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

Rapport d'activité 2009

Mars 2010

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 en matière de rémunérations p. 7
3. Recrutement p. 9
4. Administration gouvernementale p. 13
5. Les 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. 20
5. Activités en 2009 p. 21

C) Division de la Santé au travail du Secteur public p. 24

1. Base légale p. 24
2. Observations générales et évolution du service p. 25
3. Activités médicales p. 26
4. Autres activités p. 30
5. Statistiques p. 31

D) Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public p. 32

1. Base légale p. 32

2. Observations générales p. 33

3. Personnel p. 33

4. Activités p. 34

5. Statistiques p. 35

E) Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire p. 37

1. Missions et attributions p. 37

2. Activité p. 37

3. Statistiques p. 41

II. La réforme administrative p. 43

1. Du programme CAF vers le programme de l'amélioration continue p. 44

2. L'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers p. 47

3. Les chartes d'accueil et de service p. 49

4. Les entretiens de développement professionnel p. 51

5. Le télétravail p. 52

6. Le code de déontologie p. 52

III. L'Administration du Personnel de l'Etat p. 55

A) Rémunération des agents de l'Etat p. 56

B) Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l'Etat à son employeur p. 58

C) Systèmes informatisés de gestion du personnel de l'Etat p. 59

D) Gestion du personnel : les statistiques p. 60

IV. L'Institut national d'administration publique p. 63

A) Ouverture de la Fonction publique et modification de la loi cadre de l'INAP p. 65

B) Section de la formation générale p. 71

1. Secteur étatique p. 71

2. Secteur communal p. 81

3. Commission de coordination p. 92

C) Section de la formation continue p. 94

1. Recensement des besoins de formation continue p. 94

2. Programme de formation continue p. 94

3. Cours de formation continue proposés en 2009 p. 95

4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2009 p. 97

5. Dispenses et assimilations des cours de formation p. 103

6. Méthodologie de l'évaluation de la qualité des cours p. 105

7. Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises p. 107

D) Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2009 p. 115

E) Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires p. 116

V. Le Service Central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat p. 117

A) Division « Imprimerie » p. 118

1. Faits marquants de 2009 p. 118

2. Statistiques p. 119

B) Division « Centrale d'achats » p. 120

1. Service « Imprimés et Reliure » p. 120

2. Service « Machines de bureau » p. 120

3. Service « Matériel de bureau » p. 121

C) Division « Diffusion et entreposage » p. 122

VI. Le Centre des technologies de l'information de l'Etat p. 125

1) Division Planification (PMO) p. 129

2) Division Coordination et Organisation (COO) p. 130

2.1. Présence Internet p. 130

2.2. Le « Guichet » p. 131

2.3. Le support organisationnel des administrations p. 134

2.4. La gestion électronique des documents p. 135

3) Division Développement et Maintenance des Applications (DMA) p. 137

3.1. Le service CMS – Développement d'applications spécifiques à un environnement de gestion de contenus Internet p. 137

3.2. Le service AMD - Développement et maintenance applications mainframe et distribuées p. 138

3.3. Le service SAP – Développement et maintenance du progiciel de gestion des ressources financière et humaines p. 147

3.4. Le service DMF – Développement et maintenance framework p. 153

3.5. Le service DMW – Développement et maintenance assistants WEB p. 154

4) Division Sécurité et Audits (DSA) p. 154

4.1. Missions principales de la division p. 154

4.2. Rapport d'activité 2009 p. 155

5) Division Production (PRO) p. 155

5.1. Mission p. 155

5.2. Centres de secours p. 156

5.3. Environnement WEB pour les applications egovernment p. 156

5.4. Ordinateurs centraux et périphériques p. 158

5.5. Statistiques et d'exploitation p. 159

6) Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB) p. 163

6.1. Mission p. 163

6.2. Acquisition centrale d'équipements de bureautique p. 164

6.3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique p. 164

6.4. Interventions du CTIE sur les postes de travail p. 164

6.5. Parc de serveurs de bureautique p. 165

6.6. Réseau commun de l'Etat p. 165

6.7. Helpdesk du CTIE p. 166

7) Division Systèmes Ouverts (SOU) p. 167

7.1. Nouvelles réalisations p. 167

7.2. Exploitation de systèmes existants p. 168

7.3. Statistiques d'utilisation p. 169

VII. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique p. 177

A) Bases légales p. 178

1. La sécurité p. 178

2. L'accessibilité p. 179

B) Personnel p. 180

C) Principales activités p. 180

VIII. Les annexes statistiques p. 183

A. Tableaux des effectifs
- a) Fonctionnaires p. 184
- b) Employés p. 190
- c) Ouvriers p. 195

B. Nombre des fonctionnaires par sexe et par année de naissance p. 199

C. Nombre des employés par sexe et par année de naissance p. 200

D. Nombre des ouvriers par sexe et par année de naissance p. 201

E. Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories p. 202

F. Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'annexe A de la loi du 22.6.1963 p. 203

G. Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature » p. 204

H. Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement » p. 205

I. Pensions de retraite p. 206

J. Pensions de survie et Victimes de guerre p. 207

K. Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat p. 208

L. Nombre de pensions nouvellement échues p. 209
Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue
Nombre de pensions éteintes p. 210
Pensions personnelles en cours
Pensions de survie en cours p. 211

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 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ainsi que par la loi du 18 décembre 2009 modifiant entre autres la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat :

Congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie

La loi précitée du 16 mars 2009 a introduit dans le statut général le congé d'accompagnement en complétant l'article 28 par un nouveau point q) et en ajoutant un nouvel article 29nonies. Ce nouveau congé s'applique aussi bien aux fonctionnaires qu'aux employés de l'Etat.

Lorsqu'un membre de la famille proche est atteint d'une maladie grave en phase terminale, le fonctionnaire a droit à un congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie.

Ce congé peut atteindre jusqu'à cinq jours ouvrables par an. Il peut être fractionné et peut, en cas d'accord du chef d'administration, également être attribué à temps partiel.

En principe, ledit congé ne peut être accordé qu'à une seule personne pour la même période. Il est toutefois possible de le partager si deux ou plusieurs personnes s'occupent de l'accompagnement du malade. Dans ce cas, la durée totale des différentes parties de congé ne peut pas dépasser quarante heures.

L'absence de l'agent bénéficiaire du congé d'accompagnement doit être justifiée par un certificat médical attestant, d'une part, la maladie grave en phase terminale de la personne en fin de vie et, d'autre part, la nécessité de la présence continue de l'agent. Ce dernier doit en avertir son chef d'administration au plus tard le premier jour de son absence.

Ouverture de la Fonction publique aux ressortissants européens

La loi précitée du 18 décembre 2009 a pour objet d'ouvrir davantage la Fonction publique luxembourgeoise aux ressortissants des autres Etats membres de l'Union européenne.

En 1999, le législateur avait pratiqué une première ouverture de la Fonction publique luxembourgeoise aux ressortissants communautaires dans six secteurs déterminés qui sont la recherche, l'enseignement, la santé, les transports terrestres, les postes et télécommunications et la distribution de l'eau, du gaz et de l'électricité. Il était entendu que la condition de la nationalité luxembourgeoise était maintenue pour l'accès à tous les autres postes ne relevant pas de l'un de ces secteurs. Le Luxembourg avait ainsi donné suite à un arrêt de la Cour de Justice des Communautés Européennes (CJCE) du 2 juillet 1996 le condamnant à ouvrir sa Fonction publique aux ressortissants communautaires d'un autre Etat membre de l'UE dans ces six secteurs, qualifiés encore de « prioritaires ».

A côté des dispositions légales permettant l'ouverture de la Fonction publique, le législateur avait également prévu l'intervention du pouvoir réglementaire à deux niveaux. En premier lieu, un règlement grand-ducal avec comme objet de préciser les emplois pour lesquels l'une ou l'autre des trois langues administratives n'était pas requise et en deuxième lieu la possibilité de fixer par règlement grand-ducal les emplois dans les secteurs prioritaires comportant une participation, directe ou indirecte, à l'exercice de la puissance publique et aux fonctions qui ont pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou des autres personnes morales de droit public.

Ces deux règlements grand-ducaux avaient été pris en date du 5 mars 2004.

Néanmoins, la jurisprudence de la CJCE est allée dans le sens d'une ouverture plus large du secteur public national, à savoir que tous les emplois dans la fonction publique d'un Etat membre devaient être ouverts aux ressortissants d'un autre Etat membre, à moins que ces postes ne comportent une participation directe ou indirecte à l'exercice de la puissance publique.

Ce sujet a de nouveau été traité dans la déclaration gouvernementale de 2004 indiquant que « Le Gouvernement envisagera une plus grande ouverture pour l'accès des non-nationaux à certaines catégories d'emploi dans la Fonction Publique eu égard notamment aux besoins de recrutement de celle-ci, la connaissance des trois langues administratives du pays restant obligatoire ».

Dans son programme gouvernemental pour la période 2009-2014, le Gouvernement actuel a retenu que « Les dispositions inscrites au projet de loi n°6031 modifiant les dispositions existantes en matière de nationalité pour les fonctionnaires et les employés de l'État, ainsi que les autres mesures complémentaires, telles que précisées dans l'accord trouvé en la matière avec la CGFP, seront mises en vigueur ».

L'ouverture plus large de la Fonction publique luxembourgeoise a nécessité une modification entre autres de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat.

A partir du 1er janvier 2010, date d'entrée en vigueur de la loi précitée du 18 décembre 2009, l'accès au service de l'Etat est en principe ouvert à tous les ressortissants européens.

La loi prévoit toutefois que les emplois qui comportent une participation, directe ou indirecte, à l'exercice de la puissance publique et aux fonctions qui ont pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou des autres personnes morales de droit public sont réservés aux ressortissants luxembourgeois. Ces emplois sont déterminés par voie réglementaire.

Il est utile de relever encore dans ce contexte que le principe de la connaissance adéquate des trois langues administratives du pays continue de s'appliquer d'une manière générale à tous les candidats à un poste de fonctionnaire ou d'employé de l'Etat, de quelque nationalité qu'ils soient.

b) Dispositions règlementaires

La réglementation relative aux indemnités des employés de l'Etat

En 2009, les différents règlements grand-ducaux relatifs aux indemnités des employés de l'Etat ont été modifiés à deux reprises. Il s'agit plus précisément des règlements suivants :

- le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés exerçant une profession sociale ou éducative dans les administrations et services de l'Etat,
- le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés exerçant une profession paramédicale dans les administrations et services de l'Etat,
- le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des chargés de cours a) des établissements d'enseignement postprimaire publics b) des établissements d'enseignement primaire et préscolaire,
- le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des chargés d'éducation des lycées et lycées techniques publics,
- le règlement grand-ducal modifié du 6 février 2001 fixant le régime des indemnités des chargés de cours du Service de la Formation des Adultes,
- 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,
- le règlement grand-ducal modifié du 7 août 1998 portant fixation des subventions-salaires des enseignants et chargés de cours de religion.

La première série de modifications a été opérée par un règlement grand-ducal du 13 mai 2009.

Dans ce contexte, le règlement grand-ducal fixant le régime des indemnités des employés exerçant une profession sociale ou éducative dans les administrations et services de l'Etat a été modifié pour adapter les conditions d'études exigées pour l'accès aux carrières de l'éducateur et de l'éducateur gradué aux diplômes délivrés par le Lycée technique pour professions éducatives et sociales, respectivement par l'Université du Luxembourg dans ces spécialités.

Ensuite, le règlement grand-ducal fixant le régime des indemnités des employés exerçant une profession paramédicale dans les administrations et services de l'Etat a été adapté afin d'y ajouter certaines professions de santé prévues par la loi du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé, respectivement d'adapter leur dénomination. Auparavant, les professions de diététicien, de pédagogue curatif et de rééducateur en psychomotricité n'étaient pas prévues par le règlement grand-ducal en question. Il s'est cependant avéré que certaines administrations, dont en particulier l'Education différenciée, ont un besoin certain d'engager des agents disposant des formations précitées. Le problème qui se posait au moment de l'engagement de personnes autorisées à exercer les professions précitées était l'inadéquation entre leur titre et les professions paramédicales énumérées au règlement grand-ducal.

Par ailleurs, les deux règlements grand-ducaux précités ainsi que les règlements grand-ducaux relatifs aux indemnités des chargés de cours et chargés d'éducation ont été complétés par un alinéa identique à l'alinéa 2 de l'article 23 du règlement grand-ducal du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat, qui avait été modifié sur ce point par un règlement grand-ducal du 5 mars 2004. Il s'agissait donc de prévoir la possibilité de déroger sous certaines conditions au classement normal des carrières prévu par ces règlements.

Finalement, certaines dispositions réglementaires ont été clarifiées afin d'éviter toute interprétation équivoque en la matière.

La seconde série de modifications a résulté d'un règlement grand-ducal du 21 juillet 2009.

Ces modifications résultent de la loi du 6 février 2009 concernant le personnel de l'enseignement fondamental qui comporte plusieurs dispositions permettant la reprise par l'Etat de certaines catégories d'employés communaux ou de salariés au service des communes.

Il s'agit des chargés de cours à tâche complète ou partielle et à durée indéterminée ainsi que des employés communaux et des salariés au service des communes faisant partie des carrières du pédagogue, du psychologue, du pédagogue curatif, de l'orthophoniste, du rééducateur en psychomotricité, de l'ergothérapeute, de l'assistant social, du puériculteur, de l'éducateur gradué, de l'éducateur ou du bibliothécaire-documentaliste, en service à durée indéterminée auprès d'une commune ou d'un syndicat de communes à l'entrée en vigueur de la loi précitée du 6 février 2009, en l'occurrence le 15 septembre 2009.

La reprise par l'Etat a évidemment dû s'effectuer dans le respect des dispositions législatives et réglementaires appliquées par l'Etat à ses propres agents, notamment dans les domaines de l'établissement des carrières et du calcul des rémunérations.

La loi précitée du 6 février 2009 laisse aux agents individuels la faculté d'opter pour une reprise par l'Etat ; à cet effet, les services du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ont procédé aux calculs de carrières nécessaires afin de permettre aux agents communaux concernés de se prononcer en toute connaissance de cause.

Or, un certain nombre d'administrations communales ont, sous le couvert de l'autonomie communale, interprété de façons diverses et souvent très largement tant la législation concernant les contrats de louage de services que celle réglant les conditions de travail et les indemnités des agents publics. Il ressortait notamment d'un grand nombre de dossiers que les agents communaux concernés étaient soit engagés par des communes différentes et donc par un patron différent pour chaque année scolaire, soit qu'ils n'étaient souvent engagés que pour la période scolaire proprement dite et qu'ils étaient considérés comme démissionnaires pendant les vacances scolaires, à savoir du 15 juillet au 14 septembre.

La répétition de ces situations a eu pour conséquence qu'un nombre non négligeable d'agents communaux, candidats à une reprise par l'Etat, auraient dû accepter une importante perte de salaire en passant du statut d'employé ou de salarié communal à celui d'employé de l'Etat.

Afin d'éviter les cas de rigueur qui auraient été créés par l'application telle quelle des différents règlements grand-ducaux relatifs aux indemnités des employés de l'Etat, le règlement grand-ducal du 21 juillet 2009 a modifié les différents règlements grand-ducaux précités en introduisant notamment la possibilité, d'une part, de considérer comme une seule période de services les contrats conclus avec différentes communes qui se sont succédés sans interruption et, d'autre part, de considérer comme périodes de services continus les contrats successifs séparés par un intervalle ne dépassant pas huit mois.

La réglementation relative à la récupération des sommes indûment touchées

Le règlement grand-ducal du 5 mars 2004 fixant les conditions et modalités de renonciation à la récupération des rémunérations indûment touchées a été modifié par un règlement grand-ducal du 22 janvier 2009.

D'une part, le règlement en question a été modifié pour permettre au Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative d'accorder de plein droit une dispense de

rembourser des sommes indûment touchées lorsqu'un plus grand nombre d'agents sont concernés.

Auparavant, ce règlement prévoyait qu'une dispense de remboursement était accordée par le Ministre de la Fonction publique uniquement sur demande du fonctionnaire concerné introduite dans un délai d'un mois à partir de la notification de la demande de remboursement de la part de l'Etat. Or, il s'est avéré que cette procédure est particulièrement lourde lorsque l'erreur touche un grand nombre d'agents. Dans un tel cas, il faudrait tout d'abord adresser une demande de restitution des sommes indûment touchées à tous les agents concernés qui devraient à leur tour demander une dispense de remboursement, ce qui augmenterait les formalités dans des cas où une telle dispense semble justifiée. Il est donc désormais possible d'accorder une telle dispense de remboursement de façon immédiate et sans autre procédure.

D'autre part, mais sans que cette modification n'ait été absolument nécessaire, l'énumération des cas considérés comme constituant une erreur matérielle et permettant donc d'obtenir une dispense de remboursement a été complétée pour viser également les erreurs dans le cadre du calcul des retenues pour pension ou des autres prélèvements en matière de sécurité sociale.

2. Politique en matière de rémunérations

a) Rémunérations des fonctionnaires et employés de l'Etat

L'accord salarial actuellement en vigueur a été signé le 5 juillet 2007 et porte sur trois années, à savoir les années 2007, 2008 et 2009. Cet accord salarial concerne l'ensemble des fonctionnaires et employés de l'Etat et sort ses effets jusqu'au 31 décembre 2009.

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 a eu lieu le 1er janvier 2009. Il y a lieu de rappeler que le paiement de la prime unique était limité aux seules années 2007 et 2008. Le montant de cette prime avait été fixé à 0,9% du traitement barémique de l'agent et le montant de la prime avait été déterminé en fonction des mois travaillés. A noter que l'allocation de fin d'année avait également été comprise dans la base de calcul de cette prime. La prime unique avait été payée avec la rémunération due pour les mois de décembre 2007 et 2008.

La loi du 19 décembre 2008 a introduit entre autres la possibilité de faire bénéficier les agents réintégrés d'un supplément personnel tenant compte de la différence entre leur rémunération barémique et la rémunération dont ils jouissaient avant leur départ ainsi que le « splitting » de l'allocation de famille pour les conjoints ou partenaires ne travaillant pas à temps plein.

A noter que toutes ces mesures, y compris celles non énumérées ci-dessus, sont également appliquées aux autres catégories de personnel de l'Etat concernées.

Une adaptation de la cote d'application de l'échelle mobile des salaires a eu lieu au 1er mars 2009.

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.

Un nouveau contrat collectif a été signé le 19 décembre 2008 entre les syndicats « Onofhängege Gewerkschaftsbond - OGBL » et le « Lëtzebuerger Chreschtleche Gewerkschaftsbond - LCGB » d'un côté et le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative de l'autre. Il est entré en vigueur le 1er janvier 2009 pour venir par après à échéance le 30 juin 2009 ; il remplace le contrat collectif du 27 octobre 2000.

Certaines modifications y prévues sont venues en partie s'imposer suite à l'entrée en vigueur de la loi du 13 mai 2008 portant introduction d'un statut unique. En outre, il était devenu nécessaire d'adapter le contrat collectif à certains droits dont bénéficient les fonctionnaires de l'Etat.

Les modifications ont notamment trait à :

- l'adaptation des majorations pour heures supplémentaires aux dispositions de la loi du 13 mai 2008 portant introduction du statut unique en les élevant de 30% à 40% ;

- l'élargissement du champ d'application des congés extraordinaires aux personnes visées par la loi du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats ;

- l'introduction du principe du partage de l'allocation de famille pour conjoints ou partenaires occupés tous les deux à tâche partielle ;

- l'introduction du principe de l'interdiction de toute forme d'harcèlement et l'élargissement du champ d'application de la commission spéciale en matière d'harcèlement ;

- l'adaptation du nombre de jours de congés aux modifications apportées à la réglementation s'appliquant aux fonctionnaires et aux employés de l'Etat suite à la transposition de l'accord salarial du 5 juillet 2007, à savoir l'ajout de quatre jours de congés supplémentaires et la suppression de trois jours fériés d'usage ;

- la précision apportée à la possibilité de licencier un ouvrier ;

- la modification des principes applicables en matière de durée du travail des travailleurs de nuit afin de les adapter aux principes du droit du travail.

3. Recrutement

a) Recrutement externe

- Organisation des examens-concours

Au cours de l'année 2009, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé dix-huit 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 2009 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 2009

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admissions au stage
18.03.2009	Cantonnier	7	136	21	36	79	7
18.03.2009	Informaticien diplômé	3	21	2	5	14	3
31.03.2009	Expéditionnaire administratif	8	122	7	39	76	8
31.03.2009	Technicien diplômé	2	14	0	10	4	2
01.04.2009	Ingénieur technicien						
	Technique des télécommunications	*4*	*2*	*0*	*1*	*1*	*1*
	Génie civil	*5*	*4*	*1*	*1*	*2*	*1*
	Informatique	*3*	*3*	*0*	*2*	*1*	*2*
	Mécanique	*6*	*10*	*0*	*6*	*4*	*6*
	Technique de l'énergie électrique	*2*	*1*	*0*	*1*	*0*	*1*
	Agronomie	*1*	*3*	*0*	*1*	*2*	*1*
02.04.2009	Rédacteur	34	250	32	46	172	34
12.05.2009	Carrière supérieure scientifique	21	72	2	31	39	21
14.05.2009	Carrière supérieure administrative	15	49	0	26	23	15
18.06.2009	Artisan						
	Maçon-entrepreneur de construction	*1*	*1*	*0*	*1*	*0*	*1*
	Menuisier	*1*	*10*	*1*	*1*	*9*	*1*
	Contremaître-instructeur menuisier	*1*	*2*	*0*	*1*	*1*	*1*
18.06.2009	Expéditionnaire technique						
	Agricole	*1*	*6*	*1*	*3*	*2*	*1*
	Génie civil	*3*	*5*	*0*	*3*	*2*	*3*
	Informatique	*2*	*9*	*1*	*4*	*4*	*2*

Deuxième semestre 2009

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admission au stage
14.10.2009	Educateur	11	37	0	26	11	11
14.10.2009	Educateur gradué	14	27	0	14	13	14
10.11.2009	Rédacteur	25	274	25	35	214	25
24.11.2009	Carrière supérieure scientifique	21	76	3	32	44	21
26.11.2009	Carrière supérieure administrative	28	122	3	64	55	28
02.12.2009	Ingénieur technicien						
	Mécanique	*4*	*2*	*0*	*1*	*1*	*0*
	Génie civil	*6*	*5*	*0*	*4*	*1*	*4*
	Technique de l'énergie électrique	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
02.12.2009	Expéditionnaire technique						
	Chimie	*1*	*3*	*1*	*1*	*1*	*1*
02.12.2009	Informaticien diplômé	3	21	0	7	14	3

- **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 2009 ont donné lieu aux résultats suivants repris dans le tableau récapitulatif ci-après.

Carrière	Candidats convoqués	Candidats présents	Candidats absents	Réussites	Echecs
Cantonnier	12	9	3	6	3
Informaticien diplômé	7	6	1	2	4
Expéditionnaire administratif	3	2	1	1	1
Ingénieur technicien	7	4	3	3	1
Rédacteur	71	58	13	57	1
Carrière supérieure adm.	8	8	0	7	1
Carrière supérieure scient.	11	10	1	9	1
Educateur	15	8	7	7	1
Educateur gradué	9	5	4	5	0
Employé(e)s	19	19	0	16	3
TOTAL	**162**	**129**	**33**	**113**	**16**

- **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 2009 ont donné lieu à l'admission au stage d'un total de 218 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	303	*161*	*142*	43
Carrière supérieure scientifique	236	*139*	*97*	42
Rédacteur	1016	*555*	*461*	59
Expéditionnaire administratif	287	*119*	*168*	8
Ingénieur technicien	69	*63*	*6*	16
Technicien diplômé	39	*32*	*7*	2
Informaticien diplômé	78	*67*	*11*	6
Educateur gradué	50	*10*	*40*	14
Educateur	76	*10*	*66*	11
Expéditionnaire technique	56	*46*	*10*	7
Artisan	29	*26*	*3*	3
Cantonnier	255	*230*	*25*	7
TOTAL	**2494**	***1458***	***1036***	**218**

b) <u>Recrutement interne</u>

- Changement de carrière (« carrière ouverte »)

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

Un bilan chiffré en la matière se présente pour 2009 de la façon suivante :

32 demandes ont été adressées à la commission de contrôle.

- 9 candidats pour l'accès à la carrière supérieure de l'attaché de gouvernement et du secrétaire de légation (2 femmes et 7 hommes) ;
- 16 candidats pour l'accès aux carrières moyennes du rédacteur et de l'ingénieur-technicien (3 femmes et 13 hommes) ;
- 7 candidats pour l'accès à la carrière inférieure de l'expéditionnaire administratif et de l'expéditionnaire technique (7 hommes).

Il est à remarquer que par rapport à 2008, le nombre total des candidats à la carrière ouverte a diminuée de quatre unités.

Leur candidature a été refusée à cinq fonctionnaires (5 hommes).

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

- **Bilan de l'année 2009**

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 2009 de 99 demandes de changement d'administration pour 76 postes vacants publiés par voie de recrutement interne. Le tableau ci-dessous fournit le détail de la situation en 2009:

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**
2009	**76**	**99**	***61***	***38***	**40**	**59**	**41**	**58**

- **Demandes de changement d'administration traitées de 1986 à 2009**

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**
2009	99	40	59	41	58
2008	96	32	64	32	64
2007	90	36	54	36	54
2006	77	28	49	29	48
2005	61	28	33	29	32
2004	91	25	66	27	64
2003	45	30	15	30	15
2002	66	30	36	30	36
2001	65	31	34	31	34
2000	95	51	44	51	44
1999	88	28	60	28	60
1998	44	21	23	21	23
1997	45	20	25	20	25
1996	41	23	18	20	21
1995	57	22	35	26	31
1994	44	13	31	13	31
1993	72	25	47	28	44

1992	64	31	33	34	30
1991	57	19	38	18	39
1990	74	36	38	36	38
1989	56	27	29	27	29
1988	55	24	31	24	31
1987	37	27	10	27	10
1986	16	13	3	13	3
Total	**1535**	**660**	**875**	**671**	**864**

*) 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 2300 agents (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat). Dans ce total sont en outre compris quelques 614 travailleurs handicapés occupés auprès des différents services et administrations de l'Etat.

Dans le cadre des attributions qui lui sont ainsi dévolues, le service de l'administration gouvernementale établit les différents arrêtés relatifs à la gestion administrative des agents. En 2009, les 444 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	56	214	20	33	11	40
employés			12	24	16	8
ouvriers			5	1		4
Totaux	**56**	**214**	**37**	**58**	**27**	**52**

Par ailleurs le service de l'administration gouvernementale a procédé en 2009 à la confection de 284 contrats d'engagement et d'avenants aux contrats existants selon le détail ci-dessous :

	Contrats CDI	Avenants CDI	Contrats CDD	Avenants CDD	Résiliations
Employés	86	29	56	26	20
Ouvriers	48	5	4	6	4
Totaux	**134**	**34**	**60**	**32**	**24**

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 18 juin 2009, 39 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 2009 1.071 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	42	néant
rédacteur	539	280
expéditionnaire	---	107
huissier	---	103
Totaux	**581**	**490**

5. Les subventions d'intérêt

1. Le budget 2009

L'article 08.0.34.080 prévoyait au budget des dépenses de 2009, 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 **3.000.000 €** pour bonifications d'intérêt aux agents publics. Un dépassement budgétaire a été demandé et accordé pour **650.000 €**.

