.E. Dans les années à venir, il convient d'analyser consciencieusement les moyens de production à utiliser pour assurer cette tâche. Une modernisation, voire une nouvelle orientation de l'imprimerie devient de plus en plus indispensable.

Nombre de pages de projets de loi par an													
Année	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
1991	424	130	858	612	678	258	390	116	352	1166	564	428	5976
1992	364	488	656	438	330	274	724	280	540	96	392	382	4964
1993	264	456	936	376	196	886	618	0	1090	1012	560	678	7072
1994	1128	576	840	1528	896	580	114	511	626	900	384	310	8393
1995	534	528	366	620	434	964	620	334	276	650	660	442	6428
1996	510	466	602	360	272	446	342	768	540	490	1434	454	6684
1997	1252	1272	1156	278	406	584	656	304	682	740	556	352	8238
1998	1070	596	550	396	602	330	526	330	554	1072	914	828	7768
1999	976	900	1120	914	1060	284	120	78	34	150	470	536	6642
2000	898	450	666	300	916	634	746	270	422	654	672	658	7286
2001	990	492	440	426	468	800	1124	166	668	418	826	1186	8004
2002	962	594	434	492	572	1168	1568	230	592	646	1262	1024	9544
2003	766	976	852	292	850	1212	1054	258	1248	928	1286	1688	11410
2004	882	974	2600	1672	2360	374	486	508	736	340	832	840	12604
2005	536	334	548	424	552	886	606	468	64	406	1182	846	6852
2006	578	738	510	414	442	988	678	516	562	778	1162	1156	8522
2007	952	518	702	586	704	688	1998	348	534	1230	954	1374	10588



3. Impression digitale couleur

Depuis 2004, le S.C.I.E. est doté d'une presse digitale 5 couleurs recto-verso. La conception de cette machine d'impression digitale est orientée vers les courts tirages qui doivent être réalisés dans des délais très brefs. La base est constituée par des fichiers pdf qui sont ripés et transposés dans un format accepté par la machine d'impression. La grande différence à l'égard des machines offset traditionnelles consiste dans le fait que cette machine ne nécessite plus ni films ni plaques offset et que l'encre est remplacée par une sorte de toner. Avec cette nouvelle machine le S.C.I.E. est capable de réagir très vite à des demandes très variées de la part des administrations. En outre, de cette façon la Chambre des Députés a déjà pu être servie dans des délais très courts avec des projets de loi imprimés en couleur.

4. Duplication

Le Service Central des Imprimés de l'Etat dispose depuis plusieurs années d'un service de duplication, qui est à la disposition de tous les administrations et services publics.

Actuellement, le S.C.I.E. dispose de deux copieurs-duplicateurs digitaux. L'équipement digital scanne les originaux et traite les données ensuite, c'est-à-dire il imprime à partir de sa mémoire et les originaux ne sont traités qu'une fois.

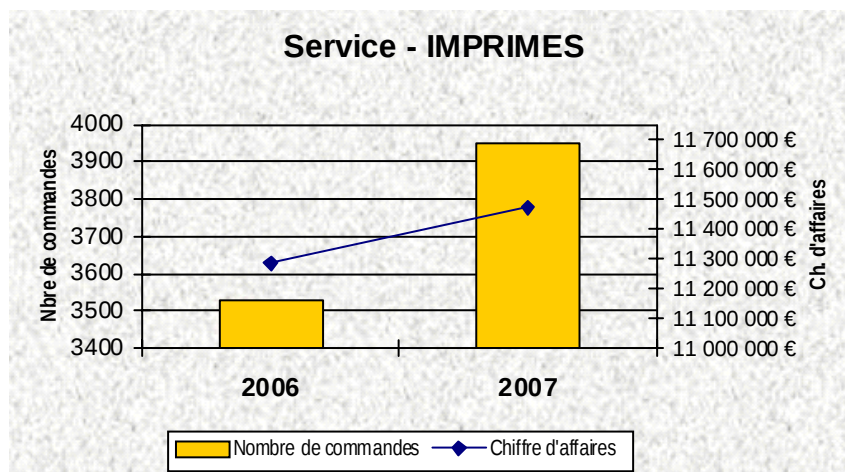
Les documents à copier peuvent être envoyés au SCIE par voie de courrier électronique; l'adresse correspondante est: **dupli@scie.etat.lu**. Aux fins de contrôle un print-out doit cependant être envoyé par voie postale.

En 2007 la production totale s'est élevée à 11 590 000 copies, ce qui signifie que la production a connu une légère augmentation vis-à-vis de l'année 2006. Le chiffre d'affaires s'élève à 160.000 .- € + TVA, le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle étant le principal client à côté des rapports d'activités des départements.

B. Section Imprimés et Reliure

1. Service Imprimés

Le S.C.I.E. est chargé des marchés concernant les travaux d'impression pour compte des services publics. En 2007, le chiffre d'affaires de +/- 11.472.032.- € + TVA (3.950 commandes + travaux relatifs au Mémorial) est constitué, à côté des petites commandes placées par marché de gré à gré, de 261 marchés ayant fait l'objet d'une adjudication publique, dont 220 demandes d'offres, 39 soumissions restreintes et 2 soumissions publiques. Contrairement à l'année précédente, le nombre de commandes a connu un accroissement de 11,93 %, provoquant ainsi une légère augmentation du chiffre d'affaires global de 1,65 %.



2. Impression de documents de sécurité

En 2007, l'impression et la réimpression de documents de sécurité (permis de conduire, autorisations diverses, cartes grises, certificats, ...) accusent une hausse de quelque 9,43 %. Le chiffre d'affaires correspondant a augmenté également de 13,76%.

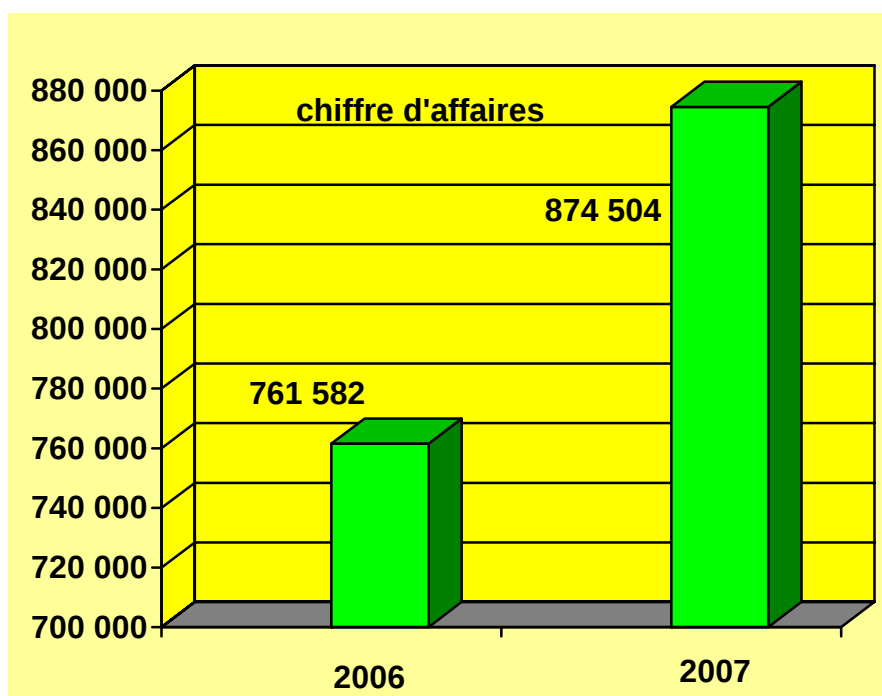
3. Service Reliure

Pendant l'année 2007, 97 bons de commandes (pour un total de 661 commandes) ont été établis par le S.C.I.E. pour travaux de reliure et de façonnage. 20 marchés ont été passés par voie de demande d'offre. Le chiffre d'affaires accuse une légère baisse avec un total de 96.957.- € + TVA. (- 3,14 %) par rapport à l'année dernière.

C. Section Matériel et Machines de bureau

1. Service Machines de bureau

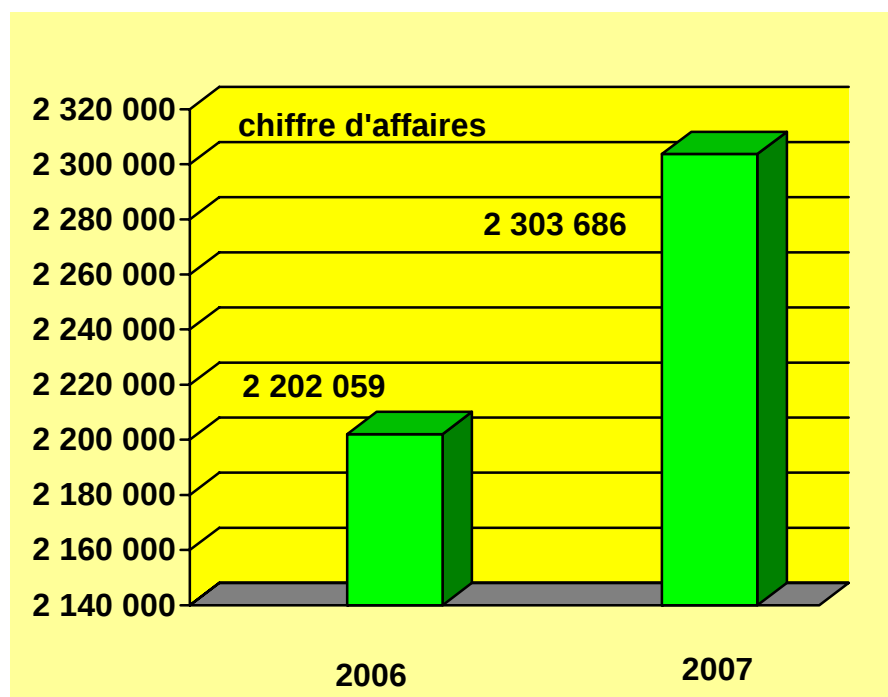
En 2007, le service machines de bureau a établi 510 bons de commande d'acquisitions de nouvelles machines pour un chiffre d'affaires de 874 504 .-€ + TVA . Ceci constitue une nette augmentation du chiffre d'affaires en comparaison avec l'année 2006 avec un chiffre d'affaires de 761 582.-€. Cette augmentation s'explique par l'augmentation du nombre de commandes (2007 – 510 bons vis-à-vis de 2006 -477 bons de commandes) et par l'acquisition d'une presse offset (+/- 430 000.-€).



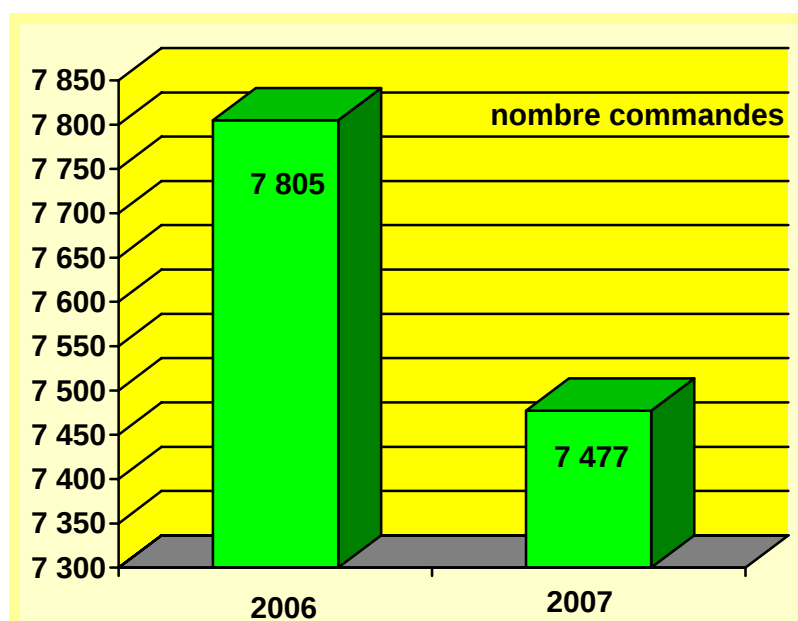
Les réparations et l'entretien de machines de bureau avec 1 257 bons de commande et 496 contrats d'entretien « all in » ont fait un chiffre d'affaires de 732 853.- € + TVA. La tendance générale a été une légère augmentation de 4% pour le nombre des interventions en régie, ainsi qu'un statut quo pour le nombre des nouveaux contrats d'entretien de 2007. Sur demande de l'Administration, le SCIE conclura un contrat d'entretien pour le photocopieur dont les conditions financières ont été fixées par soumission publique.

La location de machines de bureau se limite à des copieurs-duplicateurs industriels qui sont placés dans des ateliers de duplication centrale et qui sont desservis par des opérateurs qualifiés. Ces équipements permettent surtout une finition plus professionnelle que les copieurs de bureau. Le chiffre d'affaires de ces contrats s'élève à 160.000-€ + TVA.

2. Service Matériel de bureau



En 2007, la section matériel de bureau du S.C.I.E. a réalisé un chiffre d'affaires de 2 303 686 € + TVA, réparti sur 7 477 bons de commande, et en comparant les chiffres avec ceux de 2006 (2 202 059.-€ (+ 4,41 % hausse du chiffre d'affaires)) on peut constater une légère hausse des dépenses après deux baisses consécutives dans les années 2005 et 2006.



L'application informatique, qui se trouve sous l'adresse : www.scie.etat.lu 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, a diminué d'une façon sensible le temps de traitement d'une commande de manière à ce que presque la totalité des acquisitions de matériel de bureau, qui ne nécessitent pas de procédures d'adjudications publiques, sont traitées dans les 2 jours ouvrables.

Actuellement +/- 7 100 articles sont affichés sur le site internet du SCIE et sont illustrés avec une photo.

D. Section Diffusion

1. Service Editeur de l'Etat

Le Service Central des Imprimés et des Fournitures de bureau de l'Etat stocke dans ses magasins:

- tous les manuels scolaires édités par le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et destinés aux régimes d'éducation précoce, préscolaire, primaire et post-primaire, pour autant que la vente ou la diffusion en soit assurée par le S.C.I.E.,
- toutes les publications et brochures des ministères, administrations et services publics, pour autant que la vente respectivement la diffusion en soit assurée par le S.C.I.E.,
- une partie des formulaires couramment utilisés par les ministères, administrations, services étatiques, établissements publics, bâtiments scolaires (bibliothèques), etc.
- les documents parlementaires,
- 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 S.C.I.E.

Le S.C.I.E. assume le rôle d'éditeur de l'Etat. Il assure l'approvisionnement des communes luxembourgeoises en manuels scolaires et matériel didactique (enseignements précoce, préscolaire et primaire). Il fournit les publications de l'Etat aux librairies, qui en assurent la vente au public. Il distribue les cours d'enseignement post-primaire aux enseignants des lycées classiques et techniques. Il s'occupe de la vente et de la diffusion des documents parlementaires.

Au 31.12.2007, le S.C.I.E. détient 981 éditions différentes et 19.830 numéros de documents parlementaires en stock.

La distribution des publications se fait par les services P&T, par chauffeur S.C.I.E. et par transporteur. Le nombre de 4.227 bulletins de livraison et de 1.073 factures ainsi qu'une recette de 3.559.421,02 EUR documentent l'envergure des travaux effectués en 2007.

Les services d'expédition constituent un autre volet important du travail de la section Diffusion. Ainsi, 335 envois pour compte de 16 institutions et services de l'Etat ont été réalisés en 2007. A cette fin, divers fichiers d'adresses sont tenus à jour, travail assuré par le S.C.I.E., le Centre Informatique de l'Etat et le STATEC. Le total des adresses enregistrées au 31.12.2007 s'élevait à 20.229.

Est également assurée par la section Diffusion, l'expédition des documents (parlementaires et autres) aux abonnés de la Chambre des Députés. Les chiffres relatifs à cette dernière catégorie d'envois ne sont cependant pas relevés au tableau ci-après.

Nombre des envois par institutions et services de l'Etat

Chambre des Députés (abonnés S.C.I.E.)	148
STATEC	70
Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	48
S.C.I.E.	38
Inspection générale de la Sécurité Sociale	5
Service central de Législation	4
Service national de la Jeunesse	4
Comité Directeur pour le Souvenir de l'Enrôlement Forcé	3
Ministère de la Justice	3
Ministère des Finances	3
Service Information et Presse	3
Centre national de Littérature	2
Conseil d'Etat	1
Conseil scientifique – Domaine de la Santé	1
Droits de l'Homme	1
Ministère de l'Egalité des Chances	1
TOTAL	335

Tableau synoptique de la section Diffusion

	2006	2007	Différence en chiffres absolus	Différence en pourcentage
Surface des magasins	8.850 m ²	8.850 m ²	-	-
Nombre des éditions stockées	1.023	981	- 42	- 4,11 %
Nombre des expéditions	321	335	+ 14	+ 4,36 %
Nombre total des destinataires	18.004	20.229	+ 2.225	+ 12,36 %
Nombre des factures établies	1.177	1.073	- 104	- 8,84 %
Nombre des notes de crédit établies	96	90	- 6	- 6,25 %
Nombre des bulletins de livraison établis	4.614	4.227	- 387	- 8,39 %
Recette annuelle	3.691.143,89 EUR	3.559.421,02 EUR	- 131.722,87 EUR	- 3,57 %

VI. Le Centre Informatique de l'Etat

Introduction

L'enveloppe budgétaire du CIE, comprenant les dépenses courantes et les dépenses en capital, a subi une augmentation modeste de 1 % pour atteindre 45,982 millions en 2007. L'effectif autorisé du personnel, toutes carrières et affectations confondues, atteint 148 postes, y compris 23 postes détachés vers d'autres administrations, 5 agents disposant du statut de handicapé, ainsi qu'un agent détaché d'une autre administration. Vers la fin de l'année, 11 postes restaient vacants, donc le CIE occupait 137 personnes.

Au courant de l'année 2007, le CIE a enregistré 2 départs et a engagé 7 personnes.

Il convient de rappeler que le CIE (comme d'ailleurs aussi les administrations maîtres d'ouvrage de grands projets informatiques) est obligé de confier de plus en plus de travaux à des sociétés externes, compte tenu des problèmes de recrutement d'informaticiens qualifiés.

Sur le plan stratégique, le CIE a poursuivi le développement de systèmes informatiques élargissant la palette des services offerts aux entreprises et aux citoyens. Toutefois, la mise à disposition 'en ligne' de ces services devra se faire dans un cadre sécurisé permettant entre autres une authentification parfaite des interlocuteurs ! Le CIE s'est donc engagé dans la mise au point d'une structure informatique d'accueil des personnes désirant accéder des services publics moyennant les cartes d'accès LUXTRUST. Entre autres, une gestion des usagers professionnels, au profit à la fois des administrations et des entreprises, a été développée au CIE. Au lieu d'identifier chaque entreprise par un nom (user-id) et un mot de passe, les nouvelles règles de sécurité exigent désormais d'identifier et d'autoriser individuellement toutes les personnes qui, dans leur qualité d'employés, se connectent aux services informatiques. Ces nouveaux outils ont été incorporés dans les applications eTVA, Registre de Commerce et PLDA. Pour l'année en cours un déploiement plus conséquent des certificats LUXTRUST est prévu.

Le CIE a mis en service son deuxième centre de secours destiné à améliorer la disponibilité des services informatiques en cas de panne majeure. Toutefois, l'envergure du parc des serveurs est telle, qu'il est prévisible que les travaux de déménagement de machines se poursuivront encore au moins pendant le premier semestre 2008.

A Division Sécurité des Systèmes d'information (SSI)

Afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la sécurité, le CIE dispose d'une division SSI « Sécurité des Systèmes d'Information » qui se compose d'un « Comité directeur de la Sécurité (CDS) » ainsi que de plusieurs « Cellules de Sécurité (CS) ». Les cellules de sécurité ont été définies par nombre de trois et sont composées de spécialistes en matière de sécurité de différents domaines. Cinq postes à temps plein sont intégrés dans la section.

1. Missions principales de la section

- Fixer les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information.
- Assumer, officialiser et valider les choix engageant le CIE en matière de sécurité.
- Assister le Comité de Direction pour les matières relatives à la sécurité de l'information.
- Elaborer, formaliser et diffuser l'ensemble des directives sécurité requises.
- Conseiller les dirigeants du CIE en matière de sécurité.
- Réaliser un suivi de l'évolution de la sécurité au CIE.
- Piloter les activités opérationnelles de la sécurité.
- Former des différentes catégories de personnels concernées.
- Identifier les entités (données, informations,...) sensibles.
- Exprimer les besoins fonctionnels en termes de sécurité.
- Identifier les risques et menaces qui sont à craindre.
- Définir et exprimer les besoins de sécurité.
- Intégrer les besoins en sécurité.
- Spécifier les solutions techniques.

2. Rapport d'activité 2007

- Dépannages sur 15 pannes majeures.
- Supervision des attaques détectées par les systèmes IDS (« intrusion detection systems »).
- Tests de vulnérabilités réguliers de tous les serveurs étatiques accessibles depuis Internet.
- Mise en œuvre d'une nouvelle architecture interne de gestion des accès pour les besoins de l'introduction des cartes à puce LuxTrust auprès des administrations.
- Mise en place d'un projet pilote pour la gestion d'identités et d'accès logiques.
- Finalisation du projet RESET par la mise en place de 42 nouvelles installations de pare-feux.
- Réorganisation et mise-à-niveau des pare-feux internes.
- Mise à jour et maintien de l'architecture d'accès à Internet (Websense, Antivirus).
- Mise à jour et maintien de l'architecture d'accès VPN : 1300 utilisateurs.
- Réalisation de divers audits internes et externes.
- Elaboration d'un « proof of concept » pour une solution d'analyse de trafic réseau.
- Elaboration « d'un proof of concept » pour une solution WiFi.

B. Division exploitation (EXP)

1. Mission

La division EXPLOITATION gère les ordinateurs centraux, les équipements périphériques, l'infrastructure technique du bâtiment du CIE 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 du parc des machines et des logiciels système.
- Gestion des banques de données et des fichiers centraux.
- Tenue à jour et surveillance des systèmes d'exploitation et des systèmes de télétraitement.
- Exploitation et surveillance de l'exploitation des travaux sur ordinateur.
- Préparation de formulaires électroniques, impression en masse de documents, traitement des documents imprimés, envoi en masse de lettres.
- Archivage numérique des documents imprimés.

2. Centres de secours

Le centre de secours actuel du CIE, mis en service en 2002, permet de garantir la sauvegarde des fichiers et programmes en cas d'incident grave au site central. Toutefois, en cas d'incident grave au site central, le CIE n'est pas en mesure de garantir la reprise des services informatiques dans des délais acceptables. Afin de parer à ce défaut, deux soumissions avaient été lancées en 2007, sous le contrôle de la section réseau du CIE, dans le but d'établir un deuxième centre de secours.

En juillet 2007, le CIE a réceptionné son 2^{ième} centre de secours, qui permettra de mettre en œuvre une redondance totale au niveau du réseau informatique de l'Etat, ainsi que pour une très grande partie des ressources informatiques gérées par le CIE. 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 de l'Etat.

Le site central et le 1^{er} centre de secours sont reliés au 2^{ième} 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 CIE ont été prolongés vers le 2^{ième} centre de secours par l'installation d'une cinquantaine de commutateurs de réseaux. Le réseau de télécommunications (« WAN ») sera migré en partie vers le centre de secours afin de garantir l'accessibilité de tous les sites connectés au réseau informatique de l'Etat. Les infrastructures de sécurité du CIE seront ensuite migrées vers le centre de secours. Au courant de l'année 2008, les équipes techniques du CIE scinderont les systèmes de serveurs couplés (« cluster ») pour en installer la contrepartie au centre de secours. Il est

clair que cette migration d'une centaine de serveurs représentera la plus grande partie du travail et le CIE espère pouvoir terminer ces travaux pour la fin 2008.

Suite à l'achèvement des travaux d'installation du 2^{ème} centre de secours, le CIE saura garantir la continuité des services « en ligne » même en cas de panne majeure affectant son site central. Il est prévu de poursuivre les travaux de sécurisation en 2009 par la recherche de solutions permettant d'assurer dans des délais acceptables la reprise complète de l'exploitation informatique (surtout des travaux d'impression, de découpe et d'expédition) en cas de destruction des équipements centraux.

3. Environnement WEB pour les applications egovernment

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.