2. Les chiffres en 2009

5142 formulaires de demande ont été envoyés au mois de mars 2009 aux agents de l'Etat, qui étaient en droit de demander une subvention pour l'année de référence, dont 2.897 demandeurs étaient de sexe masculin, et 2.245 de sexe féminin.

3. Les statistiques de 2009 par rapport aux années précédentes

3.1. Les demandes

	2007			2008			2009		
Demandes envoyées	F	2.167	4.979	F	2.190	5.034	F	2.245	5.142
	M	2.812		M	2.844		M	2.897	
Nouveaux demandeurs	F	262	576	F	283	616	F	261	549
	M	314		M	333		M	288	
Anciens demandeurs	F	1.905	4.403	F	1.907	4.418	F	1.984	4.593
	M	2.498		M	2.511		M	2.609	
Demandes non renvoyées			540			545			624
Total des demandes à traiter	F	1.905	4.439	F	1.931	4.489	F	1.965	4.518
	M	2534		M	2.558		M	2.553	
Nouveaux demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	229	510	F	241	524	F	213	445
	M	281		M	283		M	232	
Anciens demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	1.676	3.929	F	1.690	3.965	F	1.752	4.073
	M	2.253		M	2.275		M	2.321	
Demandes refusées	F	139	304	F	191	348	F	151	309
	M	165		M	157		M	158	
Demandes admises	F	1.763	4.136	F	1.753	4.141	F	1.821	4.209
	M	2.373		M	2.388		M	2.388	
Prêts subventionnés			5.217			5.119			5.158
Montant maximum accordé à un demandeur			3.600 €			3.487,50			5.250
Montant minimum accordé à un demandeur			25,08 €			25,53			25,13
Montant moyen accordé par demande admise			708,88			720,62			839,18
Montant moyen accordé par prêt subventionné			561,83			582,94			682,86
Montant total de la dépense budgétaire			**2.932.747 €**			**2.984.097 €**			**3.538.484 €**

3.2. Les pourcentages par rapport à l'année précédente

	2007		2008		2009	
Demandes à traiter	4.439	*+0,93%*	4.489	*+1,15%*	4.518	*+0,65%*
Prêts subventionnés	5.216	*-0,1%*	5.119	*-1,85%*	5.158	*+0,77%*
Montant maximum subventionné	3.600 €	*-6,95%*	3.487,50	*-3,12%*	5.250 €	*+50,54%*
Montant moyen accordé : par demande admise	708,88 €	*+0,96%*	720,62	*+1,65%*	839,18 €	*+16,46%*
Montant moyen accordé : par prêt subventionné	561,83 €	*+3,25%*	582,94	*+3,75%*	682,86	*+17,14%*
Dépenses budgétaires totales	**2.931.180 €**	**+3,05%**	**2.984.097 €**	**+1,81%**	**3.538.484 €**	**+18,90%**

3.3. Le courrier

	2007	2008	2009
Demandes envoyées	4.979	5.034	5.142
Demandes retournées pour compléter ou ajouter des pièces supplémentaires	428	426	379
Lettres réponses au courrier des demandeurs	39	115	63
Lettres de refus	312	355	395
Lettres accusées de réception	4.398	4.385	4.456
Lettres avis de paiement	4.135	3.993	4.201
Certificats pour les besoins des Administrations communales et CFL	79	81	96
Total	**14.058**	**14.389**	**14.732**

3.4. Les motifs de refus

		2007	2008	2009
A	Le demandeur n'est pas agent public	2	0	1
B	Le demandeur ne compte pas 1 année de service au 1er janvier	0	3	4
C	Le demandeur n'est pas en activité de service	7	4	8
D	Le logement n'est pas sis sur le territoire du Grand-duché	0	1	7
E	Le(s) demandeur(s) possède(nt) un deuxième logement	115	147	151
F	Le taux du prêt est en dessous du taux social	19	17	3
G	La demande a été réceptionnée après le 1er juillet de l'année courante	51	79	55
H	L'année du 1er prêt contracté est antérieure à 15 ans	0	0	-
I	Le prêt a été contracté après le 1er janvier de l'année courante	5	1	7
J	Le prêt est un prêt personnel	0	0	0
K	Le prêt ne présente pas de solde débiteur au 1er janvier	7	2	5
L	La subvention calculée est inférieure à 25 euros	68	58	36
M	Le demandeur n'occupe pas le logement subventionné	14	2	26
N	La demande n'est pas complète avant la clôture de l'année budgétaire	10	33	6
O	Le conjoint bénéficie d'une subvention d'intérêt des CFL ou d'une Administration communale	6	1	0
	Total :	**304**	**348**	**309**

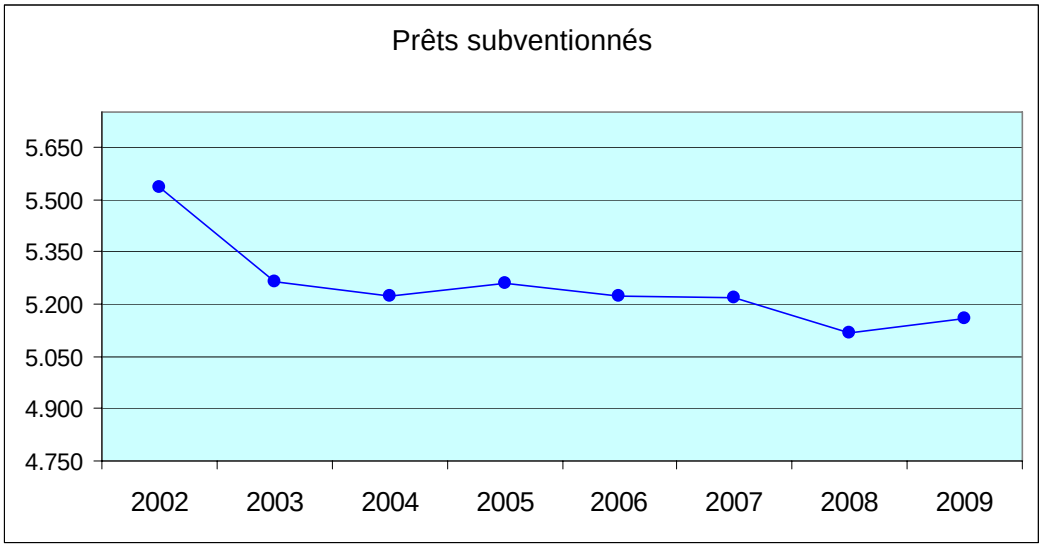
4. Les paiements ventilés par banque

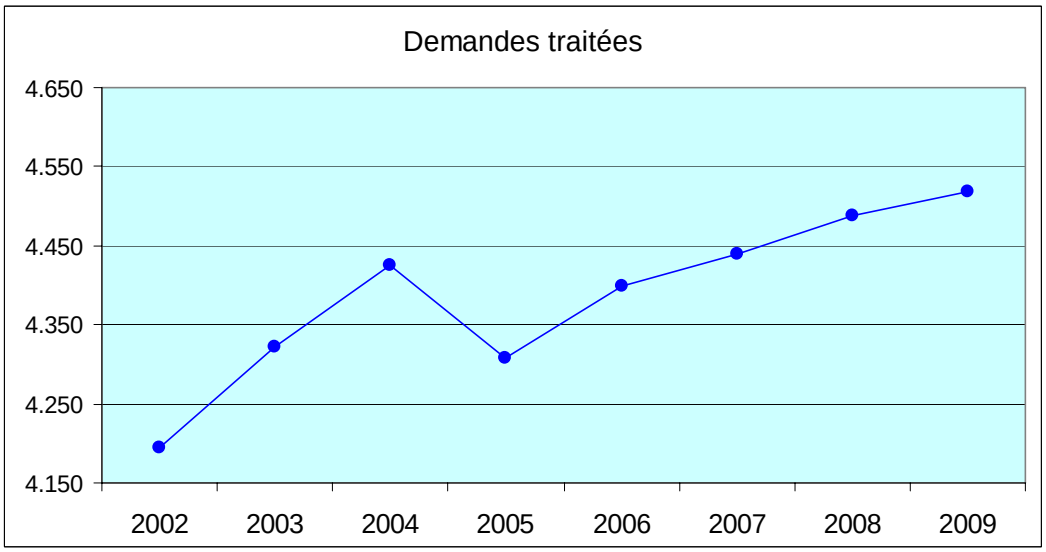
		Prêts subv.	Total
1.	Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat	2.449	1.634.723,26
2.	Banque Raiffeisen	854	549.221,13
3.	BHW Bausparkasse	892	546.825,39
4.	BGL BNP Paribas Luxembourg	341	286.876,83
5.	Dexia Banque Internationale	303	267.984,94
6.	ING Luxembourg	109	86.717,94
7.	Fonds de Compensation commun au régime général de pension	89	53.155,33
8.	Fortuna Banque	30	23.070,01
9.	Banque de Luxembourg	19	19.983,11
10.	Banque BCP	14	15.612,35
11.	Wüstenrot Bausparkasse	24	11.670,56
12.	Bausparkasse Schwäbisch Hall	12	4.705,98
13.	Crédit Mutuel Hettange / Thionville les Alliés	3	4.147,50
14.	Caixa Geral de Depósitos	3	3.384,93
15.	Dexia Société de Crédit	3	3.198,19
16.	Record Bank / ING Belgique	3	2.467,39
17.	Crédit Agricole de Lorraine	1	2.250,00
18.	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine	2	1.845,00
19.	Dresdner Bank Luxembourg	2	1.557,95
20.	Dresdner Bank AG Filiale Trier / Frankfurt am Main	1	1.192,50
21.	Banque Populaire Lorraine Champagne	1	750,00
22.	Dexia Crédits Logement S.A.	1	697,50
23.	Krediet Bank Luxembourg	1	544,50
24.	Banca Popolare di Verona International	1	106,92

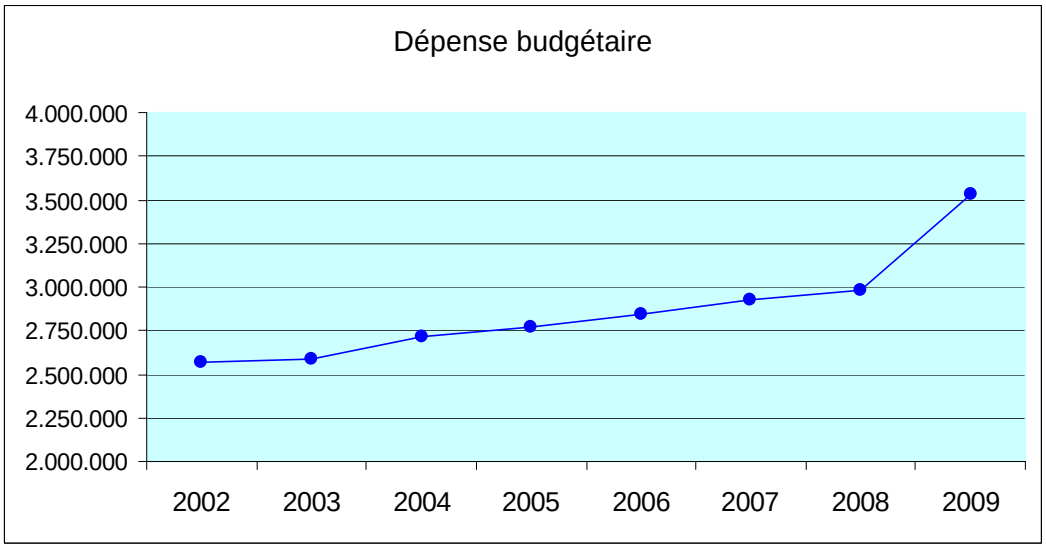
5. Les chiffres de 1983 – 2009

Total des demandes traitées	94.799
Total des prêts subventionnés	110.874
Dépense budgétaire globale	**44.032.691 €**

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 personnelles ou de survivants servies par l'Etat, qu'elles relèvent du champ d'application de la loi modifiée du 26 mai 1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat (ancien régime et régime spécial transitoire) ou de celle de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant un régime de pension spécial pour les fonctionnaires de l'Etat (régime spécial nouveau).

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

- la loi modifiée du 28 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension (coordination nationale),
- la loi modifiée du 27 août 1977 concernant le statut des fonctionnaires entrés au service d'institutions internationales,
- la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat,
- la loi modifiée du 27 février 1977 fixant le régime des employés de l'Etat,
- le règlement CE 1408/71 ainsi que le règlement d'exécution 574/72 (coordination communautaire).

A rappeler également le principe de l'octroi de suppléments de pension, sous certaines conditions, aux employés et ouvriers de l'Etat et prévu respectivement par le règlement grand-ducal du 29 mai 1990 et le contrat collectif des ouvriers.

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

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

La loi du 3 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 lui attribue, d'autre part, la gestion des pensions de tous les établissements publics et institutions étatiques dont les ressortissants relèvent de ce nouveau régime de pension.

2. Dynamisation des pensions

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

Compte tenu du taux de remplacement garanti par la loi modifiée du 26 mai 1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat et la philosophie du "dernier traitement" y ancrée, les pensions initialement accordées en application de cette loi gardent encore dans une première étape un lien étroit avec la valeur du point indiciaire applicable au moment de l'échéance de la pension.

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

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

La dépense totale ordonnancée en 2009 à charge du Fonds de pension et de l'article 08.1.11.051 se chiffre à 495.772.752,90€, y compris 3.999.155,07€ avancés pour compte du Fonds National de Solidarité à titre de forfaits d'éducation pour l'année 2009.

La contrepartie de cette dépense pour 2009, 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 2008 et le remboursement par le FNS des forfaits avancés par le Fonds se chiffrera à quelque 124.809.379,40 €.

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

4. Evolution générale

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 5939 au 1er janvier 1997 à 8487 au 1er janvier 2010, soit une augmentation de 2548 unités ou de 42,90% en 13 ans ou de 2,78% l'an. A noter que dans cette augmentation sont comprises, à partir du 1 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, et à partir du 1 janvier 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 336 au 1er janvier 1997 à 633 au 1er janvier 2010, soit une augmentation de 297 unités ou de 88,39%, soit 4,9% l'an pendant 13 ans.

5. Activité en 2009

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.

Le développement et l'implémentation de modules encore manquants, notamment les modules « cumul, calculs prévisionnels, calculs règlement UE 1408/71 » ont encore une fois été reportés. L'APE espère néanmoins que les décideurs politiques, malgré les contraintes d'un ralentissement économique inattendu et brutal, persévèrent dans leurs efforts de doter l'administration des moyens techniques nécessaires à une gestion efficace des régimes de pension dont elle a la charge. La suppression des moyens financiers pour le développement des modules encore manquants risque effectivement et à court terme de conduire à une situation où l'administration ne pourra plus satisfaire ni les attentes politiques ni les attentes des usagers.

En attendant, la DPR devra encore une fois continuer à utiliser ses logiciels « faits maison » tout en renvoyant encore et toujours au fait que ceux-ci sont devenus vétustes parce que leur adaptation à l'environnement législatif n'a pu être assurée faute de ressources disponibles.

b) Les calculs prévisionnels

La DPR a enregistré pour l'année 2009, 507 nouvelles demandes (366 en 2005, 382 en 2006, 404 en 2007 et 430 en 2008), 429 ayant été évacuées au 31 décembre 2009, y compris des demandes introduites encore en 2008. 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. S'y ajoute qu'en l'absence de banque de données renseignant au moins les services passés auprès de l'Etat (voir ci-après), l'instruction d'un dossier se fait à la main, « sur papier », tandis que les calculs prévisionnels proprement dits (application et choix des

formules), en l'absence également d'un module de calcul approprié dans SIPEN, se font toujours à l'aide d'applications « fait maison ».

A noter, par ailleurs, que 27 des dossiers introduits en 2009 révèlent des périodes d'assurance réalisées à l'étranger. L'instruction de ces dossiers est fastidieuse alors que l'APE doit se procurer également des informations auprès des organismes étrangers en cause et les temps de réponse sont souvent extrêmement longs.

c) Perspectives et projets

A rappeler, encore une fois, que 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 janvier 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 qui dépend largement 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. L'étendue de cette reprise et son impact sur l'organisation interne de l'APE/DPR, bien que projetée pour l'année 2008 mais reportée à la suite des réorganisations profondes des organismes de sécurité sociale dans le contexte du statut unique, sera à analyser le moment venu. Dans l'immédiat, ce dossier restera en suspens alors que ces organismes se sont donnés les moyens pour gérer eux-mêmes leurs dossiers dans la mesure où ils rentrent dans le champ d'application du régime spécial transitoire. Dans le même contexte, il y a lieu de renvoyer à la loi du 19 décembre 2008 modifiant la loi modifiée du 28 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes de pension qui prévoit *expressis verbis* l'appui logistique à accorder à la Banque centrale du Luxembourg dans le contexte de la gestion de leurs propres régimes de pension.

A ces dossiers s'ajouteront au fil du temps ceux d'autres établissements publics dont le volet « pensions » relève, de toute façon et de par loi modifiée du 3 août 1998, de l'APE/DPR. L'étude des lois-cadres et des dispositifs légaux ou réglementaires des établissements en cause devra permettre de se faire une idée de l'enjeu.

Les problèmes posés ne se résument cependant pas dans la recherche de solutions à court terme, purement informatiques et bureautiques, mais embrassent le volet organisationnel et hiérarchique qui date encore d'une ère où les missions de l'APE/DPR étaient pratiquement cantonnées dans la fonction publique proprement dite et où la législation elle-même était des plus simples et claires : un seul régime de pension, absence de taux de remplacement individuels, une durée de service était ce qu'elle était, sans distinction entre computabilité à différents niveaux (droit et calcul), la coordination entre régimes de pension se limitait au niveau national etc.. La modernisation de la législation et son adaptation aux besoins tant de la

société que d'une plus grande équité et responsabilité ont conduit à un cadre législatif des plus complexes dont l'application quotidienne et efficace nécessiterait le recours aux services de « métiers » distincts et spécifiques et donc à plus d'intervenants qu'une petite entité administrative ne peut se permettre compte tenu de la quantité de dossiers traités et du coût engendré.

Si les synergies opérées jadis par la fusion de l'ancien service central du personnel et du service des pensions dans une entité administrative unique - l'administration du personnel de l'Etat – étaient la conséquence logique de l'imbrication de deux missions qui autrefois se ressemblaient et étaient complémentaires, le payement de traitements d'activité et de traitements « continués », l'évolution de la législation sur les pensions a depuis lors connu une toute nouvelle tournure par une orientation beaucoup plus prononcée vers le régime de pension général et les liens ou rattachements au domaine de l'activité se sont amenuisés et s'effaceront progressivement avec la montée du nouveau régime spécial et le déclin du régime transitoire.

Compte tenu donc d'une certaine impasse constatée au niveau des structures administratives actuelles et d'un besoin de réorientation dicté par une législation en évolution constante, il faudra tôt ou tard explorer la voie de synergies nouvelles.

C. Division de la Santé au travail du Secteur public

1. Base légale

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

- l'examen médical des agents des organismes publics assujettis à la loi dans tous les cas où l'examen est ordonné par le ministre de la Fonction publique, s'il s'agit de l'ensemble des fonctionnaires, et par le Ministre du ressort s'il s'agit de tout ou partie des fonctionnaires d'un ministère ou des administrations et services qui en dépendent, respectivement par le Collège des bourgmestre et échevins dans le secteur communal ;

- l'examen médical périodique prévu par l'article 32, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires de l'Etat, respectivement l'article 36, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires communaux ;

- l'opportunité d'un réexamen éventuel en cas de changement d'affectation à un autre poste présentant des conditions de travail sensiblement différentes avec des risques virtuels pour la santé d'un agent ;

- l'examen médical sur demande du responsable compétent pour la sécurité en cas de congé sans traitement dépassant la durée d'un an ;

- l'examen médical des candidats à un emploi dans la fonction publique qui se sont classés en rang utile après l'examen-concours à un emploi dans le secteur publique ;

- l'examen de chaque agent de l'Etat qui demande un tel examen ou sur demande du responsable compétent ou sur demande du médecin du travail ;

- l'examen médical des employés de l'Etat selon article L.551.1-10 du Code du travail concernant l'emploi de travailleurs incapables d'occuper leur dernier poste de travail ;

- la prescription des examens supplémentaires individuels ou collectifs :

    - en cas d'incidents sanitaires ;
    - en présence d'insuffisances résultant d'examens préalables ;
    - à l'égard de groupes à risques dont la santé n'est pas surveillée autrement, tel que des jeunes, des personnes handicapées, des travailleurs occupant des postes à risque de même que des personnes exposées à un risque de maladies professionnelles ou à des radiations ionisantes.

- l'identification et de l'évaluation des risques d'atteinte à la santé sur les lieux de travail, en aidant à éviter ces risques et à les combattre à la source ;

- la surveillance des facteurs du milieu de travail susceptibles d'affecter la santé de l'agent ;

- une mission de conseil au sujet de la planification des postes de travail, notamment quant à l'aménagement des lieux de travail et le choix des équipements de travail, ainsi que quant à l'utilisation de substances ou de préparations chimiques pouvant constituer un risque pour la santé des agents ;

- la promotion de l'adaptation du travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ;

- la surveillance de façon générale de la santé des agents en relation avec l'exercice de leurs fonctions. Dans ce contexte, il est en outre tenu d'effectuer tous les examens et de prendre toutes les mesures appropriées nécessaires prescrits par les articles L.331.1-338.4 du Code du travail concernant l'emploi de personnes enceintes, accouchées et allaitantes ;

- donner des conseils dans les domaines de l'hygiène, de l'ergonomie, de l'éducation à la santé et de la réadaptation professionnelle ;

- la coopération avec le responsable et le délégué à la sécurité ainsi qu'avec la représentation du personnel ;

- 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 2009 a été marquée par plusieurs événements

- Entrée en vigueur de la loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public avec notamment une Division de la Santé au travail du Secteur public.

- En été 2009, le médecin du travail à tâche partielle de 70% a quitté la division. Personnel médical et paramédical au 31 décembre 2009 : 3 médecins du travail plein-temps et une infirmière plein-temps pour suivre approximativement 27 000 personnes.

- La nouvelle législation sur l'enseignement fondamental a fortement perturbé le bon fonctionnement de la division en été 2009 suite aux innombrables appels téléphoniques pour prise de rendez-vous. Un supplément de 700 embauches pour le Ministère de l'Education nationale par rapport à 2008 a été enregistré.

- Après son congé parental en novembre 2009 la secrétaire concernée a repris ses activités à tâche partielle de 75%. Par la suite le secrétariat disposait de 2x 75% de secrétaires. Suite à la demande d'un renforcement du personnel du secrétariat

la CER accordait un poste à 25% ce qui permettait d'engager une nouvelle secrétaire à 50% (25% CER et 25% de la secrétaire rentrante). L'administration dispose maintenant de 3 secrétaires avec répartition des tâches de la manière suivante : 2 x 75% et 1 x 50%.

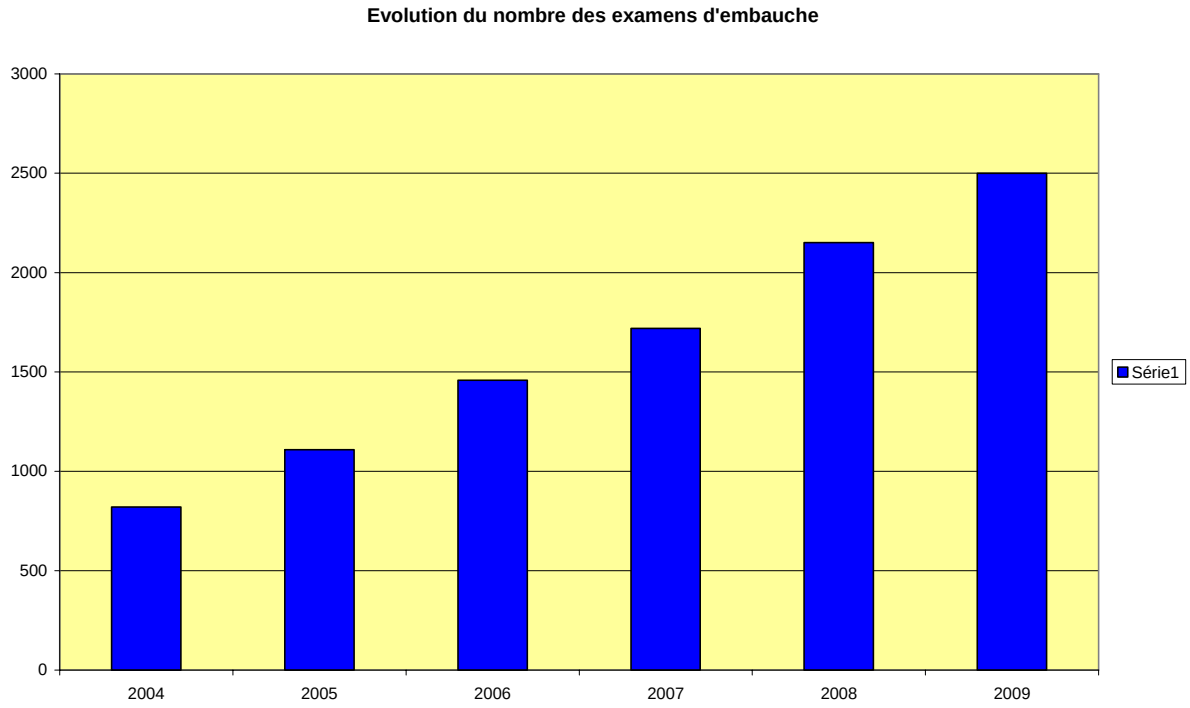
- Le développement de l'outil informatique a connu un grand succès en 2009 avec l'amélioration du paramétrage de la configuration des vues et l'installation de différents types de statistiques permettant de respecter la ventilation par sexe.

- Finalement l'Administration des Services médicaux du Secteur public est présente sur internet permettant ainsi l'accès aux fiches et formulaires informant sur la bonne pratique de la médecine du travail.

3. Activités médicales

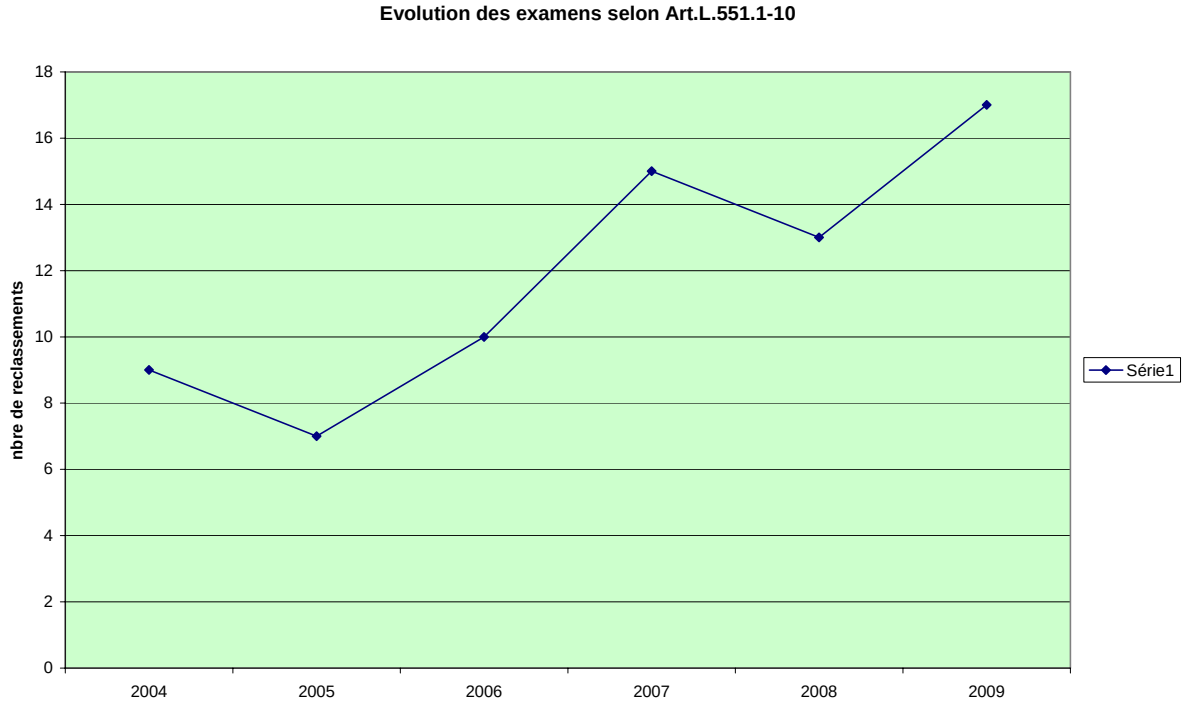
- **Examens médicaux d'embauche** : le nombre des examens d'embauche a encore connu en 2009 une nette augmentation de **2151 à 2499** – non inclus dans ce chiffre les **351** examens d'embauche réalisés par les médecins conventionnés conformément au règlement grand-ducal du 20 février 2006 modifiant le règlement grand-ducal du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique. Au total donc **2850** examens d'embauche ont été réalisés.

  La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **1674 femmes** et **1176 hommes** ont été examinés.

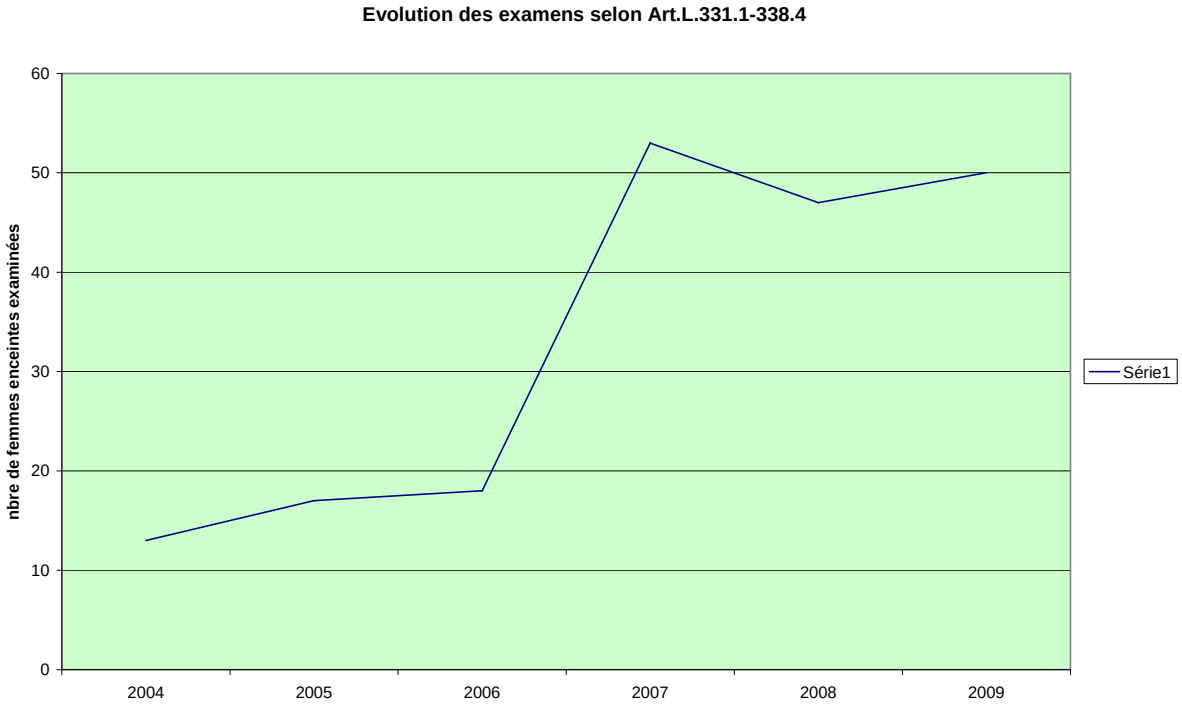


- **Examens médicaux selon Art. L.551.1-10 du Code du travail :** le nombre d'examens y relatifs se chiffre à **17** en 2009 par rapport à **13** en 2008.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **11 femmes** et **6 hommes** ont été reclassés.

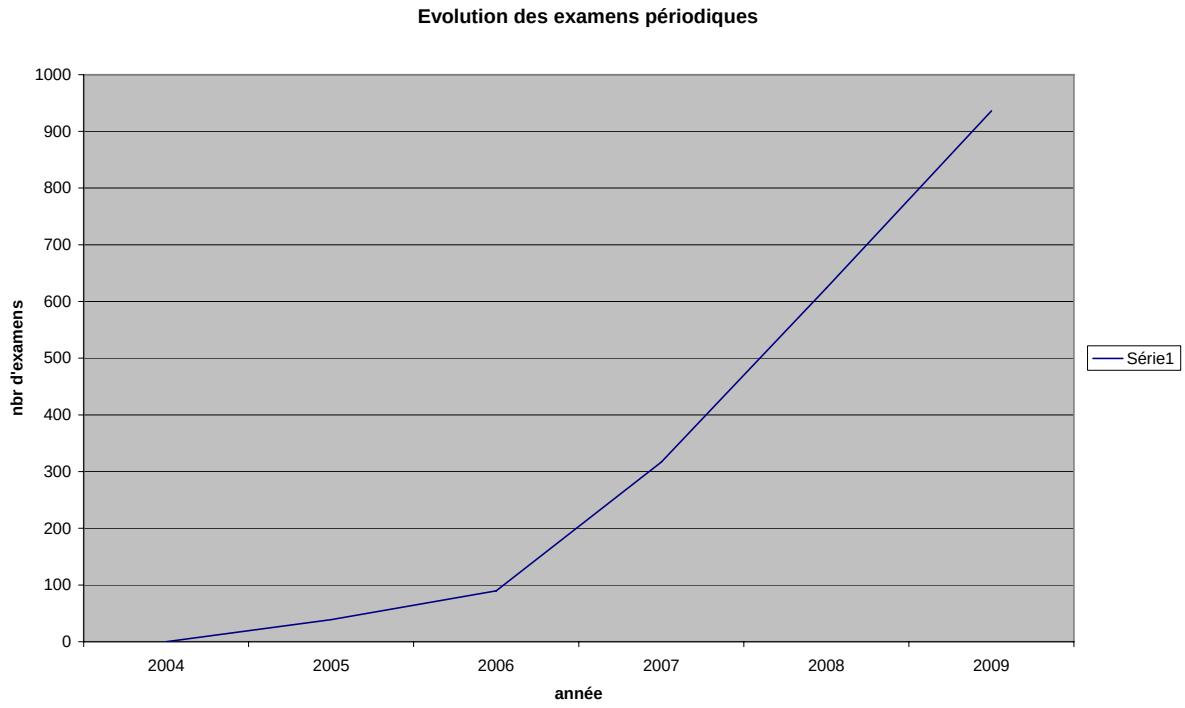


- **Examens médicaux selon Art. L.331.1-338.4 du Code du travail** : les examens en relation avec la protection de la travailleuse enceinte se chiffrent à **50** par rapport à **47** en 2008. La collaboration entre la division et les différents responsables est exemplaire.



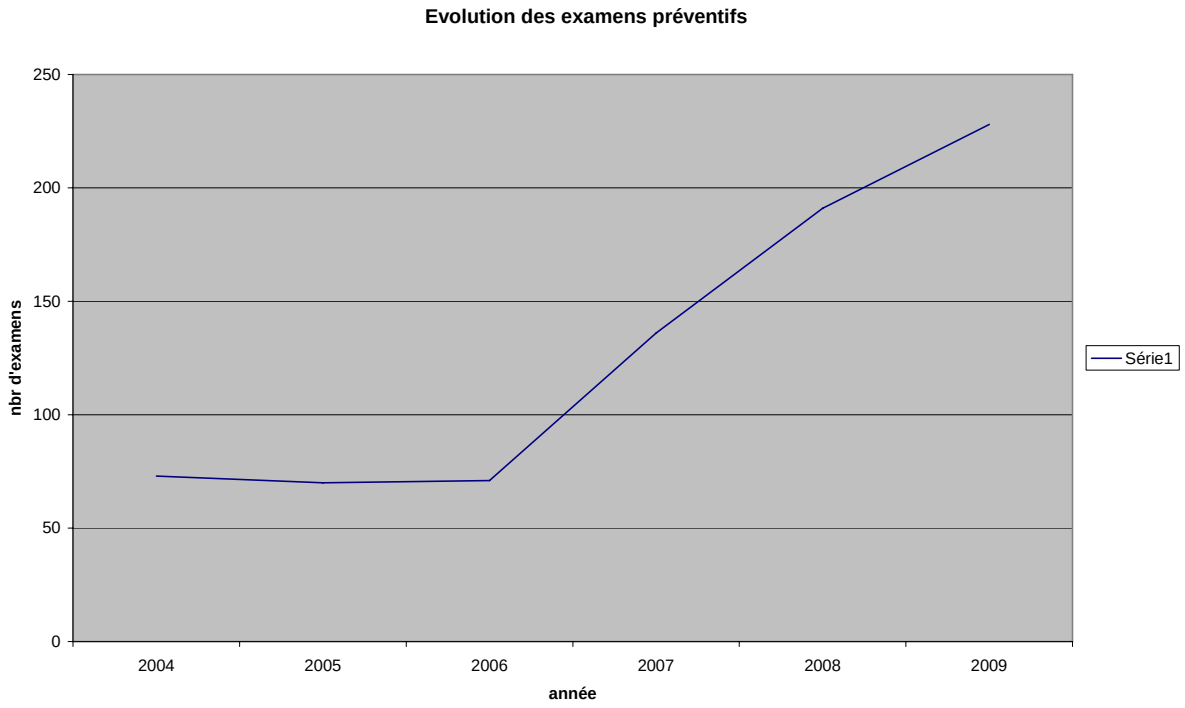
- **Examens périodiques** : on note encore une augmentation significative des examens périodiques des agents qui occupent un poste à risque. **936** agents en 2009 par rapport à **624** en 2008.

  La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **101 femmes** et **835 hommes** ont été examinés.



- **Examens médicaux préventifs** selon art.6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004. **228** en 2009 par rapport à **191** en 2008.

  La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **46 femmes** et **182 hommes** ont été examinés.



- **Campagne de vaccination contre la grippe** : **935** injections par rapport à **746** en 2008.

- **Vaccinations d'agents exposés à un risque biologique : 146**

- **Interventions sur le lieu de travail** : on note au total **47** activités dont 3 visites d'entreprise, 7 études ergonomiques, 14 études de poste et 23 réunions de travail.

- **INAP** : la Division de la Santé au travail du Secteur public a presté **4 x 2 journées** de formation pour les agents techniques et les agents administratifs, **2 x ½ journée** pour les besoins des agents de l'Administration des Bâtiments publics et **3 x ½ journée** dans le cadre de la formation des délégués à la sécurité.

4. Autres activités

La responsable de la division participait à de nombreuses réunions (32) dans l'intérêt d'un développement optimal et adapté de la division au niveau administratif, législatif et médical. Sont à énumérer surtout les domaines suivants :

- Réunions régulières en relation avec le développement de l'outil informatique.

- La division est représentée au comité de l'association luxembourgeoise des services de santé au travail ''ALSAT'' et participe régulièrement aux différentes réunions.

- La division collabore étroitement avec les autres services de santé au travail et avec la Division de la Santé au travail de la Direction de la Santé du Ministère de la Santé.

5. Statistiques

Répartition des différentes activités en 2009

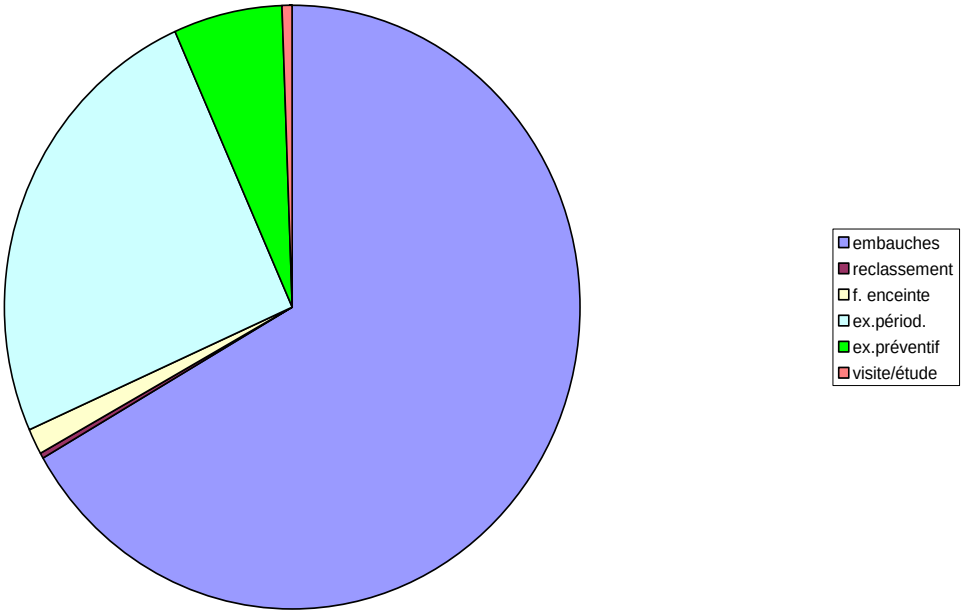
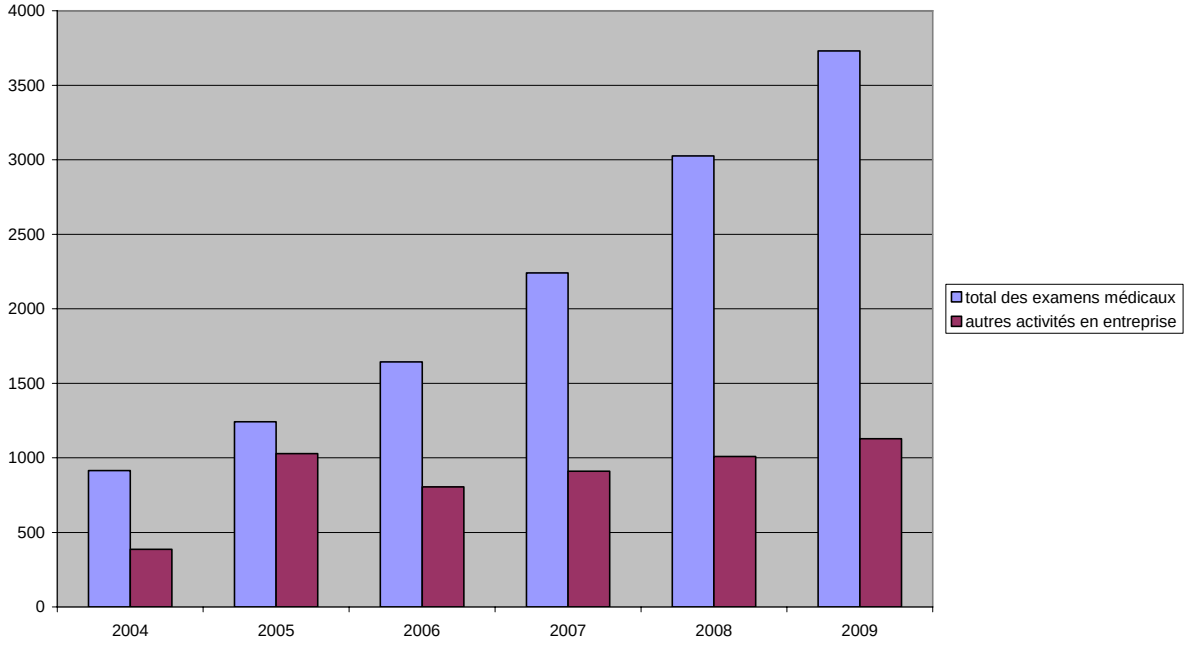


Tableau comparatif



D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public

1. Base légale

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

Le médecin de contrôle a été institué au sein du département de la Fonction Publique par la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Il est opérationnel depuis le 1er 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 complémentaire des candidats à un emploi du secteur public, déclarés inaptes par le médecin ayant procédé à l'examen médical requis au recrutement. Le médecin de contrôle en est saisi par la partie intéressée dans les huit jours qui suivent la réception du certificat médical par le ministre ayant la Fonction publique dans ses attributions. Il dispose à son tour d'un délai de huit jours pour procéder à l'examen en question et d'avertir le ministre du ressort respectivement le Collège des Bourgmestre et échevins du résultat. L'avis du médecin de contrôle décide de l'aptitude ou de l'inaptitude définitive du candidat.

2. Observations générales

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

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

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

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

Depuis le 1er 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.

L'année 2009 a été marquée aussi par des travaux administratifs importants suite à la création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public avec notamment la Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public.

3. Personnel

Le médecin de contrôle se partage actuellement avec la Division de la Santé au Travail du Secteur public trois secrétaires, dont deux exercent leur fonction sous forme de service à temps partiel correspondant à 75% d'une tâche complète et une à 50%.

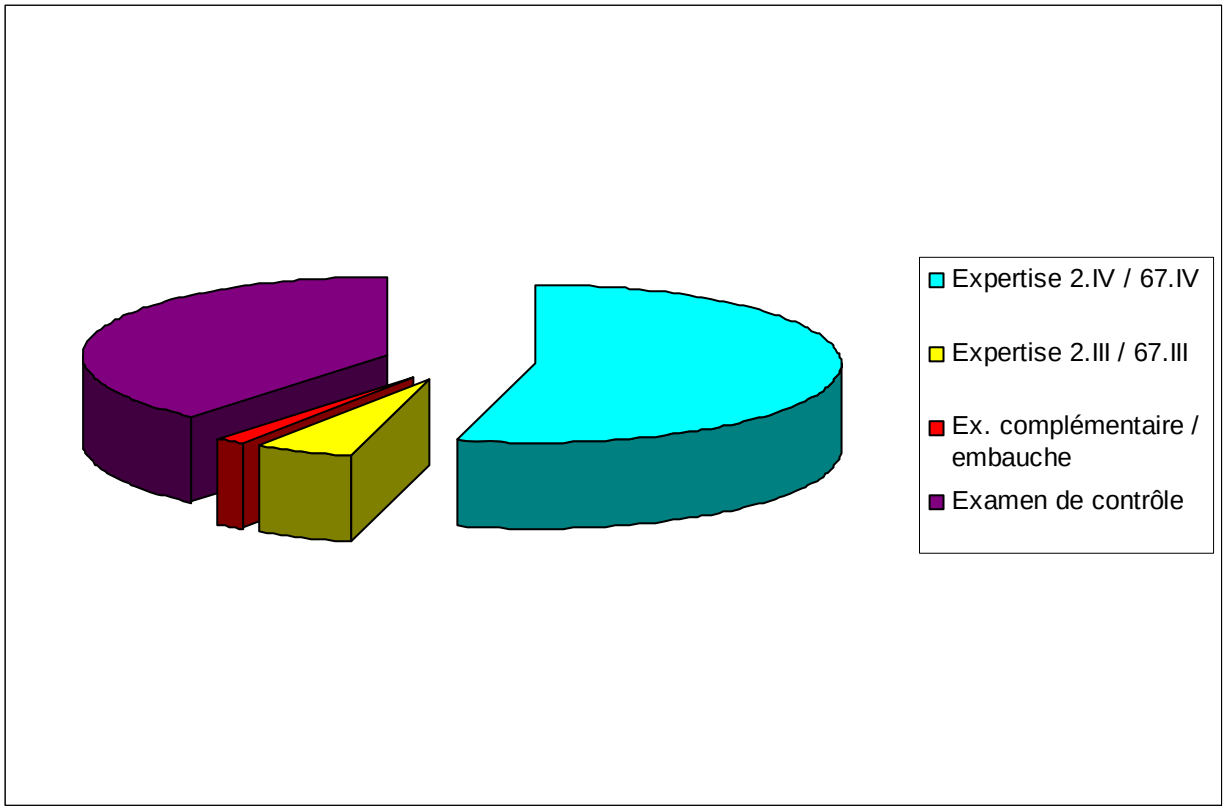
4. Activités

a) Activités médicales

L'année 2009 a été marquée par une stabilisation du nombre total des examens médicaux par rapport aux années 2007 et 2008.

Les expertises et examens peuvent être regroupés comme suit :

1) Examens et réexamens en application des articles 2.IV / 67.IV : 201 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 : 20 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 : 145
6) Examen complémentaire lors du recrutement : 6
7) Examens divers : 0



b) Autres activités

- Gestion des affaires administratives courantes, gestion du personnel, gestion du secrétariat

- 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.

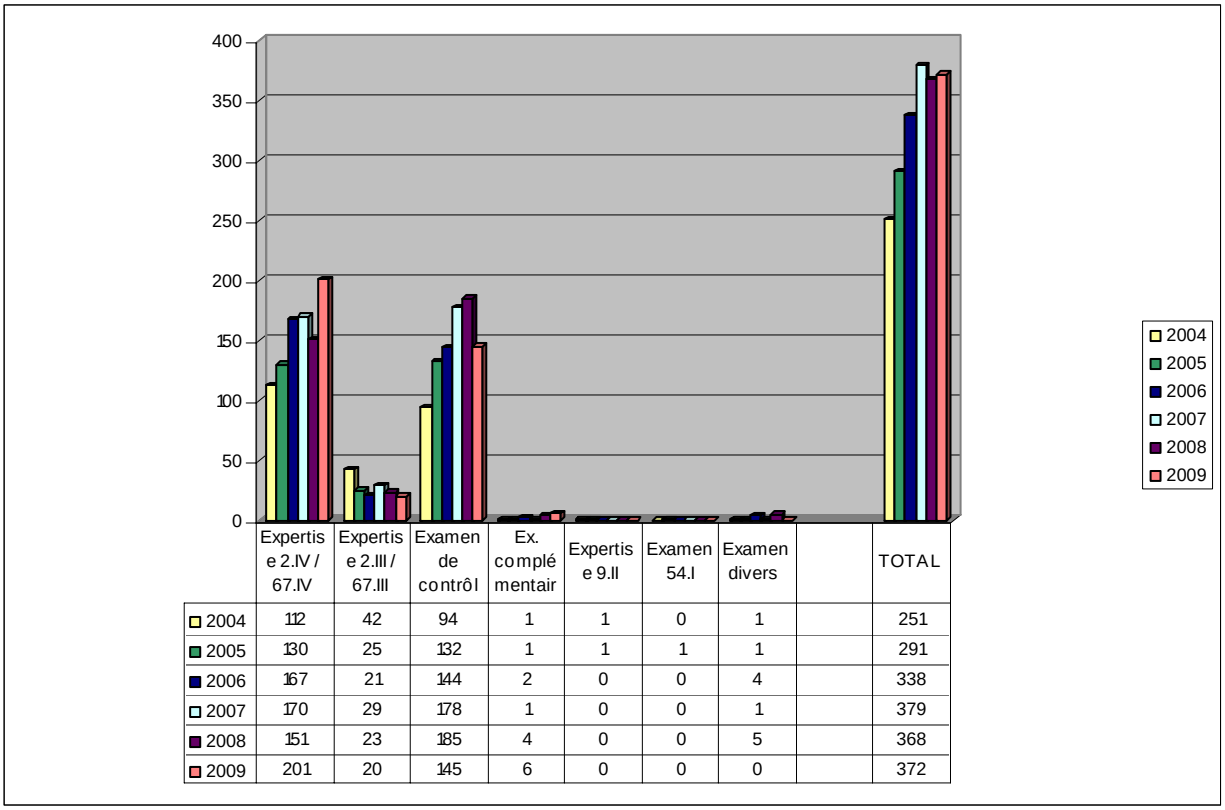
- Cours dans le cadre des séminaires de formation des délégués à la sécurité dans la fonction publique.

- 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.

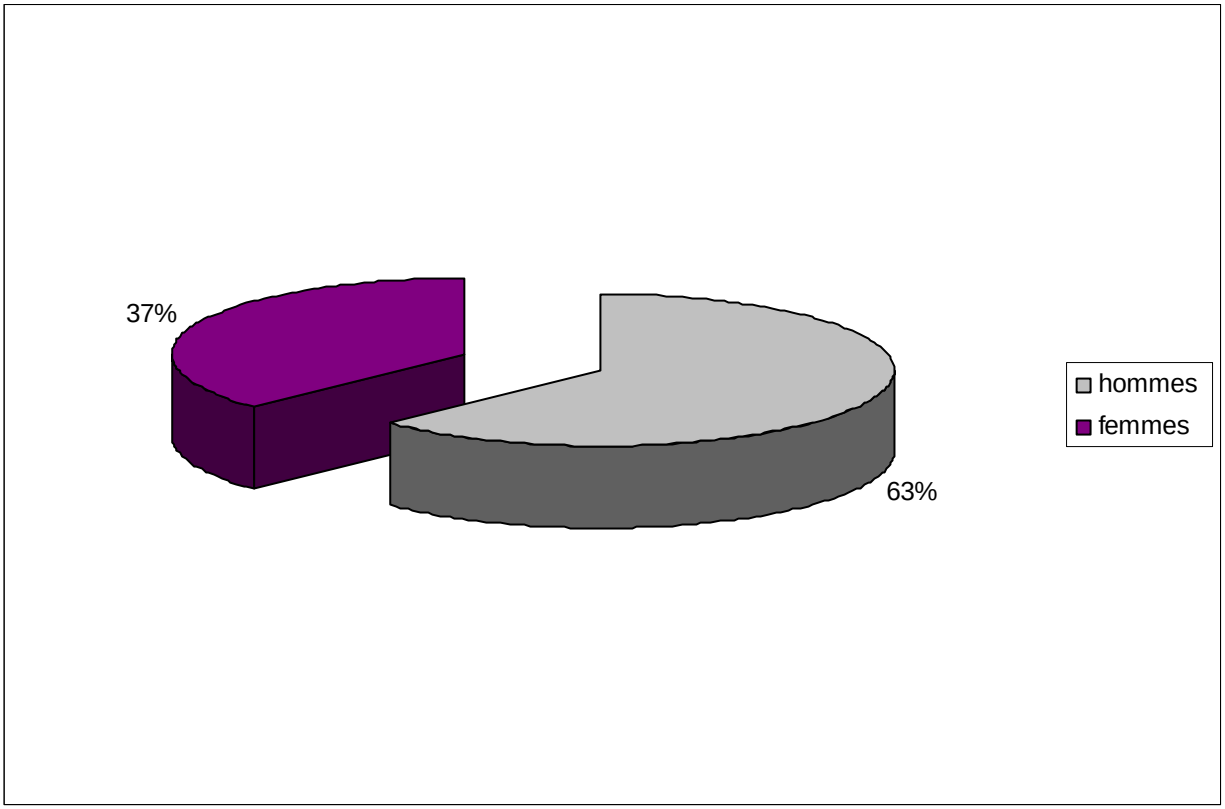
5. Statistiques

De 2004 à 2007, le nombre total des examens médicaux était passé de 251 à 379 unités ce qui correspondait à une augmentation de 51%. En 2008 et 2009, il y a eu une stabilisation du nombre total des examens médicaux.