Les applications du casier agricole, du système d'information géographique agricole ainsi que de la chaîne pénale ont été rajoutées en 2007 au tableau suivant.

Code	Description	Type
AEPAP	Administration des passeports	Intranet
CACLR	Index des localités et rues	Internet
CIGSI	Gestion des fichiers sur cassettes	Interne CIE
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet
EMRDE	Portail demandeurs d'emploi	Internet
EURES	Portail mobilité de l'emploi	Internet
e-VAT	Décompte ecommerce	Internet
JUCHA	Chaîne Pénale	Intranet
JUJDP	Justice de Paix	Intranet
MACAA	Casier Agricole	Intranet
MAGIS	Système d'informations géographiques	Intranet
MJRCS	Régistre du Commerce	Internet
ODWEK	On-Demand (Consultation documents imprimés)	Intranet
RPRPP	Régistre des personnes physiques et morales	Internet
SIMAP	Portail Marchés Publics	Internet
SPMED	Portail Médico-Sportif	Internet
TRTAC	Tachonet (cartes tachygraphiques des camions)	Intranet
XXPFO	Publicité Foncière	Internet

Au courant de 2007, des efforts extraordinaires de développement ont abouti aux premiers essais de mise en œuvre de transactions sécurisées moyennant les services d'authentification LUXTRUST. Un déploiement à une plus grande échelle est prévu pour 2008.

Beaucoup d'efforts continuent à être investis dans le développement et l'évolution d'un cadre technique (« framework ») qui est mis à la disposition des développeurs. En imposant un standard pour la programmation et en offrant des services communs aux développeurs des différentes applications, le framework facilite et harmonise le développement de nouvelles applications.

En 2007, une application système (CIGUE), permettant aux différentes applications « métier » de gérer les utilisateurs externes à l'Etat, a vu le jour. Elle sera utilisée, entre autres, par les applications « Registre de Commerce » ainsi que « Déclaration de la TVA ».

4. Ordinateurs centraux et périphériques

Les ordinateurs centraux d'IBM sont exploités en mode SYSPLEX sous Z/OS 1.9. 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 2096 (Z9 BC Z02), 2 processeurs, environ 936 Mips, 48 GB de mémoire, 20 canaux à fibres optiques, 3 cartes OSA Express2 Gbe, 2 cartes OSA Express2 1000 Base-T, 2 processeurs cryptographiques et un processeur (ZAAP) réservé aux programmes JAVA.
- Ordinateur IBM 2096 (Z9 BC Y02), 2 processeurs, environ 823 Mips, 48 GB de mémoire, 40 canaux à fibres optiques, 2 cartes OSA Express Fast Ethernet, 2 cartes OSA Express2 Gbe, 2 cartes OSA Express2 1000 Base-T, 2 processeurs cryptographiques et un processeur (ZAAP) réservé aux programmes JAVA.
- 2 armoires à disques IBM ESS 2105 (2 x 2.000 GB en Z/OS).
- 2 automates à cassettes IBM 3494 VTS, 2 x 4 lecteurs, 2 x 310 cassettes.
- 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.
- 1 imprimante Infoprint 70, 70 pages/minute, 1 imprimante Infoprint 40.
- 2 installations de mise sous pli, 2 découpeuses, 2 massicots/séquenceurs, 1 plieuse
- 1 plotter HP Designjet 800 ps.

En 2007, les 2 ordinateurs centraux ont été remplacés par des machines plus puissantes. Ainsi la puissance est passée de 1113 Mips à 1759 Mips, ce qui correspond à une croissance de 58 %. De même, la mémoire centrale de chaque ordinateur central a été augmentée de 50%, afin de permettre le démarrage d'un plus grand nombre de serveurs Websphere.

Par la même occasion, des cartes Osa ont été rajoutées de chaque côté, assurant l'accès aux consoles à partir de chaque machine et éliminant ainsi un « single point of failure » en cas de désastre sur un site.

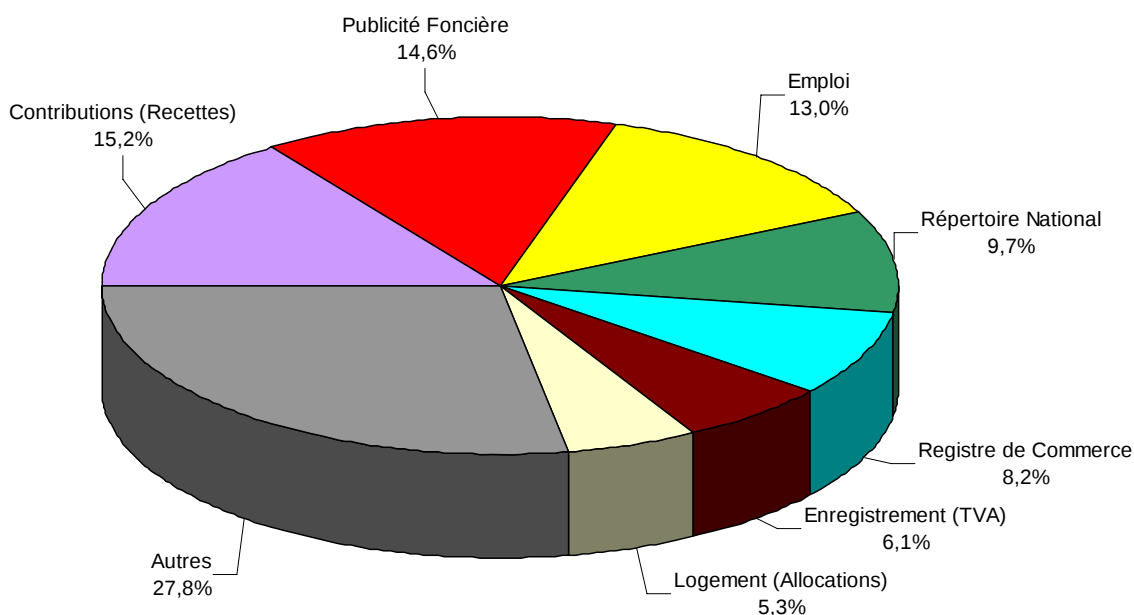
Aussi, l'imprimante centrale a été remplacée par 2 imprimantes recto-verso. Cette redondance permet au Centre Informatique de faire face aux demandes d'impression en périodes de pointe ainsi que de continuer d'assurer son service même en cas de panne ou de maintenance.

5. Statistiques d'exploitation

- Fin 2007 les applications centrales comptent 8.390 utilisateurs qui accèdent les applications à travers l'environnement WEB.
- Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 151.793.888 transactions en 2005, à 169.179.327 transactions individuelles en 2006 pour atteindre 197.171.735 transactions en 2007.

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, TVA, Allocations de Logement) sont à l'origine de presque trois quarts des transactions :

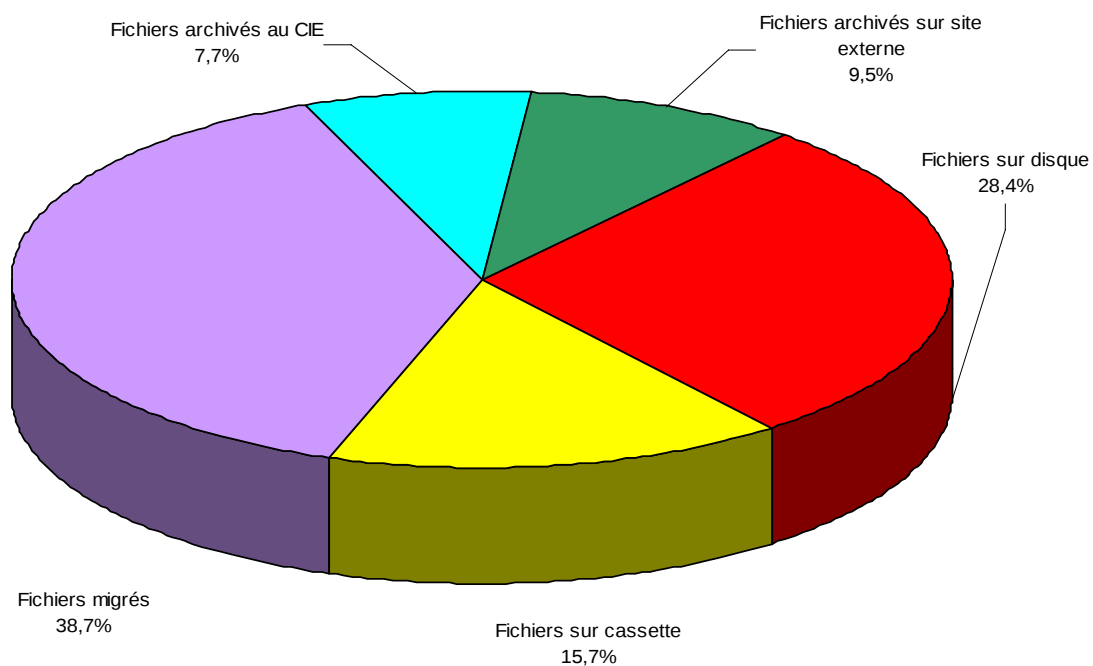
Répartition des transactions CICS par application



- Chaque jour ouvrable, 1.550 travaux par lots sont soumis automatiquement, dont 950 entre 10 heures du soir et 06 heures du matin, c'est-à-dire, en l'absence d'opérateur humain.

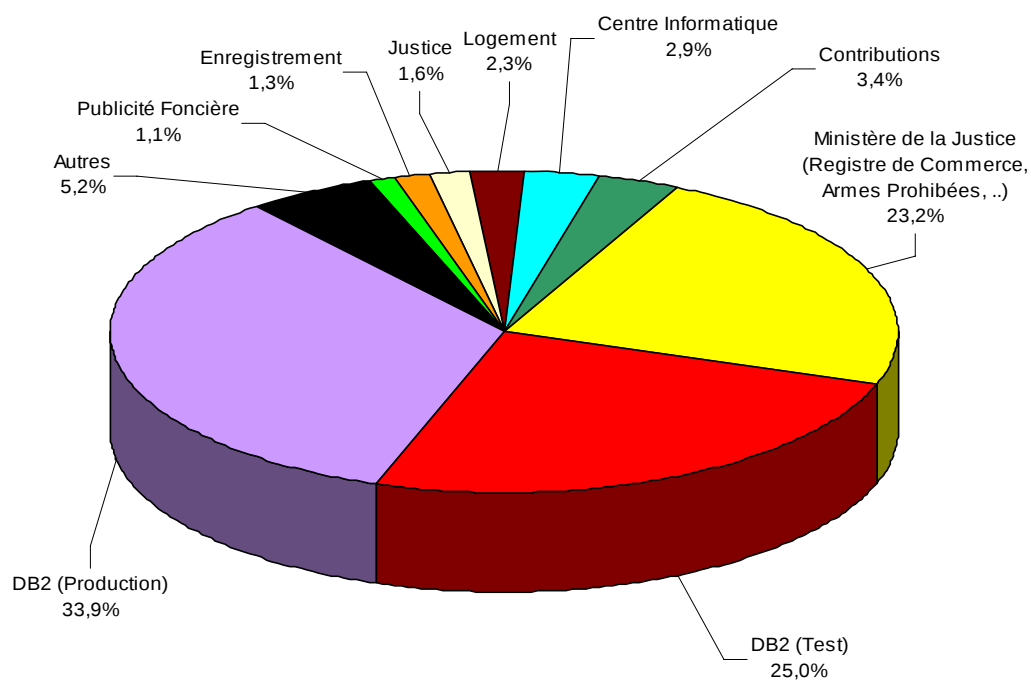
- Le CIE gère 137.126 fichiers sur les différents supports:

Répartition des fichiers selon la méthode de stockage



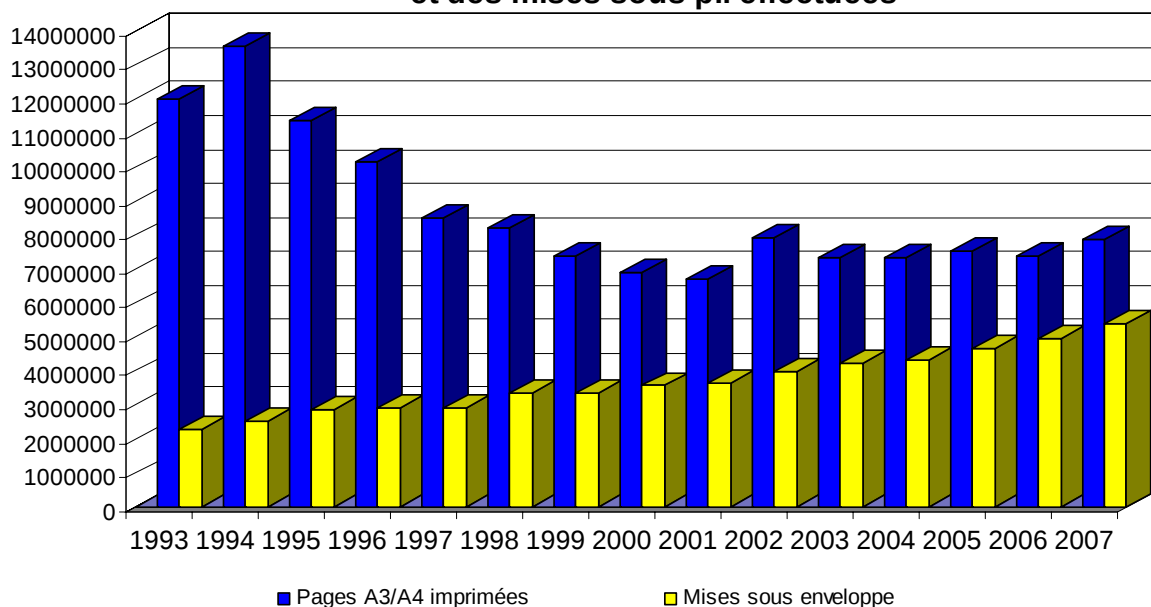
L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 780 GB.

Répartition de l'espace disque suivant l'application



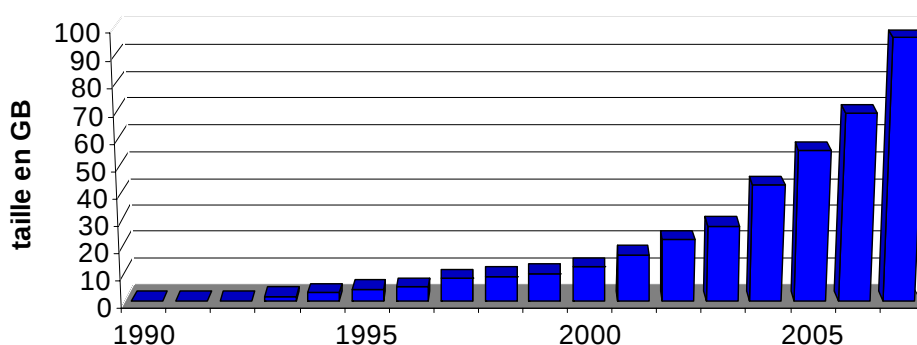
- Le volume total imprimé en 2007 sur le site central est de 7.895.179 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 5.381.795 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.274 unités.

Evolution annuelle des pages imprimées et des mises sous pli effectuées



- On constate que malgré un nombre croissant d'enveloppes expédiées, le nombre de documents imprimés stagne. Ceci peut, entre autres, être expliqué par le fait que des efforts ont été entrepris pour réduire le nombre d'impressions en les remplaçant par des solutions d'archivage sur disque, offrant une consultation online.
- 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 2306 tables avec 3.391 index. Ils occupent environ 99 GB réels et sont accédées par 9.806 programmes.

Espace réel occupé par les tables et index



- Pour l'ensemble de des applications Web eGouvernement, quelque 121 millions de pages interactives ont été accédées en 2007, ce qui représente presque 500.000 accès par jour ouvrable. Reste à noter qu'une requête en Internet/Intranet peut entraîner plusieurs accès de pages. Les applications les plus accédées sont:

Application	% d'accès	temps de réponse moyen
MJRCS Registre du Commerce	34,0	0,209 "
RPRPP Registre des personnes physiques et morales	11,3	0,133 "
ENTVA Déclaration TVA	9,5	0,204 "
AEPAP Administration des passeports	8,3	0,130 "
MAGIS Système d'informations géographiques	6,4	0,182 "
JUJDP Justice de Paix	5,9	0,368 "
XXPFO Publicité Foncière	5,4	0,186 "
COBAR Consultation des barèmes d'impôt	4,7	0,086 "
SPMED Médico-Sportif	3,9	0,223 "
EMRDE Consultation des demandes d'emploi	3,2	0,261 "
TRTAC Tachonet	2,8	0,228 "

C. Division informatique distribuée et télétraitement (IDT)

1. Mission

La division IDT est chargée de toutes les tâches informatiques qui incombent au CIE par suite des décisions suivantes du Conseil:

- Acquisition et gestion centrale d'outils de bureautique : 30/4/87
- Poursuite de la construction du réseau commun de l'État : 22/11/96 (INFO 2000)

Les activités suivantes appartiennent à cette division :

- Acquisition centralisée d'équipements bureautiques.
- Acquisition centralisée de logiciels de bureautique.
- Interventions sur les postes de travail.
- Réseau commun de l'État.
- Réseaux locaux.
- Parc des serveurs de bureautique.
- Réseau de terminaux de l'ordinateur central.
- Informatique départementale.
 - . Acquisition et gestion d'ordinateurs départementaux.
 - . Implantation et gestion d'applications départementales.
 - . Internet et Intranet.
 - . Messageries et annuaires.
 - . Applications internationales.

2. Acquisition centrale d'équipements de bureautique

Le CIE a pu satisfaire l'entière des besoins formulés par les départements, administrations et services.

Les équipements suivants furent acquis et installés:

- 1727 micro-ordinateurs (de types 'Tower' et 'Desktop')
- 210 stations de travail réseau (NetComputer)
- 302 micro-ordinateurs portables
- 110 écrans 19" LCD
- 30 écrans 20" LCD
- 80 écrans 21" LCD
- 35 écrans 22" wide LCD
- 402 imprimantes laser (format A4) pour postes de travail
- 132 imprimantes laser réseau (formats A3/A4)
- 21 imprimantes laser couleurs (format A4)
- 50 imprimantes laser couleurs (formats A3/A4)

- 81 imprimantes multi-fonctions (imprimante, fax, scanner et copieur)
- 67 imprimantes LED
- 16 imprimantes d'étiquettes
- 99 scanners numériques plats (format A4)
- 35 lecteurs code-barre

L'inventaire des équipements bureautiques gérés par le CIE, où sont enregistrés aussi des équipements achetés par différents départements, permet de lire au 1/ 1/ 2008 les chiffres suivants :

Micro-ordinateurs en production dans les services de l'État :	13 179 unités
Micro-ordinateurs en stock au CIE(en attente de livraison) :	304 unités

Soit au total :	13 483 unités
-----------------	----------------------

Imprimantes de tout type en production :	7 043 unités
Imprimantes en stock au CIE(en attente de livraison) :	450 unités

Soit au total :	7 493 unités
-----------------	---------------------

Le parc micro-informatique 'en production' et 'en cours de livraison' acquis au courant des quatre dernières années (2004, 2005, 2006 et 2007) compte 7.221 ordinateurs, tandis que le parc 'en production' âgé de plus de quatre années (2003 et années précédentes) compte 5.958 machines. Il faut constater que la durée de vie du parc installé a de nouveau tendance à augmenter.

3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique

Enveloppe budgétaire:	1 389 000 €
Total des licences acquises:	2 539 dont 2 000 Office professionnel

(Office pro pour tous les PC, NC et pour équiper tous les PC des services ayant acheté des équipements sans licences.)

Total des licences actives gérées: 18 267

4. Interventions du CIE sur les postes de travail

Le CIE 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 équipes du CIE ont procédé en 2007 à 3.756 interventions :

Matériel:

PC's:	233
Écrans:	96
Claviers:	24
Souris:	5
Lecteurs (CD, DVD rom, etc):	17
Laptop:	36
Printer:	704
Autres (Installations, Reprises, etc):	102
Mainframe	281
Réseau	36
Software	98
Antivirus	26

Internet (reset PWD Email et VPN, accès Internet, ETVA) 648

Interventions effectuées par les Fournisseurs: 1448

PC's:	523	(dont 436 sous garantie)
Écrans:	108	(dont 98 sous garantie)
Claviers:	21	(dont 21 sous garantie)
Souris:	4	(dont 4 sous garantie)
Lecteurs (CD, DVD rom, etc):	18	(dont 17 sous garantie)
Laptop:	76	(dont 63 sous garantie)
Printer:	670	(dont 92 sous garantie)
Software:	5	
Matériel Divers	23	

5. Helpdesk du CIE

Le service helpdesk confié par soumission publique a une société de la place prend en charge les appels des usagers, fournit au téléphone une première assistance, enregistre les incidents dans une base de données et en assure la communication aux équipes techniques du CIE. Actuellement ce service peut être atteint par téléphone ou par email de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

6. Réseau commun de l'État

Le CIE gère le réseau commun de l'État (Intranet) qui s'étend fin 2007 sur 468 sites administratifs disposant d'un réseau local d'ordinateurs de bureau, 55 nouveaux sites ayant été ajoutés au courant de l'année.

En outre, seuls 24 ordinateurs situés dans différents sites isolés sont encore raccordés au réseau commun via le service ISDN. Ce nombre va constamment diminuer au fil du temps, puisque ces sites seront peu à peu migrés vers la technologie ADSL.

Le réseau commun de l'État est relié via lignes dédiées aux autres grands réseaux publics, notamment RESTENA, Police, Centre commun de la Sécurité Sociale, Chambre des Députés, HealthNet etc.

L'infrastructure VPN (« virtual private network »), gérée par la division 'Sécurité des systèmes d'informations' permet l'accès bien contrôlé des usagers et développeurs externes à l'Etat (surtout RESTENA, les communes et des sociétés de services) aux ressources du réseau RACINE. Vers la fin de l'année 2007, environ 1.300 personnes sont enregistrées dans ce système.

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 ce aussi bien du côté du fournisseur de service que du côté du CIE, où le 2^{ème} nœud d'accès est installé au centre de secours.

Le nombre de lignes louées est passé de 270 à 273 unités et le nombre de lignes à haut débit (fibres optiques) est passé de 42 à 55 unités, soit une augmentation de 13 unités par rapport à l'année 2006.

Le nombre total de raccordements ISDN, utilisés surtout comme voies de secours pour les lignes louées, atteint 198 unités.

A côté des lignes de données classiques, le CIE exploite encore 89 fibres optiques reliant son site central au 1^{er} centre de secours. Le CIE exploite en plus environ 200 connexions entre son site central et le 2^{ème} centre de secours ainsi qu'une vingtaine de connexions entre les deux centres de secours. Ces connexions sont établies moyennant la technologie DWDM. La mise au point du 2^{ème} centre de secours, confiée pour l'essentiel à la section réseau du CIE, a constitué le projet majeur en 2006 et 2007.

Le nombre de routers gérés par le CIE atteint 380 unités. Au courant de 2007, le CIE a installé, respectivement remplacé, 48 routers classiques à cryptage et a installé 24 routers DSL dans différents sites.

Pour l'année 2008, les priorités d'action porteront sur les points suivants :

- Poursuite de la migration des équipements redondants du CIE vers le 2^{ème} centre de secours.
- Recherche de solutions défendables en vue d'une ouverture progressive du marché des services de lignes louées.
- Poursuite de l'augmentation de la capacité des lignes entre les grands sites administratifs.
- Mise en place de deux sites pilotes pour le déploiement de la technologie sans fil dans des salles de réunion, de formation, de presse, etc., afin de permettre l'accès à Internet aux utilisateurs de ces salles.

- Déploiement d'un produit de surveillance du temps de réponse des serveurs et applications installés au Centre Informatique de l'Etat, afin de pouvoir réagir pro-activement à d'éventuels problèmes.
- Mise en place, conjointement avec l'équipe SSI du CIE, d'un outil de surveillance du réseau informatique qui permet, d'une part de garantir la sécurité du réseau, et d'autre part d'en augmenter la disponibilité et la qualité.

7. Parc des serveurs de bureautique

Le CIE 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 CIE procède aussi à l'installation, à la supervision et au dépannage de certains de ces serveurs suivant les besoins des utilisateurs.

En 2007, le CIE a fait l'acquisition de 78 nouveaux serveurs, un nombre qui dépasse celui de 2006. Une vingtaine de ces serveurs sont installés au Centre Informatique et les autres dans des sites externes. Le nombre élevé s'explique d'un côté par le fait qu'un nombre important d'anciens serveurs vétustes étaient à remplacer et de l'autre côté, de plus en plus d'administrations déploient des applications complexes nécessitant plus d'une machine. En tout, l'équipe est compétente pour environ 400 serveurs.

Quelques projets particuliers qui sortent du cadre normal :

- installation d'un serveur Windows 2003 Terminal Server pour le Service d'Economie Rurale pour supporter les agents travaillant à domicile,
- continuation du projet de consolidation du parc des machines de l'Administration de l'Enregistrement,
- mise en place en collaboration avec le Centre de Communication du Gouvernement d'un serveur de gestion des téléphones portables GSM/PDAs utilisés par les ministres et certains haut fonctionnaires. Pour le moment, quelque 50 appareils de ce type sont en service,
- acquisition d'un système de sauvegarde centralisée des données des serveurs de l'Administration de Gestion des Eaux.

8. Informatique départementale

a) Nouvelles réalisations

Infrastructure

- Remplacements de serveurs par des modèles plus puissants.
- Virtualisations de serveurs.
- Extension de l'infrastructure nécessaire au projet PLDA (PaperLess Douanes et Accises).
- Extension de l'infrastructure d'authentification TAM.
- Extension de l'architecture de stockage de disques SAN.

- Extension de l'infrastructure centrale des sauvegardes.

Applications départementales

- Mise en production de 17 nouveaux sites Web de l'Etat.

b) Exploitation de systèmes existants

Infrastructure

- Gestion des Fabric SAN interconnectant les systèmes ouverts aux armoires de disque et de backup centraux.
- Administration de 216 serveurs UNIX (Solaris, Linux, AIX).
- Gestion des copies sauvegardes de sécurité des systèmes départementaux.

Applications départementales

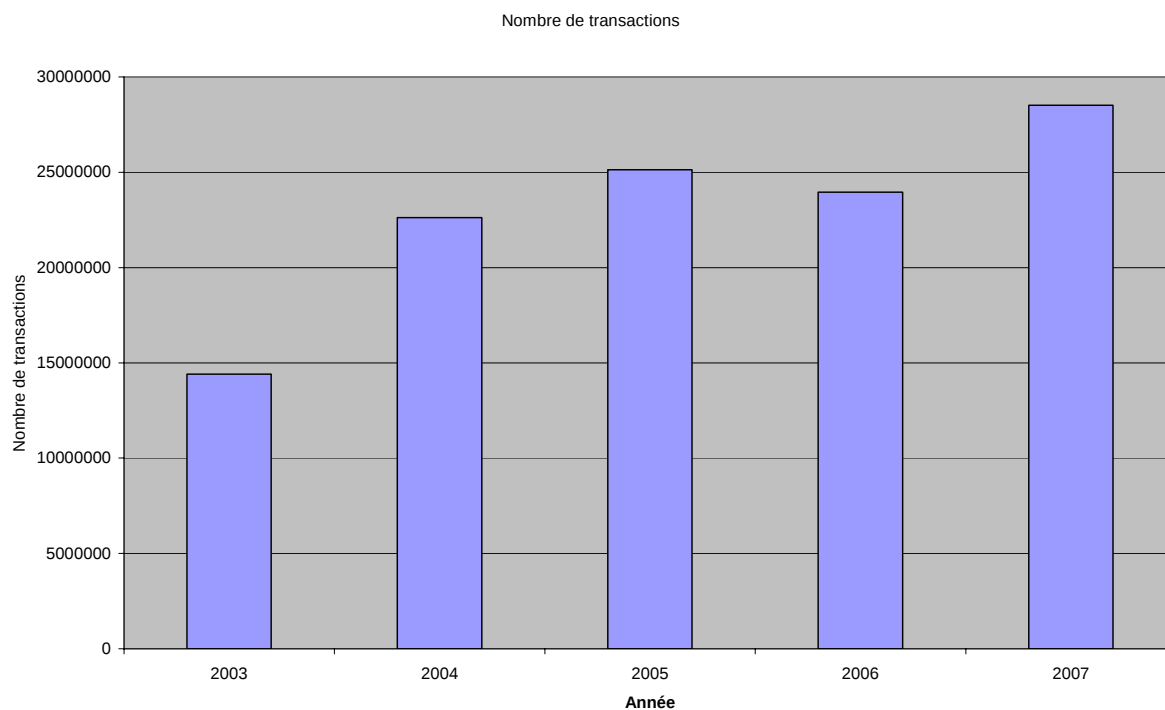
- Gestion du système de Comptabilité de l'Etat.
- Gestion de 134 sites Web de l'Etat.
- Gestion des domaines de l'Etat.
- Gestion de la messagerie électronique.
- Gestion du Domain Name Service.
- Gestion des bases de données Oracle.
- Gestion du système de Trouble-Ticketing RT.
- Gestion du système 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 de recherche Internet dans le mémorial C.
- Gestion du système d'aide au travail de groupe à distance (Circalux, Circasec).
- Gestion du système documentaire du Ministère des Affaires Etrangères.
- Gestion du système documentaire du Conseil d'Etat.

Projets internationaux

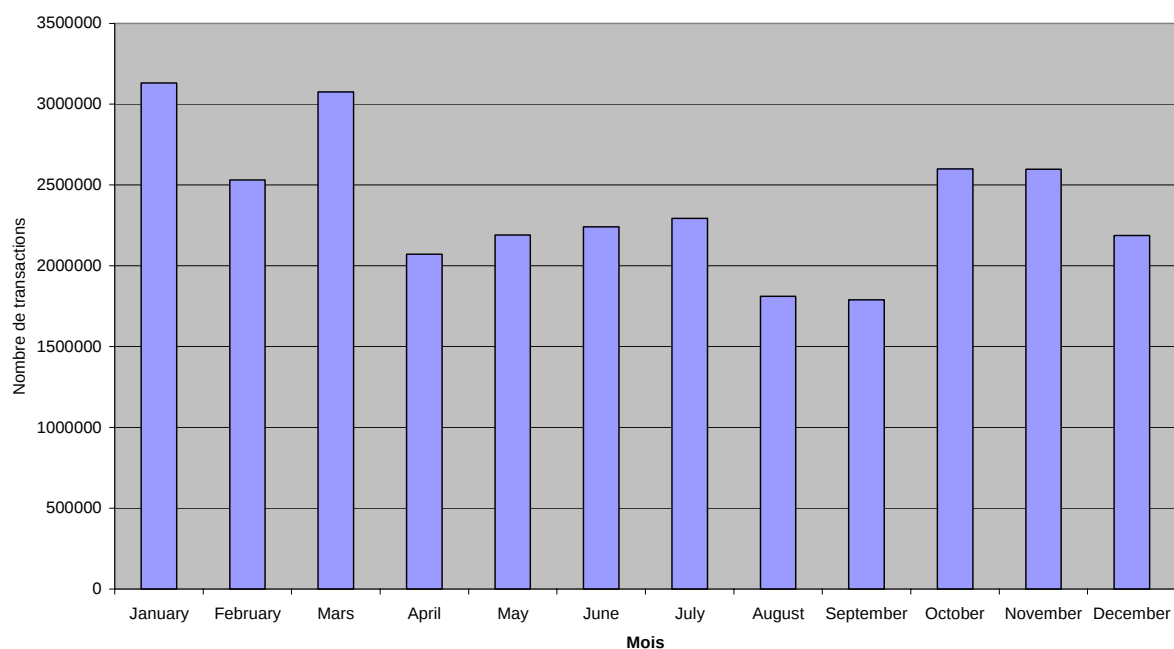
- Réseau pan-européen du Secrétariat du Conseil de l'UE.
- Réseau pan-européen de l'office des Brevets.
- Réseau VIES (liaisons TVA internationales).
- Réseau EUCARIS (European car and driver licence information system).

c) Statistiques d'utilisation

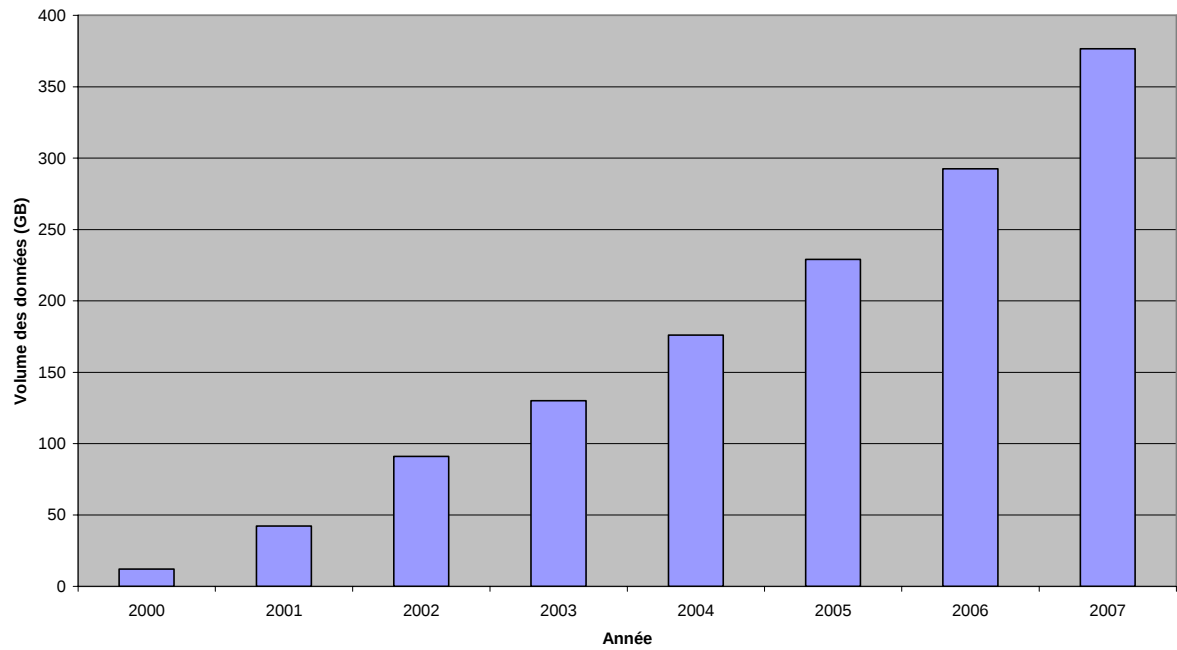
Système de comptabilité de l'Etat SIFIN (SAP)



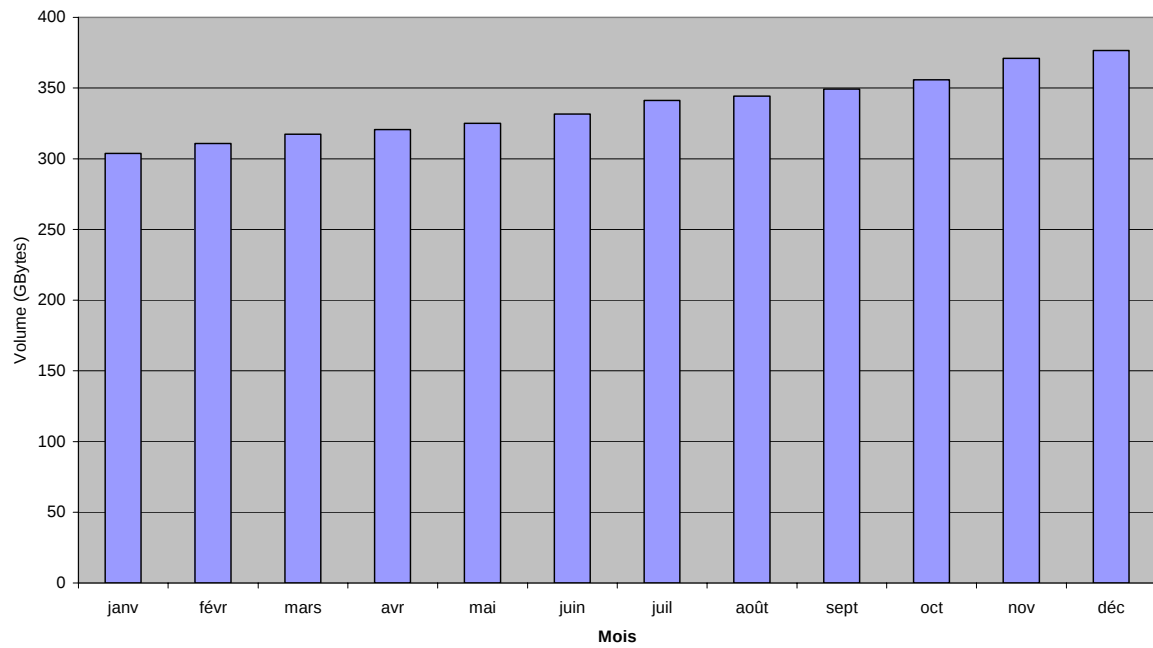
Nombre de transactions par mois en 2007



Volume des données SAP

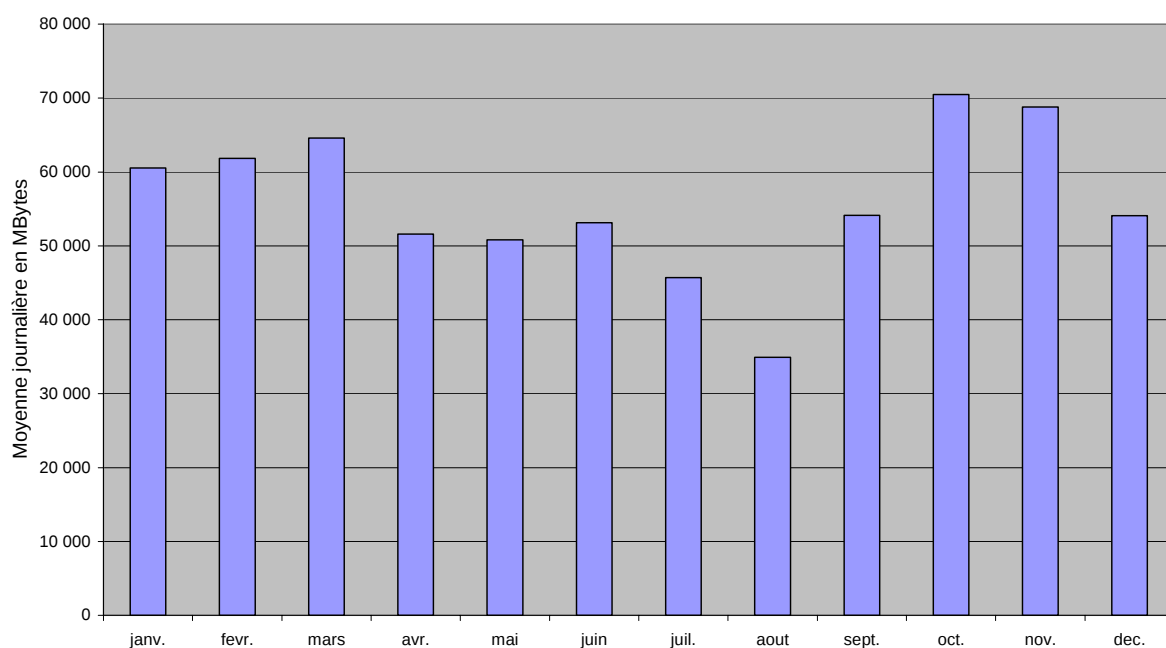


Volume Données SAP en 2007

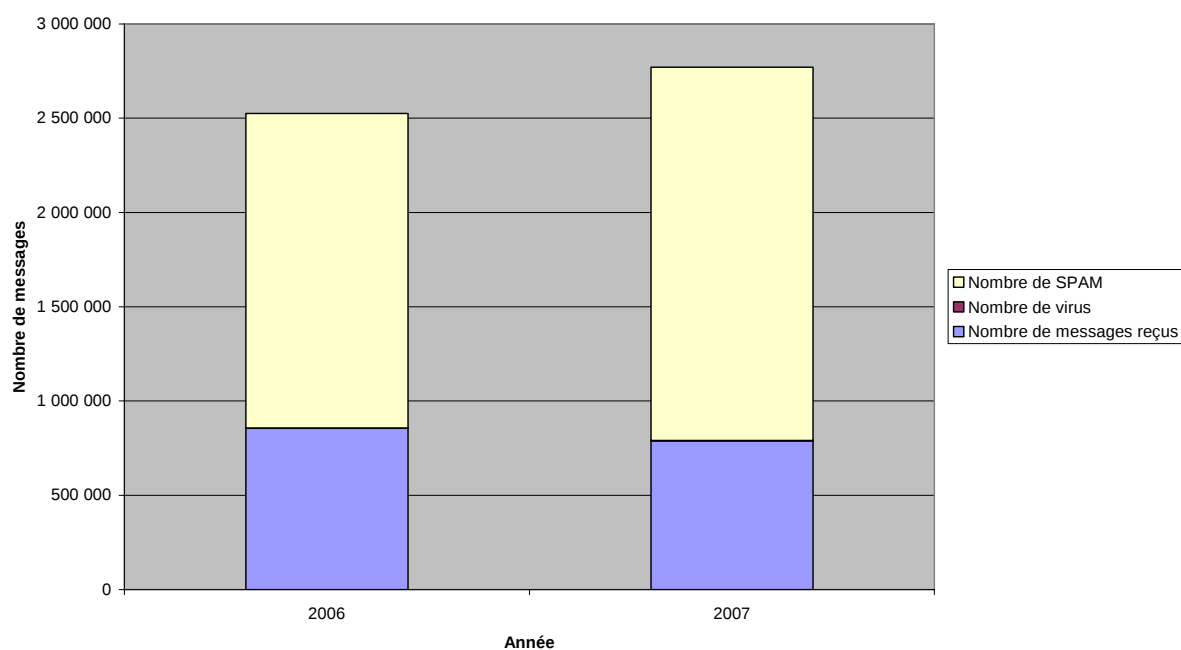


Système de messagerie électronique

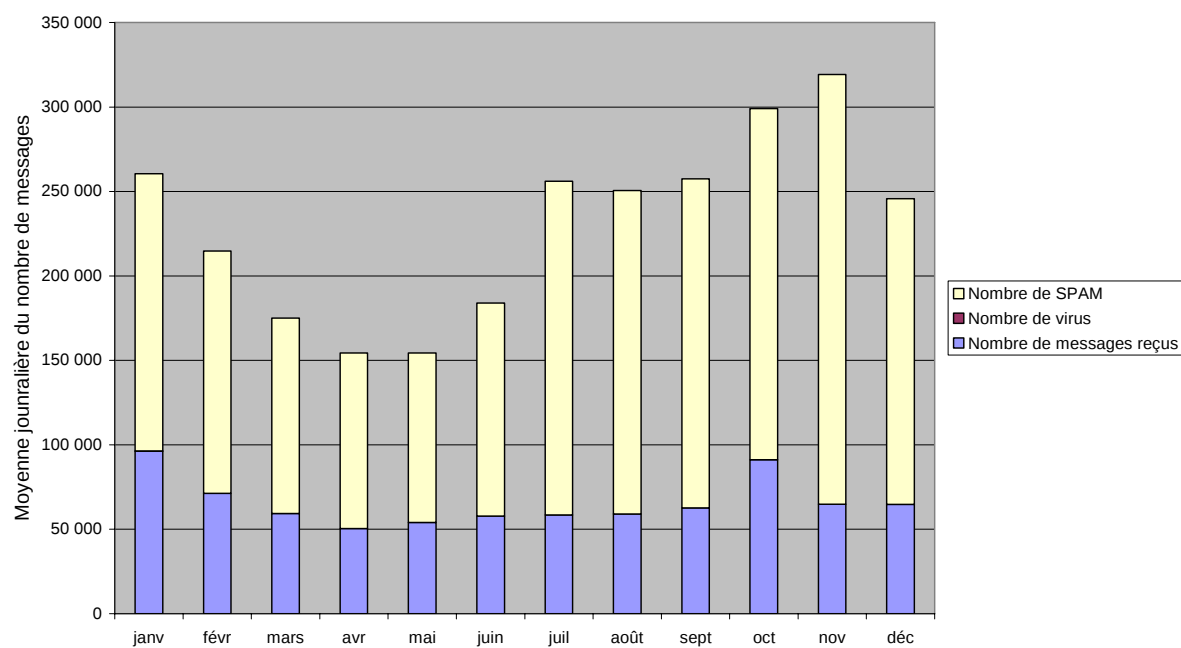
Volume des messages électroniques traités par mois en 2007



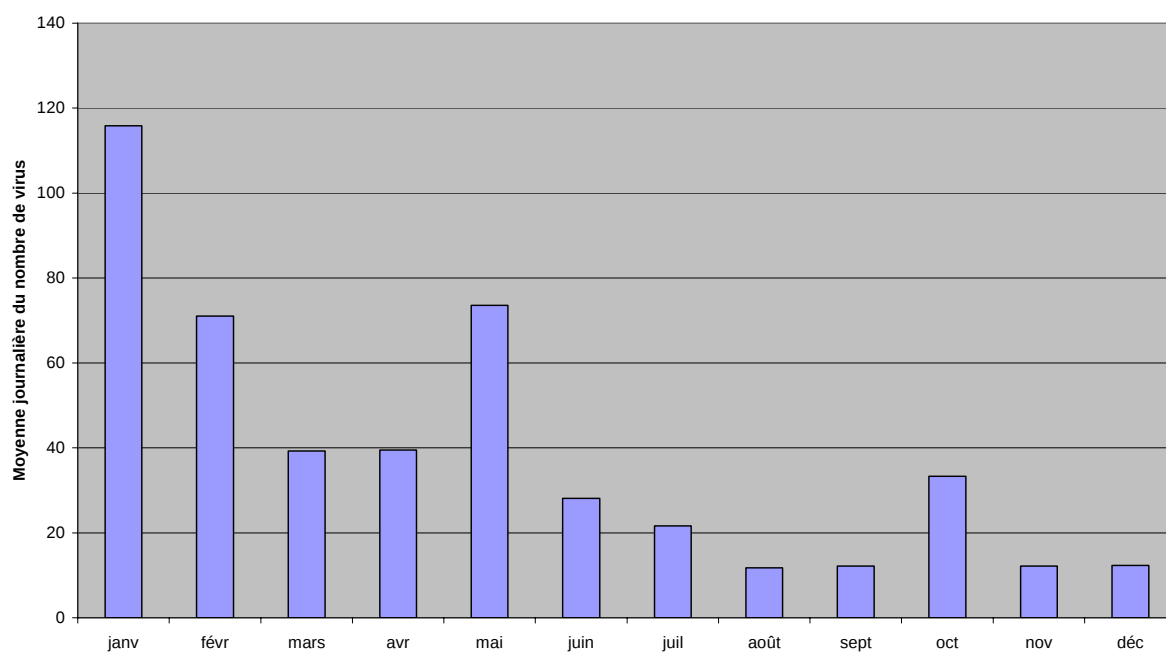
Totaux des messages reçus par Internet



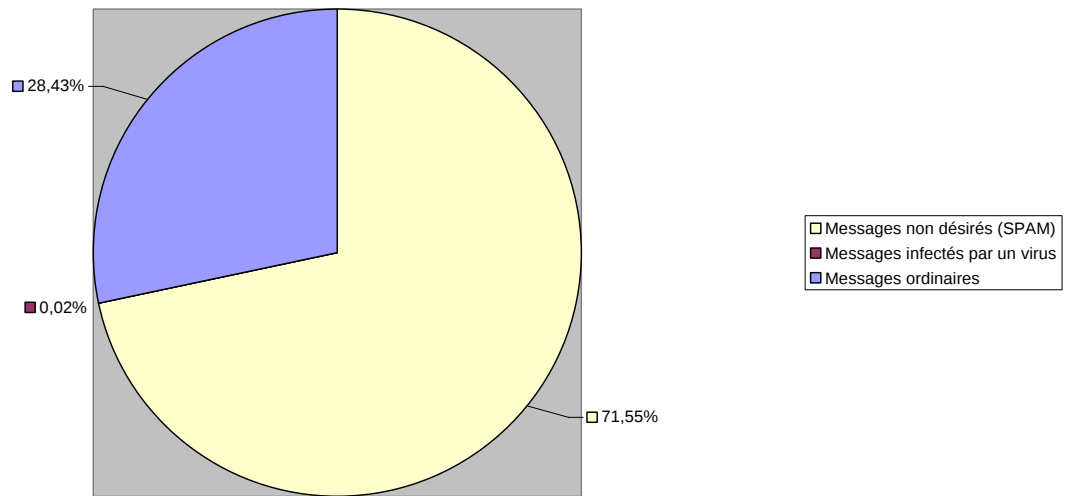
Messages électroniques reçus de l'Internet