	Expertise 2.IV / 67.IV	Expertise 2.III / 67.III	Examen de contrôl	Ex. complémentair	Expertise 9.II	Examen 54.I	Examen divers		TOTAL
2004	112	42	94	1	1	0	1		251
2005	130	25	132	1	1	1	1		291
2006	167	21	144	2	0	0	4		338
2007	170	29	178	1	0	0	1		379
2008	151	23	185	4	0	0	5		368
2009	201	20	145	6	0	0	0		372

Examens médicaux : Ventilation par sexe (année 2009) :



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 à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans.

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

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 à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans.

2. Activité

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2004**

Au début de l'année 2009, les instructions de toutes les affaires de l'année 2004 avaient été clôturées et une affaire transmise au Conseil de discipline avant 2009 attendait encore une décision.

L'affaire encore pendante le 1er janvier 2009 concernait un agent de sexe masculin et s'est soldée par le prononcé d'une réprimande.

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2005**

Au début de l'année 2009, une affaire de l'année 2005 n'avait pas encore été instruite. Elle a été classée sans suites au cours de l'année 2009.

Deux affaires - concernant toutes les deux des agents de sexe masculin - qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2009 se sont soldées, par la sanction de la réprimande et l'autre par le prononcé d'une amende.

Il est encore à noter que, suite à un recours introduit par l'agent en cause, deux affaires du rôle de 2005 sanctionnées avant 2009 par la sanction de la révocation avaient été commuées en exclusion temporaire de ses fonctions, décision confirmée en appel. Cette affaire concernait un agent de sexe masculin.

La sanction de la mise à la retraite d'office prononcée avant 2008 dans deux autres affaires du rôle de 2005 a été confirmée par le tribunal administratif en 2009. L'appel contre cette décision est actuellement pendant.

En 2009, le Tribunal administratif a encore débouté un agent de sexe féminin dans son recours contre une décision de suspension prononcée par son Ministre avant 2009 en attendant la décision définitive dans l'affaire disciplinaire pendante devant le Conseil de discipline suite au renvoi de l'affaire devant cette instance après l'annulation par le Tribunal administratif de la sanction de la révocation initialement prononcée par le Conseil de discipline.

- **Instructions disciplinaires pendantes de 2006**

Au début de l'année 2009, deux affaires de l'année 2006 n'avaient pas encore été instruites. Elles ont été instruites en 2009 et transmises au Conseil de discipline où elles sont en attente de décision.

Au début de l'année 2009, une affaire, qui avait été transmise au Conseil de discipline avant 2009, était encore en attente de décision. Cette affaire, concernant un agent de sexe masculin, s'est soldée en 2009 par le prononcé de la sanction de l'amende.

Il est encore à noter que, suite à un recours introduit par l'agent en cause, deux affaires du rôle de 2006 sanctionnées avant 2009 par la sanction de la révocation avaient été commuées en exclusion temporaire de ses fonctions, décision confirmée en appel. Cette affaire concernait un agent de sexe masculin.

En 2009, le Tribunal administratif a remplacé une mise à la retraite d'office prononcée pour affaire du rôle de 2006 avant 2009 par la sanction de l'exclusion temporaire des fonctions. Cette affaire concernait un agent de sexe masculin.

- **Instructions disciplinaires ouvertes en 2007**

Au début de l'année 2009, quarante-deux affaires de l'année 2007 n'avaient pas encore été instruites. Trente-cinq concernaient des agents de sexe masculin.

Cinq affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2009, attendaient encore une décision. Quatre d'entre elles concernaient des agents de sexe féminin.

Les quarante-deux affaires encore en cours d'instruction au début de l'année 2009 ont connu le traitement suivant en 2009 : Seize, dont treize concernent des agents de sexe

masculin, sont toujours en cours d'instruction. Neuf, dont cinq concernaient des agents de sexe masculin, ont été classées sans suites. Une affaire, concernant un agent de sexe masculin, a été transmise aux autorités communales compétentes qui l'ont assortie de la sanction de l'amende. Seize affaires ont été transmises pour attribution au Conseil de discipline. Elles ont connu le traitement suivant : Quatre affaires, concernant toutes un agent de sexe masculin, ont abouti à la révocation de l'agent concerné. Une affaire, concernant un agent de sexe masculin, s'est soldée par la rétrogradation avec retard dans la promotion de l'agent concerné. Onze affaires, concernant toutes des agents de sexe masculin, restent en attente de décision.

Les cinq affaires transmises au Conseil de discipline avant 2009 et qui étaient encore en attente d'une décision au début de 2009 ont connu le traitement suivant : Deux affaires, concernant toutes les deux un agent de sexe féminin, ont été classées sans suites. Un agent de sexe masculin a écopé d'une amende. Une affaire, concernant un agent de sexe féminin, a été clôturée par le prononcé d'une réprimande. Un agent de sexe féminin a été déplacé et exclu temporairement de ses fonctions.

En 2009, le Tribunal administratif, confirmé en cela par la Cour administrative, a également remplacé la sanction de la révocation prononcée avant 2009 dans une affaire du rôle de 2007 par la sanction de l'exclusion temporaire des fonctions.

- **Instructions disciplinaires ouvertes en 2008**

Au début de l'année 2009 quarante affaires du rôle de 2008 étaient encore en cours d'instruction. Quatre affaires transmises avant 2009 au Conseil de discipline attendaient encore une décision au début 2009.

Les quarante affaires de 2008 encore en cours d'instruction au début de 2009 ont connu le traitement suivant : Dix-neuf, dont seize concernent des agents de sexe masculin, sont toujours en instruction. Trois affaires, dont deux concernent des agents de sexe masculin, ont été classées sans suites. Dix-huit affaires ont été transmises au Conseil de discipline où elles ont connu en 2009 le traitement suivant : Un agent de sexe masculin a écopé d'une amende. Dix-sept affaires, dont treize concernent des agents de sexe masculin, sont en attente d'une décision.

Les quatre affaires transmises au Conseil de discipline avant 2009 se sont soldées comme suit : Une affaire, concernant un agent de sexe féminin, a été classée sans suites. Un agent de sexe masculin a été mis à la retraite d'office. Un agent de sexe masculin a été révoqué. Une affaire concernant un agent de sexe masculin est en attente d'une décision.

Un agent mis à la retraite d'office a interjeté un recours contre cette décision devant le Tribunal administratif qui a remplacé cette sanction par la sanction du déplacement assorti de la sanction de l'exclusion temporaire des fonctions.

- **Instructions disciplinaires ouvertes en 2009**

Au cours de l'année 2009, le commissariat du Gouvernement a été saisi de soixante et une affaires, dont treize affaires concernant des agents de sexe féminin. Elles concernent en tout cinquante-deux agents dont dix concernant des agents de sexe féminin. Vingt-cinq affaires concernent le secteur communal. Elles concernent vingt-trois agents, dont cinq de sexe féminin. Neuf affaires, dont six visent des agents de sexe féminin, ont été transmises au

Parquet. Quatre affaires, dont trois concernent un agent de sexe féminin, ont donné lieu à la suspension de l'exercice de leurs fonctions des agents concernés.

Le nombre d'affaires ouvertes en 2009 encore en cours d'instruction est de trente-sept (dont seize concernant le secteur communal). Sur les trente-sept affaires en cause, onze affaires concernent des agents de sexe féminin.

Les vingt-quatre affaires dont l'instruction a été clôturée en 2009 ont connu le traitement suivant : Dix affaires, dont trois concernant des agents de sexe féminin, ont été classées sans suites ou jugées irrecevables. Une affaire visant un agent de sexe masculin a été transmise au ministre du ressort qui a décidé d'appliquer la sanction de l'avertissement. Treize dossiers, dont une affaire visant un agent de sexe féminin, ont été transmis au Conseil de discipline pour attribution. Ils sont en attente d'une décision.

- **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 2008, 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 cinquante-neuf affaires clôturées pendant la période de référence à quelques 458,50 jours en comptant également les affaires clôturées sans instruction quant au fond et à quelques 480,58 jours en ne dénombrant que les affaires clôturées suite à une instruction.

3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2009)

Affaires disciplinaires (Situation au 31.12.2009)	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**Total**
1. Demandes d'ouverture irrecevables						
a. Incompétence de l'auteur de la demande d'ouverture	1	0	2	2	2	7
b. Demande formellement viciée	1	4	2	6	1	14
c. Agent concerné non soumis à procédure disciplinaire	0	2	1	1	6	10
2. Classement sans suites	3	3	12	5	1	24
3. Affaires en cours d'instruction	0	0	16	19	37	72
4. Dossiers transmis au ministre, commune/établ. du ressort avec prononcé de:						
a. Avertissement	0	1	0	0	1	2
b. Réprimande	0	0	1	0	0	1
c. Amende	1	0	1	0	0	2
d. En attente de décision	0	0	0	0	0	0
5. Dossiers transmis au Conseil de discipline avec prononcé de:						
a. Classement sans suites	0	2	4	1	0	7
b. Avertissement	2	0	0	0	0	2
c. Réprimande	5	0	1	0	0	6
d. Amende	8	5	3	3	0	19
e. Déplacement	3	2	1	1	0	7
f. Suspension de majorations biennales pour 3 ans	2	0	0	0	0	2
g. Promotion retardée	2	2	1	0	0	5
h. Rétrogradation	6	3	1	0	0	10
i. Exclusion de fonctions et privation de rémunération	3	3	2	1	0	9
j. Mise à la retraite d'office	4	3	3	1	0	11
k. Révocation	3	4	11	1	0	19
l. Résiliation du contrat de travail (employé)	0	0	0	0	0	0
m. En attente de décision	0	2	11	18	13	44
6. Affaires ayant un volet pénal	4	3	6	11	9	33
7. Affaires ayant donné lieu à suspension de l'agent au cours de l'instruction	1	2	1	3	4	11

II. La réforme administrative

1. Du programme CAF vers le programme de l'amélioration continue

La démarche se fonde sur le modèle du Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF, « Common Assessment Framework »), outil de management par la qualité et résultat de la coopération européenne entre les ministres des pays de l'Union européenne. Une structure en neuf parties donne une vue globale de l'administration en identifiant les aspects primordiaux à considérer dans toute analyse organisationnelle.

Afin de garantir l'application du modèle CAF dans des conditions optimales, les services du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPRA), dans le cadre des activités de réforme administrative, mettent à disposition des départements ministériels, administrations et services de l'Etat des outils et activités de support et d'accompagnement pendant les phases de préparation, de conduite de l'auto-évaluation, de définition de plan d'action et de mise en œuvre d'actions d'amélioration. Cet accompagnement méthodologique est réalisé en coopération avec le Centre de recherche public Henri Tudor (CRP-HT).

Depuis le début de sa mise en œuvre en 2006, une vingtaine d'administrations et services, qui se trouvent actuellement à différents stades du processus d'amélioration se sont lancés dans une auto-évaluation suivant le modèle CAF : l'Administration des Contributions Directes – Bureau d'imposition RTS Non-résidents, l'Administration de la Navigation aérienne, l'Administration du Personnel de l'Etat, la Caisse nationale des Prestations familiales, la Cellule d'Evaluation et d'Orientation de l'Assurance Dépendance, le Commissariat aux Affaires Maritimes, le Département Ministériel des Sports, le Greffe de la Chambre des Députés, l'Inspection du Travail et des Mines, l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale, l'Institut National d'Administration Publique, l'Institut Viti-Vinicole, le Lycée Technique Agricole, le Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck, le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, l'Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration, le Service d'Economie Rurale, le Service de Protection de la Jeunesse (Service Central d'Assistance sociale), le STATEC.

Les activités de support et d'accompagnement suivantes ont été réalisées au cours de l'année 2009 :

- Organisation de formations :

  Des formations communes pour directions et chefs de projet sont organisées semestriellement : une formation en début d'année, une en début du 4^{e} trimestre.

  Les formations destinées aux membres du groupe d'évaluation sont réalisées dans les administrations qui font une auto-évaluation. Elles ont comme objectif d'illustrer les différents critères par des exemples concrets issus du domaine d'activité de l'administration et de familiariser les membres du groupe d'évaluation avec des notions et des concepts de parties prenantes, de processus, de missions et vision,… .

  Des formations de ce type ont eu lieu :

- en janvier 2009 à la Caisse nationale des Prestations familiales,
- en mai 2009 à l'Administration de la Navigation aérienne,
- en juin 2009 à l'Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration.

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

  - 7 janvier 2009 à la Caisse nationale des Prestations familiales,
  - 21 avril 2009 à l'Administration de la Navigation aérienne,
  - 8 juin 2009 à l'Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration.

- Organisation d'ateliers de travail pour l'élaboration d'un plan d'action

  L'auto-évaluation fournit en principe de nombreuses pistes d'amélioration. Il s'agit dès lors de les intégrer dans le programme de travail, ou bien dans la planification globale de l'administration, d'opter pour des actions prioritaires et de les mettre en place en leur allouant les ressources et en les planifiant dans le temps.

  - de février à mars 2009 à la Caisse nationale des Prestations familiales,
  - en juin 2009 à l'Administration de la Navigation aérienne,
  - de septembre à octobre 2009 à l'Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration.

Outre l'organisation d'activités de support telles qu'énumérées ci-dessus, le Programme de l'amélioration continue vise également la capitalisation et le transfert des connaissances touchant au domaine du management de la qualité.

Ainsi, le Concours européen d'excellence dans le secteur public (EPSA), organisé par l'Institut européen d'administration publique (IEAP) avec le soutien de la Commission européenne et de quinze pays d'Europe, dont le Luxembourg, a pour vocation de rassembler et de mettre en valeur les meilleures pratiques et les solutions les plus innovantes du secteur public européen.

Lors de sa première édition, les candidats ont pu soumettre un dossier sur l'un des quatre thèmes retenus en 2009 et qui traitent des préoccupations publiques européennes les plus actuelles, à savoir :

- l'amélioration de la performance dans la prestation de services publics (thème I)
- la participation des citoyens (thème II)
- les nouvelles formes de travail en partenariat (thème III)
- le leadership et la gestion du changement (thème IV).

Le concours a été présenté au Luxembourg lors de la 2e Journée de la qualité dans le secteur public, organisée par le MFPRA en coopération avec le Centre de recherche public – Henri Tudor le 11 novembre 2008.

Le Luxembourg a participé à ce concours avec trois candidatures, à savoir :

- la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- le Service de protection de la Jeunesse ainsi que

- le Service e-Luxembourg.

Toujours dans le contexte de la coopération internationale, des représentants du MFPRA et du CRP-HT ont participé aux réunions des groupes de travail de la coopération européenne des administrations publiques qui s'occupent de l'évolution du modèle d'auto-évaluation ainsi que de la diffusion et de l'approfondissement des techniques de gestion de la satisfaction des citoyens-usagers.

2. L'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers

Le programme gouvernemental de 2009 aborde la thématique de l'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers en stipulant qu' « *une évaluation régulière de la qualité des services publics sera mise en place. Les citoyens-usagers y seront associés sous diverses formes au moyen d'instruments tels que des enquêtes de satisfaction ou des sondages d'opinion* ».

En complément au processus interne d'évaluation de la qualité, assuré par l'auto-évaluation, la satisfaction des citoyens-usagers est un indicateur particulièrement important. Ainsi, les instruments de mesure de satisfaction fournissent des informations utiles sur les besoins et attentes des citoyens-usagers et autres parties prenantes de l'administration publique.

Les objectifs de ce domaine d'activité sont donc les suivants :

- placer le citoyen-usager au centre des préoccupations des administrations afin d'augmenter leur performance,
- mettre à disposition des administrations une méthodologie et l'expertise requise permettant d'évaluer la satisfaction,
- évaluer la qualité individuelle et globale des services publics,
- identifier les services publics ayant un besoin d'amélioration de la qualité perçue afin de pouvoir proposer des actions y relatives.

En matière d'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers, il existe une panoplie de techniques différentes : des méthodes quantitatives, avec des sondages d'opinion de grandes envergure ou des enquêtes de satisfaction auto-administrées, aux méthodes qualitatives, comme la constitution d'un panel d'usagers, la consultation de différents groupes d'usagers de l'administration, les enquêtes clients mystères ou encore la cartographie du parcours du citoyen-usager, comme exemples.

a) Mise à disposition aux administrations d'une méthode de gestion de la satisfaction des citoyens-usagers

Le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, en collaboration avec le Centre de recherche public Henri Tudor, a mis en place une démarche structurée qui vise à aider les départements ministériels, administrations et services de l'Etat à évaluer la satisfaction de leurs usagers. Afin d'identifier les outils les mieux adaptés pour créer un dialogue régulier entre l'administration et les citoyens-usagers, une analyse de l'organisation est effectuée. Les principales étapes de ce diagnostic sont :

- l'identification des activités réalisées par groupe de citoyens-usagers,
- la réalisation d'une cartographie de la relation avec les citoyens-usagers,
- l'analyse de la segmentation des groupes des citoyens-usagers,
- l'analyse des macro-processus de l'administration.

Un guide méthodologique comprenant des lignes directrices a été élaboré en 2008 et la méthodologie a été testée auprès de deux administrations-pilotes, dont le Service de Santé au

travail multisectoriel (SSTM) qui a réalisé en 2009 une enquête de satisfaction de grande envergure auprès de ses clients.

En complément, le Luxembourg a participé aux travaux du groupe de travail « Customer satisfaction management » du réseau de la coopération des administrations publiques européennes.

b) Sondage d'opinion publique

Un sondage de satisfaction sur la qualité des services publics a été mené en juin 2008 sur base d'une enquête par téléphone et en ligne auprès de 1058 personnes. Ce sondage, qui a été réalisé par les soins de TNS-ILRES, avec le concours d'une société de conseil, a permis d'avoir une image complète de la façon dont est perçue l'administration publique luxembourgeoise par les citoyens. Comme un sondage semblable a été réalisé déjà en 2002, les résultats ont pu être comparés et des tendances ont pu être dégagées.

Les ateliers de présentation des résultats auprès des administrations et services concernées par le sondage, organisés en commun avec les responsables du département de la réforme administrative et TNS-ILRES au début de 2009, ont permis aux responsables de ces administrations d'acquérir davantage d'informations sur les besoins et attentes des usagers de l'administration et d'en dégager des actions prioritaires à mettre en œuvre en interne. Ainsi, à l'issue des ateliers de présentation, des actions concrètes d'amélioration ont été mises en œuvre en matière d'accessibilité, d'horaires d'ouverture et de délais de réponse.

Pour approfondir l'image qui a été obtenue de l'administration publique par le sondage mené en 2008, sondage qui se limitait uniquement aux résidents, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a décidé en 2009 de prendre en compte également l'opinion des frontaliers en matière de qualité des services publics luxembourgeois. Tandis que les activités préparatoires du sondage ont été menées en novembre et décembre 2009, le sondage même ne sera seulement réalisé au cours de l'année 2010.

3. Les chartes d'accueil et de service

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

Le programme gouvernemental du 29 juillet 2009, dans son chapitre consacré au Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative énonce, dans son point 3, qu' « *en fonction de l'importance des contacts avec le public, les administrations se doteront de chartes d'accueil et de service pour prendre ainsi les engagements en matière de qualité de l'accueil et d'accessibilité aux services.* »

Le programme gouvernemental de la présente législature reprend ainsi un projet, qui a été initié en 2007, présenté dans le plan d'action de la réforme administrative, approuvé par le Gouvernement en Conseil en sa séance du 11 mai 2007 et repris dans le suivi du plan d'action, présenté le 6 juin 2008 au Gouvernement en Conseil.

L'objectif de l'implémentation de chartes d'accueil et de service est de faire de la qualité de l'accueil un enjeu partagé et de développer autour de cet enjeu une démarche cohérente d'amélioration continue. Plus particulièrement, il s'agit aussi de répondre de façon concrète aux attentes du public, exprimées par le Médiateur, et confirmées par les résultats du sondage d'opinion mené en juin 2008 en coopération avec TNS-ILRES au sujet de l'image de l'administration publique luxembourgeoise. En effet, ces résultats ont révélé que parmi les outils et techniques d'amélioration continue proposés dans les questionnaires, les personnes interrogées préféraient la mise en place de chartes d'accueil et de service à des méthodes telles que l'auto-évaluation de la qualité, l'usager « mystère », ou la certification qualité.

Elaboré dans le cadre de la coopération du service de la réforme administrative avec le Centre de recherche public Henri Tudor, le guide de réalisation propose une méthodologie pour la définition et la mise en œuvre d'une charte d'accueil et de service. Il s'agit plus particulièrement d'un guide générique permettant à chaque administration d'intégrer les parties indispensables à la mise en œuvre d'une telle charte dans son contexte administratif.

Le guide de réalisation développé vise ainsi à poser en matière d'accueil un cadre générique et méthodologique commun, adaptable au contexte des différentes entités administratives, et facilite la mise en œuvre en fournissant la trame pour la gestion du projet d'implémentation.

Une méthodologie en quatre phases, allant de la définition de la charte à la revue régulière de la charte en fonction des besoins des citoyens-usagers, permet à chaque département ministériel, administration et service de se doter de sa propre charte d'accueil et de service.

Les engagements eux-mêmes sont structurés en six rubriques thématiques, appelés socle commun des engagements. Ces rubriques, qui ne sont pas modifiables, sont déclinées et

déployées par l'administration selon son environnement propre. Les intitulés personnalisés des rubriques sont :

- un accès aisé à nos services,
- un accueil attentif et une communication efficace,
- des réponses claires et des délais annoncés,
- une gestion coordonnée des vos réclamations et suggestions,
- la mesure de votre satisfaction et une communication régulière,
- un souci d'amélioration constante.

Pour la mise en œuvre d'une charte d'accueil et de service dans une administration, il appartient au service de la réforme administrative de fournir le support d'accompagnement méthodique. Les activités de support, basées sur le guide de réalisation, comprennent notamment les actions suivantes :

- la planification et la gestion du projet,
- l'organisation d'ateliers de préparation avec les directions,
- l'organisation d'une réunion de lancement avec l'ensemble du groupe,
- la présentation de l'approche et du projet au personnel,
- la mise à disposition d'une assistance au chef de projet,
- la mise à disposition des documents de support de la démarche,
- l'organisation d'ateliers de travail pour l'implémentation d'actions d'amélioration,
- la gestion des plaintes,
- la démarche de gestion de la satisfaction des citoyens-usagers.

Afin de donner un visuel reconnaissable à la « charte d'accueil et de service », il était important de se donner une charte graphique commune à respecter dans la suite. Cette charte graphique a été développée en coopération avec le Service Information et Presse, avec le concours d'une agence de communication. Elle comprend des règles de composition graphique générale, le logo, la typographie et les possibilités d'applications.

Suite au lancement du projet-pilote au sein de la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance (CEO) en novembre 2008, une première phase, menée au cours du mois de février 2009, a permis de définir une liste de 25 engagements concrets et mesurables, classés suivant les six rubriques du socle commun des engagements.

La phase test de la charte auprès de la CEO s'est déroulée du 25 mai au 12 juillet 2009 avec des échos très positifs de la part des agents, mais aussi du public externe (enquête de satisfaction sommaire réalisée auprès d'un échantillon de bénéficiaires).

Les mois de septembre à décembre 2009 ont été essentiellement consacrés au choix des outils de communication et de la finalisation de la brochure d'information qui sera envoyée à l'ensemble des bénéficiaires de la CEO, en l'occurrence environ 15.000 personnes.

La charte d'accueil et de service de la CEO sera officiellement présentée au grand public au cours du 1er trimestre 2010.

4. Les entretiens de développement professionnel

Ancrés dans la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat, les entretiens de développement professionnel ont pour but d'améliorer de manière progressive et continue la qualité de la gestion du personnel, adaptée à un environnement professionnel qui se caractérise par l'évolution rapide des connaissances et des innovations technologiques.

Après l'élaboration d'une méthode de mise en œuvre des entretiens de développement professionnels avec un consultant externe, un projet-pilote a permis de tester la méthode nouvellement développée. 15 départements ministériels, administrations et services prenaient part à ce projet-pilote qui a pu être clôturé en 2008.

Afin de permettre une diffusion plus large des entretiens au sein de la fonction publique, un deuxième projet, consistant essentiellement en l'élaboration d'une stratégie de formation destinée aux chefs d'administration et supérieurs hiérarchiques appelés à mettre en œuvre les entretiens.

Le projet a été mené en collaboration avec une assistance externe et a débuté le 1er mars 2009.

La stratégie de formation développée se caractérise par les trois phases suivantes :

- phase 1 : phase de sensibilisation des organismes publics aux objectifs et opportunités des entretiens,
- phase 2 : phase de formation des supérieurs hiérarchiques et des experts en ressources humaines (application de l'approche des « multiplicateurs » selon la taille de l'administration et selon le niveau d'expérience de l'administration en de domaine),
- phase 3 : phase d'assistance aux supérieurs hiérarchiques en cas de besoin.

La phase 1 a débuté par plusieurs séances d'information au cours de la semaine du 11 au 14 mai 2009. Les chefs d'administration ainsi que les chefs de personnel ou délégué(e)s du personnel de 39 départements ministériels, administrations et service ont assisté à l'une des séances.

Lors de la phase 2, qui était consacrée à la formation des chefs d'administration, chefs du personnel et des supérieurs hiérarchiques en charge de mener les entretiens, les représentants de 27 départements ministériels, administrations et services ont participé aux différents ateliers de travail qui avaient pour but de transmettre le savoir et les compétences pour une mise en œuvre efficace et professionnelle des entretiens de développement professionnels.