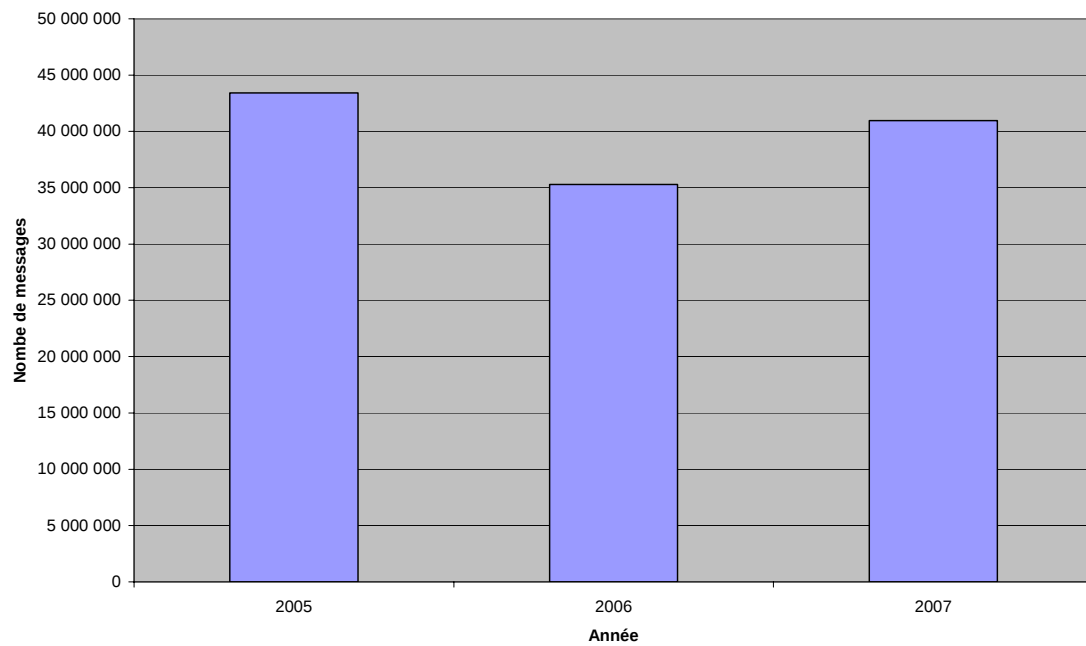
Nombre de virus interceptés



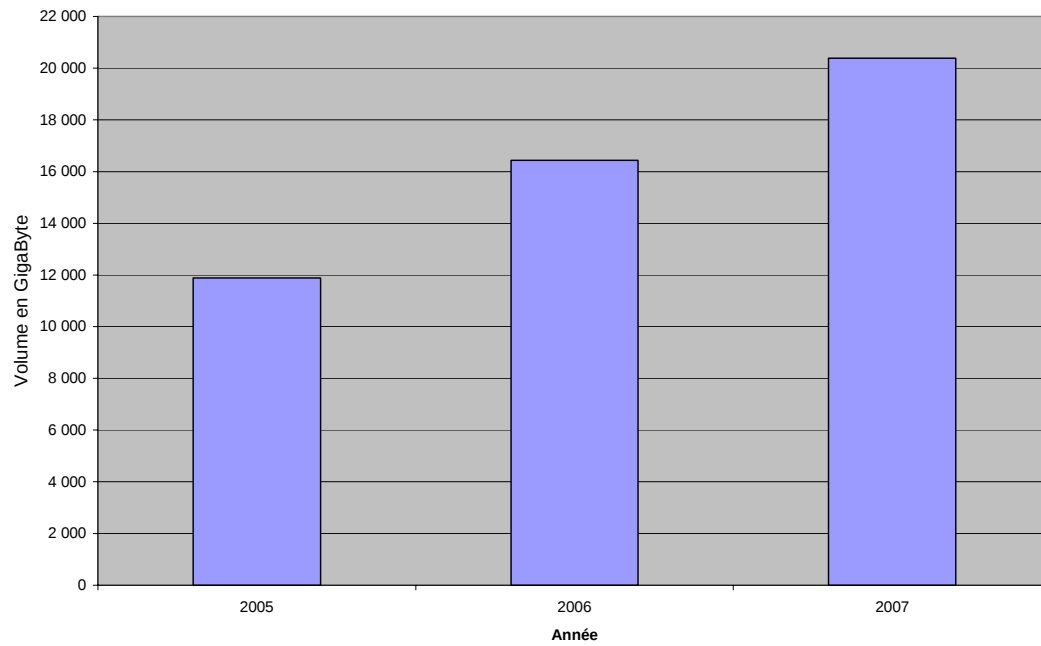
Pourcentage SPAM



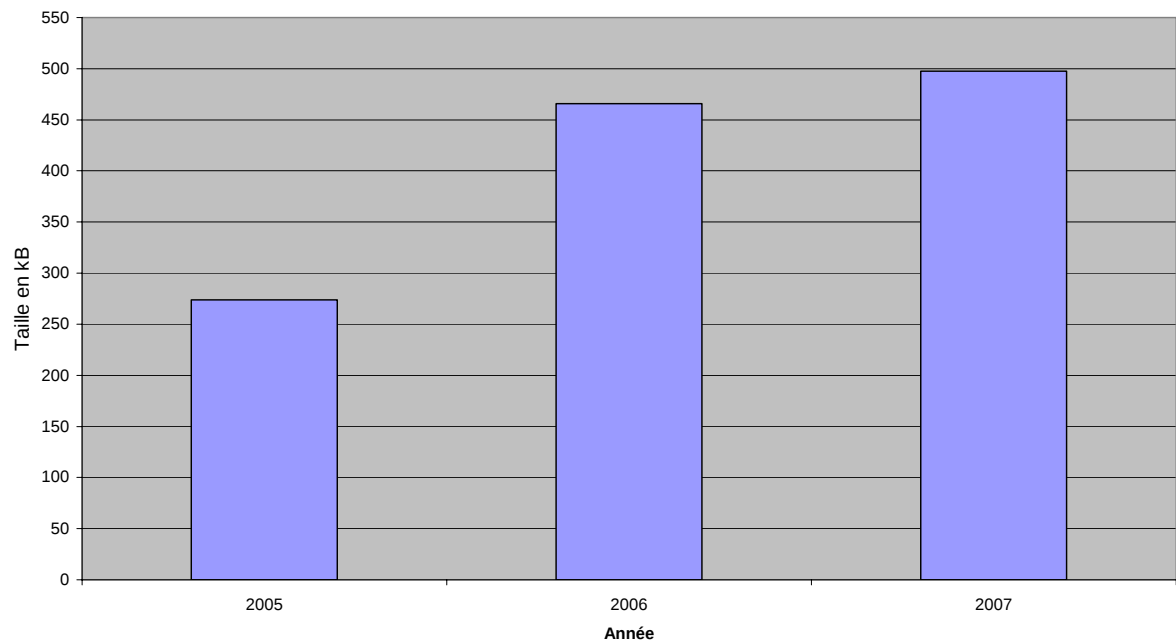
Nombre de messages électroniques traités par année



Volumes des messages électroniques traités par année

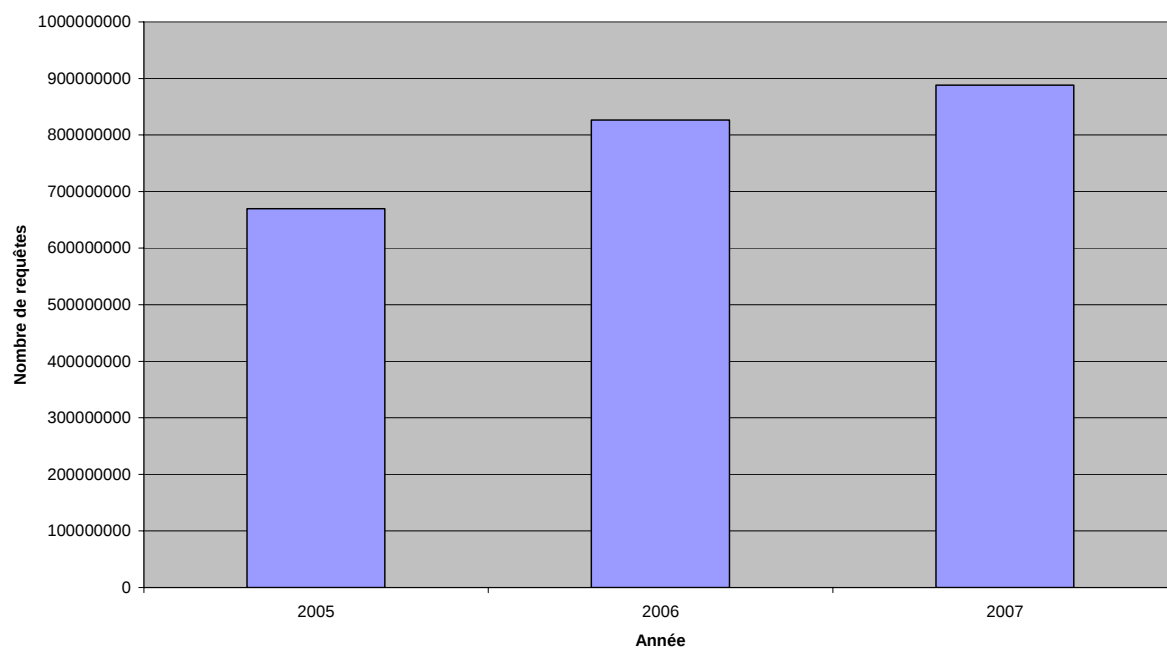


Tailles moyennes en kilobyte

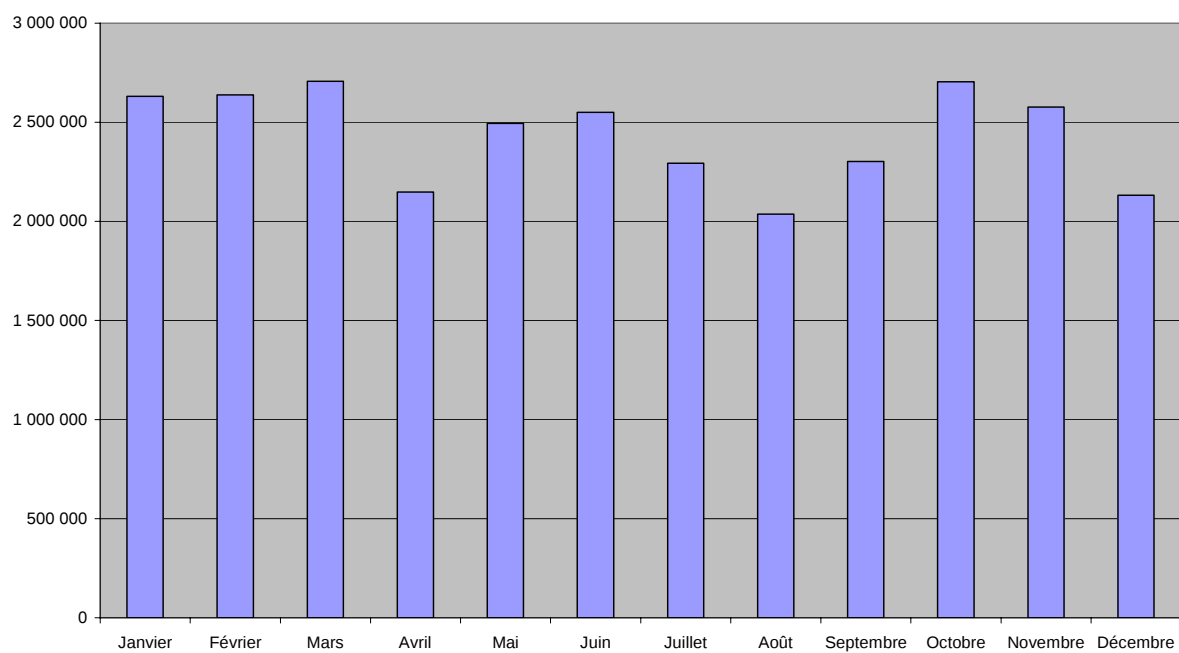


Système de publication Internet

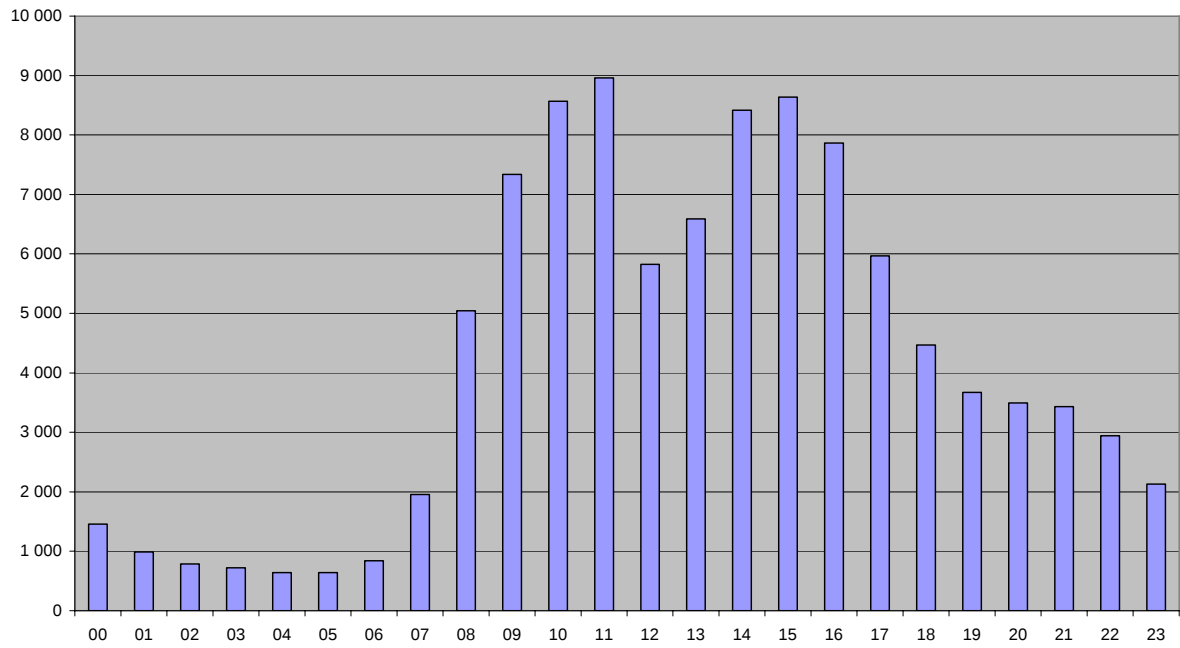
Nombre de requêtes par an



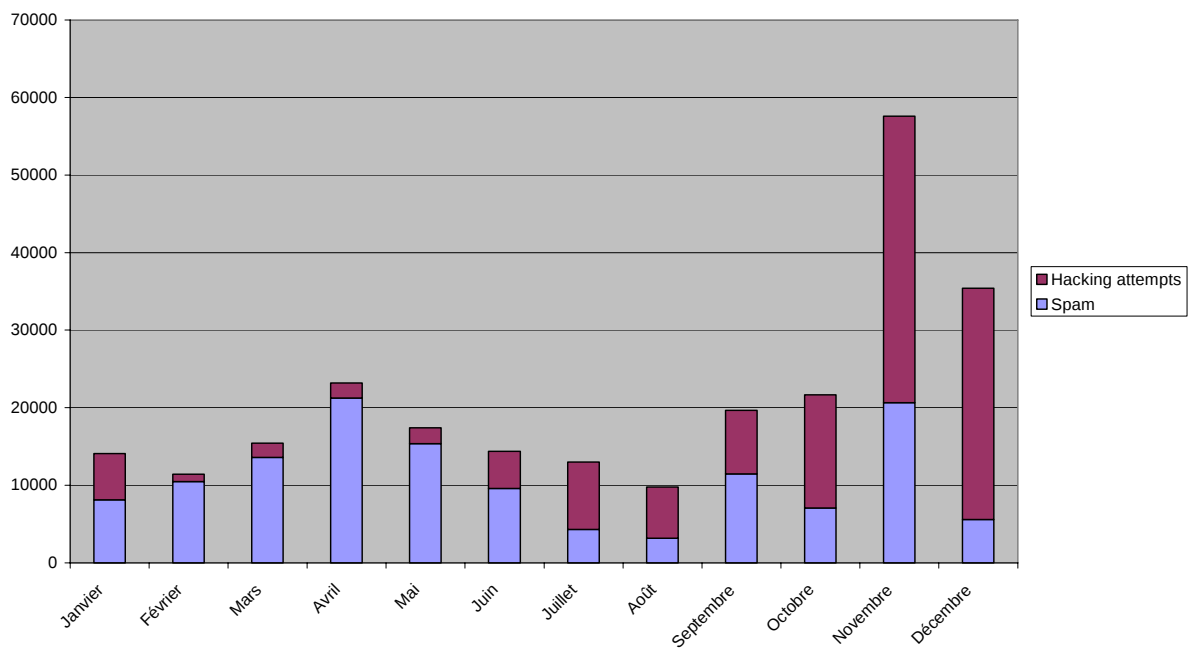
Nombre moyen de requêtes par jour



Nombre moyen de requêtes par heure

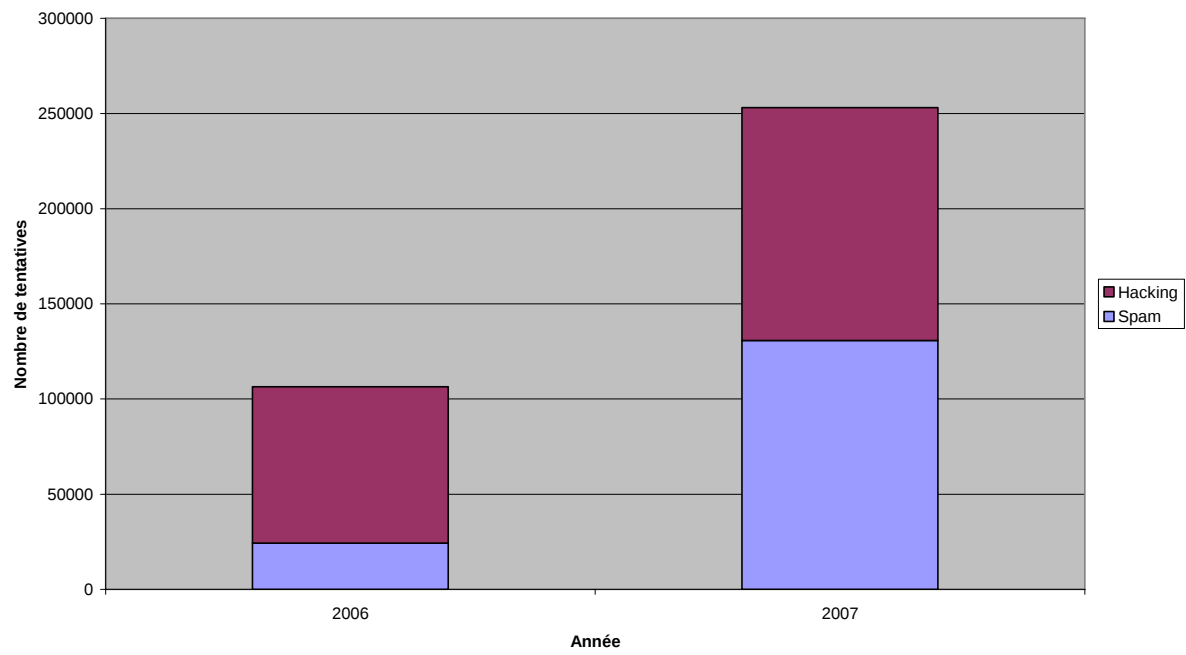


Tentatives d'abus des sites Web - 2007

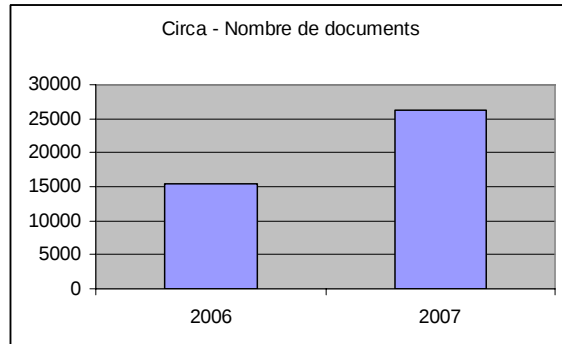
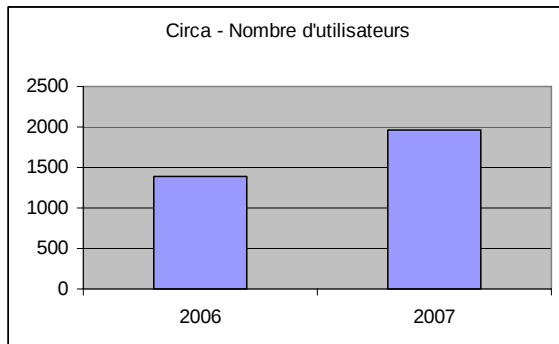
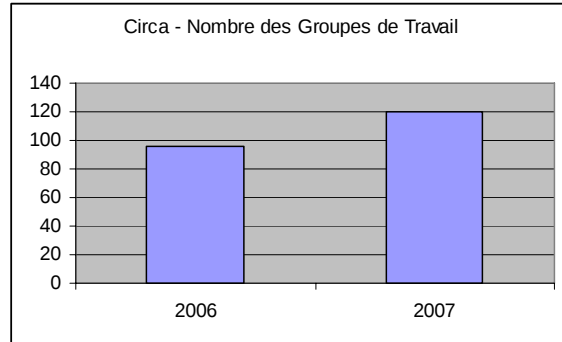
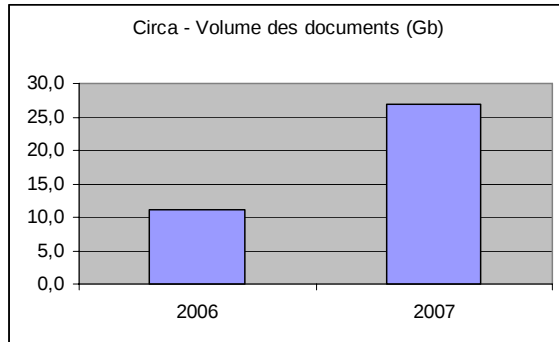


Note : SPAM : Essais d'envoyer des messages électroniques non sollicités en manipulant des pages Web

Evolution des attaques sur les sites Web de l'Etat



Statistiques CIRCA



D. Division études et programmation (ETP)

1. Mission

- Conseiller, d'un côté, la Direction du CIE et, d'un autre côté, les clients du CIE en matière de systèmes informatisés et de systèmes d'information.
- Définir et mettre en œuvre les méthodes, outils et standards en matière d'étude, de développement et d'exploitation de systèmes informatisés pour le traitement, la circulation et l'échange d'informations.
- Procéder aux analyses et aux conceptions nécessaires.
- Réaliser et mettre en production des systèmes informatisés.
- Accompagner les utilisateurs lors de la mise en place de systèmes informatisés.
- Maintenir et supporter les systèmes informatisés en production.
- Assister les utilisateurs dans l'exécution de leurs travaux d'informatique.

2. Activités de la division ETP – applications développées sur mesure

Les activités de la division ETP se résument dans

- la maintenance et l'assistance à l'exploitation des logiciels d'application en production,
- la mise en exploitation de nouveaux projets,
- la continuation des projets en cours,
- la mise en route de nouveaux projets,
- l'assistance, le conseil et le support.

a) La maintenance et l'assistance à l'exploitation des logiciels d'application en production

En matière de maintenance, les agents de la division ETP ont fait des interventions sur 75 logiciels d'application.