La phase 3 vise essentiellement à assister les supérieurs hiérarchiques en cas de besoin lors de la mise en œuvre des entretiens.

Le projet se terminera en février 2010.

5. Le télétravail

Depuis la modification du statut général des fonctionnaires de l'État par la loi du 19 mai 2003, l'article 19bis prévoit « 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. »

L'insertion de l'article 19bis dans le statut avait pour but de créer la base légale aux fins de fixer ultérieurement les conditions et les modalités du télétravail dans l'ensemble de la fonction publique par voie de règlement grand-ducal.

Après la clôture de trois projets-pilotes d'une durée d'un an au sein de l'Administration des contributions directes, du Service d'Économie rurale et du Centre informatique de l'État en novembre 2008, le groupe de travail interministériel – qui avait encadré les administrations lors de la mise en œuvre des projets-pilotes – a été réactivé au cours de 2009 afin d'en tirer les conclusions et d'adapter et d'améliorer les lignes de conduite en vue de l'élaboration d'un règlement grand-ducal.

Dans son programme d'investiture du 4 août 2009, le Gouvernement actuel a réaffirmé sa volonté d'introduire le principe de télétravail dans la fonction publique en retenant que « sur la base des conclusions tirées des expériences-pilotes récentes, le télétravail sera introduit ».

À la fin de l'année 2009, le règlement relatif au télétravail acheva sa phase finale d'élaboration.

6. Le code de déontologie

Le Gouvernement actuel a retenu dans son programme d'investiture du 29 juillet 2009 qu' « un Code de déontologie pour les agents de l'État, qui trouvera sa base légale dans le statut du fonctionnaire, sera élaboré ».

Dans ce contexte, un avant-projet de règlement grand-ducal portant introduction d'un code de déontologie a été élaboré. Ce texte est une version réajustée d'une première version de code qui a été soumise pour présentation et discussion au Conseil de Gouvernement dans sa séance du 26 septembre 2008. A l'époque, il était prévu d'adopter le code sous forme d'une instruction du Gouvernement. Sur base des observations faites par les départements ministériels, une deuxième version du Code fut soumise le 16 janvier 2009 au Conseil de Gouvernement qui approuva l'introduction du « projet de code de déontologie dans un processus de consultation et l'organisation d'une réunion avec les fonctionnaires des départements ministériels particulièrement exposés ».

Le texte actuel de l'avant projet de règlement grand-ducal contient les propositions de modifications qui ont été avancées par les hauts fonctionnaires des départements directement concernés par le sujet de la déontologie lors d'une réunion de consultation qui s'est tenue le 3 avril 2009.

L’objectif du présent règlement grand-ducal est de fournir aux agents publics un guide susceptible de refléter les valeurs-clés régissant la fonction publique et ceci afin de les sensibiliser davantage aux défis et aux conflits potentiels qui peuvent apparaître lors de l’exercice de leur fonction.

Afin de renforcer la valeur juridique des règles déontologiques, il a été jugé opportun d’inscrire l’obligation du respect de ces valeurs ainsi que certains principes fondamentaux dans le statut général des fonctionnaires de l’État.

III. L'Administration du personnel de l'Etat

Gestion du personnel: quelques généralités

Parmi les nombreux aspects que peut comporter la gestion du personnel, ce sont les rémunérations principales ainsi que les relations statutaire (fonctionnaires), réglementaire (employés) et contractuelle (ouvriers) 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 du personnel, la santé au travail, le contrôle médical et le contentieux ainsi que les mesures de réforme et de simplification administrative en relation avec la gestion du personnel relèvent essentiellement du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative. La gestion des effectifs est du domaine de la Commission d'économies et de rationalisation (Ministère d'Etat), la formation du personnel est assurée surtout par l'Institut national d'administration publique, la discipline est du ressort du Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire et du Conseil de discipline.

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

A. Rémunération des agents de l'Etat

Vis-à-vis de l'administration publique, l'agent de l'Etat est dans une situation statutaire (fonctionnaire), réglementaire (employé) ou contractuelle (ouvrier). 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 en vigueur applicables.

Traitement minimum* / maximum** barémique brut / net

Eventail

Classe d'impôt	valeur p.i. 1.03.2008 **2008**						valeur p.i. 1.03.2009 **2009**					
	minimum		maximum		éventail		minimum		maximum		éventail	
	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net
1 00	2 123	1 872	10 571	7 117	4,98	3,80	2 264	1 996	11 272	6 844	4,98	3,43
2 00	2 516	2 187	11 027	7 367	4,38	3,37	2 683	2 344	11 759	7 867	4,38	3,36

* 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.

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

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 sécurité sociale, de pension et de cessation des fonctions de tout le personnel qui sont du ressort de l'Administration du personnel de l'Etat.

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

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

Le progiciel « 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,
- au niveau de SIPEN, par
  - la Division du personnel retraité de l'Administration du personnel de l'Etat,
  - la Caisse de Prévoyance des Fonctionnaires et Employés Communaux,
  - le Service du personnel retraité de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois.
- au niveau de SIGEP et de SIPEN, par
  - la Direction du contrôle financier pour la validation des dossiers avant paiement,
  - la Trésorerie de l'Etat pour le traitement des saisies, cessions et sommations ainsi que le paiement des rémunérations principales et des pensions.

A travers le projet SIGEP, le déploiement du progiciel à tous les organismes publics concernés a continué en 2009, pour couvrir à terme tous les processus de gestion du personnel (prévision, recrutement, formation, carrière, rémunération, administration) au niveau de l'Etat et pour permettre l'interfonctionnement avec les systèmes informatisés locaux en matière de gestion du personnel.

Le volet 'données' du progiciel sera complété au cours des prochaines années 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 2010, le nombre des agents au service de l'Etat - fonctionnaires, employés et ouvriers - s'élevait à 23.986, soit une augmentation de 13.090 unités ou de 120,1% depuis 1970.

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

D'un point de vue méthodologique il y a lieu de noter que les données statistiques fournies par l'APE ont trait au nombre contrats en cours, indépendamment de la tâche des agents ou des différentes formes de congé éventuelles.

b) Répartition des effectifs par catégorie statutaire

Pendant la période de 1970 à 2009, le nombre des fonctionnaires est passé de 7.934 à 16.097, soit une augmentation de 8.163 unités ou de 102,9% en 40 ans ou de 1,78% l'an, celui des employés est passé de 931 à 5.231, soit une augmentation de 4.300 unités ou de 461,9% en 40 ans ou de 4,41% l'an et celui des ouvriers de 2.031 à 2.658, soit une augmentation de 627 unités ou de 30,9% en 40 ans ou de 0,67% l'an. A partir de l'année 2004, les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat.

A noter qu'en 2009 on enregistré pour la première une majorité de femmes (50,7%) pour ces trois catégories statutaires confondues.

A côté des trois catégories statutaires ci-dessus, à savoir les fonctionnaires, les employés et les ouvriers, l'Administration du personnel de l'Etat (APE) détermine encore les rémunérations d'autres agents qui ne sont pas repris dans les tableaux statistiques du présent rapport d'activité. Il s'agit en l'occurrence d'employés privés (9), de volontaires de police (117), d'assistants pédagogiques (110), d'étudiants (essentiellement pendant les vacances scolaires d'été) et depuis 2009 des chargés de cours à durée déterminée (276) et des remplaçants (146 agents) de l'enseignement fondamental. Finalement, les rémunérations des agents de certains établissements publics sont également déterminées par l'APE.

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

L'évolution des effectifs des fonctionnaires de l'Etat par grandes rubriques montre les modifications qu'a subies la structure de la fonction publique au cours des 40 dernières années.

Alors qu'en 1970 l'Enseignement disposait seulement de 32,2% de l'effectif total des fonctionnaires, il en dispose à la fin de 2009 de 48,9% tandis que la Magistrature passe de 2 à 3%.

L'Administration générale recule de 48,1% à 33,5% et les Cultes de 5 à 1,7% tandis que la Force Publique reste assez stable à 12,7%.

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

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

Comme déjà indiqué dans les précédents rapports d'activité, le trait dominant de l'évolution des effectifs des dernières années reste l'augmentation de la proportion des emplois d'enseignant. Pendant l'année écoulée, des augmentations des effectifs sont à enregistrer pour l'Enseignement, la Force publique, l'Administration générale, les Cultes et la Magistrature.

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

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

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

Pour la rentrée scolaire 2009/2010, et suite à l'entrée en vigueur de la loi du 9 février 2009 concernant le personnel de l'enseignement fondamental, les chargés de cours à durée indéterminée, jusque-là rémunérés par les administrations communales, peuvent opter pendant une période de trois ans pour être engagés par l'Etat sous le régime de l'employé de l'Etat. Jusqu'en décembre 2009 quelque 347 chargés de cours ont opté pour une reprise par l'Etat. En outre, l'Etat a également repris des chargés de cours disposant d'un contrat à durée déterminée ainsi que des remplaçants (voir ci-dessus).

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. Ouverture de la Fonction publique et modification de la loi cadre de l'INAP

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

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

En outre, la loi introduit au département de la formation du personnel de l'Etat une nouvelle division chargée de la formation de début de carrière des employés de l'Etat.

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

L'ouverture généralisée de la Fonction publique luxembourgeoise aux ressortissants des pays membres de l'Union européenne a des répercussions sur le système de recrutement actuel et plus particulièrement sur les épreuves préliminaires de la connaissance des trois langues officielles de l'administration publique luxembourgeoise, à savoir les langues luxembourgeoise, française et allemande.

La loi du 18 décembre 2009 confie le contrôle des connaissances des trois langues administratives prévu à l'article 2, paragraphe 1er (f) de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et à l'article 3, alinéa 1er e) de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat à l'Institut national d'administration publique.

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

Jusqu'en 2009 le contrôle préliminaire de la connaissance des trois langues administratives était déjà pratiqué à la fois au niveau du secteur de l'Etat et au niveau du secteur des communes. Toutefois, et même en présence d'une réglementation déterminant de façon générale le cadre des épreuves, il ne restait pas moins qu'en pratique le contrôle préliminaire de la connaissance des trois langues administratives se caractérisait par l'absence d'une méthode basée sur des critères d'appréciation standardisés, transparents, systématiques, égalitaires et retraçables. Par ailleurs, les contrôles en question étaient, dans la plupart des cas, organisés par des fonctionnaires qui ne pouvaient pas se prévaloir d'une formation linguistique adéquate leur permettant de pouvoir évaluer en pleine connaissance de cause les compétences des candidats.

Si ce système, basé sur un dispositif léger et se servant des moyens de bord disponibles, pouvait trouver sa justification dans le fait que les épreuves préliminaires de la connaissance des langues se limitaient à un nombre somme toute assez restreint de candidats, il ne reste pas moins que la situation se présente de façon nettement différente après l'ouverture de la fonction publique.

En effet, les épreuves préliminaires serviront, beaucoup plus que par le passé, de véritable catalyseur dans le tri des candidats affluant aux différents examens-concours.

En présence d'une fonction publique nationale très attrayante, et face à un afflux important de candidats de la Grande-Région et de concitoyens non luxembourgeois, les épreuves préliminaires doivent permettre de dégager les candidats qui peuvent se prévaloir d'une bonne maîtrise des trois langues officielles du Grand-Duché et d'éliminer ceux qui ne possèdent pas cette maîtrise. En raison des nombreux refus auxquels il faut s'attendre, il s'agit dès lors, dans le chef de ce contrôle préliminaire, d'un exercice qui sera beaucoup plus délicat à gérer que jusqu'ici et qui, par conséquent, nécessitera une approche beaucoup plus professionnelle que dans le passé.

Le nouveau système du contrôle des trois langues administratives doit être fondé sur une méthode, un référentiel ou une norme reconnus, assorti de règles et de critères clairs, transparents et uniformes et ceci afin de garantir une démarche cohérente et solide par rapport à des contestations et recours possibles et probables. Afin d'aborder les examens préliminaires avec le professionnalisme et le savoir-faire qui s'imposent, la méthode choisie pour l'évaluation de la connaissance des trois langues administratives est celle du *« Cadre européen commun de référence pour les langues »* élaboré par la division des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe à Strasbourg et qui constitue l'outil de référence pour évaluer les compétences linguistiques dans l'Union Européenne.

« Le Cadre constitue un modèle de compétences destiné à la détermination d'objectifs et à l'évaluation des acquis dans le domaine spécifique de l'apprentissage des langues vivantes. Il a été développé dans le but de structurer l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues étrangères.

Le Cadre constitue une approche nouvelle en matière de linguistique appliquée et de la didactique des langues vivantes. Il s'adresse à tous les professionnels dans le domaine des langues vivantes ; il a pour but de stimuler la réflexion sur les objectifs et les méthodes, et il donne à cet effet une description détaillée des connaissances et des compétences que l'utilisation d'une langue requiert. Il facilite la communication et fournit une base commune pour la conception de programmes, d'examens, de diplômes et de certificats. (...) Son originalité consiste dans une approche non normative se référant à une éducation plurilingue, partant de la conception d'un locuteur plurilingue dont l'identité se forme suivant ses contacts avec les langues au cours de la vie.

Le Cadre est structuré suivant deux dimensions. Il distingue d'abord différents domaines fonctionnels de compétences: parler (en continu et en interaction), écrire, comprendre (oralement et par écrit). Il établit ensuite différents niveaux pour chaque compétence spécifique: Al, A2, B1, B2, C1, C2. A désignant l'utilisateur élémentaire, B l'utilisateur indépendant et C l'utilisateur expérimenté. En mesurant les acquis de l'apprentissage des langues vivantes à l'aune de ces niveaux communs de référence, l'école se dotera d'un système global et cohérent d'objectifs de progression pour chaque étape de la scolarité. »[1]

Afin d'assurer que cette méthode soit appliquée de la manière la plus professionnelle possible, le contrôle de la connaissance des trois langues administratives est confié à une équipe de spécialistes recrutée exclusivement à cet effet. Les membres composant cette équipe doivent se prévaloir, de préférence, d'une formation universitaire en linguistique française et allemande indispensable pour pouvoir définir les niveaux de compétences de langues exigés, concevoir les

[1] *Extrait de la brochure : « Réajustement de l'enseignement des langues – Plan d'action 2007-2009 » du Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle (pages 37-38)*

tests de langues adéquats par rapport aux différents niveaux de compétences requis, agencer les épreuves sur les compétences requises et évaluer la prestation des candidats par rapport aux niveaux de compétences exigés. Ces spécialistes sont regroupés dans un département spécifique à l'Institut national d'administration publique.

Ce département prend en charge l'organisation, la conception, le déroulement et l'évaluation du contrôle préliminaire de la connaissance des trois langues administratives pour toutes les administrations. Il fournit un cadre logistique uniforme au contrôle de la connaissance des trois langues officielles de l'administration publique luxembourgeoise en ce qu'il permet de faire organiser l'ensemble des épreuves préliminaires pour toutes les carrières par un même service qui dispose à la fois des compétences de gestion et d'organisation adéquates ainsi que de l'infrastructure requise.

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

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

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

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

Or, depuis 2007, l'Institut se voit saisi de deux projets qui sortent de son champ d'action actuel et qui, pour pouvoir être réalisés et mis en œuvre, nécessitent une extension de ses missions actuellement prévues par la loi.

a) Sensibiliser et préparer aux concours communautaires

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

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

Le recrutement du personnel pour les institutions communautaires se fait par voie de concours généraux organisés dans les Etats membres; il est exclusivement fondé sur le mérite et il n'existe pas de quotas nationaux. Etant donné que la concurrence est vive et que seul un très petit

nombre de candidats extrêmement compétents sont retenus, le Gouvernement luxembourgeois, et plus particulièrement les deux départements directement impliqués, à savoir le Ministère des Affaires étrangères et le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ont demandé à l'Institut national d'administration publique de mettre en place un programme de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires.

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

- la création sur le site internet de l'INAP d'une page web permettant au grand public de se renseigner sur le principe des concours communautaires, sur les modalités d'organisation et sur les occurrences de sessions

- l'instauration sur cette même page web de la possibilité pour les citoyens luxembourgeois de s'inscrire en tant que candidats potentiellement intéressés aux concours communautaires. La base de données ainsi constituée permettrait soit à l'INAP, soit au Ministère des Affaires étrangères d'informer les candidats potentiels des différents concours programmés par EPSO et d'injecter dans ce réseau toute autre information en relation avec le recrutement au niveau communautaire.

- la coopération avec l'association des cercles d'étudiants luxembourgeois « ACEL » afin d'accéder à une liste d'adresses des récents et futurs diplômés en vue de les intégrer dans le réseau des intéressés potentiels

- la participation et la présence systématique de l'Institut et du Ministère des Affaires étrangères aux foires des étudiants avec un stand de présentation et d'information concernant les concours communautaires

- la conception et l'organisation d'une formation préparatoire aux concours communautaires ouverte à tous les ressortissants luxembourgeois.

Il ressort de ce qui précède et surtout du dernier point relatif aux actions de formation et de sensibilisation destinées à tous les citoyens luxembourgeois que le projet en question ne peut être réalisé par l'Institut que s'il a la possibilité d'offrir ces formations à l'ensemble des ressortissants luxembourgeois et non seulement au personnel de l'Etat et des communes.

b) Formation pour les élus locaux

En 2007, le Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises (Syvicol) avait proposé au Gouvernement, une extension des formations qu'il a depuis toujours organisées en faveur des élus communaux en vue de permettre à ceux-ci de perfectionner leurs compétences dans le cadre de leurs missions en tant qu'élus locaux. Le Syvicol voudrait réaliser ce projet en collaboration avec l'Institut national d'administration publique.

Dans cet ordre d'idées, l'Institut a soumis au Syvicol une première proposition de projet sous forme de plan de formation pour les élus locaux en avril 2008. Toutefois, dans la mesure où les actions de formation à prévoir et à mettre en œuvre ne toucheront pas le personnel communal mais les élus locaux, le projet se heurte au fait que les élus locaux ne rentrent pas dans la population ciblée par les actions de formation de l'Institut telle qu'elle est définie à l'heure actuelle par la loi modifiée du 15 juin 1999.

Il se dégage des deux cas présentés ci-dessus que le champ d'action de l'Institut devait être élargi pour lui permettre de pouvoir assurer pour le compte des institutions publiques (Gouvernement, Chambre des Députés, Conseil d'Etat, Conseil économique et sociale, Chambre des Fonctionnaires et Employés publics, Cour des Comptes, Médiateur, communes et syndicats de communes) des projets de toute nature touchant le domaine de la formation professionnelle. La modification de la loi cadre du 18 décembre 2009 autorise l'Institut à organiser des formations spécifiques visant de façon sporadique d'autres populations cibles que les seuls agents de l'Etat et des communes pour autant que ces formations soient commanditées par les institutions et soient dans l'intérêt public. Il va sans dire que les différentes collaborations à envisager doivent, à chaque fois, faire l'objet d'une convention précise et spécifique à passer entre le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative et les institutions concernées et que cette convention doit reprendre le périmètre du service à prester, les objectifs poursuivis, les effets attendus, les actions envisagées, la durée, le coût et le financement ainsi que la population ciblée qui peut être différente de celle des agents de l'Etat et des communes.

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

Si les employés de l'Etat bénéficient de la possibilité légale, au même titre que les fonctionnaires, de pouvoir se perfectionner au cours de leurs carrières et si la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique a introduit à leur égard l'obligation de présenter trente jours de formation pour pouvoir bénéficier d'allongements de grade en fin de carrière, en revanche, ils n'ont jamais bénéficié, à l'encontre des fonctionnaires, d'une formation initiale adéquate au moment de leur entrée en service.

Or, il est un fait que le recrutement des employés de l'Etat est en progression constante et que leurs rôles et missions ont fortement évolué dans les dernières années. Si dans le temps l'employé était pratiquement considéré comme un aide bureau et que ses attributions étaient souvent limitées à des travaux de courrier, de classement et de dactylographie, force est de constater que leurs missions actuelles se situent souvent dans des domaines importants de l'administration comme par exemple la gestion du courrier, le budget et la comptabilité, l'organisation du secrétariat, l'accueil et l'encadrement du public. A cela vient s'ajouter que certains départements engagent de plus en plus d'employés de la carrière S dans des domaines souvent très techniques pour lesquels le recrutement de fonctionnaires s'avère difficile.

Jusqu'ici tous les employés nouvellement engagés étaient immédiatement confrontés avec leur quotidien administratif et avec leurs missions spécifiques sans pour autant bénéficier ni d'une introduction au régime de travail qu'est le leur, ni d'une formation concernant leurs droits et devoirs, ni d'une initiation au système administratif et à l'organisation des institutions de l'Etat alors que leurs collègues fonctionnaires bénéficiaient d'un plan d'insertion professionnelle solide avec à la clé une formation très poussée pendant le stage, l'adjonction d'un patron de stage, la mise à disposition d'un livret d'accueil etc.

Partant de ces considérations, la loi du 18 décembre 2009 prévoit l'introduction pour les employés de l'Etat engagés à durée indéterminée et qui sont donc assurés de passer leur carrière de façon définitive auprès de l'Etat, un cycle de formation de début de carrière leur conférant les connaissances élémentaires relatives à l'organisation de l'Etat et à leurs propres droits et devoirs. A relever que cette formation doit être accomplie dans les deux premières années de l'entrée en vigueur du contrat de travail à durée indéterminée. A noter encore que si la loi prévoit l'obligation pour l'employé de suivre le cycle en question, en revanche aucune mesure n'est proposée pour sanctionner l'employé qui ne s'est pas conformé à cette disposition. De même, aucune évaluation

des formations n'est prévue. Ceci s'explique par le fait que l'employé n'a pas à se soumettre à un examen de fin de stage. Il n'existe donc pas d'évènement sur lequel peuvent influer ni la présence de l'employé au cycle de début de carrière, ni l'évaluation des formations suivies.

A noter que le détail de l'organisation du cycle de début de carrière sera déterminé par un règlement grand-ducal qui est joint au présent projet.

B. 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 2009**

Pendant l'année 2009, l'Institut national d'administration publique a organisé 16 cycles de formation pour les fonctionnaires-stagiaires des différentes carrières à savoir:

- **Carrières administratives – cycle long**

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

- **Carrières techniques – cycle court**

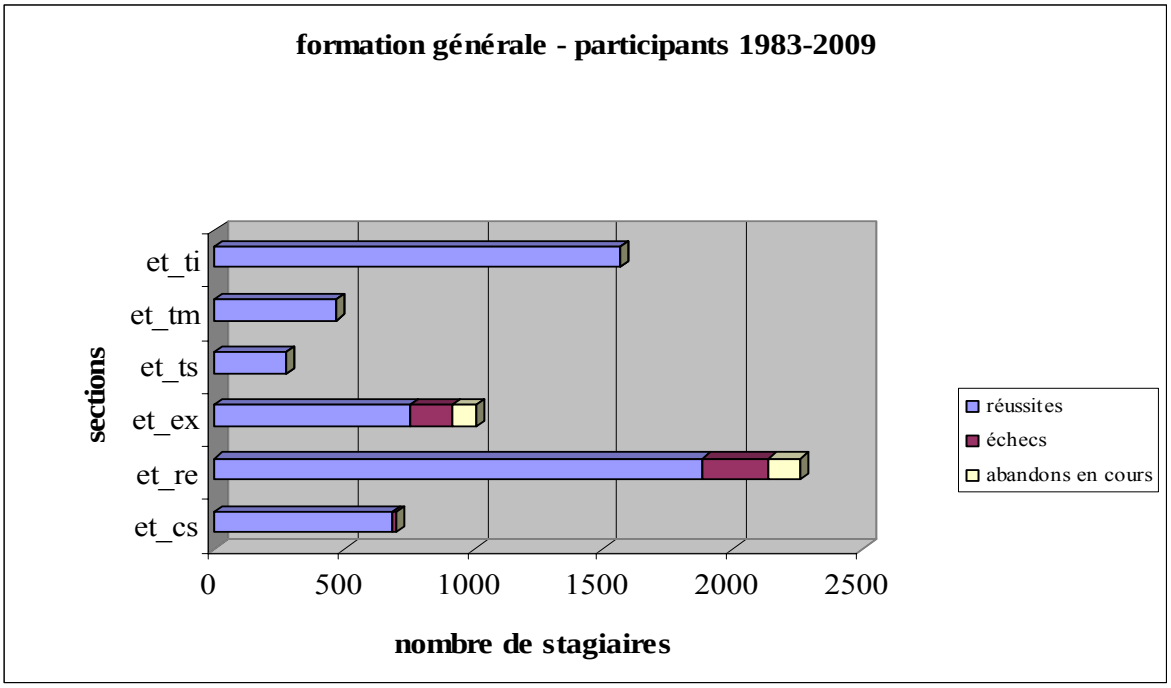
2.1. Carrières scientifiques supérieures (et_ts)
2.2. Carrières moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_tm)
2.3. Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_ti)

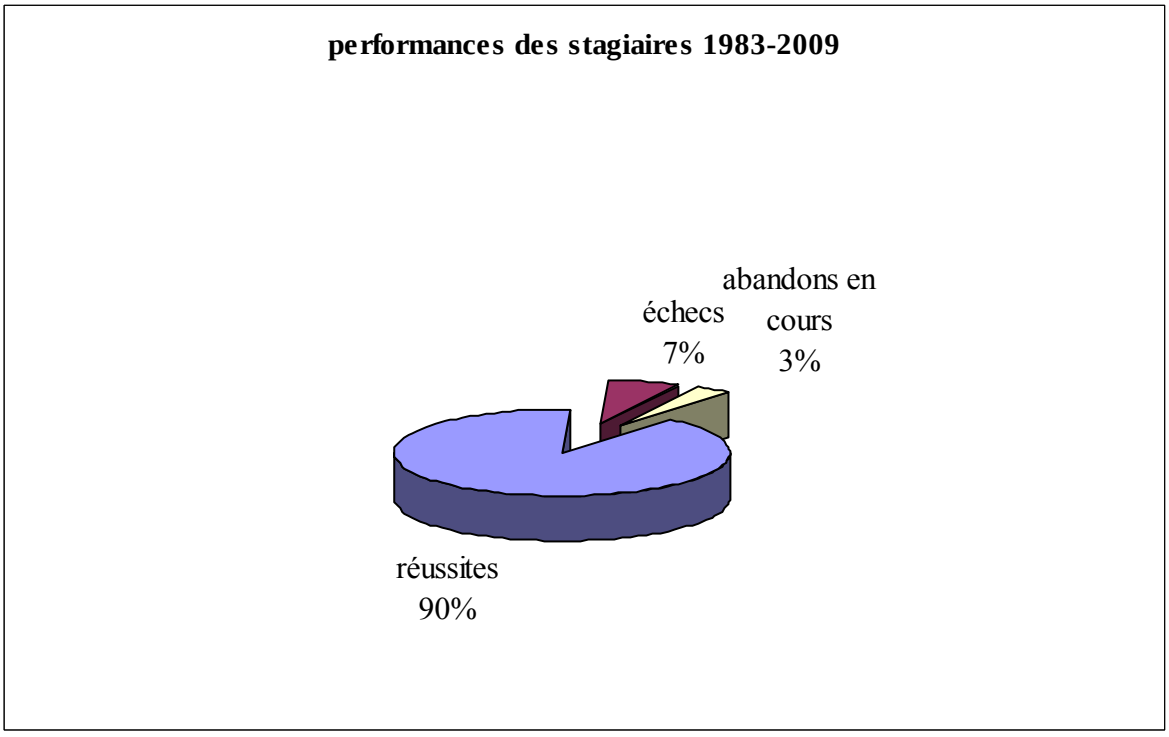
Signalons que dans le cadre de la loi du 15 juin 1999, l'éventail des carrières visées par le cycle court a été élargi par la prise en considération des carrières socio-éducatives et paramédicales ainsi que d'un certain nombre d'autres carrières techniques et scientifiques qui, jusqu'ici, n'étaient pas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

b) Evolution entre 1983 et 2009

Entre 1983 et 2009, 6288 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	691	12	2	705
et_re	1883	254	122	2259
et_ex	758	161	90	1009
et_ts	277	0	0	277
et_tm	474	0	0	474
et_ti	1564	0	0	1564
total	**5647**	**427**	**214**	**6288**

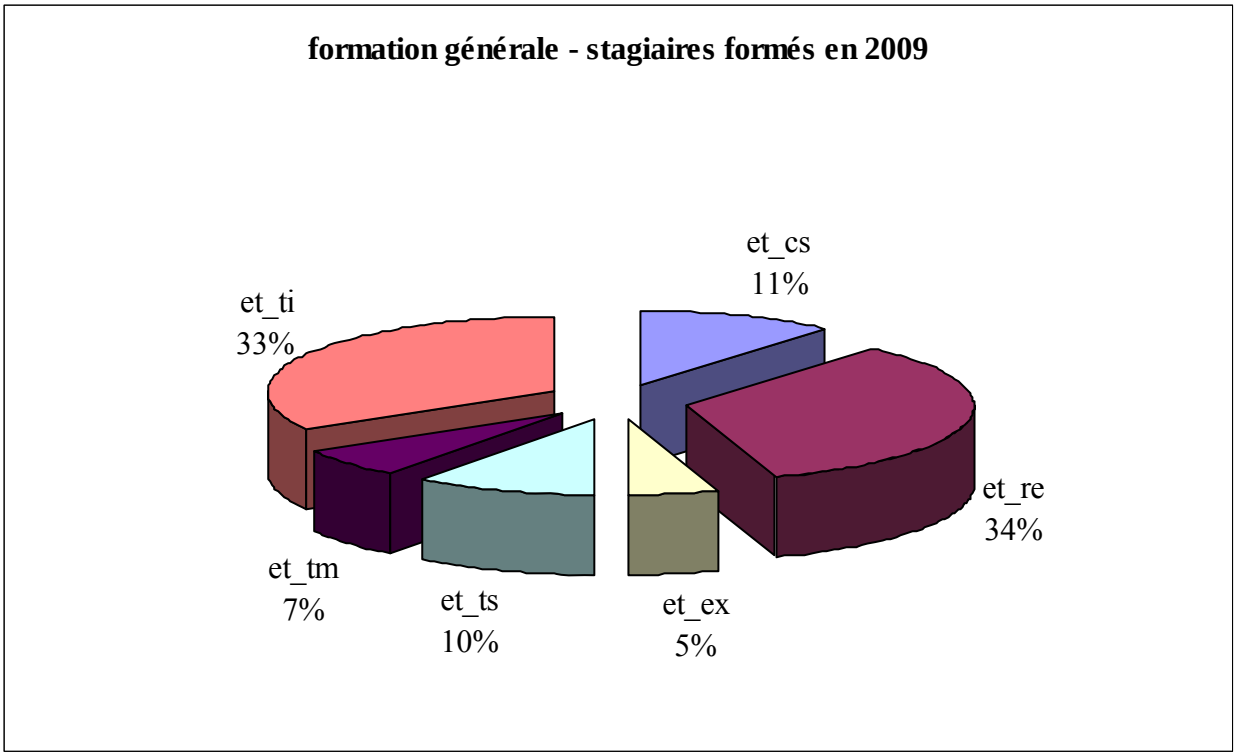

formation générale - participants 1983-2009
et_ti
et_tm
et_ts
et_ex
et_re
et_cs
sections
0
500
1000
1500
2000
2500
nombre de stagiaires
réussites
échecs
abandons en cours

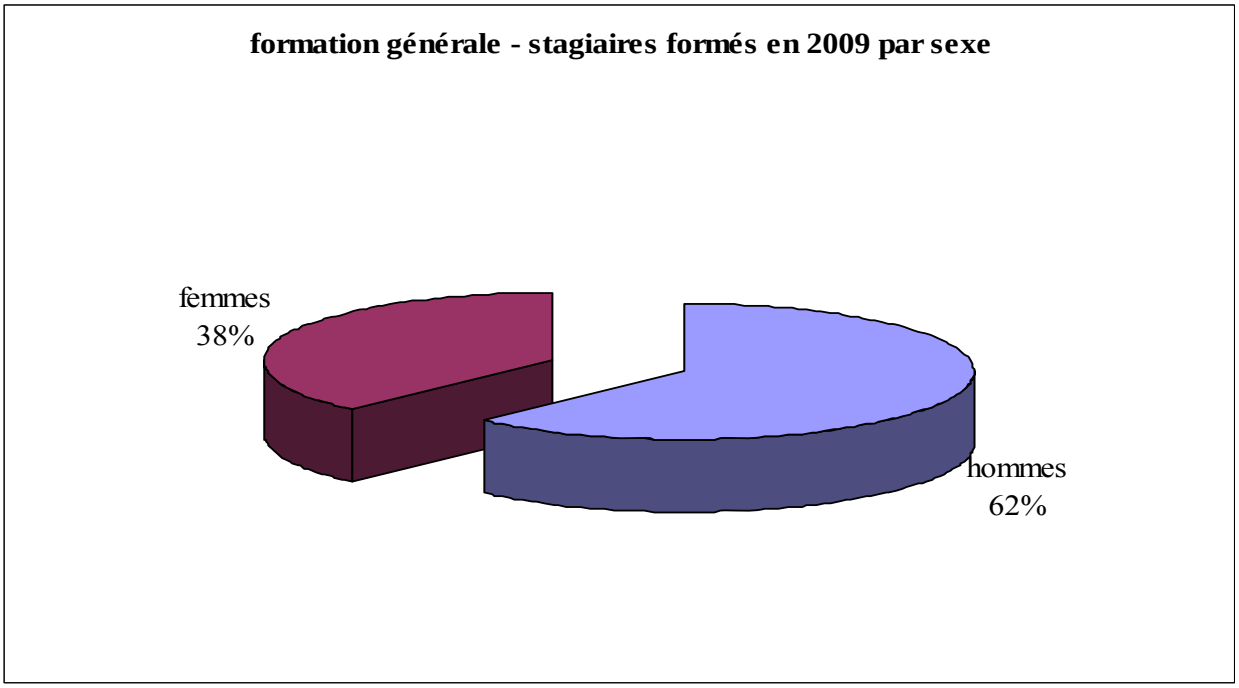

performances des stagiaires 1983-2009
abandons en cours 3%
échecs 7%
réussites 90%

c) Situation en 2009

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2009:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et_cs	31	15	16	3	3	90	270
et_re	93	47	46	2	4	380	1520
et_ex	14	8	6	1	1	368	368
et_ts	28	23	5	3	3	90	270
et_tm	18	11	7	1	1	76	76
et_ti	92	68	24	4	4	66	264
total	**276**	**172**	**104**	**14**	**16**	**1070**	**17120**





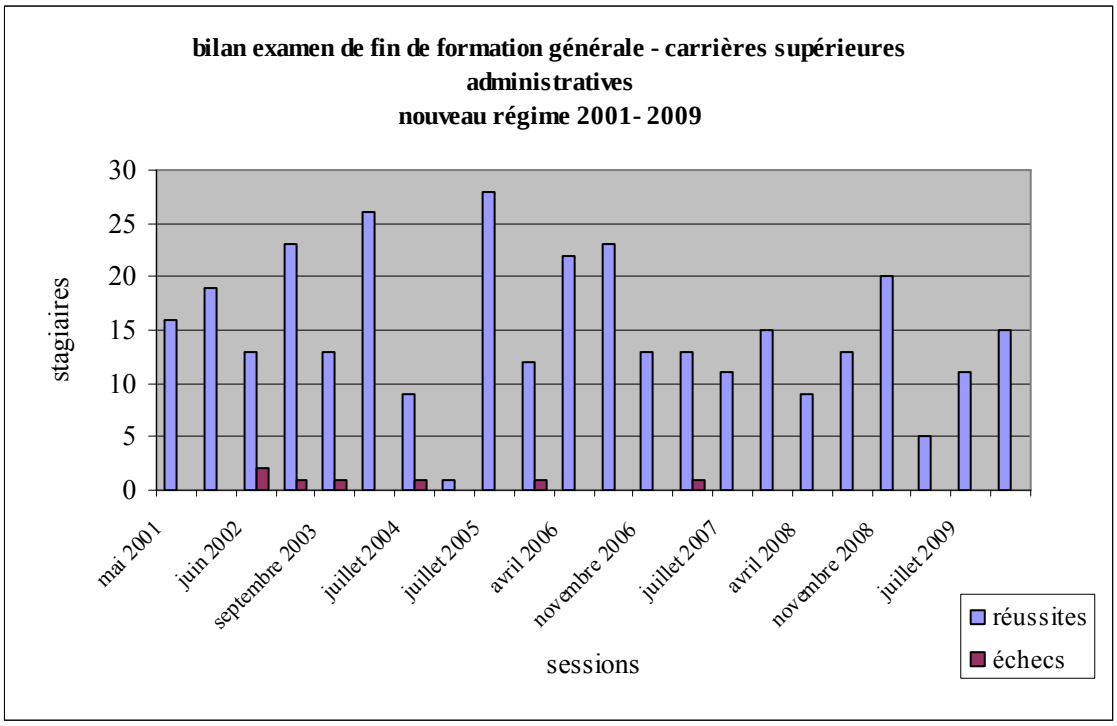
d) Examens de fin de formation générale 2001 - 2009

Les résultats obtenus par les stagiaires dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2001 et 2009 se présentent ainsi par session d'examen:

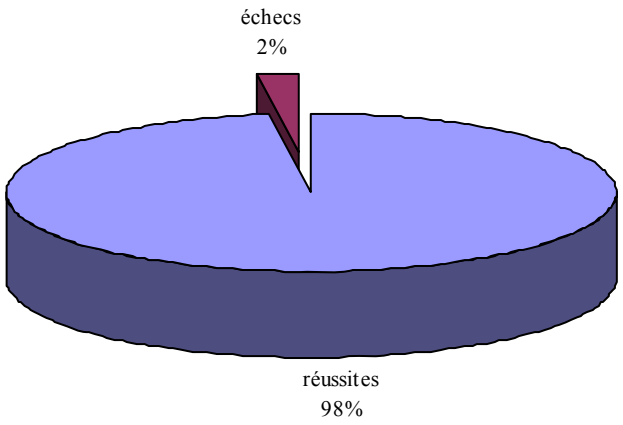
- **Carrières supérieures administratives (et_cs)**

Session	réussites	échecs	total
mai 2001	16	0	16
janvier 2002	19	0	19
juin 2002	13	2	15
mars 2003	23	1	24
septembre 2003	13	1	14
février 2004	26	0	26
juillet 2004	9	1	10
janvier 2005	1	0	1
juillet 2005	28	0	28
novembre 2005	12	1	13
avril 2006	22	0	22
juillet 2006	23	0	23
novembre 2006	13	0	13
avril 2007	13	1	14
juillet 2007	11	0	11
novembre 2007	15	0	15
avril 2008	9	0	9
juillet 2008	13	0	13

novembre 2008	20	0	20
avril 2009	5	0	5
juillet 2009	11	0	11
novembre 2009	15	0	15
TOTAL	**299**	**7**	**337**

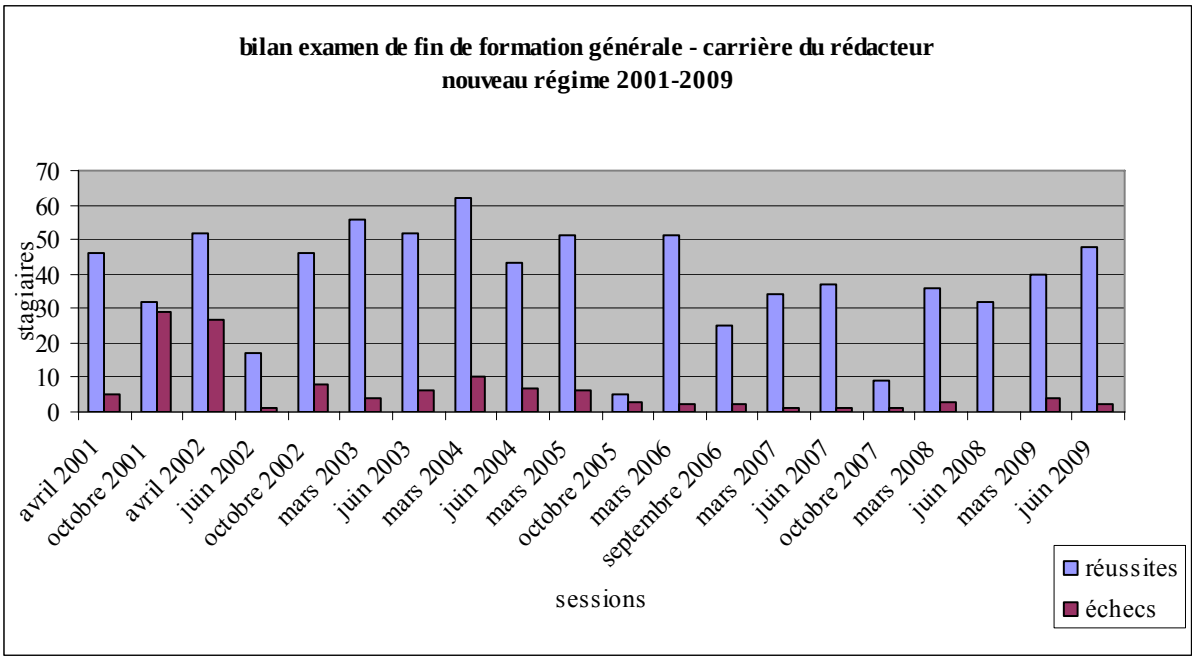


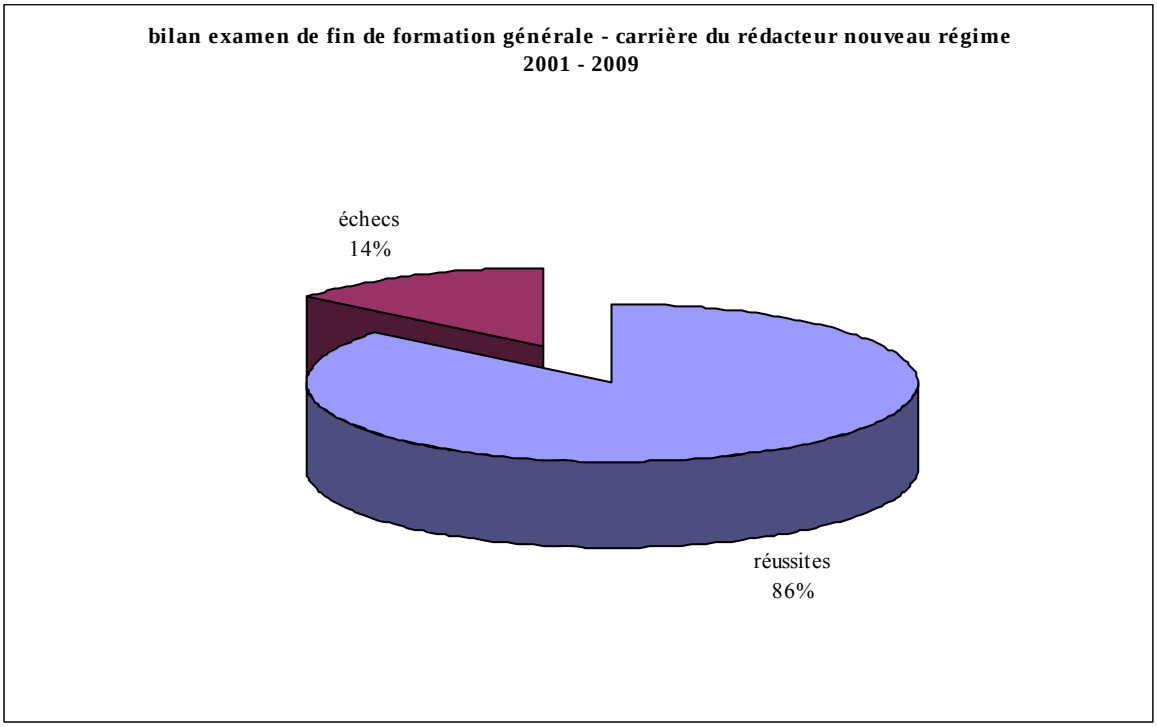
bilan examen de fin de formation générale - carrière supérieures administratives nouveau régime 2001- 2009



- **Carrière du rédacteur (et_re)**

Session	réussites	échecs	total
avril 2001	46	5	51
octobre 2001	32	29	61
avril 2002	52	27	79
juin 2002	17	1	18
octobre 2002	46	8	54
mars 2003	56	4	60
juin 2003	52	6	58
mars 2004	62	10	72
juin 2004	43	7	50
mars 2005	51	6	57
octobre 2005	5	3	8
mars 2006	51	2	53
septembre 2006	25	2	27
mars 2007	34	1	35
juin 2007	37	1	38
octobre 2007	9	1	10
mars 2008	36	3	39
juin 2008	32	0	32
mars 2009	40	4	44
juin 2009	48	2	50
TOTAL	**726**	**120**	**846**

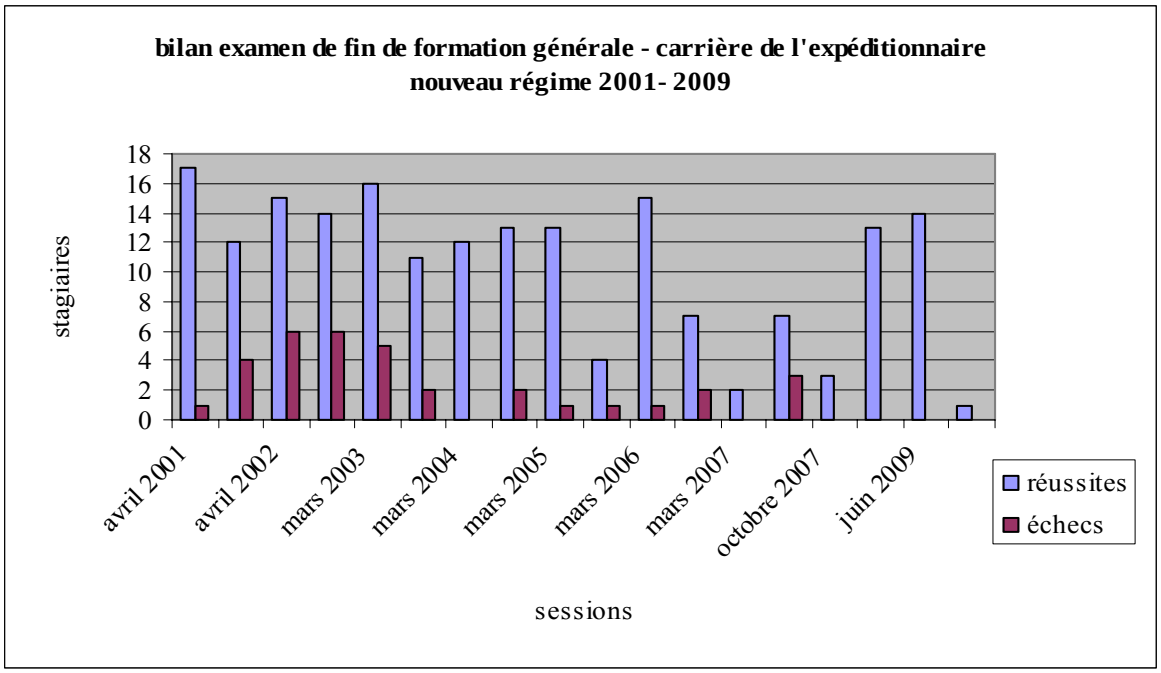




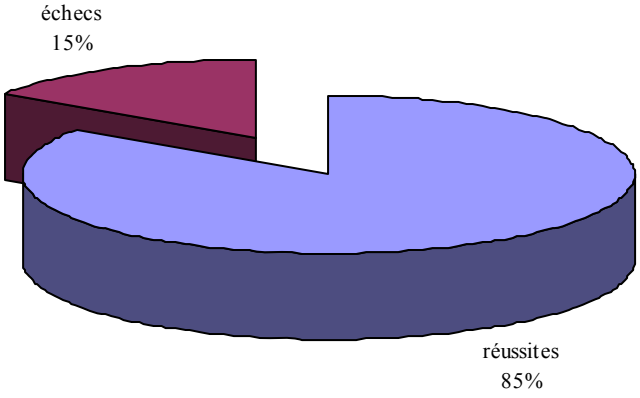
o Carrière de l'expéditionnaire (et_ex)

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
juin 2008	13	0	13
juin 2009	14	0	14
septembre 2009	1	0	1
TOTAL	**189**	**34**	**223**



bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire nouveau régime 2001- 2009



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

Le cycle court vise les catégories ci-après:
- carrières inférieures administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- carrières moyennes administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- 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	expéditionnaire	ingénieur technicien
durée	**250 hrs**	**440 hrs**	**440 hrs**	**430 hrs**	**230 hrs**

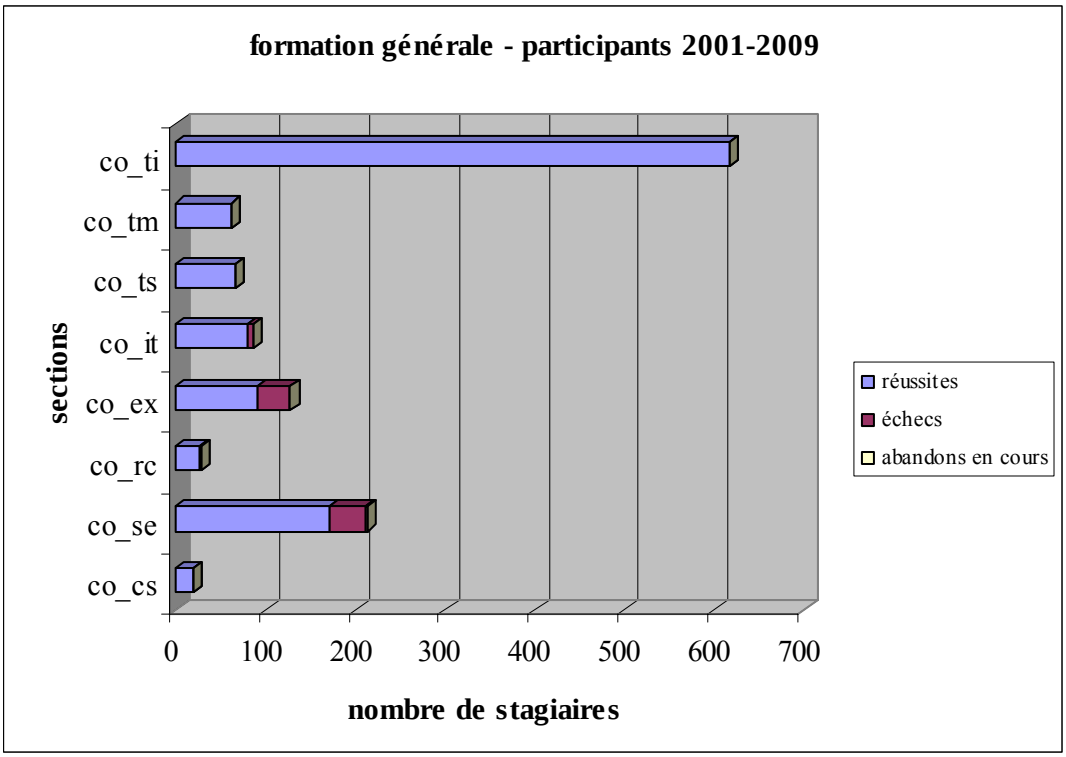
cycle court

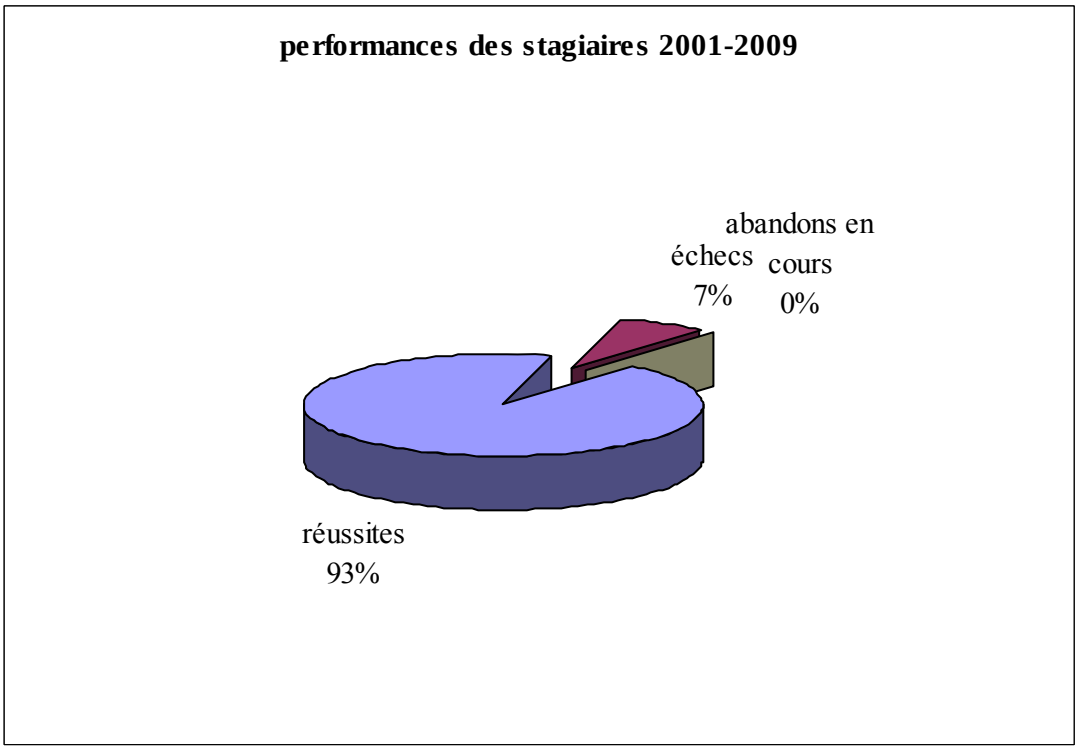
carrières	Supérieures scientifiques	Moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
durée	**86 heures**	**76 heures**	**66 heures**

d) Evolution entre 2001 et 2009

Entre 2001 et 2009, 1221 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	19	0	0	19
co_re	172	40	1	213
co_rc	26	2	0	28
co_ex	92	36	0	128
co_it	79	8	0	87
co_ts	67	0	0	67
co_tm	62	0	0	62
co_ti	617	0	0	617
total	**1134**	**86**	**1**	**1221**


formation générale - participants 2001-2009
co_ti
co_tm
co_ts
co_it
co_ex
co_rc
co_se
co_cs
sections
0
100
200
300
400
500
600
700
nombre de stagiaires
réussites
échecs
abandons en cours


performances des stagiaires 2001-2009
abandons en cours
0%
échecs
7%
réussites
93%

e) Organisation des cycles de formation en 2009

Pendant l'année 2009, l'Institut national d'administration publique a organisé 13 cycles de formation pour les fonctionnaires en service provisoire appartenant aux carrières suivantes :