Les maintenances principales ont été effectuées sur les systèmes:

- MA.CAA - gestion du casier agricole,
- CO.REC - gestion des recettes pour l'Administration des Contributions,
- EM.PLA - gestion du placement et du chômage de l'Administration de l'Emploi,
- RP.REG - gestion des personnes physiques et morales,
- MM.ACO - gestion des autorisations de commerce,
- DO.VEH - gestion des véhicules automoteur (partie douane).

b) La mise en exploitation de nouveaux projets

Durant l'année 2007, quatre systèmes ont été mis en production :

- TR.PEC - le système de retrait immédiat du permis de conduire,
- ML.GAR - le système de gestion de la garantie locative,
- XX.PFO - le système intégré de la publicité foncière, partie Enregistrement,
 - actes sans mutation immobilière et des actes administratifs
 - génération des déclarations et extraits de succession
 - génération des actes et extraits domaniaux
- JU.CHA - le système de la chaîne pénale (1ère phase),

Mise en production fin 2007 du nouveau casier judiciaire interconnecté au réseau NJR (« Network of Judicial Registers »). Cette application a été développée durant l'année 2007 avec des technologies Java et permet la gestion et la consultation des condamnations inscrites au Casier judiciaire luxembourgeois pour les différentes juridictions et autorités habilitées ainsi que l'échange d'informations avec les autres casiers judiciaires européens du réseau NJR.

En matière de e-governance, de grands efforts ont été menés par la division ETP pour ajouter de nouvelles fonctionnalités aux systèmes e_RCS et e_TVA :

- e_RCS : - le système du Registre de Commerce.

L'accès électronique aux services du RCS en intégrant le nouveau site web avec les systèmes back-end du RCS.

Les services proposés par la nouvelle plateforme sont :

- la consultation par voie électronique de documents déposés à partir du 1er janvier 2006,
- l'obtention sous format électronique de documents déposés depuis le 1er janvier 1997,
- l'émission d'extraits et de certificats du RCS sous format électronique ou sous format papier,
- la certification conforme par signature électronique de documents émis sous format électronique, à l'aide de certificats LUXTRUST,
- le paiement électronique des services demandés, par carte de crédit, via l'interface sécurisée de CETREL.

- e_TVA :

La migration de tous les formulaires de saisie vers des formulaires interactifs.

La nouvelle technologie utilisée a permis de rajouter le traitement de formulaires incluant des tableaux variables en nombre de lignes et de pages comme par exemple les tableaux d'acquisitions d'immobilisations amortissables et les tableaux d'amortissements annexés à la déclaration TVA annuelle.

c) La continuation des projets en cours

D'importants efforts en personnel interne et externe ont été effectués pour continuer les projets en cours:

- CO.RTS - le système de retenue à la source de l'administration des Contributions,
- XX.PFO - le système intégré concernant la 'Publicité foncière',
- MA.GIS - le système d'information géographique pour le Ministère de l'Agriculture,
- ML.ALO - le système intégré de gestion des Aides au logement,
- MJ.RCS - le système intégré de gestion du Registre de commerce (volet 2),
- CI.WEB - Standards en matière de développement WEB.

d) La mise en route de nouveaux projets

- Ministère des Transports
 - o Renouvellement du système de gestion des permis de conduire.

- Ministère de la Famille
 - o Mise en place d'un nouveau système pour l'intégration des étrangers.

e) L'assistance, le conseil et le support

L'ETP a participé à l'assistance, au support et au conseil dans différents domaines:

- Lotus Notes.
- Informatisation de l'administration judiciaire.
- Projets e_Gouvernement
- Groupes de travail biométrie et identifiant unique.

3) Activités de la division ETP - Centre de compétence SAP

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

Vu la mise en chantier non prévisible à partir de fin 2005 de nouvelles applications importantes pour le compte des administrations financières, le CCSAP a été obligé de recourir de plus en plus aux services de conseillers externes pour accomplir sa mission.

Le CC-SAP est actif dans les quatre domaines suivants:

- Personnel de l'Etat.
- Finances publiques en matière de dépenses et de recettes.
- Outils horizontaux à l'usage de multiples administrations.
- Systèmes informatiques et administration technique.

a) Personnel de l'Etat

En 2007 l'équipe CC-SAP-SIGEP se compose de 4 personnes en interne, renforcée par une équipe de consultants externes.

Le projet SIGEP permet non seulement de calculer et de verser les rémunérations et pensions des agents de l'Etat mais sert aussi à gérer l'évolution des carrières du personnel dès le recrutement, les formations dispensées (INAP), les postes dans l'organisation.

Tandis que la mise à jour de la banque de données centrale est prise en charge par les services du ministère de la Fonction Publique, l'accès en consultation a été ouvert au cours de l'année 2007 à de nombreuses administrations au profit des gestionnaires des ressources humaines et des délégués à la formation.

Statistique des utilisateurs SIGEP:

Total:	339
Gestionnaires RH:	210
Délégués à la formation:	146

Remarque : Dans plusieurs administrations les fonctions de gestionnaire RH et de délégué à la formation sont occupées par une même personne.

Evolution en 2007 du nouveau système des rémunérations :

- Démarrage en janvier 2007, consolidation des programmes au courant de l'année.
- Mise en place des modifications légales, comme par exemple l'accord salarial avec la prime unique ou la réforme fiscale.
- Imputation budgétaire des montants payés.

Le système des rémunérations concerne actuellement environ 32.000 agents actifs et pensionnés.

b) Finances publiques en matière de dépenses et de recettes

Pendant l'année 2007, le domaine des finances a été couvert par une équipe se composant de quatre agents internes au CC-SAP.

Les différents projets auxquels le CC-SAP-Finances a participé en 2007 :

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

Le CC-SAP a implémenté quatre services de l'État à gestion séparée et a également participé activement au processus d'analyse et de conception pour étendre le périmètre fonctionnel en vue de la mise en place de quatre nouveaux SEGS pour l'année 2008. A la fin de 2007, 36 services de l'Etat à gestion séparée sont opérationnels sur la plateforme commune conçue et maintenue par le CC-SAP.

- Comptabilité budgétaire de l'Etat (SIFIN)

Le CC-SAP a mis en place des rapports et des outils permettant une utilisation plus aisée et plus efficace du système et a organisé la formation continue à l'INAP sur les aspects de l'utilisation du système

La plateforme comptable SAP-SIFIN est actuellement opérationnelle au sein d'environ 120 administrations et départements ministériels.

- Paperless Douanes et Accises (PLDA)

Le projet de l'informatisation du traitement des déclarations douanières, lancé par l'Administration des Douanes et Accises en 2005, a continué pendant l'année 2007, avec la mise en production du volet des déclarations d'export et l'avancement de la réalisation du traitement des déclarations d'import et de transit.

Le CC-SAP a surtout pris en charge l'intégration des fonctionnalités financières de PLDA avec la plateforme SIFIN de la comptabilité budgétaire de l'Etat.

Certains développements spécifiques au niveau de la fonctionnalité comptable de PLDA ont également été réalisés par le CC-SAP, qui de cette manière a pu faire valoir son expertise dans ces domaines.

- Taxe Autos

Dans le cadre de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation en matière des taxes sur les véhicules automoteurs, l'Administration des Douanes et Accises a lancé un projet

informatique dont l'objectif était la mise en place technique des nouvelles dispositions légales. L'architecture de la solution retenue prévoyait l'implémentation du volet comptable dans l'environnement SAP.

Le CC-SAP a participé aux réunions d'analyse et a assisté le maître d'œuvre externe pour réaliser l'alimentation du module comptable avec les données de base des contribuables. Le CC-SAP a également pris en charge la préparation de l'environnement SAP pour la mise en production de l'application en juin 2007 selon les standards applicables pour la mise en œuvre de projets SAP au sein de l'Etat.

- eRecette

Le projet eRecette vise à créer un système intégré pour la gestion des recettes de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines (AED). Dans une première phase un nouveau système informatique de la gestion de la TVA est prévu. En 2007 d'importants travaux de conception, de réalisation et de tests ont été menés.

Faute de ressources en personnel, le rôle du CCSAP a été très réduit dans ce projet.

c) **Outils horizontaux**

Cette équipe technique, composée actuellement de 2 informaticiens, coordonne l'utilisation d'outils applicatifs communs à l'ensemble des projets et des équipes du CCSAP. Les missions de cette équipe peuvent se résumer comme suit :

- Intégration des processus via un outil SAP, destiné à gérer les communications entre systèmes informatiques. Cet outil est notamment mis en œuvre pour gérer les interfaces entre le système douanier (PLDA) et les systèmes des entreprises : en 2007 une liaison avec ArcelorMittal a été établie.
- Gestion des utilisateurs internes et externes des douanes et de l'enregistrement. Afin d'établir des communications parfaitement sécurisées, les administrations fiscales ont décidé de recourir aux certificats LUXTRUST, qui requièrent une identification individuelle de chaque personne utilisant les systèmes. Pour faire face à la nécessité de gérer à l'avenir des dizaines de milliers d'utilisateurs luxembourgeois et étrangers, le CIE a conçu et mis au point un module de gestion des usagers au profit non seulement de l'administration mais aussi à l'avantage des sociétés disposant d'un certain nombre d'employés.
- Gestion des flux de travail utilisés notamment dans la comptabilité de l'Etat.
- Gestion des outils SAP de support et de documentation et aussi du site Intranet.
- Gestion des outils de Data Warehouse et de reporting.

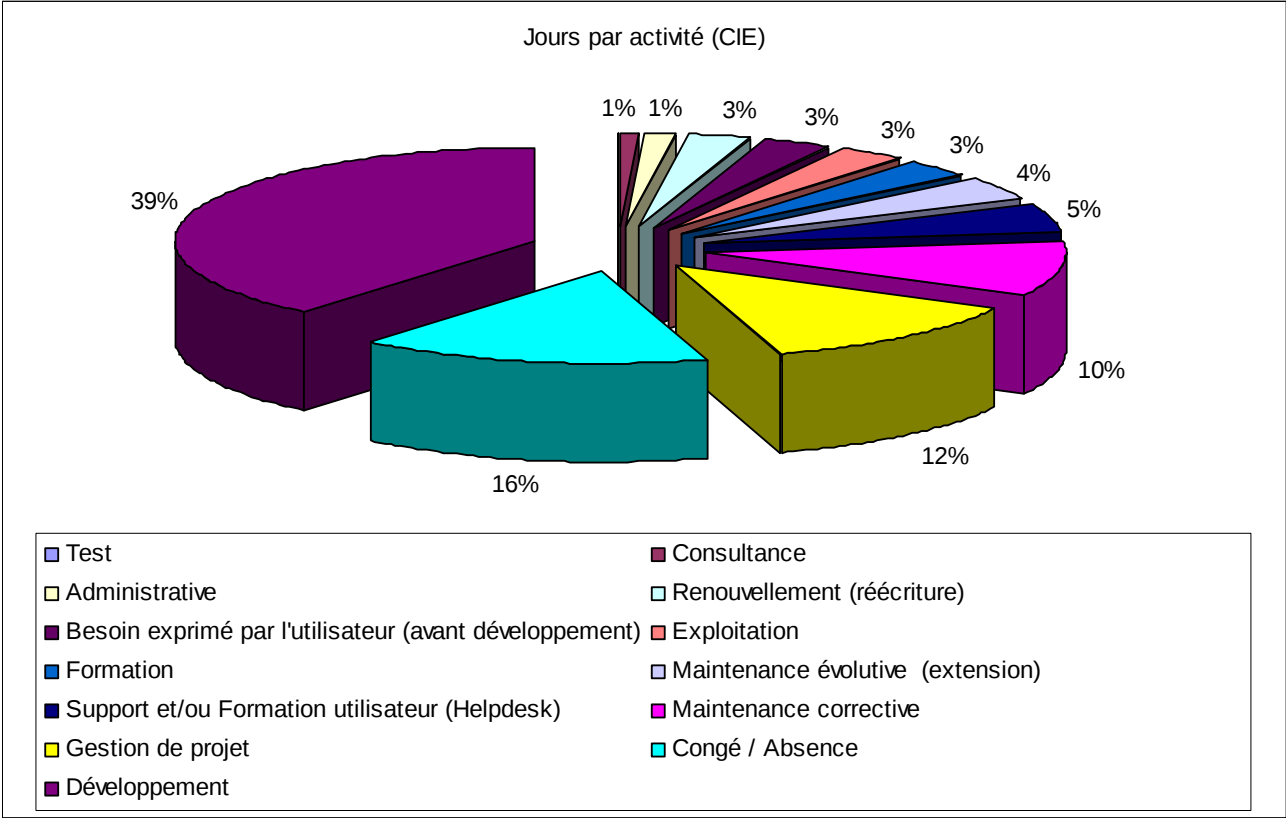
d) Systèmes et administration

Cette équipe supporte les évolutions du système SAP, garantit la disponibilité des ressources en production, test et développement et participe à la mise en place de nouveaux projets. Les différentes applications en place et en développement (surtout le projet PLDA) nécessitent un nombre élevé de plateformes techniques.

4) Division ETP – tableaux statistiques

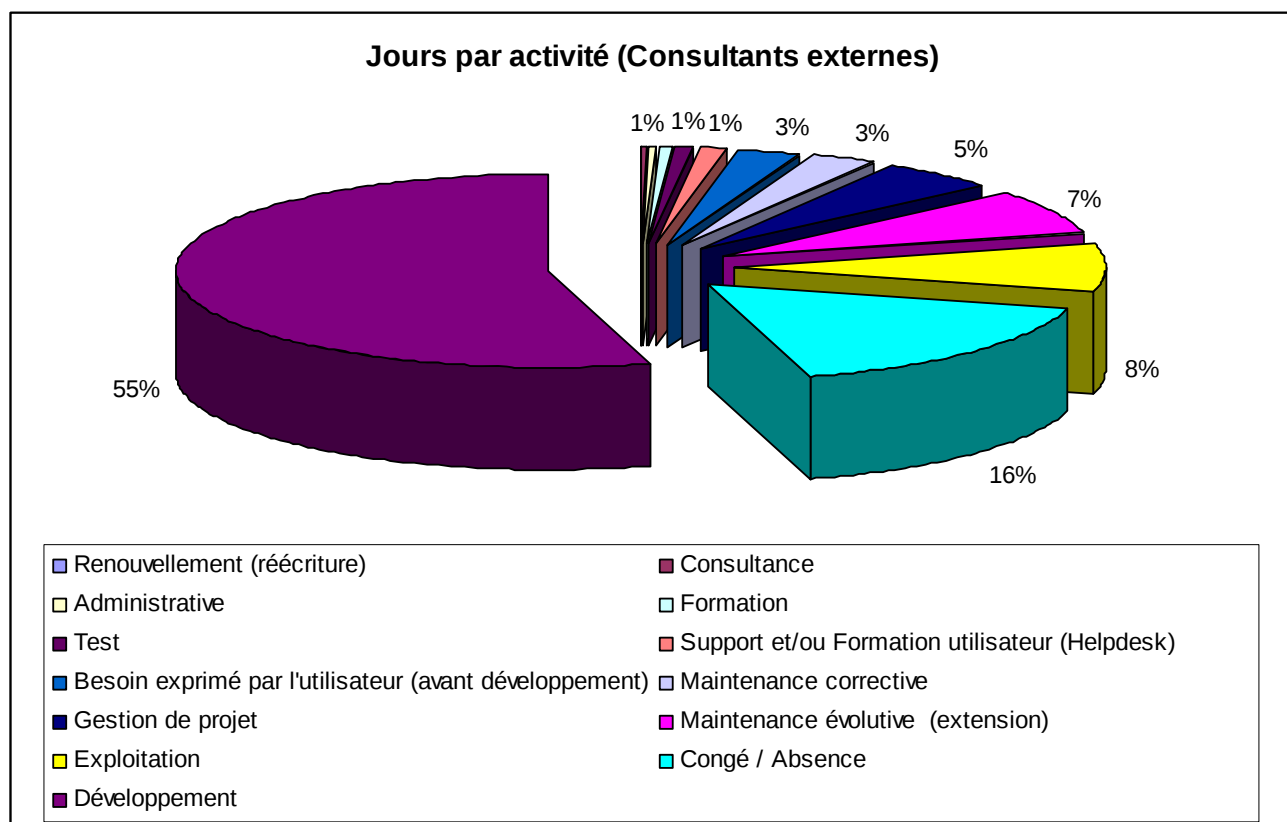
Activités du personnel interne du CIE

Test	11
Consultance	65
Administrative	142
Renouvellement (réécriture)	276
Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	280
Exploitation	287
Formation	294
Maintenance évolutive (extension)	396
Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	465
Maintenance corrective	954
Gestion de projet	1184
Congé / Absence	1542
Développement	3747



Activités du personnel externe du CIE

Renouvellement (réécriture)	6
Consultance	15
Administrative	24
Formation	39
Test	62
Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	79
Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	190
Maintenance corrective	205
Gestion de projet	358
Maintenance évolutive (extension)	522
Exploitation	582
Congé / Absence	1169
Développement	3883

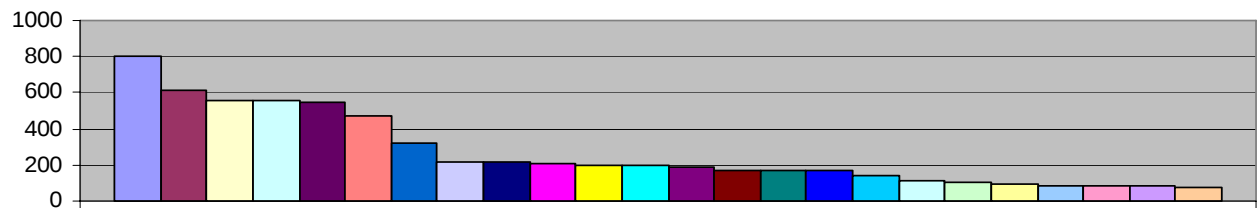


Personnel interne - Activités sur les différents systèmes

Au total, des interventions ont été effectuées sur 75 systèmes en développement resp. en exploitation. Le tableau ci-dessous reprend les activités dépassant 70 HxJ sur les différents systèmes:

Système	description	Jours
MACAA	Casier agricole	805
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	613
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	559
TRPEC	Permis de conduire	557
E-RCS	Registre de Commerce et des sociétés	549
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	470
XXPFO	Publicité foncière	325
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi	220
COMET	Contributions métiers	219
CIGRO	Groupware - LOTUS NOTES	211
MJRCS	Registre de Commerce et des sociétés	197
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales	196
CIWOC	Projets WEB sous Oracle	190
COREC	Bureaux de Recettes	173
DOVEH	Véhicules automobiles (Partie Taxes)	170
MMACO	Autorisations de faire le commerce	168
CIMOQ	CIE : Méthodes - Outils - Qualité	145
EMMOG	ADEM - Mobilité Géographique	117
EMWEB	Développement site Internet de l'ADEM	102
DOPPL	Paperless - Douanes et Accises	98
MLSUI	Subventions d'intérêt primes de construction	88
CORTS	Retenue à la source	87
ENTVA	Taxe sur la valeur ajoutée	85
CICCS	Centre de compétences SAP	77

Jours par projet (CIE)



1

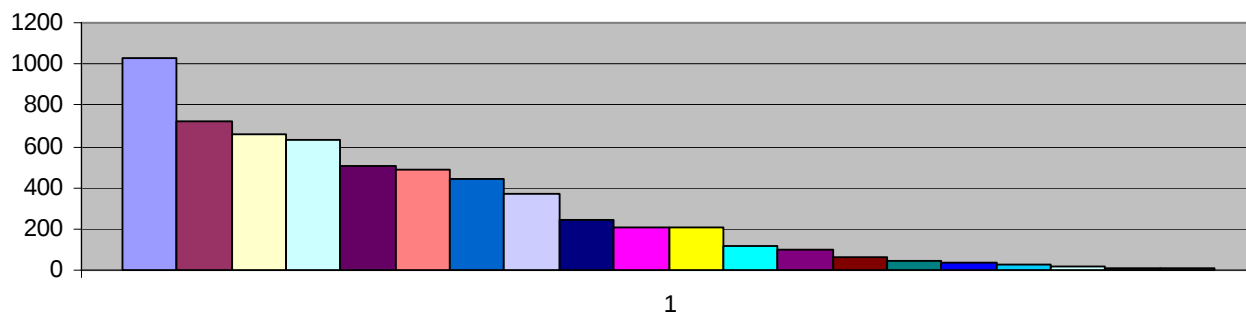
MACAA Casier agricole	SIGEP Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat
FIFIN Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	TRPEC Permis de conduire
E-RCS Registre de Commerce et des sociétés	CIWEB CIE : Projets dans WEB
XXPFO Publicité foncière	EMPLA Placement des demandeurs d'emploi
COMET Contributions métiers	CIGRO Groupware - LOTUS NOTES
MJRCS Registre de Commerce et des sociétés	RPREG Répertoire des personnes physiques et morales
CIWOC Projets WEB sous Oracle	COREC Bureaux de Recettes
DOVEH Véhicules automobiles (Partie Taxes)	MMACO Autorisations de faire le commerce
CIMOQ CIE : Méthodes - Outils - Qualité	EMMOG ADEM - Mobilité Géographique
EMWEB Développement site Internet de l'ADEM	DOPPL Paperless - Douanes et Accises
MLSUI Subventions d'intérêt primes de construction	CORTS Retenue à la source
ENTVA Taxe sur la valeur ajoutée	CICCS Centre de compétences SAP

Personnel externe - Activités sur les différents systèmes

Au total, des interventions ont été effectuées sur 28 systèmes en développement resp. en exploitation. Le tableau ci-dessous reprend les activités dépassant 50 HxJ sur les différents systèmes:

Système	description	Jours
XXPFO	Publicité foncière	1030
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	723
E-RCS	Registre de Commerce et des sociétés	657
MLALO	Aides au Logement	631
MJRCS	Registre de Commerce et des sociétés	508
CORTS	Retenue à la source	491
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi	440
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales	373
MACAA	Casier agricole	241
EMPCH	Prestations de chômage	208
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	204
MLGAR	Garantie locative	116
AEVIS	Visas - VISION	95
AEPAP	Passeports	61
ECPIN	Propriété Intellectuelle	43
COMET	Contributions métiers	37
RPRPP	Registre national des personnes physiques	29
MJIMM	Immigration	17
MTPDT	Permis de travail	13
FPGAP	Personnel Etat - gestion intégrée	9

Jours par système (consultants externes)



Personnel

Personnel Interne Total : 43

Départs en 2007:

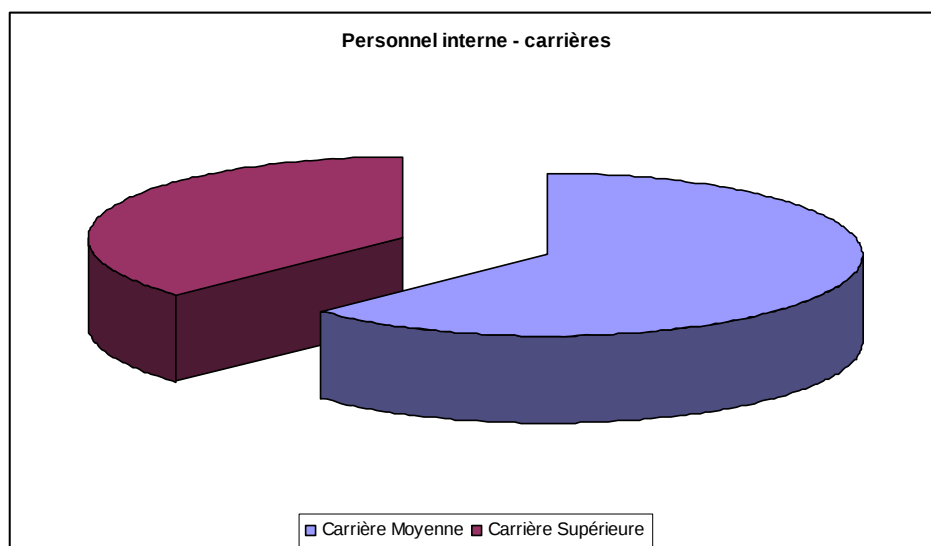
Carrière supérieure: 1
Carrière moyenne /

Arrivées en 2007:

Carrière supérieure: /
Carrière moyenne 1

Situation au 31.12.2007:

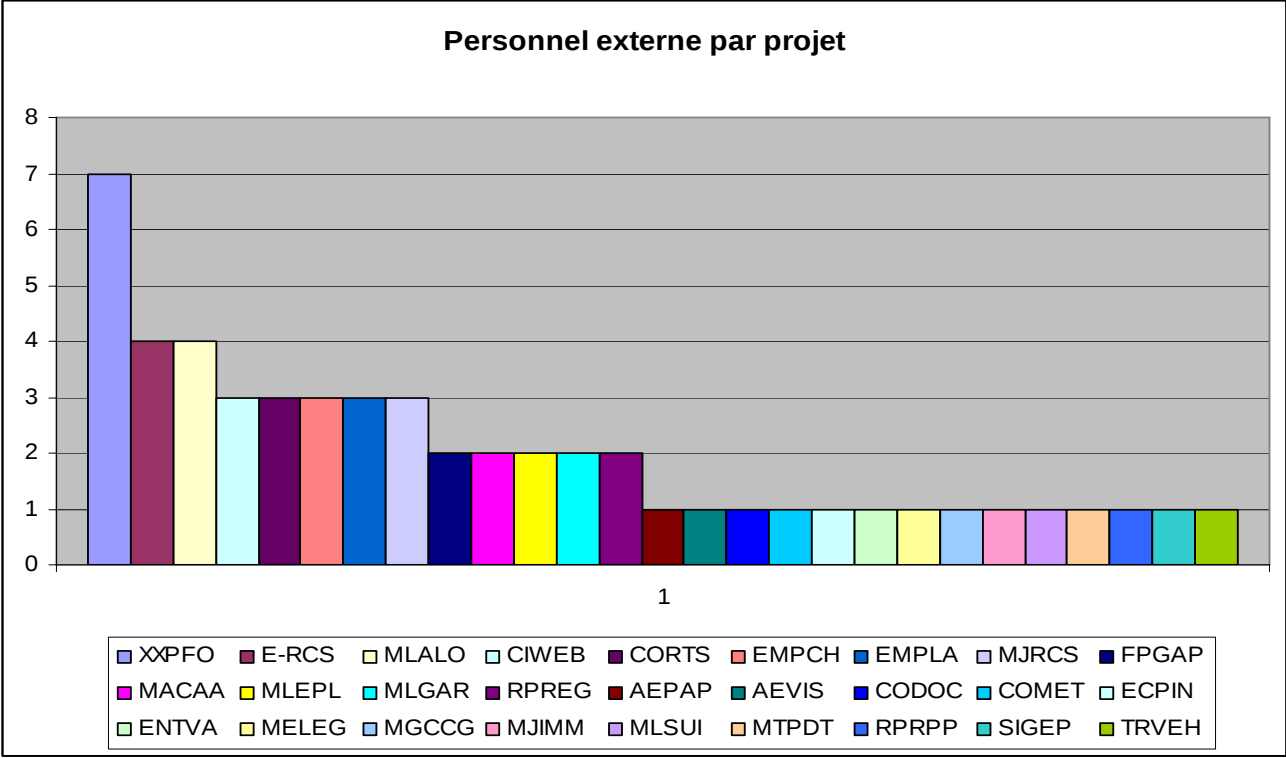
Carrière Moyenne	27
Carrière Supérieure	16



Personnel externe Total : 33

Personnel externe par projet

Projet	nombre
XXPFO	7
E-RCS	4
MLALO	4
CIWEB	3
CORTS	3
EMPCH	3
EMPLA	3
MJRCS	3
FPGAP	2
MACAA	2
MLEPL	2
MLGAR	2
RPREG	2
AEPAP	1
AEVIS	1
CODOC	1
COMET	1
ECPIN	1
ENTVA	1
MELEG	1
MGCCG	1
MJIMM	1
MLSUI	1
MTPDT	1
RPRPP	1
SIGEP	1
TRVEH	1



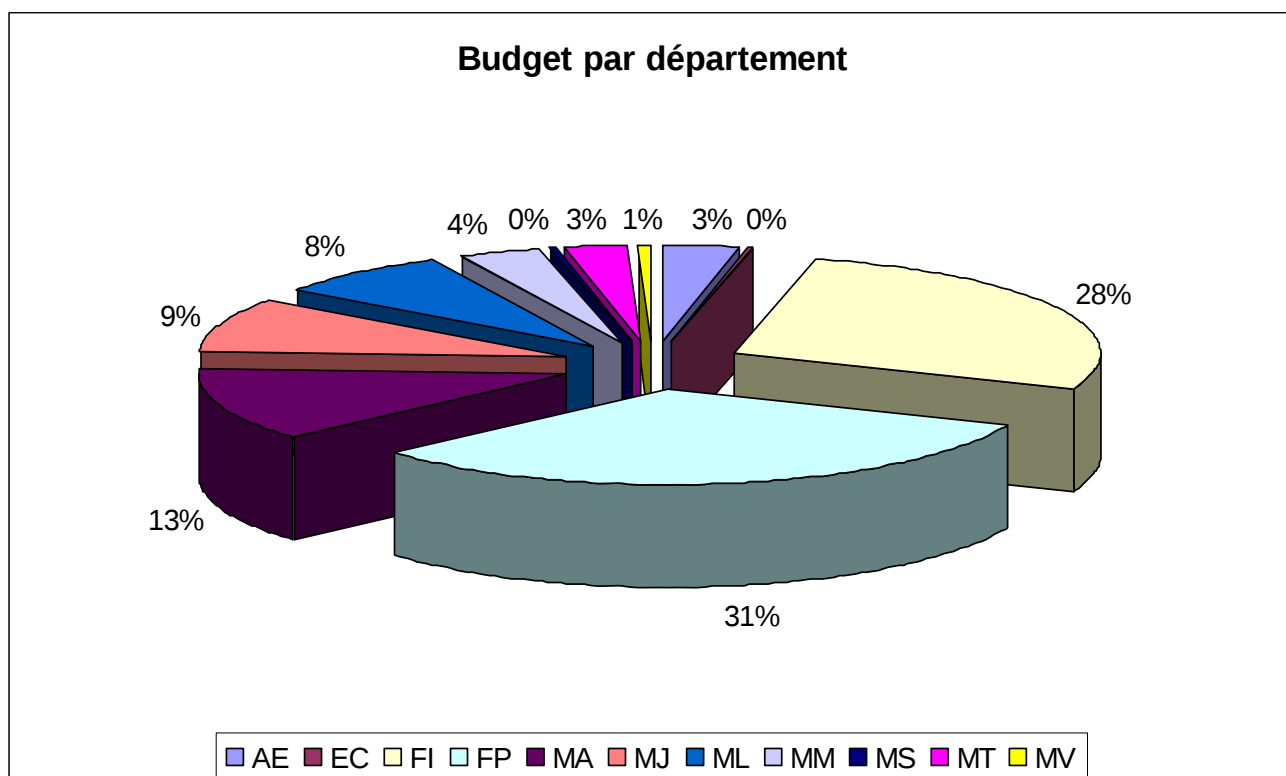
Budget

Article budgétaire: 08.5.12.125 Frais d'experts et d'études

Budget voté:	6.000.000
Dépassement accordé:	1.154.350,00
Budget engagé	7.154.350,00
Budget dépensé	5.128.859,51 (Situation au 15 janvier)

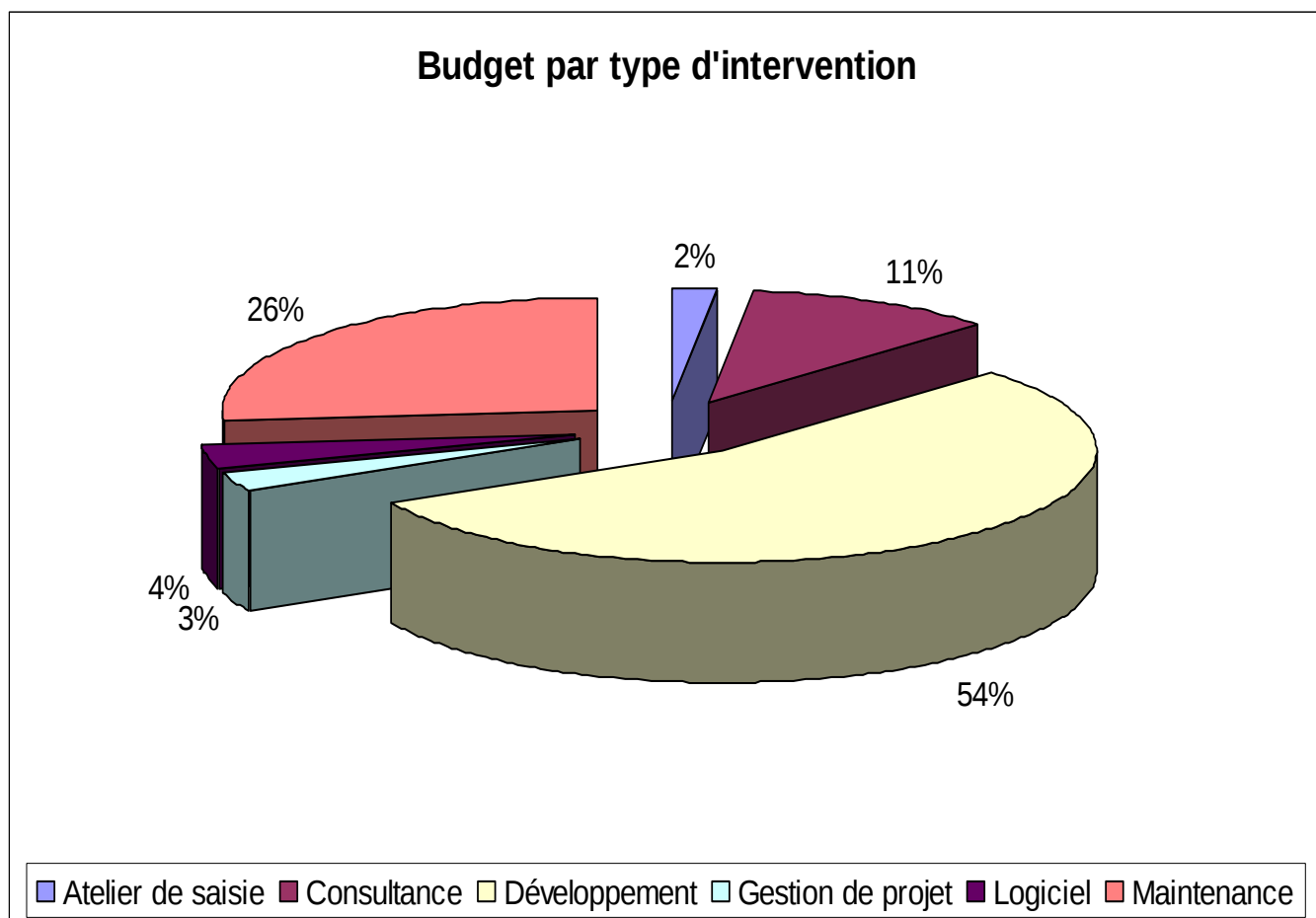
Affectation budget par départements ministériels

Département	HTVA	TTC
AE	186 086,95	214 000,00
EC	27 543,51	31 675,03
FI	1 588 579,49	1 826 866,41
FP	1 851 533,74	2 129 887,45
MA	727 475,02	836 596,26
MJ	518 252,46	595 990,32
ML	453 962,03	522 056,33
MM	217 391,31	250 000,00
MS	6 956,52	8 000,00
MT	163 478,25	188 000,00
MV	32 173,91	37 000,00
	5 773 433,19	6 640 071,80



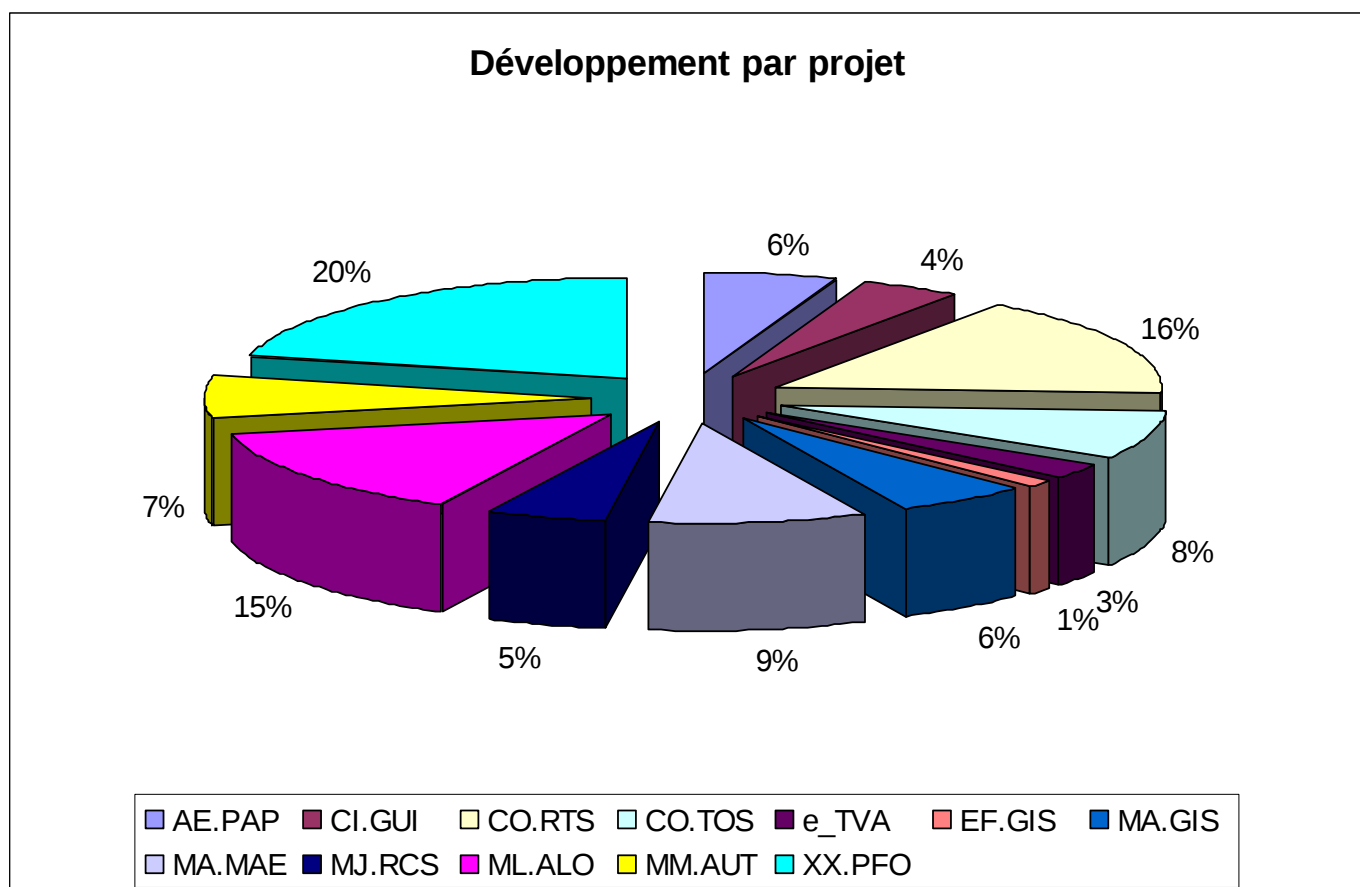
Affectation budget par type d'intervention

Type	HTVA	TTC
Atelier de saisie	105 728,21	121 587,45
Consultance	639 382,89	735 290,32
Développement	3 130 105,96	3 599 621,84
Gestion de projet	160 869,57	185 000,00
Logiciel	214 150,87	246 897,16
Maintenance	1 523 195,69	1 751 675,03
	5 773 433,19	6 640 071,80



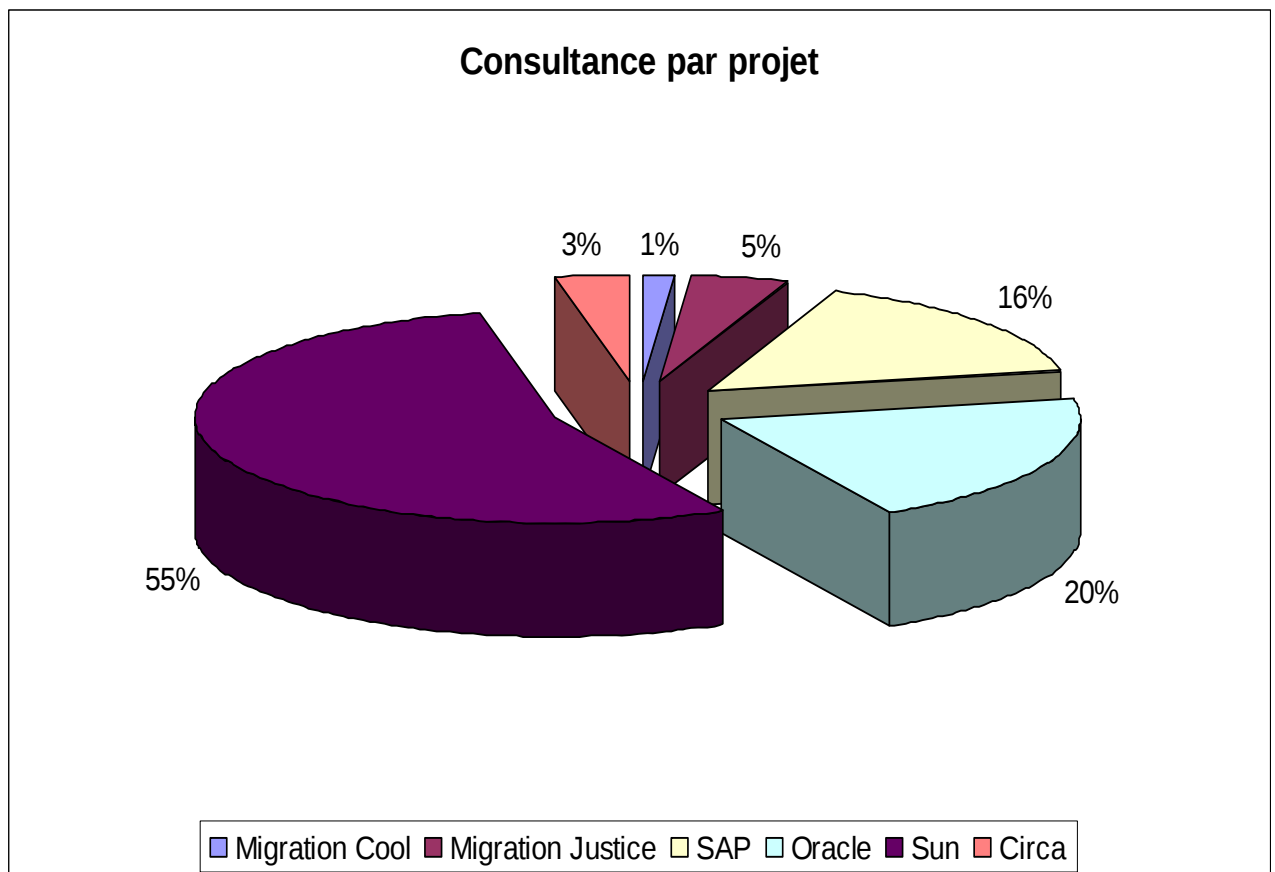
Affectation budget développement par projet

<i>Projet</i>	<i>HTVA</i>	<i>TTC</i>
AE.PAP	173 913,04	200 000,00
CI.GUI	132 173,91	152 000,00
CO.RTS	499 130,44	574 000,00
CO.TOS	252 173,91	290 000,00
e_TVA	80 869,57	93 000,00
EF.GIS	32 173,91	37 000,00
MA.GIS	175 301,10	201 596,26
MA.MAE	286 956,52	330 000,00
MJ.RCS	160 869,57	185 000,00
ML.ALO	453 962,03	522 056,33
MM.AUT	217 391,31	250 000,00
XX.PFO	665 190,65	764 969,25
	3 130 105,96	3 599 621,84



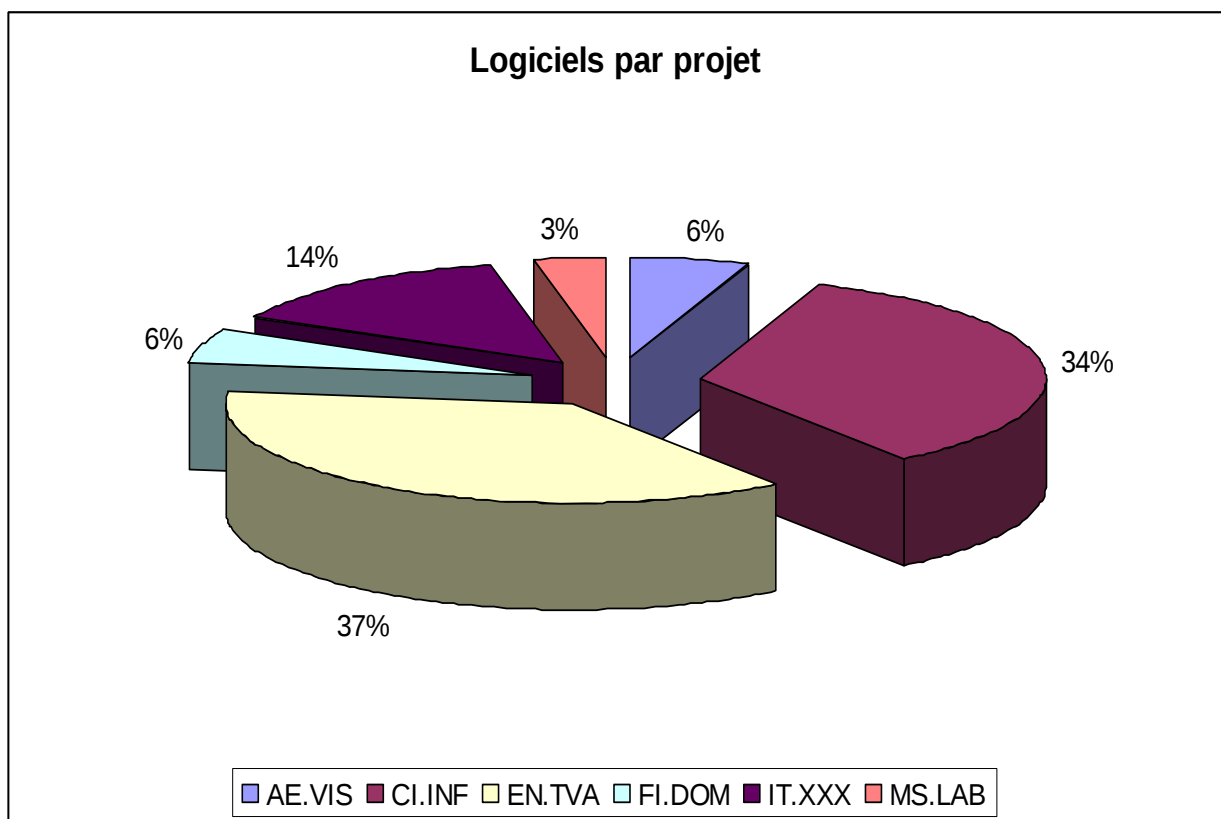
Affectation budget consultance par projet

<i>Projet</i>	<i>HTVA</i>	<i>TTC</i>
Migration Cool	8 086,96	9 300,00
Migration Justice	29 556,80	33 990,32
SAP	102 173,91	117 500,00
Oracle	130 000,00	149 500,00
Sun	347 826,09	400 000,00
Circa	21 739,13	25 000,00
	639 382,89	735 290,32