- **Carrières administratives – cycle long**

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

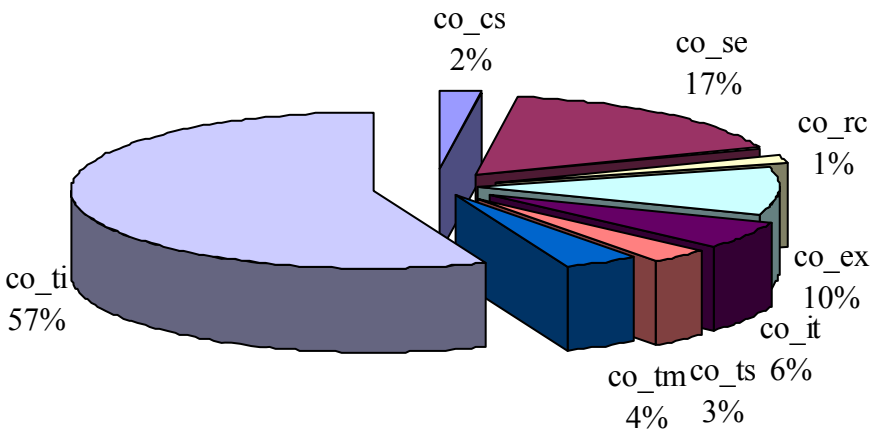
- **Carrières techniques – cycle court**

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

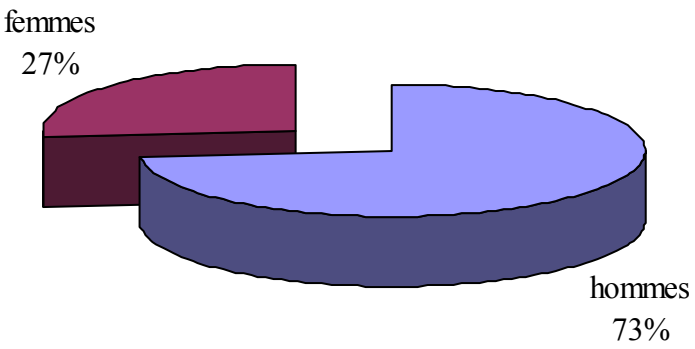
Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2009:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	tot.heures
co_cs	6	2	4	1	1	220	220
co_re	47	29	18	1	2	386	772
co_rc	4	3	1	1	1	386	386
co_ex	27	13	14	1	1	382	382
co_it	16	14	2	1	1	170	170
co_ts	9	6	3	1	1	94	94
co_tm	11	4	7	1	1	76	76
co_ti	153	129	24	6	6	66	396
total	**273**	**200**	**73**	**13**	**14**	**1780**	**2496**

secteur communal - formation générale - inscriptions en 2009



secteur communal formation générale - stagiaires formés en 2009 par sexe

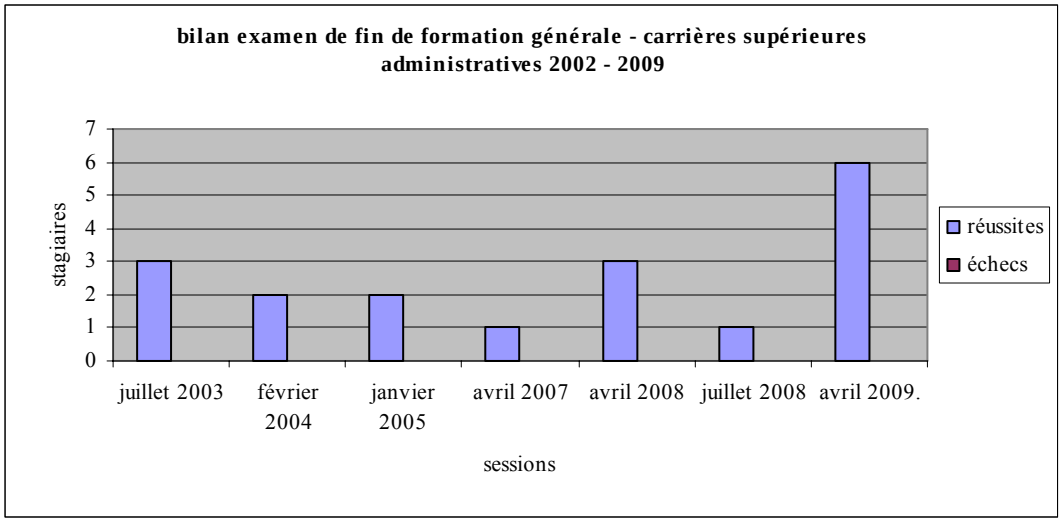


f) Examens de fin de formation générale 2002 - 2009

Les résultats obtenus par les fonctionnaires en service provisoire dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2002 et 2009 se présentent ainsi par session d'examen:

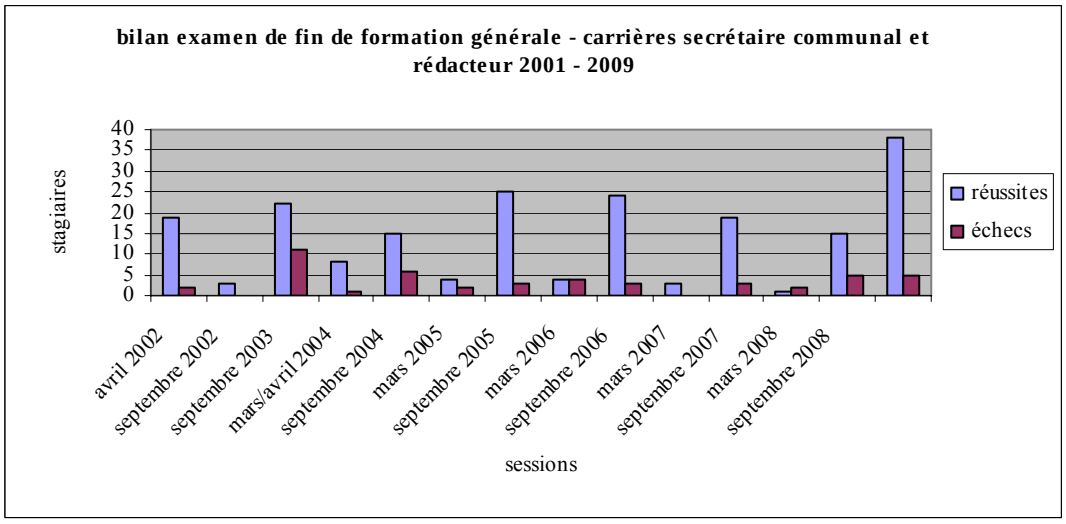
- **Carrières supérieures administratives (co_cs)**

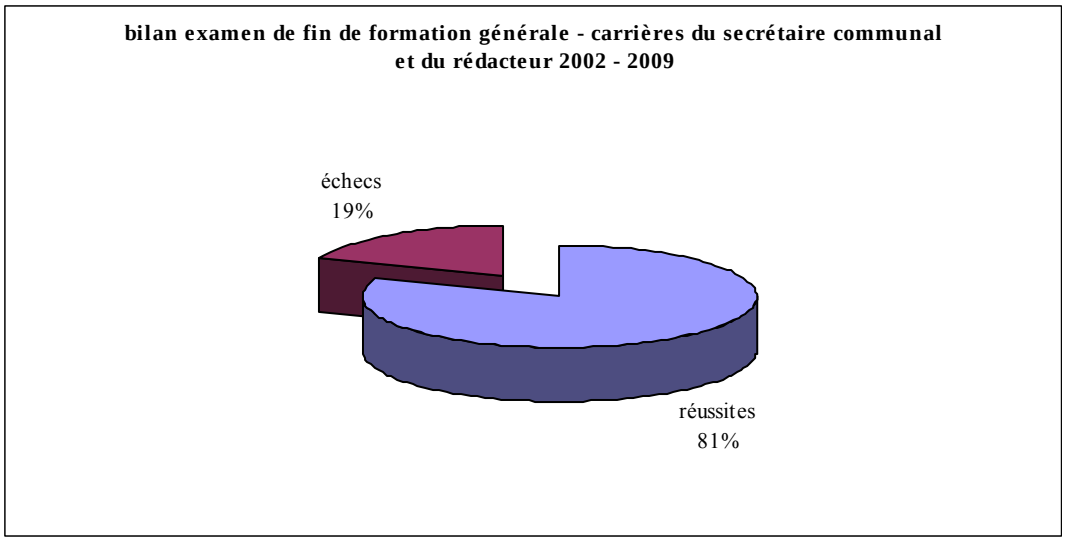
Session	réussites	échecs	total
juillet 2003	3	0	3
février 2004	2	0	2
janvier 2005	2	0	2
avril 2007	1	0	1
avril 2008	3	0	3
juillet 2008	1	0	1
avril 2009.	6	0	6
TOTAL	**18**	**0**	**18**



- **Carrières du rédacteur (co_re)**

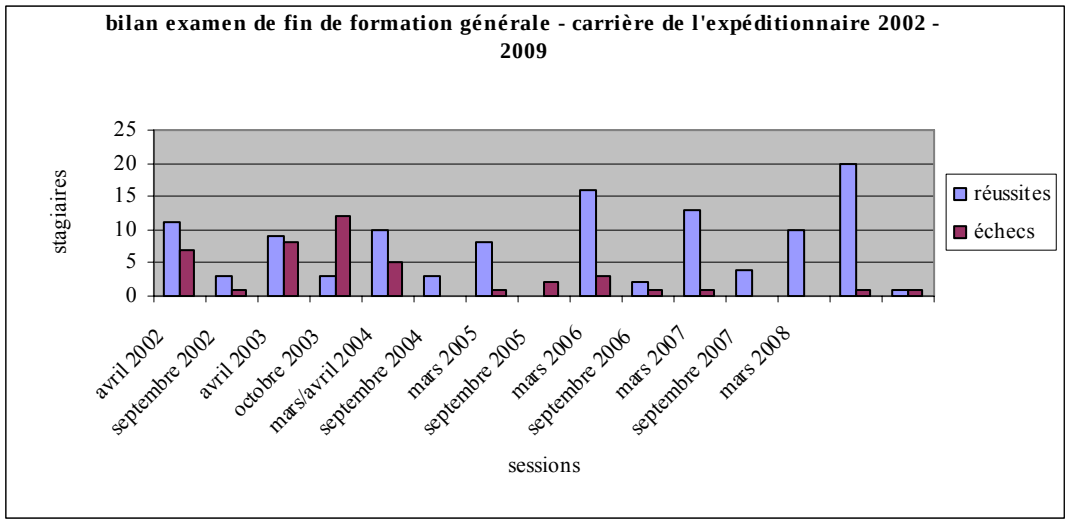
Session	réussites	échecs	total
avril 2002	19	2	21
septembre 2002	3	0	3
septembre 2003	22	11	33
mars/avril 2004	8	1	9
septembre 2004	15	6	21
mars 2005	4	2	6
septembre 2005	25	3	28
mars 2006	4	4	8
septembre 2006	24	3	27
mars 2007	3	0	3
septembre 2007	19	3	22
mars 2008	1	2	3
septembre 2008	15	5	20
septembre 2009	38	5	43
TOTAL	**200**	**47**	**247**

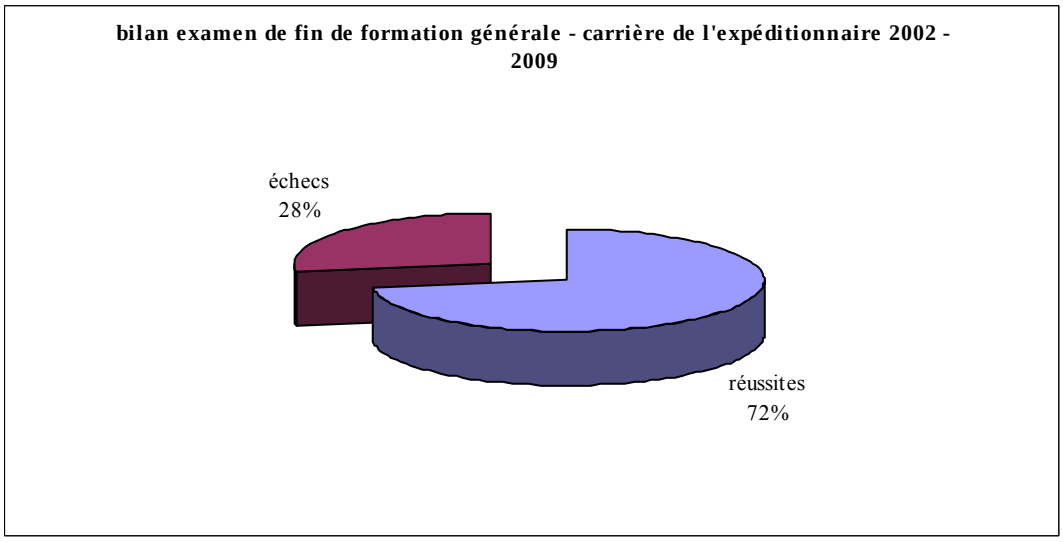




- **Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)**

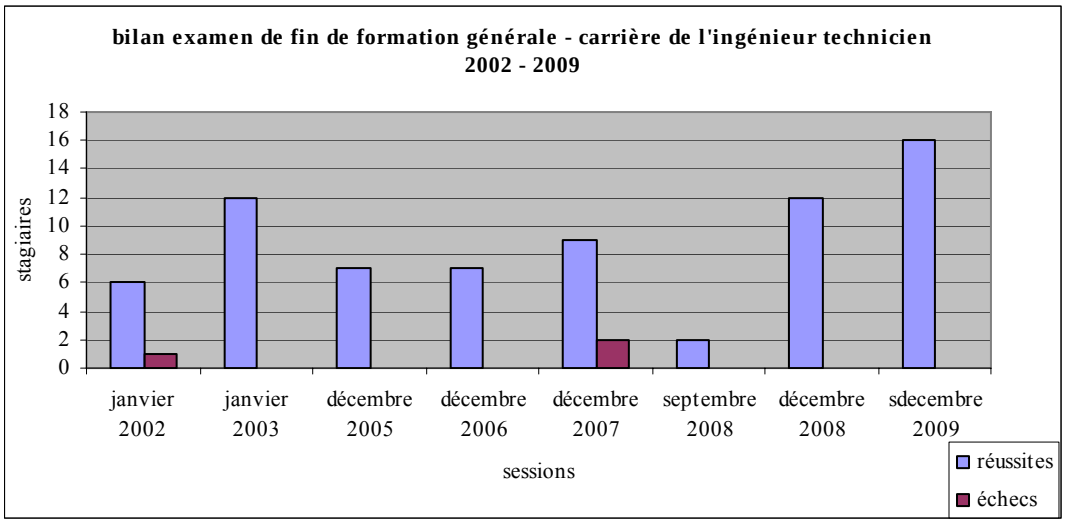
Session	réussites	échecs	total
avril 2002	11	7	18
septembre 2002	3	1	4
avril 2003	9	8	17
octobre 2003	3	12	15
mars/avril 2004	10	5	15
septembre 2004	3	0	3
mars 2005	8	1	9
septembre 2005	0	2	2
mars 2006	16	3	19
septembre 2006	2	1	3
mars 2007	13	1	14
septembre 2007	4	0	4
mars 2008	10	0	10
mars 2009	20	1	21
septembre 2009	1	1	2
TOTAL	**113**	**43**	**156**

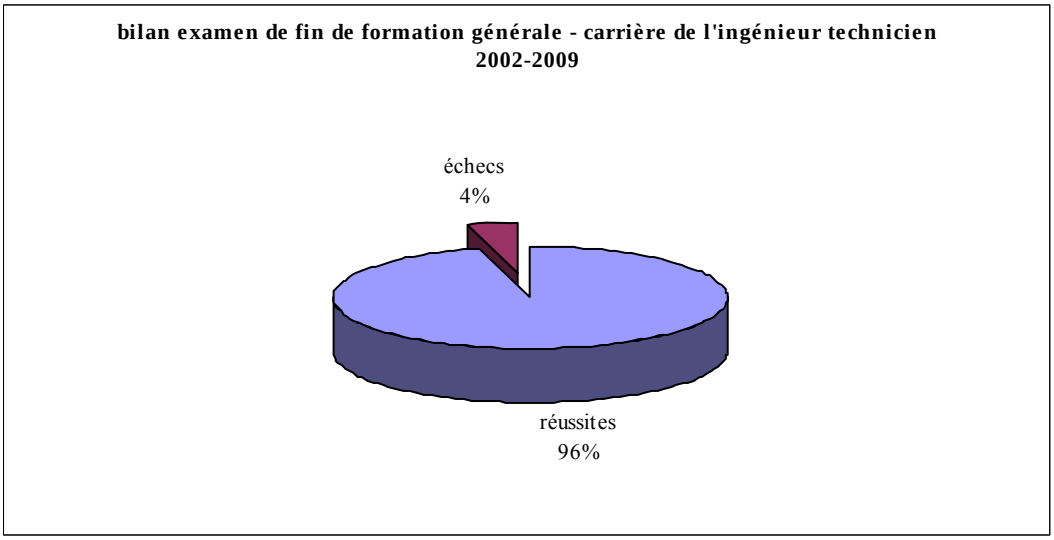




o Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)

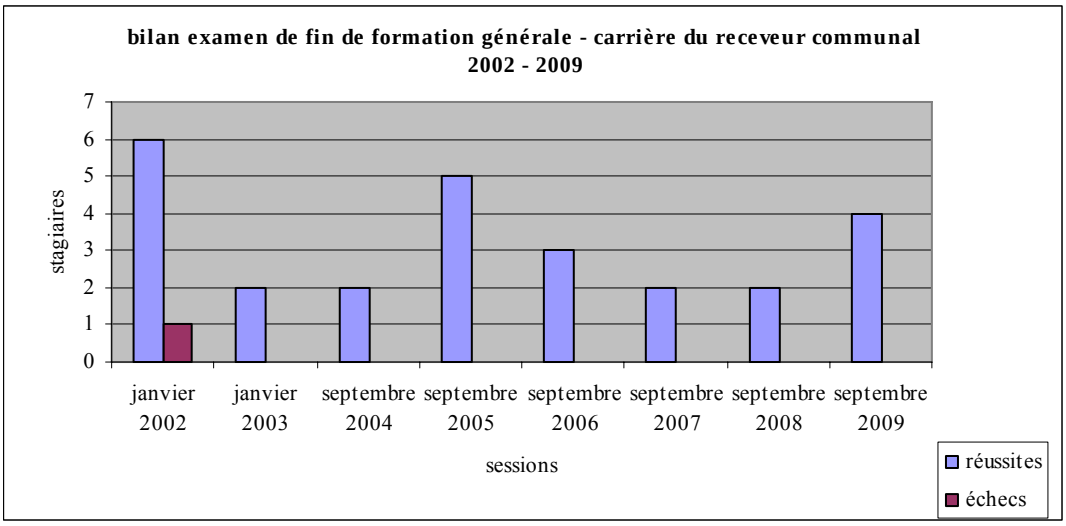
Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	12	0	12
décembre 2005	7	0	7
décembre 2006	7	0	7
décembre 2007	9	2	11
septembre 2008	2	0	2
décembre 2008	12	0	12
sdecembre 2009	16	0	16
TOTAL	**71**	**3**	**74**

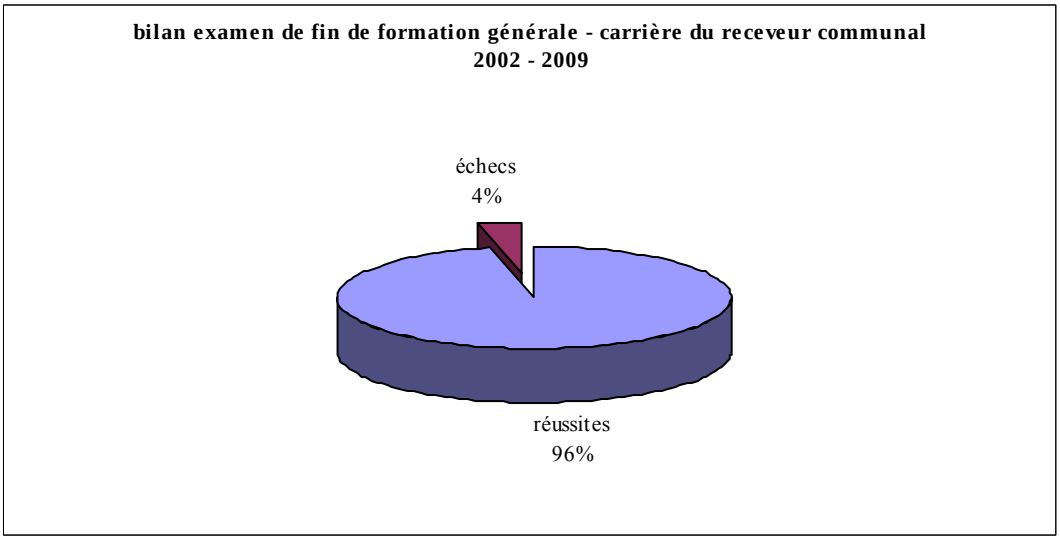




o Carrière du receveur communal (co_rc)

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
septembre 2008	2	0	2
septembre 2009	4	0	4
TOTAL	**26**	**1**	**27**


bilan examen de fin de formation générale - carrière du receveur communal
2002 - 2009
stagiaires
0
1
2
3
4
5
6
7
janvier 2002
janvier 2003
septembre 2004
septembre 2005
septembre 2006
septembre 2007
septembre 2008
septembre 2009
sessions
réussites
échecs


bilan examen de fin de formation générale - carrière du receveur communal
2002 - 2009
échecs
4%
réussites
96%

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 2009, 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 145 candidats du secteur étatique et du secteur communal. Le résultat se présente comme suit :

secteur		Total des candidats	Réussite	Echec	Double échec
étatique	carrières supérieures administratives	31	30	1	0
étatique	carrière du rédacteur	79	73	6	0
étatique	carrière de l'expéditionnaire	5	4	0	1
communal	carrières supérieures administratives	0	0	0	0
communal	carrière du secrétaire communal et du rédacteur	21	20	1	0
communal	carrière du receveur	0	0	0	0
communal	carrière de l'ingénieur technicien	0	0	0	0
communal	carrière de l'expéditionnaire	9	9	0	0
Total	**Total**	**145**	**136**	**8**	**1**

C. Section de la formation continue

1. Recensement des besoins de formation continue

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

L'analyse critique de l'impact des cours de formation continue organisés en 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 2009.