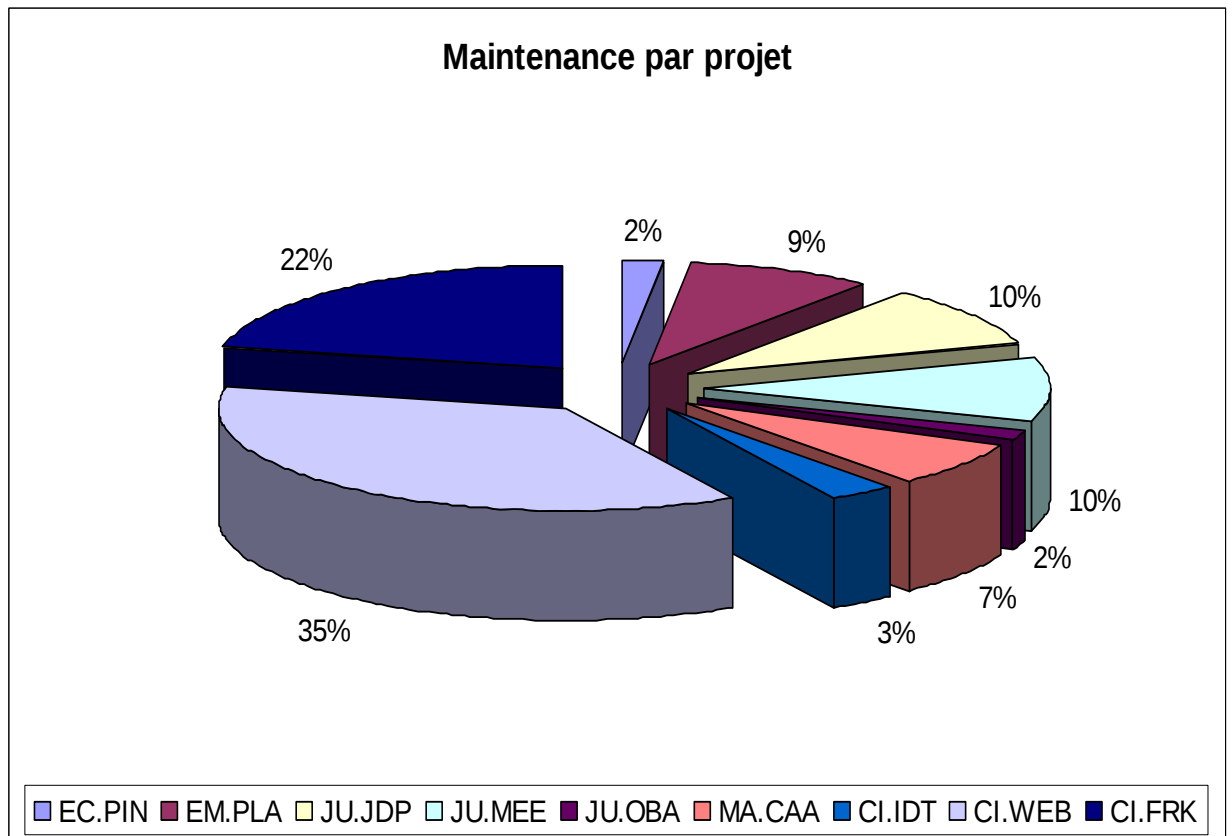
Affectation budget logiciel par projet

Projet	HTVA	TTC
AE.VIS	12 173,91	14 000,00
CI.INF	73 370,74	85 000,00
EN.TVA	79 041,01	90 897,16
FI.DOM	12 173,91	14 000,00
IT.XXX	30 434,78	35 000,00
MS.LAB	6 956,52	8 000,00
	214 150,87	246 897,16



Affectation budget maintenance par projet

Projet	HTVA	TTC
EC.PIN	27 543,51	31 675,03
EM.PLA	133 043,47	153 000,00
JU.JDP	147 826,09	170 000,00
JU.MEE	152 173,91	175 000,00
JU.OBA	27 826,09	32 000,00
MA.CAA	104 347,83	120 000,00
CI.IDT	47 391,31	54 500,00
CI.WEB	552 608,70	635 500,00
CI.FRK	330 434,78	380 000,00
	1 523 195,69	1 751 675,03



Légende

Code système XYABC : XY = utilisateur, ABC = application

Code	Application
AEPAP	Passeports
AEVIS	Visas
APADM	Etablissements pénitentiaires (progiciel BASIS)
APGPP	Population Pénitentiaire
ARADM	Personnel et Matériel de l'Armée
BIBIB	Gestion Centrale des bibliothèques
CACLR	Communes, localités, rues
CEINP	Indemnités de présence
CGSAC	Saisies/Cessions sur Traitements
CIADR	Adresses
CICRR	Gestion de documents (correspondance, ...)
CIEUR	Euro
CIGAP	Horaire mobile - absences et présences
CIGRE	Inventaire matériels informatique et bureautique
CIHOM	Horaire mobile
CIRAC	Race
CIWEB	Standards de développement WEB
COBAR	Barèmes d'impôt
CODIR	Impôt 2000
CONRS	Cartes d'impôt non-résidents au Grand-Duché
COPLV	Plus-values
COREC	Bureaux de Recettes
CORTS	Retenue à la source
COVUC	Valeur unitaire pour compte des Communes
COVUN	Valeur unitaire et Plus-Values
CRREG	Consultations pour nourrissons
DCGED	Gestion électronique de documents
ECPIN	Propriété intellectuelle - Brevets
EDOSS	Bourses et Subsidés - Orientation Scolaire
EMPCH	Prestations de chômage
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi
ENHYP	Formalités hypothécaires
ENRAM	Recouvrement des amendes
ENTAX	Taxe d'abonnement des sociétés
ENTES	Inscription des testaments
ENTVA	Taxe sur la valeur ajoutée
ENVIE	Projet communautaire VIES
ETCCM	Installations chauffage à mazout
FIDOM	Patrimoine immobilier de l'Etat (progiciel ARCHIBUS/FM)
FIFIN	Budget, Comptabilité et Trésorerie de l'Etat (progiciel SAP)
FMDDED	Dédommagement sinistres
FMREF	Réfugiés
FMGLO	Gestion des asilants
FPCOT	Encaissement cotisations
FPCUM	Contrôle des cumuls
FPGAP	Personnel Etat - Gestion intégrée

FPPER	Personnel Etat - traitements et salaires
FPSUI	Subventions d'intérêt pour personnel Etat
ICTVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée (Numéros IBLC)
JAADM	Affaires des juridictions administratives
JUCAS	Casier Judiciaire
JUJDP	Ordonnances de paiement
JUMEE	Mise en état - Procédure civile contentieuse
JUOBA	Opérations de blanchiment d'argent
JUPEN	Chaîne Pénale
JURCI	Répertoire Civil
LSLAB	Prestations Laboratoire (facturation, comptabilité)
LUSUI	Subventions d'intérêt primes de construction
MACAA	Casier agricole
MAFEA	FEOGA : Fonds Europ. en Orient. et Gar. Agricole
MAGIS	Système d'information géographique
MEDIH	Distinctions honorifiques
MELEG	Projets et actes – Mémoires A et B
MESOC	Sociétés et Associations – Mémoire C
MGCCG	Contrôle chauffage à gaz
MICSC	Membres Communes et Syndicats Communes
MJARM	Armes prohibées
MJETR	Entrée et séjour des étrangers au Grand-Duché
MJIND	Indigénat
MJRCS	Registre de Commerce et des Sociétés
MJREF	Demandeurs d'asile
MLALO	Aides au logement
MLPAM	Primes pour améliorations
MLSUI	Subventions d'intérêt primes de construction
MMACO	Autorisations de faire le commerce
MTAPP	Prime apprentissage
MTPDT	Permis de travail
NAEMB	Menues embarcations
NATRN	Transports par navigation intérieure
PCECL	Facturation éclairage public routier
PGRAT	Recouvrement des avertissements taxés
PTPER	Personnel P&T – Traitements et salaires
PTREG	Distribution de périodiques
PTSAC	Personnel P&T – Saisies / Cessions sur traitements
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales
RPRPP	Registre de l'Etat civil et de la Population
SIABC	Adresses
SNACT	Gestion des activités du Service national de la Jeunesse
SPEXA	Examens médicaux des sportifs
SPIRS	Infrastructure sportive nationale et communale
STBUF	Budgets familiaux
STMIG	Mouvement migratoire
TAPES	Produits phytopharmaceutiques
TRAVI	Aviation civile (aéronefs; pilotes)
TRPEC	Permis de conduire
TRVEH	Véhicules routiers (avec AE, DO, EN, GP, PO, ST)
TSSAC	Saisies/Cessions sur traitements
VVCAV	Casier viticole
XXPFO	Publicité foncière – Partie Cadastre

E. Division Administration (ADM)

La division administrative est composée d'un secrétariat administratif et technique, ainsi que du service du répertoire général des personnes physiques et morales.

La mission du secrétariat administratif consiste dans la gestion des affaires administratives et juridiques du Centre. Les domaines d'activités sont la gestion courante des affaires administratives, la gestion du personnel, la tenue de la comptabilité, le suivi des affaires juridiques, la gestion du secrétariat du comité de direction ainsi que le suivi de projets européens.

La gestion des affaires administratives courantes est assurée par une employée de la carrière D, tandis la gestion courante du personnel est assurée par un inspecteur principal détaché au CIE.

La gestion administrative du service du répertoire général des personnes physique et morale est assurée par cinq employé(e)s de la carrière B1, ainsi que par deux employées externes sous contrat de société. Trois de ces employées exercent le télétravail, une à plein temps et deux à mi-temps, pendant la période du projet pilote télétravail.

Au niveau communautaire le juriste suit de près les travaux du programme de la commission européenne « PEGSCO », anciennement « IDA » (Interchange of data between administrations) et le projet TESTA (Trans-European Services for Telematics between Administrations). Ceci se fait en concertation avec le comité de direction.

La mission du secrétariat technique consiste dans la gestion des dossiers des marchés publics, à l'élaboration du budget et de la tenue de la comptabilité.

Il gère principalement le budget « technique » à savoir les contrats de location et de maintenance (+/- 100) des machines et licences exploitées. Il assure l'acquisition de diverses fournitures et services par voie de marchés publics ou négociés (nationaux et européens) pour le compte du CIE et autres administrations et services étatiques. Le budget géré est de l'ordre de 30 millions € en 2007, le nombre de fournisseurs est de +/- 800.

Le fonctionnement du secrétariat technique est assuré par un fonctionnaire (de la carrière expéditionnaire informaticien) et deux employées des carrières C et D, dont une occupant une tâche à mi-temps.

VII. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique

A. Bases légales

1. La sécurité

La sécurité sur le lieu de travail dans la fonction publique est organisée par la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique (texte coordonné du 5 août 1994) et par le règlement grand-ducal modifié du 13 juin 1979 concernant les directives en matière de sécurité dans la fonction publique (texte coordonné du 3 novembre 1995). Les textes définissent les compétences du service national de la sécurité dans la fonction publique et son champ d'intervention et ils rendent obligatoires des institutions comme le délégué à la sécurité, le comité local de sécurité et l'équipe de sécurité.

Ils déterminent la notion de responsable, fixent ses obligations et celles du personnel. Les textes insistent, en ce qui concerne le responsable, sur ses obligations d'information, de formation, de participation et de consultation du personnel.

La loi modifiée du 19 mars 1988 stipule dans son article 1^{er} que son objectif vise à assurer l'intégrité physique de tous les participants aux activités professionnelles et scolaires dans les établissements assujettis et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour créer, dans les établissements concernés et à l'occasion de ces activités, les conditions de sécurité adéquates.

L'article précité précise qu'est également visée la sauvegarde de l'intégrité physique des tiers qui participent aux activités concernées ou qui y sont présents, tels que notamment les étudiants, élèves, écoliers, apprentis, patients, pensionnaires, visiteurs, spectateurs et autre public.

L'article 2 de la loi modifiée du 19 mars 1988 indique les institutions assujetties, à savoir

- la Chambre des Députés,
- le Conseil d'Etat,
- l'administration gouvernementale avec les services et administrations qui en dépendent,
- les cours et tribunaux,
- les établissements publics,
- les communes et les syndicats communaux.

En dehors des activités professionnelles et scolaires sont également visées les activités périscolaires organisées par l'autorité administrative compétente (commune ou lycée).

L'article 4 décrit la notion de sécurité qui vise:

- l'implantation, l'exécution, l'agencement, l'aménagement et l'équipement des bâtiments ainsi que leurs alentours et leur environnement immédiat,
- la prévention des accidents et des maladies professionnelles,
- la protection contre les risques d'incendie et contre les autres sinistres ou catastrophes possibles,
- la prévention du vandalisme, des agressions et des actes de malveillance sur les lieux de travail et d'activités,
- l'évacuation des lieux en cas de danger et la prévention des risques de panique,
- le travail dans les ateliers, les laboratoires et les autres locaux, lieux et espaces prévus pour des activités spécialisées, à l'intérieur et à l'extérieur des établissements,
- le bon fonctionnement et la sécurité des machines, installations et équipements dangereux de même que la fiabilité des installations, équipements et dispositifs de sécurité,
- l'hygiène et la salubrité de l'environnement des postes et lieux d'activités,
- l'aménagement des postes et lieux d'activités de même que l'ergonomie,
- les premiers secours,
- la circulation sur les terrains d'implantation des établissements visés ainsi qu'en ce qui concerne les écoles, la sécurité routière à leurs abords immédiats,
- le chemin de l'école et les transports scolaires,
- l'information, la formation et l'entraînement des intéressés,
- l'éducation sanitaire.

2. L'accessibilité

L'accessibilité des lieux ouverts au public est organisée par la loi du 29 mars 2001 portant la même désignation et par le règlement grand-ducal du 23 novembre 2001 portant exécution des articles 1 et 2 de la loi du 29 mars 2001.

La surveillance de l'application des exigences d'accessibilité dans le cadre des projets de nouvelles constructions et de rénovations des lieux ouverts au public relevant de l'Etat, des communes et des établissements publics revient au service national de la sécurité dans la fonction publique.

On entend, entre autres, par lieux ouverts au public :

- les voies et espaces publics affectés à l'usage des piétons,
- les immeubles destinés à l'exercice des activités soumises à un agrément au sens de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique,
- les hôpitaux,
- les établissements destinés à la pratique du sport,
- les établissements pénitentiaires,
- les immeubles abritant les institutions et administrations publiques,
- les institutions financières relevant du droit public,

- les infrastructures scolaires, universitaires et des formations, les internats et les homes pour étudiants,
- les parkings publics.

B. Principales activités

Le volume des missions et activités qui sont assignées au service national de la sécurité dans la fonction publique par les textes législatifs et réglementaires précités et que le service a essayé d'assumer au mieux, peut être résumé de la façon suivante pour l'exercice 2007:

1. Examens de sécurité et d'accessibilité préalables de projets et réceptions de sécurité et d'accessibilité :
 - ✱ environ 700 dossiers pour l'exercice 2007.
2. Contrôles, homologations, consultations et autres interventions sur place en matière de sécurité et d'accessibilité :
 - ✱ environ 300 interventions pour l'exercice 2007 à la demande des administrations de l'Etat, de l'administration des bâtiments publics en particulier, de la commission des loyers, des établissements d'enseignement, des administrations communales et des architectes indépendants.
3. Assurances:

Interventions ponctuelles en matière d'assurance obligatoire contre les accidents dans l'intérêt des élèves.

Gestion de l'assurance responsabilité civile spéciale à la disposition des écoles de l'Etat (consultation, enquêtes et gestion partielle):

 - ✱ gestion de 100 dossiers pour l'exercice 2007.
4. Organisation d'un séminaire de formation de 24 heures pour les futurs délégués à la sécurité de l'Etat et des communes en décembre 2007.
5. Prise en charge de séminaires à l'INAP dans le cadre de la formation continue du personnel de l'Etat sur la sécurité dans la fonction publique avec le programme suivant :
 - L'accessibilité.
 - L'association d'assurance contre les accidents - section industrielle.
 - La couverture des écoliers et élèves en matière d'assurance.
 - L'organisation de la sécurité dans la fonction publique.
 - Les aménagements extérieurs des établissements assujettis.
 - La résistance au feu.
 - Les aménagements intérieurs et le compartimentage.
 - Les issues et dégagements intérieurs.
 - Les installations techniques.
 - La prévention des incendies.

6. Interventions ponctuelles d'experts du service national de la sécurité dans la fonction publique à la demande de délégués à la sécurité dans le cadre de l'élaboration de plans d'évacuation:
 - ✖ 20 interventions pour l'exercice 2007.
7. Gestion journalière courante: budget, consultations, informations, relevés, registres, classements nationaux etc.

VIII. Les annexes statistiques

TABLEAU DES EFFECTIFS

A. FONCTIONNAIRES

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	102	106	118	58	60
Administration du personnel de l'Etat	1	1	1	1	
Administration gouvernementale	782	792	834	543	291
Aéroport	150	145	145	135	10
Archives nationales	10	11	12	7	5
Bâtiments publics	118	117	120	90	30
Bibliothèque nationale	25	25	24	18	6
Cadastre et topographie	125	124	124	93	31
Centrales hydro-électriques	6	6	6	6	
Centre de formation professionnelle continue	35	36	36	11	25
Centre de langues - Luxembourg	17	16	16	10	6
Centre de technologie de l'éducation	17	20	23	22	1
Centre du Rham ¹	33	30			
Centre informatique de l'Etat	108	116	119	107	12
Centres intégrés pour personnes âgées ¹	4	13			
Centre national de l'audiovisuel	1	1	1	1	
Centre national de littérature	2	4	4	1	3
Centre sportif national	7	7	6	6	
Centres socio-éducatifs	41	42	41	23	18
Commissaire auprès de la CEGEDEL	3	3	3	3	
Commissaire aux affaires maritimes	1	1	1	1	
Commissaire aux sports	2	2	2	1	1
Commissaire chargé de l'instruction disciplin.	1	1	1	1	
Commissariat à la formation professionnelle	2	2	2	2	
Commissariat aux étrangers	9	9	9	2	7
Commissariats de district	17	16	19	13	6
Comptabilité communale	10	8	10	5	5
Conseil arbitral des assurances sociales	11	12	12	11	1

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Conseil d'Etat	6	6	6	5	1
Conseil de la concurrence	1	1	1	1	
Conseil économique et social	2	3	3	1	2
Conseil supérieur des assurances sociales	3	3	3	2	1
Contributions directes	537	533	537	297	240
Contrôle médical	21	21	21	17	4
Corps diplomatique	97	101	105	79	26
Direction de l'aviation civile	12	12	17	15	2
Direction de la santé	62	65	64	28	36
Direction du contrôle financier	1	1	1	1	
Douanes et Accises	465	461	459	423	36
Eaux et Forêts	117	117	123	105	18
Ecole nationale de l'éducation physique et des sports	2	2	2	2	
Economie rurale	38	38	37	31	6
Enregistrement et domaines	282	285	298	164	134
Environnement	52	52	53	41	12
Etablissements pénitentiaires	345	357	380	336	44
Formation des adultes	2	2	1		1
Gestion de l'eau	52	53	54	39	15
Hôpital neuro-psychiatrique	186	175	161	68	93
Inspection du travail et des mines	39	42	44	33	11
Inspection générale de la sécurité sociale	40	41	42	19	23
Inspection générale des finances	9	10	10	9	1
Institut national des sports	4	4	4	4	
Institut viti-vinicole	9	8	10	7	3
Laboratoire national de santé	91	91	91	37	54
Maison d'enfants - Schiffange	54	57	55	13	42
Maisons de soins ¹	26	23			
Musée d'histoire et d'art	42	41	40	34	6
Musée d'histoire naturelle	23	22	22	16	6
Ponts et chaussées	452	457	455	428	27
Ravitaillement	1	1	1	1	
Remembrement des biens ruraux	1	1	1	1	
Secrétariat du Grand-Duc	1	1	3	3	
Sécurité dans la fonction publique	2	2	2	2	

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogique et technologique	4	4	4	3	1
Service de la navigation	23	22	21	21	
Service de l'énergie	9	8	8	6	2
Service de psychologie et d'orientation scolaire	72	14	14	5	9
Service des imprimés	24	24	25	17	8
Service national d'action sociale	8	8	8	2	6
Service national de la jeunesse	9	9	9	8	1
Services de secours	31	29	29	25	4
Services techniques de l'agriculture	97	97	95	74	21
Services vétérinaires	28	28	29	24	5
SERVIOR ¹			64	13	51
Sites et monuments	8	8	12	6	6
STATEC	69	81	86	47	39
Trésorerie	26	26	25	13	12
Union des caisses de maladie	1	1	1	1	
Total	5.127	5.115	5.225	3.698	1.527

2) Magistrature	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	21	20	19	14	5
Magistrature	431	441	455	194	261
Total	452	461	474	208	266

¹ 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

3) Force Publique	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Armée	352	350	354	334	20
Police grand-ducale	1.519	1.544	1.580	1.420	160
Total	1.871	1.894	1.934	1.754	180

4) Enseignement	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Centre de logopédie	58	63	68	9	59
Education différenciée	198	199	194	55	139
Enseignement préscolaire	933	979	995	20	975
Enseignement primaire	2.513	2.606	2.665	837	1.828
Enseignement postprimaire	3.079	3.260	3.328	1.860	1.468
Inspectorat	23	23	23	16	7
Institut sup. d'études et de recherches pédag.	2	2	2	2	
Institut supérieur de technologie	21	21	19	19	
Institut d'études éducatives et sociales	14	5	5	3	2
Université du Luxembourg	3	3	3	3	
Total	6.844	7.161	7.302	2.824	4.478

5) Cultes	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Consistoire israélite	4	4	4	4	
Consistoire protestant	5	5	5	4	1
Culte anglican	2	2	2	1	1
Culte catholique	267	265	265	180	85
Culte orthodoxe-hellénique	1	1	1	1	
Culte orthodoxe-roumain	1	1	1	1	
Culte orthodoxe-serbe	1	1	1	1	
Total	281	279	279	192	87

Total des catégories 1-5	Nombre de fonctionnaires au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
1) Administration générale	5.127	5.115	5.225	3.698	1.527
2) Magistrature	452	461	474	208	266
3) Force publique	1.871	1.894	1.934	1.754	180
4) Enseignement	6.844	7.161	7.302	2.824	4.478
5) Cultes	281	279	279	192	87
Total	14.575	14.910	15.214²	8.676	6.538

² Dans le total de 15.214 fonctionnaires et fonctionnaires-stagiaires au 1.1.2008 sont comprises 413 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (52 hommes et 246 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (13 hommes et 102 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 14 801

TABLEAU DES EFFECTIFS

B. EMPLOYES

Administration	Nombre d'employés au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	26	30	34	13	21
Administration du personnel de l'Etat	10	10	10		10
Administration gouvernementale	806	837	889	351	538
Administration judiciaire	106	104	103	22	81
Aéroport	3	5	5	1	4
Archives nationales	12	11	12	6	6
Armée	20	21	20	5	15
Aviation civile	4	4	5	2	3
Bâtiments publics	29	34	38	17	21
Bibliothèque nationale	22	21	22	9	13
Cadastre et topographie	5	8	6		6
Centre de formation professionnelle continue	109	114	106	55	51
Centre de logopédie	20	21	16	2	14
Centre de technologie de l'éducation	1	2	1	1	
Centre du Rham ¹	17	13			
Centre hospitalier	5	5	4		4
Centre informatique de l'Etat	16	17	17	9	8
Centres intégrés pour personnes âgées ¹	112	110			
Centre national de l'audiovisuel	13	13	16	6	10
Centre national de littérature	1	1	2		2
Centre sportif national	3	3	2		2
Centres socio-éducatifs	22	22	25	9	16
Commissaire aux affaires maritimes	9	9	10	6	4
Commissariat aux étrangers	22	22	23	11	12
Commissariats de district	4	4	4		4
Comptabilité communale	2	1	1		1
Conseil arbitral des assurances sociales	5	5	6	1	5
Conseil d'Etat	4	4	4		4

Administration	Nombre d'employés au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Conseil économique et social	5	4	6		6
Conseil supérieur des assurances sociales	1	1	1		1
Contributions	93	95	99	23	76
Contrôle médical	7	7	7	1	6
Direction de la santé	84	83	92	18	74
Dommages de guerre	2	2	2	1	1
Douanes et accises	8	8	8	5	3
Eaux et forêts	10	10	13	4	9
Economie rurale	11	8	11	3	8
Education différenciée	231	230	240	16	224
Energie	3	3	3	2	1
Enregistrement et domaines	52	46	50	17	33
Enseignement préscolaire	35	35	31		31
Enseignement primaire (chargés de direction et chargés de cours de religion)	500	534	555	36	519
Enseignement postprimaire	828	1.017	1.049	414	635
Environnement	8	8	11	3	8
Etablissements pénitentiaires	9	8	9	4	5
Formation des Adultes	135	136	141	33	108
Gestion de l'eau	7	7	8	3	5
Hôpital neuro-psychiatrique	76	73	67	16	51
Inspection du travail et des mines	29	31	30	15	15
Inspection générale de la sécurité sociale	29	32	27	5	22
Inspection générale des finances	4	4	4		4
Inspectorat	3	2	2		2
Institut d'études éducatives et sociales	35	34	32	10	22
Institut national d'administration publique	5	5	5	1	4
Institut national des sports	4	5	5	2	3
Institut supérieur de technologie (Université)	1	1	1		1
Institut sup. d'études et de recherches pédag.	7	7	7	3	4
Institut viti-vinicole	7	6	8	5	3
Laboratoire national de santé	73	75	85	18	67
Maison d'enfants - Schiffange	10	17	19	5	14
Maisons de soins - Differdange, Echternach et Vianden ¹	107	109			
Mondorf - Domaine thermal	7	6	6	5	1
Musée d'histoire et d'art	15	16	16	6	10

Administration	Nombre d'employés au				
	1.1.2006	1.1.2007	1.1.2008		
	Total	Total	Total	Hommes	Femmes
Musée d'histoire naturelle	33	33	34	14	20
Orientation scolaire et services sociaux	23	21	18	3	15
Police grand-ducale	59	62	63	22	41
Ponts et chaussées	37	45	44	25	19
Présidence de l'Union européenne	5				
Recherche scient. et recherche appliquée	8	8	9	4	5
Sécurité dans la fonction publique	7	8	8	2	6
Service de la navigation	1	1	1	1	
Service des aides au logement	28	29	34	9	25
Service des imprimés	6	6	5	1	4
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogique et technologique	6	8	11	3	8
Service d'intégration sociale de l'enfance	1	1	1		1
Service national d'action sociale	7	9	12	4	8
Service national de la jeunesse	18	18	20	5	15
Service de santé au travail multisectoriel	48	47	45	16	29
Services de secours	9	11	12	6	6
Services techniques de l'agriculture	30	31	32	14	18
Services vétérinaires	7	11	10	3	7
SERVIOR ³			222	24	198
Sites et monuments	3	3	4	1	3
STATEC	83	74	72	29	43
Trésorerie	3	3	3		3
Université du Luxembourg	5	3	3		3
Total	4.276	4.548	4.696⁴	1.386	3.310

³ 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

⁴ Dans le total de 4.696 employés et chargés de cours au 1.1.2008 sont comprises 275 personnes bénéficiant d'un congé sans indemnité à temps plein (28 hommes et 221 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (1 homme et 25 femmes), de sorte que le nombre des employés actifs est à ramener à 4 421

TABLEAU DES EFFECTIFS

C. OUVRIERS

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2006			Nombre d'ouvriers au 1.1.2007			Nombre d'ouvriers au 1.1.2008		
	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	10		10	9		9	10		10
Administration du personnel de l'Etat	3		3	4		4	3		3
Administration gouvernementale	298	169	129	299	179	120	310	146	164
Administration judiciaire	47	3	44	46	3	43	46	3	43
Aéroport	9	9		8	8		9	9	
Archives nationales	2	1	1	2	1	1	2		2
Armée	43	35	8	43	35	8	41	29	12
Bâtiments publics	24	19	5	25	21	4	26	19	7
Bibliothèque nationale	10	3	7	12	3	9	11	4	7
Cadastre et topographie	9		9	12		12	10		10
Centrales hydro-électriques	1		1	1		1	1		1
Centre de formation professionnelle continue	2	2		2	2		3	2	1
Centre de logopédie	17	8	9	16	7	9	17	5	12
Centre de psychologie et d'orientation scolaires	61	21	40	57	23	34	57	19	38
Centre de technologie de l'éducation	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Centre du Rham ¹	46	37	9	31	24	7			
Centre informatique de l'Etat	4	4		4	4		4	4	
Centre national de littérature	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Centre national de l'audiovisuel	2	1	1	2	1	1	2	2	
Centre sportif national	2	2		2	2		1	1	
Centres socio-éducatifs	10	8	2	12	9	3	11	4	7
Commissariat aux étrangers	7	2	5	7	2	5	7	2	5
Commissariat du Gouvernement à la formation professionnelle	9	4	5	8	3	5	8	3	5

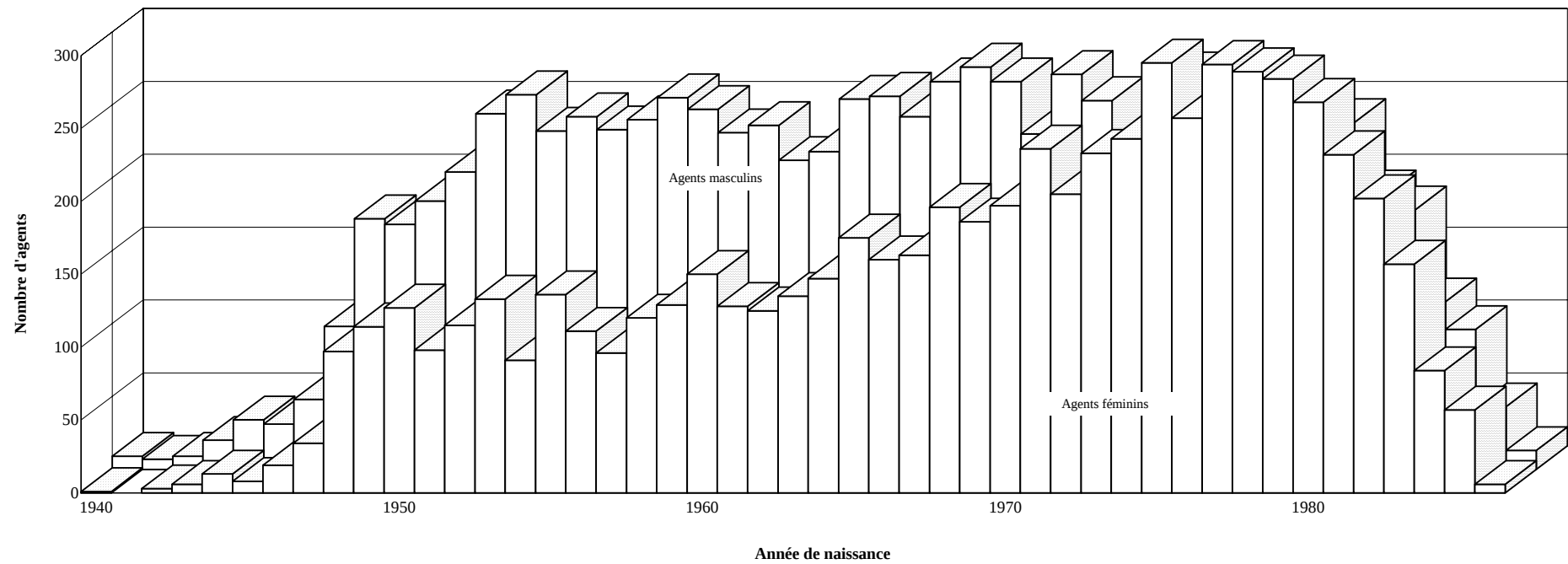
Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2006			Nombre d'ouvriers au 1.1.2007			Nombre d'ouvriers au 1.1.2008		
	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Hommes	Femmes
Commissariats de district	3		3	4		4	3		3
Conseil arbitral des assurances sociales	2		2	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	51		51	52		52
Direction de la santé	9	1	8	9	1	8	10		10
Douanes et accises	34	1	33	31	1	30	28		28
Eaux et forêts	301	270	31	294	262	32	281	261	20
Economie rurale	4		4	4		4	3		3
Education des adultes	12	4	8	10	2	8	9	2	7
Education différenciée	40	7	33	43	7	36	36	3	33
Enregistrement et domaines	31	4	27	32	4	28	31	3	28
Enseignement postprimaire	409	71	338	407	70	337	413	49	364
Environnement	2		2	2		2	3		3
Etablissements hospitaliers ¹	49	33	16	52	35	17			
Etablissements pénitentiaires	9	7	2	9	6	3	10	9	1
Gestion de l'eau	33	26	7	33	26	7	34	24	10
Hôpital neuro-psychiatrique	52	22	30	49	20	29	47	5	42
Inspection du travail et des mines	7	1	6	8	2	6	8	2	6
Inspection générale de la sécurité sociale	5		5	5		5	6		6
Inspection générale des finances	2		2	2		2	2		2
Institut d'études éducatives et sociales	1	1		1	1		1		1
Institut national d'administration publique	5		5	5		5	5		5
Institut national des sports	12	8	4	12	8	4	12	6	6
Institut supérieur de technologie	6		6	6		6	6		6
Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques	12	2	10	11	2	9	10	1	9
Institut viti-vinicole	10	8	2	13	8	5	8	6	2
Laboratoire national de santé	17	13	4	18	14	4	18	5	13
Maison d'enfants – Schiffflange	9	7	2	10	8	2	10		10
Maisons de retraite ¹	129	109	20	133	108	25			

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2006			Nombre d'ouvriers au 1.1.2007			Nombre d'ouvriers au 1.1.2008		
	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Ouvriers à tâche complète	Hommes et femmes de charge	Total	Hommes	Femmes
Maisons de soins de l'Etat	1		1						
Mondorf - Domaine thermal	25	24	1	21	20	1	17	11	6
Musée d'histoire et d'art	11	8	3	11	8	3	12	6	6
Musée d'histoire naturelle	12	2	10	12	2	10	13	2	11
Police grand-ducale	31	12	19	30	11	19	30	10	20
Ponts et chaussées	628	599	29	617	586	31	616	589	27
Service de la navigation				1		1	1	1	
Service des imprimés	7	2	5	6	2	4	6	2	4
Service des sites et monuments	2	1	1	2	1	1	4	1	3
Service national d'action sociale	1		1	1		1	2		2
Service national de la jeunesse	12	3	9	12	3	9	12	3	9
Service national de la sécurité dans la fonction publique	1		1	1		1	1		1
Services de secours	16	12	4	15	13	2	14	4	10
Services techn. de l'agriculture	27	14	13	28	14	14	27	14	13
Services vétérinaires	4	2	2	4	3	1	3		3
SERVIOR ⁵							199	31	168
Université du Luxembourg	4	1	3	4	1	3	4	1	3
Total	2.663	1.605	1.058	2.631	1.578	1.053	2.596⁶	1.305	1.291

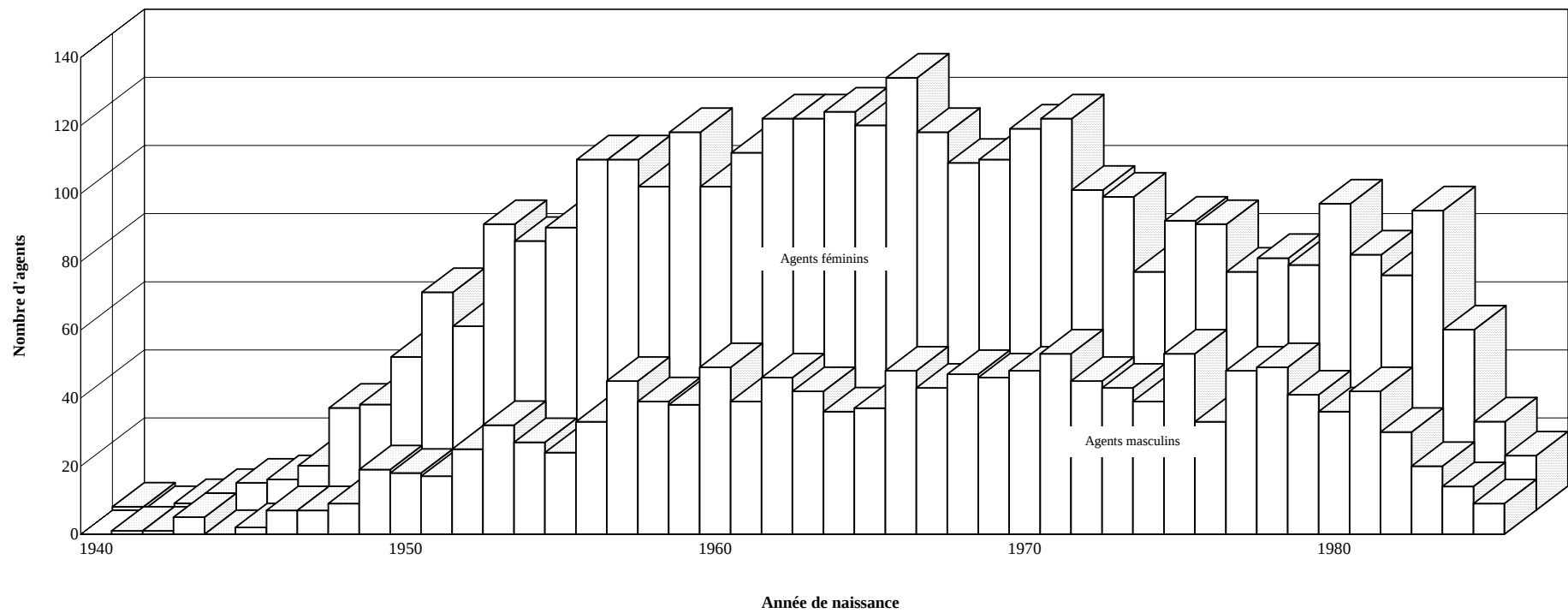
⁵ Les agents du Centre du Rham, des Etablissements hospitaliers et des Maisons de retraite ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

⁶ Dans le total de 2 596 ouvriers au 1.1.2008 sont comprises 15 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (3 hommes et 8 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (2 hommes et 2 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 2 581

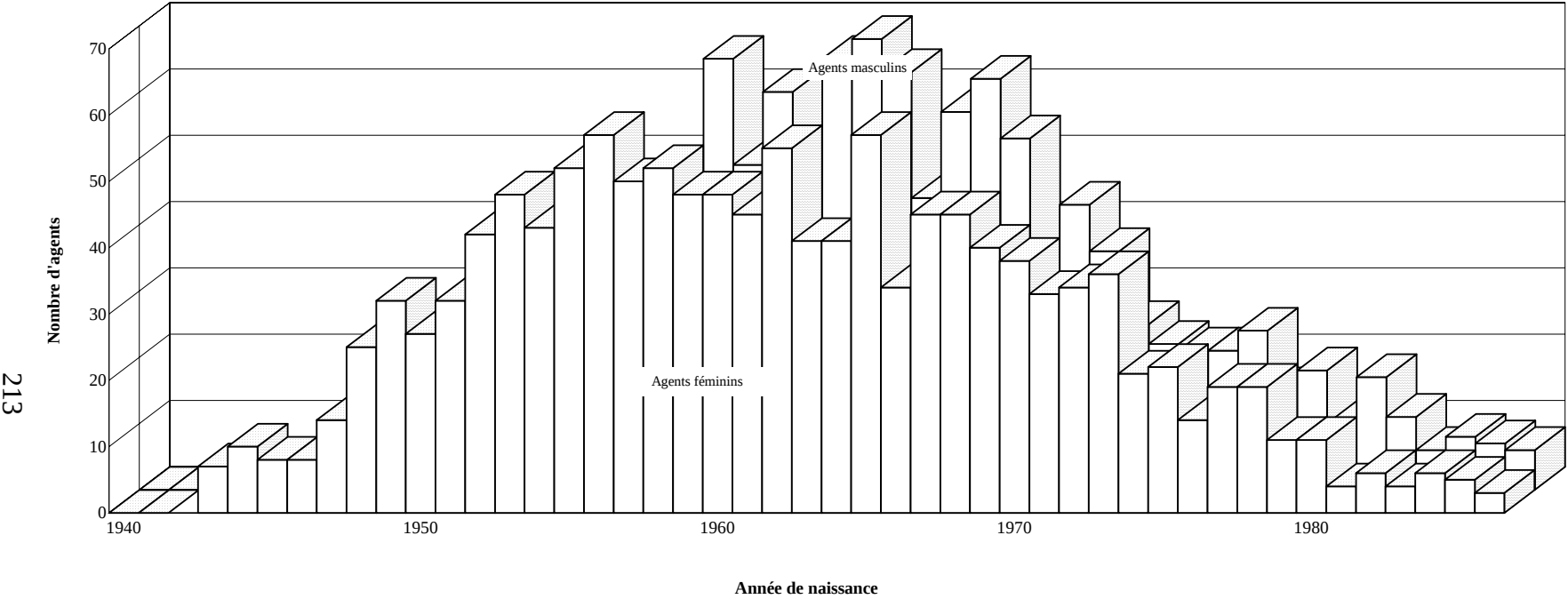
NOMBRE DE FONCTIONNAIRES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE
(situation au 1er janvier 2008)



NOMBRE DES EMPLOYES MASculINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE
(situation au 1er janvier 2008)



NOMBRE DES OUVRIERS MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE
(situation au 1er janvier 2008)



Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2003		2004		2005		2006		2007		2008								Diff. 2008/1970	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Nombre	%
Fonctionnaires	7 934	72,8	9 467	71,8	11 600	69,0	12 431	67,9	13 579	69,1	13 989	68,8	14 212	67,0	14 575	67,7	14 910	67,5	15 214	67,6	8 676	76,3	6 538	58,7	7 280	91,8		
Employés	931	8,6	1 241	9,4	2 516	14,9	3 699	20,2	3 765	19,2	3 971	19,5	4 342	20,5	4 276	19,9	4 548	20,6	4 696	20,9	1 386	12,2	3 310	29,7	3 765	404,4		
Ouvriers	2 031	18,6	2 482	18,8	2 703	16,1	2 186	11,9	2 310	11,7	2 374	11,7	2 656	12,5	2 663	12,4	2 631	11,9	2 596	11,5	1 305	11,5	1 291	11,6	565	27,8		
Total	10 896	100,0	13 190	100,0	16 819	100,0	18 316	100,0	19 654	100,0	20 334	100,0	21 210	100,0	21 514	100,0	22 089	100	22 506	100	11 367	100	11 139	100	11 610	106,6		

Remarque: A partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni du Commissariat aux Assurances ni de l'Entreprise des P & T

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)

Rubrique	1970		1980		1990		2000		2003		2004		2005		2006		2007		2008						Diff. 2008/1970	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
I Adm. générale ¹⁾	3 819	48	4 542	48	5 427	47	4 521	36	4 875	36	5 006	36	5 018	35	5 127	35	5 115	34	5 225	34	3 698	43	1 527	23	1 422	37,2
II Magistrature	171	2	162	2	260	2	371	3	402	3	425	3	444	3	452	3	461	3	474	3	208	2	266	4	303	177,2
III Force publique ²⁾	1 011	13	1 085	11	1 262	11	1 487	12	1 683	12	1 753	12	1 807	13	1 871	13	1 894	13	1 934	13	1 754	20	180	3	923	91,3
IV Enseignement ³⁾	2 558	32	3 409	36	4 410	38	5 767	47	6 358	47	6 538	47	6 667	47	6 844	47	7 161	48	7 302	48	2 824	33	4 478	69	4 744	185,5
V Cultes	364	5	256	3	228	2	271	2	261	2	267	2	276	2	281	2	279	2	279	2	192	2	87	1	-85	-23,4
VI Fcts. spéciales	11	0	13	0	13	0	14	0	14	0	14	0	16	0	16	0	16	0	16	0	13	0	3	0	5	45,5
Total	7 934	100	9 467	100	11 600	100	12 431	100	13 593	100	14 003	100	14 228	100	14 591	100	14 926	100	15 230	100	8 689	100	6 541	100	7 312	92,2

- ¹⁾ à partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni du Commissariat aux Assurances ni de l'Entreprise des P.et T.
²⁾ y compris les fonctionnaires non militaires de la Force publique
³⁾ 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)

Rubrique	1970		1980		1990		2000		2003		2004		2005		2006		2007		2008								Diff. 2008/1970	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%		
P. et T. ¹⁾	1 282	32	1 428	30	1 566	28	0		0		0		0		0		0		0		0		0					
Services financiers ²⁾	922	23	977	21	1 053	16	1 145	23	1 260	24	1 276	23	1 275	23	1 284	23	1 279	23	1 294	23	884	23	410	23	372	40,3		
Services techniques ³⁾	761	19	825	17	887	16	951	19	950	18	956	18	956	17	999	18	1 003	18	1 008	18	860	22	148	8	247	32,5		
Services gouvern. ⁴⁾	364	9	447	10	598	10	785	16	925	18	967	18	967	18	1 044	19	1 040	19	1 106	19	726	18	380	21	742	203,8		
Services santé ⁵⁾	180	5	354	8	460	8	424	9	389	7	384	7	370	7	366	7	355	6	381	6	147	4	234	13	201	111,7		
Services judiciaires ⁶⁾	279	7	305	6	453	8	630	13	704	13	738	14	771	14	797	14	818	15	854	15	544	14	310	17	575	206,1		
Divers	202	5	368	8	683	12	971	20	1 049	20	1 108	20	1 123	21	1 089	19	1 081	19	1 072	19	758	19	314	18	870	430,7		
Total	3 990	100	4 704	100	5 700	100	4 906	100	5 277	100	5 429	100	5 462	100	5 579	100	5 576	100	5 715	100	3 919	100	1 796	100	1 725	43,2		

- 1) à partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni du Commissariat aux assurances ni de l'Entreprise des P. et T.
- 2) Contributions, Enregistrement, Douanes
- 3) Cadastre, Ponts et chaussées, Bâtiments publics, ASTA, Economie rurale, Eaux et forêts, Gestion de l'eau
- 4) Adm. gouvernementale, IGF, APE, STATEC, Trésorerie, Corps diplomatique, Ravitaillement, Imprimés, C.F.L., CEGEDEL
- 5) Centre hospitalier, Direction de la santé, HNP, Laboratoire national de santé, Union des caisses de maladie, SERVIOR
- 6) Justice, Etablissements pénitentiaires

Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubrique	1970		1980		1990		2000		2003		2004		2005		2006		2007		2008						Différence 2008 / 1970	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Enseignement primaire	1 578	62	1 952	57	2 033	46	2 775	48	3 182	50	3 267	50	3 365	50	3 469	50	3 608	50	3 683	50	873	31	2 810	63	2 105	133,4
Enseign. postprim. total													3 262	49	3 335	49	3 522	49	3 590	49	1 924	68	1 666	37	3 590	
Enseign. universitaire													40	1	40	1	31	1	29	1	27	1	2	0	29	
Enseign. secondaire	595	23	642	19	862	20	991	17	1 094	17	1 122	17													-595	
Enseign. sec. techn.	358	14	772	23	1 465	33	1 966	34	2 052	32	2 123	32													-358	
Enseign. sup. techn.	27	1	43	1	50	1	35	1	30	1	26	1													-27	
Total	2 558	100	3 409	100	4 410	100	5 767	100	6 358	100	6 538	100	6 667	100	6 844	100	7 161	100	7 302	100	2 824	100	4 478	100	4 744	185,5

Avant 2005

Enseignement primaire : Education préscolaire, Enseignement primaire et Inspectorat

l'augmentation exceptionnelle des effectifs de l'enseignement primaire s'explique par la reprise, suite à la loi du 17 août 1997, de 160 maîtresses de jardin d'enfants des communes.

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

Enseignement supérieur technique : Institut supérieur de technologie

A partir de 2005

Enseignement primaire : Education préscolaire, Enseignement primaire et Inspectorat

Enseignement postprimaire total : Enseignement postprimaire, Centre de logopédie et Education différenciée

Enseignement universitaire : Université, Institut d'études éducatives et sociales, Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et Institut supérieur de technologie

Pensions de retraite

(situation au 1er janvier de chaque année)

Exercice	Fonctionnaires et Veuves		Employés (régime spécial) et Veuves	
	Nombre	Variation en %	Nombre	Variation en %
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	228 ^(*)	+ 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

^(*) Dans ces nombres sont compris, à partir de 1^{er} janvier 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	Pensions de survie		Victimes de guerre Fonctionnaires et Veuves	
	Nombre	Variation en %	Nombre	Variation en %
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	- 3,58
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

⁽¹⁾ Dans ces nombres sont compris, à partir de 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 du 25.7.1985)

(situation au 1er janvier de chaque année)

Exercice	Parlementaires et Veuves		Conseillers d'Etat et Veuves	
	Nombre	Variation en %	Nombre	Variation en %
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	+ 12,50
2008	29		8	- 11,11

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

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	/

L'âge indiqué est la médiane, « T » représente le régime transitoire spécial et « N » le nouveau régime spécial.

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

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

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	
																	Nbre	Age	Nbre	Age								
			T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	Age	T	Age	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	/	/	/	/	/

(*) 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 éloquentes pour justifier l'enjeu de recherches et d'analyses exhaustives.