2. Programme de formation continue

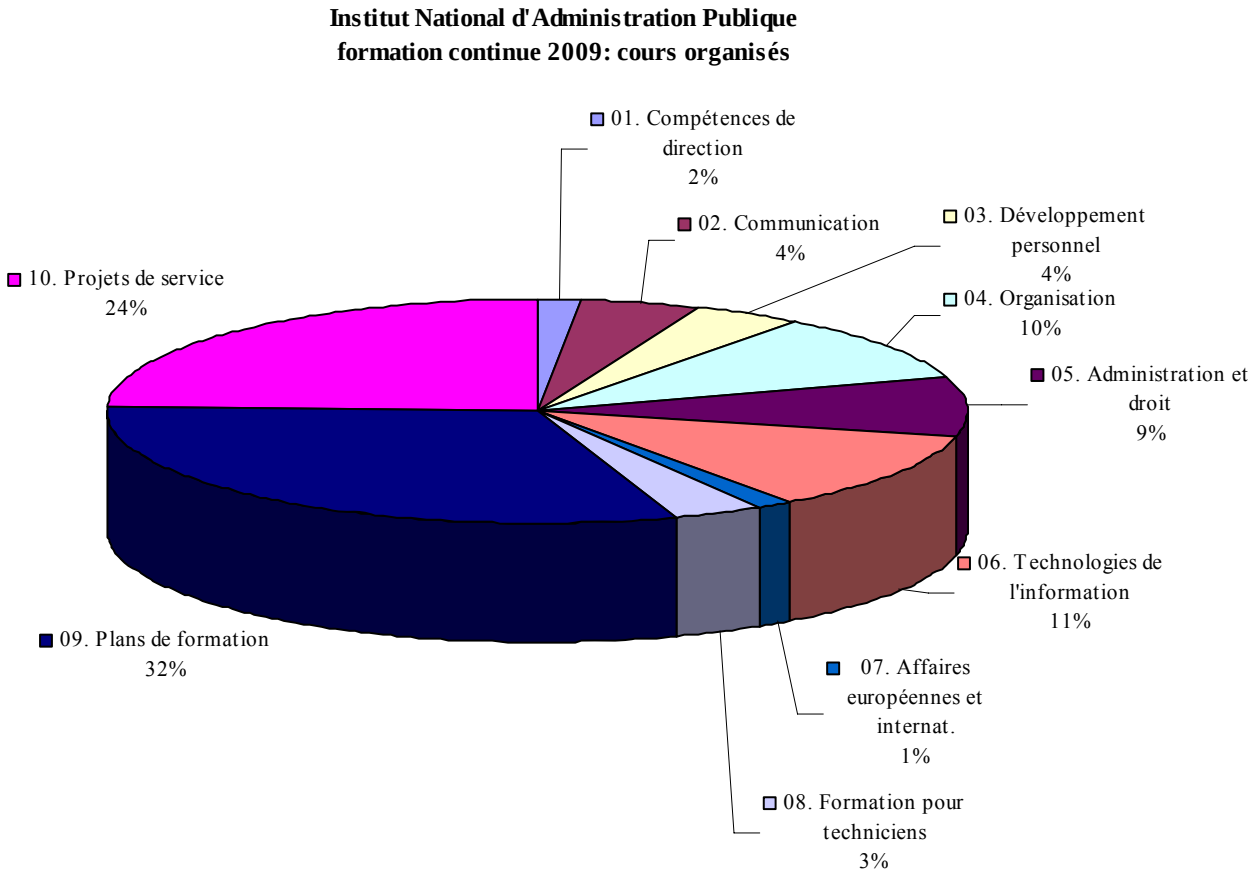
Le programme pour l'année 2009 a été arrêté dans les trois derniers mois de l'année 2008. Il s'est articulé principalement autour des grands axes de formation suivants:

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

3. Cours de formation continue proposés en 2009

L'Institut a organisé en 2009, 745 séminaires de formation continue qui se sont répartis comme suit entre les différentes parties :

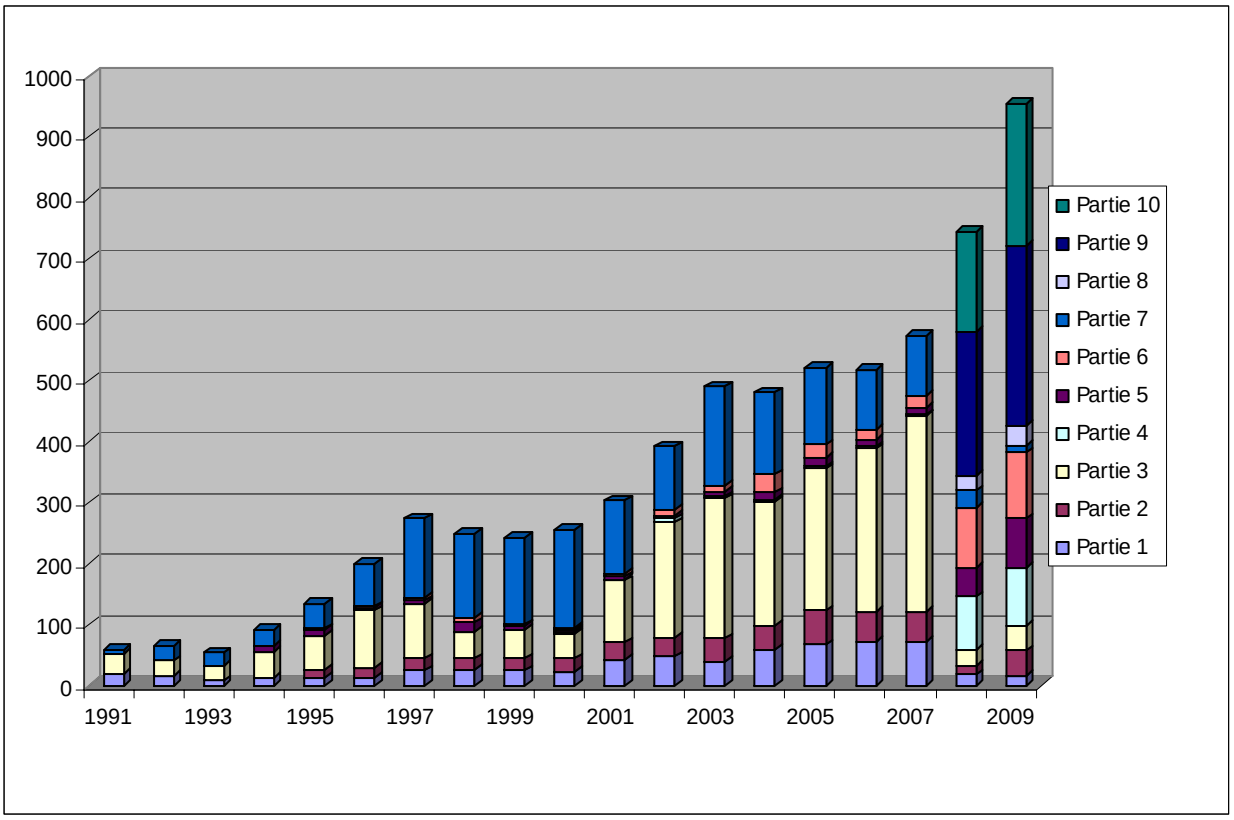
partie	cours
01. Compétences de direction	16
02. Communication	41
03. Développement personnel	41
04. Organisation	94
05. Administration et droit	82
06. Technologies de l'information	108
07. Affaires européennes et internat.	12
08. Formation pour techniciens	33
09. Plans de formation	295
10. Projets de service	232
total	**954**



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	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Partie 1	12	12	13	24	25	24	22	42	47	39	58	67	72	72	17	16
Partie 2	/	14	16	20	19	20	21	28	31	37	40	55	48	48	16	41
Partie 3	44	56	94	90	43	48	41	102	189	230	203	234	269	322	26	41
Partie 4	/	/	/	/	/	/	4	2	7	4	4	3	2	2	86	94
Partie 5	8	10	5	5	16	5	4	4	4	7	11	14	12	12	48	82
Partie 6	/	1	1	5	7	3	2	6	11	11	30	22	17	19	98	108
Partie 7	28	40	71	130	139	142	162	119	102	162	134	126	99	99	28	12
Partie 8															25	33
Partie 9															237	295
Partie 10															164	232
Total	**92**	**133**	**200**	**274**	**249**	**242**	**256**	**303**	**391**	**490**	**480**	**521**	**519**	**574**	**745**	**954**

En 2009, le nombre des formations exprimées en jours et en heures de formation se présente comme suit :



4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2009

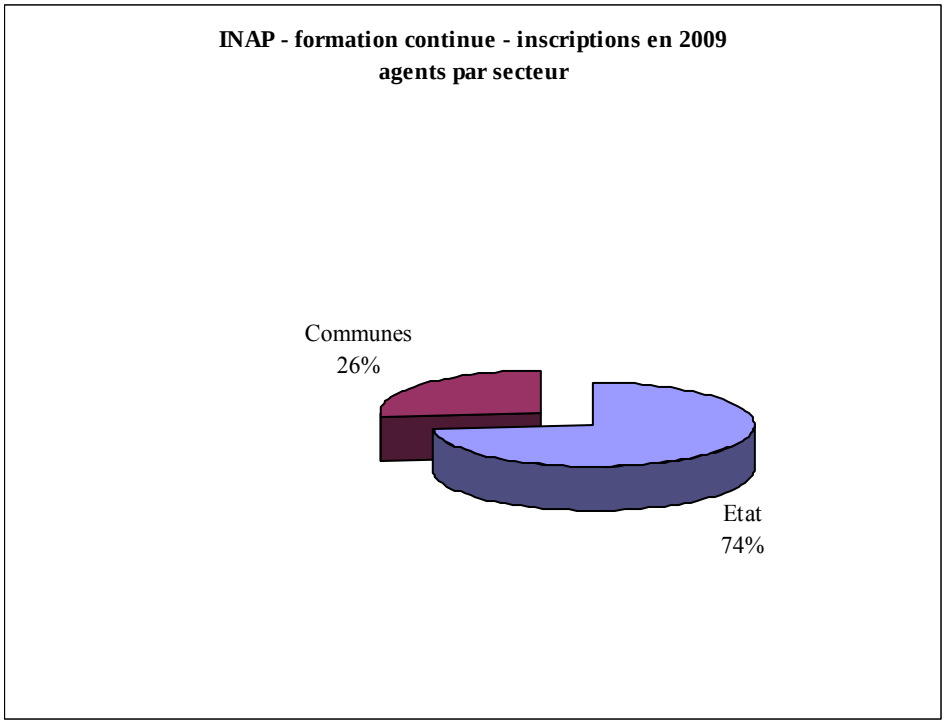
a) Participation en fonction des grands axes de formation

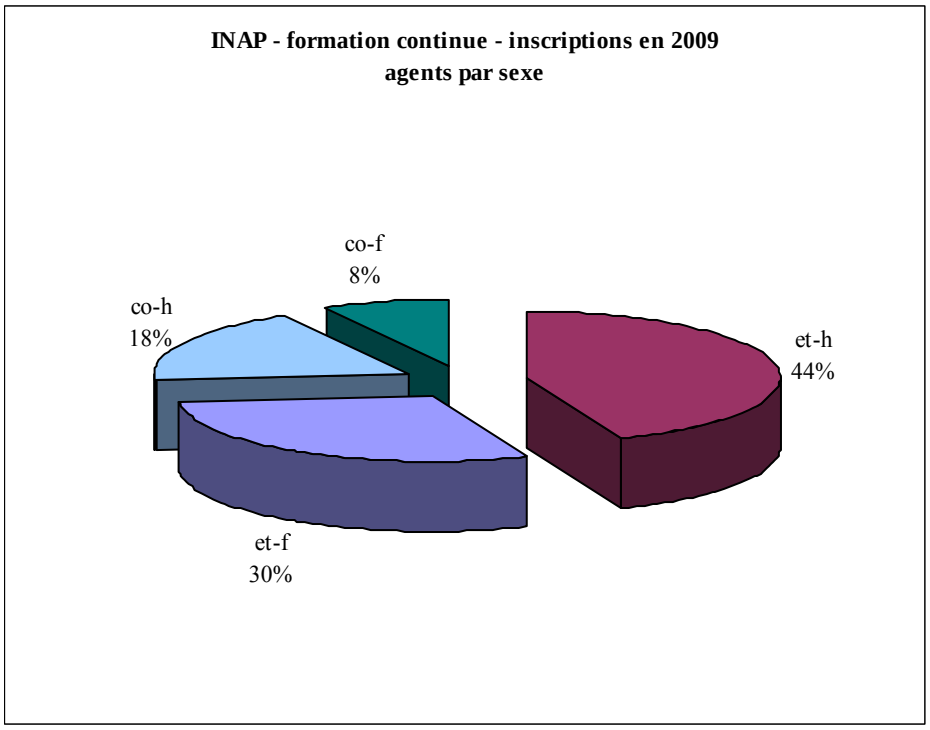
Le programme de la formation continue tel qu'il a été proposé en 2009 a connu un vif succès et montre bien la disposition des agents de l'Etat à se perfectionner moyennant la formation professionnelle continue.

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 2009:

- ***au niveau des inscriptions***

	inscriptions								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	430	222	129	46	33	351	79	268	162
02. Communication	778	460	196	72	50	656	122	532	246
03. Développement personnel	1245	479	540	114	112	1019	226	593	652
04. Organisation	1022	471	461	46	44	932	90	517	505
05. Administration et droit	2234	767	653	556	258	1420	814	1323	911
06. Technologies de l'information	1345	645	412	166	122	1057	288	811	534
07. Affaires européennes et internat.	182	102	70	6	4	172	10	108	74
08. Formation pour techniciens	746	366	57	299	24	423	323	665	81
09. Plans de formation	3340	2058	1267	11	4	3325	15	2069	1271
10. Projets de service	3190	783	544	1355	508	1327	1863	2138	1052
total	**14512**	**6353**	**4329**	**2671**	**1159**	**10682**	**3830**	**9024**	**5488**

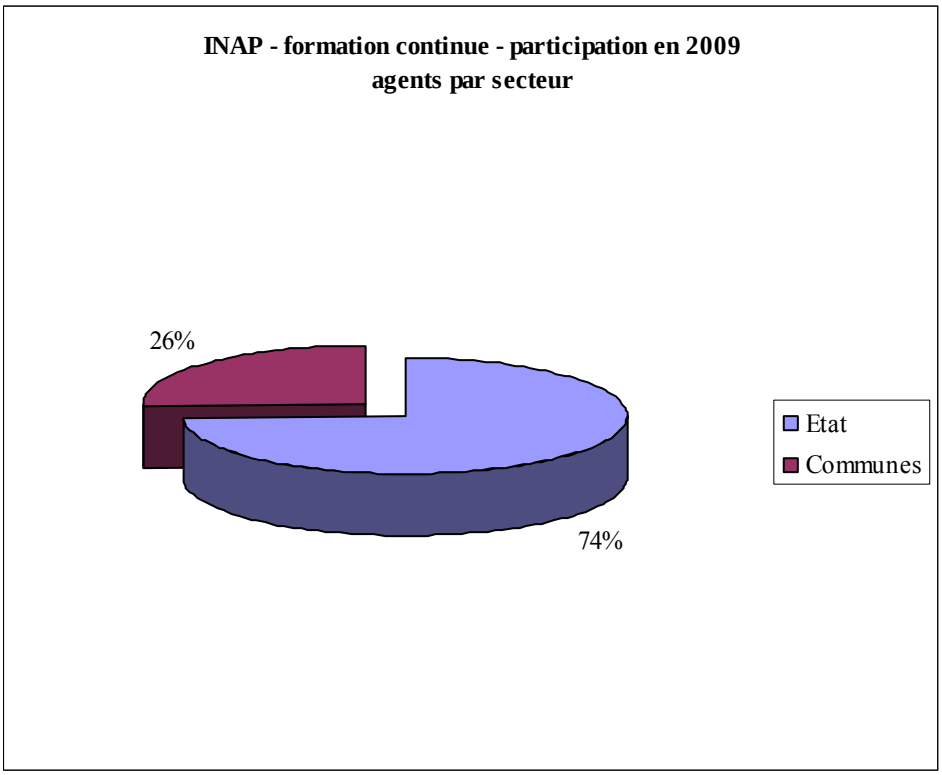


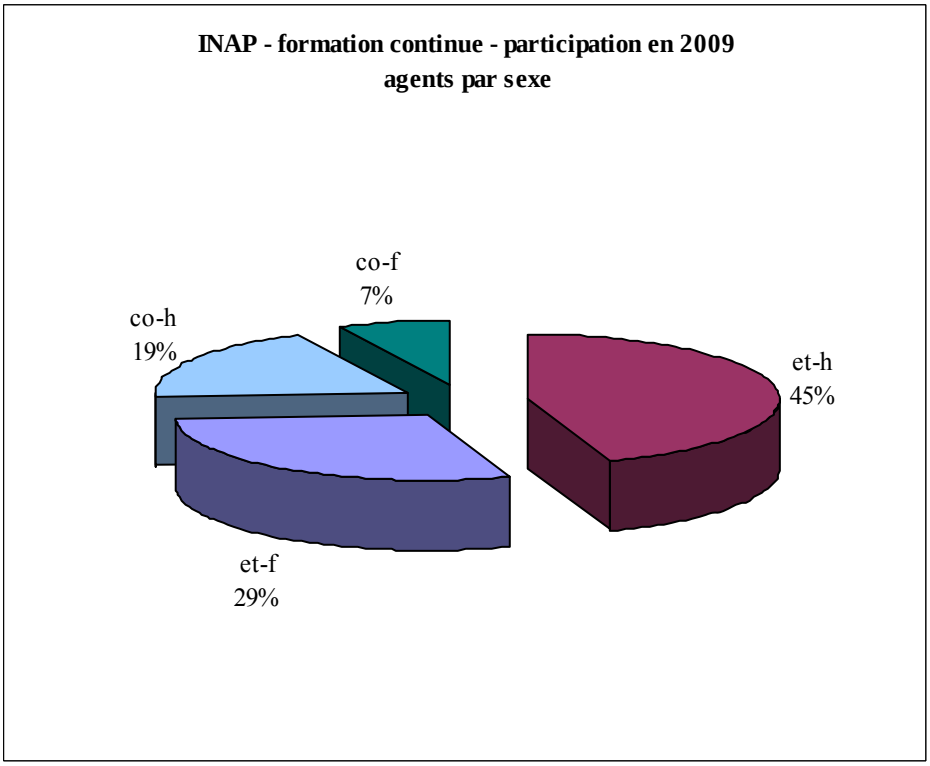


Explication :
et-h = agents de l'Etat (hommes)
et-f = agents de l'Etat (femmes)
co-h = agents des communes (hommes)
co-f = agents des communes (femmes)

- ***au niveau de la participation***

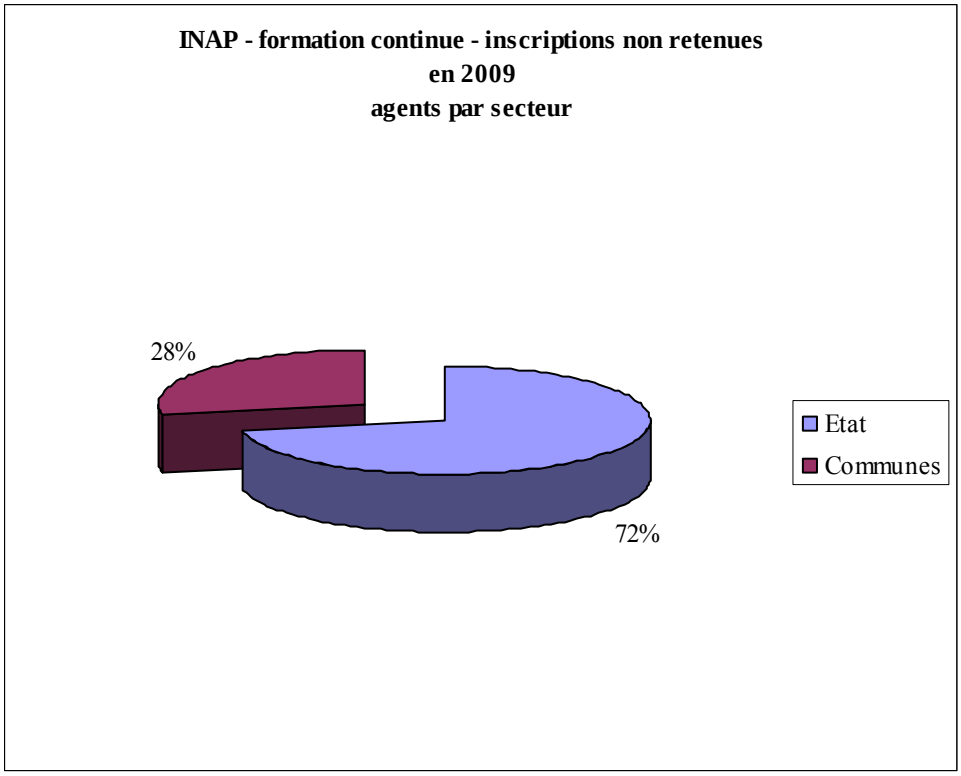
	participation								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	187	97	64	15	11	161	26	112	75
02. Communication	463	337	108	11	7	445	18	348	115
03. Développement personnel	572	222	262	45	43	484	88	267	305
04. Organisation	644	307	303	20	14	610	34	327	317
05. Administration et droit	1358	473	398	326	161	871	487	799	559
06. Technologies de l'information	717	359	240	79	39	599	118	438	279
07. Affaires européennes et internat.	130	78	50	1	1	128	2	79	51
08. Formation pour techniciens	475	229	18	222	6	247	228	451	24
09. Plans de formation	3136	1921	1201	10	4	3122	14	1931	1205
10. Projets de service	2774	660	435	1218	461	1095	1679	1878	896
total	**10456**	**4683**	**3079**	**1947**	**747**	**7762**	**2694**	**6630**	**3826**

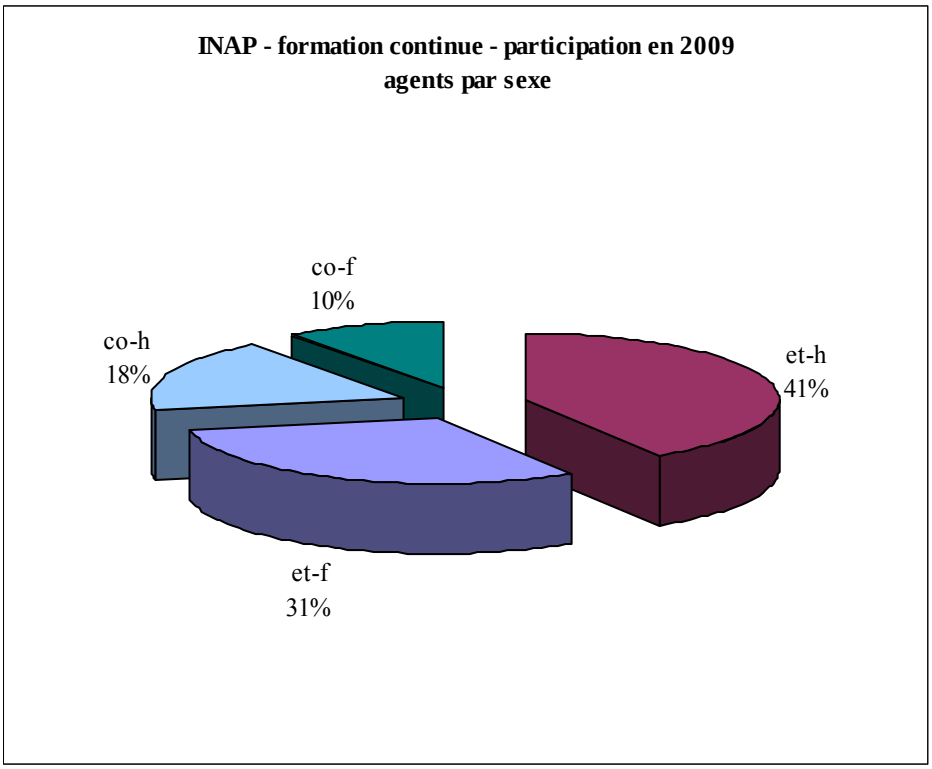

INAP - formation continue - participation en 2009
agents par secteur
26%
74%
Etat
Communes


INAP - formation continue - participation en 2009
agents par sexe
co-f
7%
co-h
19%
et-h
45%
et-f
29%

- ***au niveau des refus***

	refus								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	243	125	65	31	22	190	53	156	87
02. Communication	315	123	88	61	43	211	104	184	131
03. Développement personnel	673	257	278	69	69	535	138	326	347
04. Organisation	378	164	158	26	30	322	56	190	188
05. Administration et droit	876	294	255	230	97	549	327	524	352
06. Technologies de l'information	628	286	172	87	83	458	170	373	255
07. Affaires européennes et internat.	52	24	20	5	3	44	8	29	23
08. Formation pour techniciens	271	137	39	77	18	176	95	214	57
09. Plans de formation	204	137	66	1	0	203	1	138	66
10. Projets de service	416	123	109	137	47	232	184	260	156
total	**4056**	**1670**	**1250**	**724**	**412**	**2920**	**1136**	**2394**	**1662**





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	1045	941	104
niveau moyen	7666	5612	2054
niveau inférieur	5801	3903	1898
Total	**14512**	**10456**	**4056**

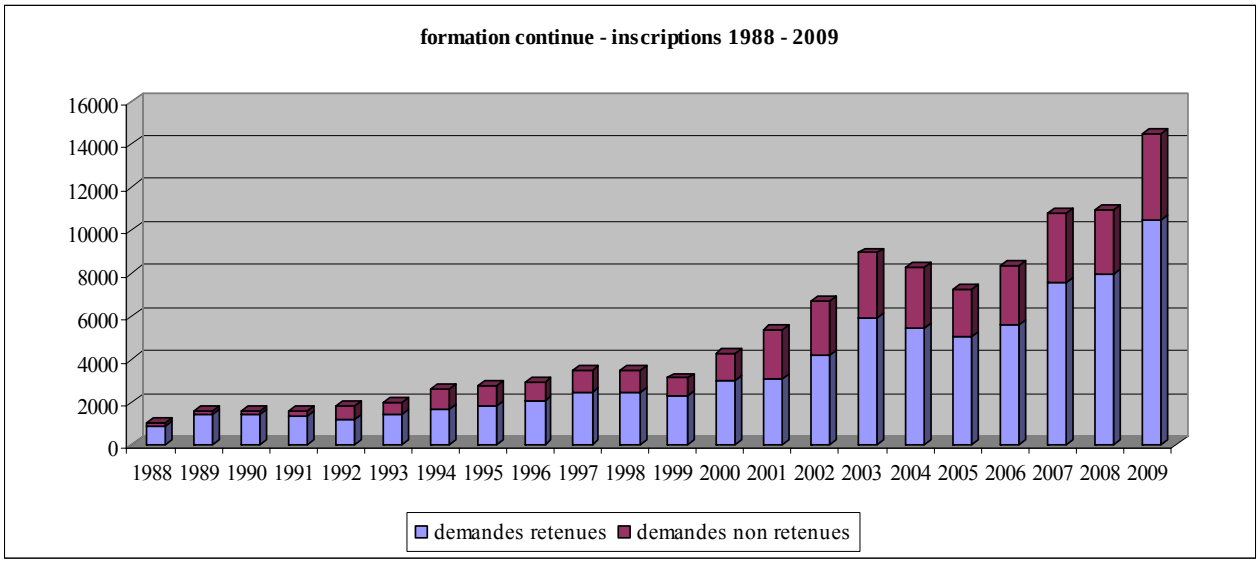
c) Evolution des demandes entre 1988 et 2009

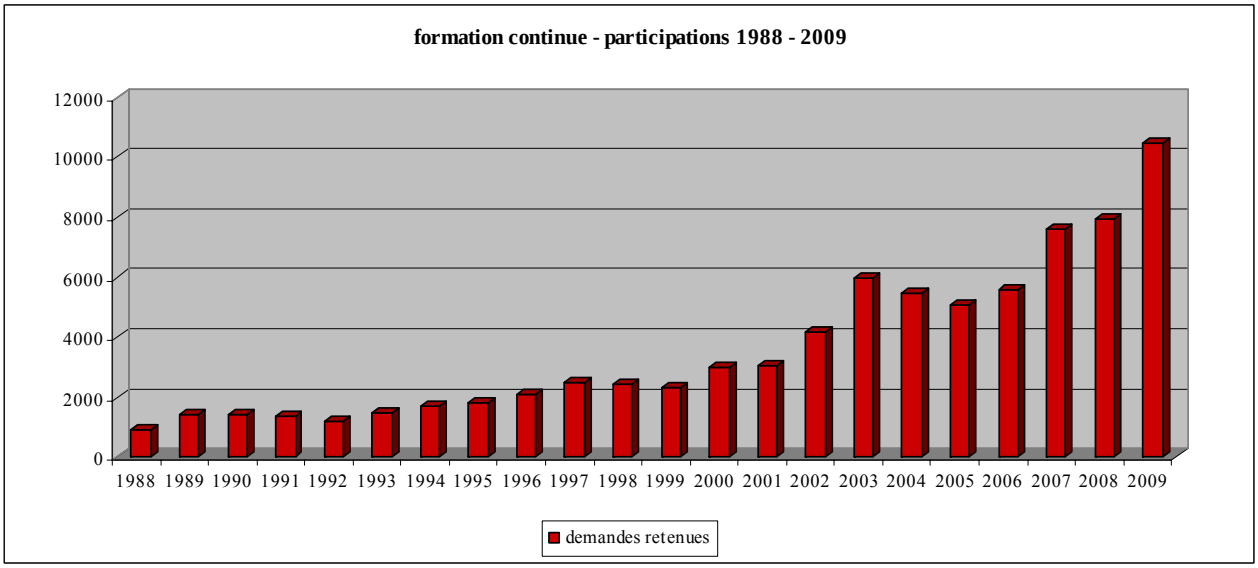
Le tableau suivant illustre l'évolution des demandes d'inscription et du taux de participation aux cours de formation continue proposés par l'Institut depuis 1988.

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

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 2009.





5. Dispenses et assimilations des cours de formation

a) Dispenses

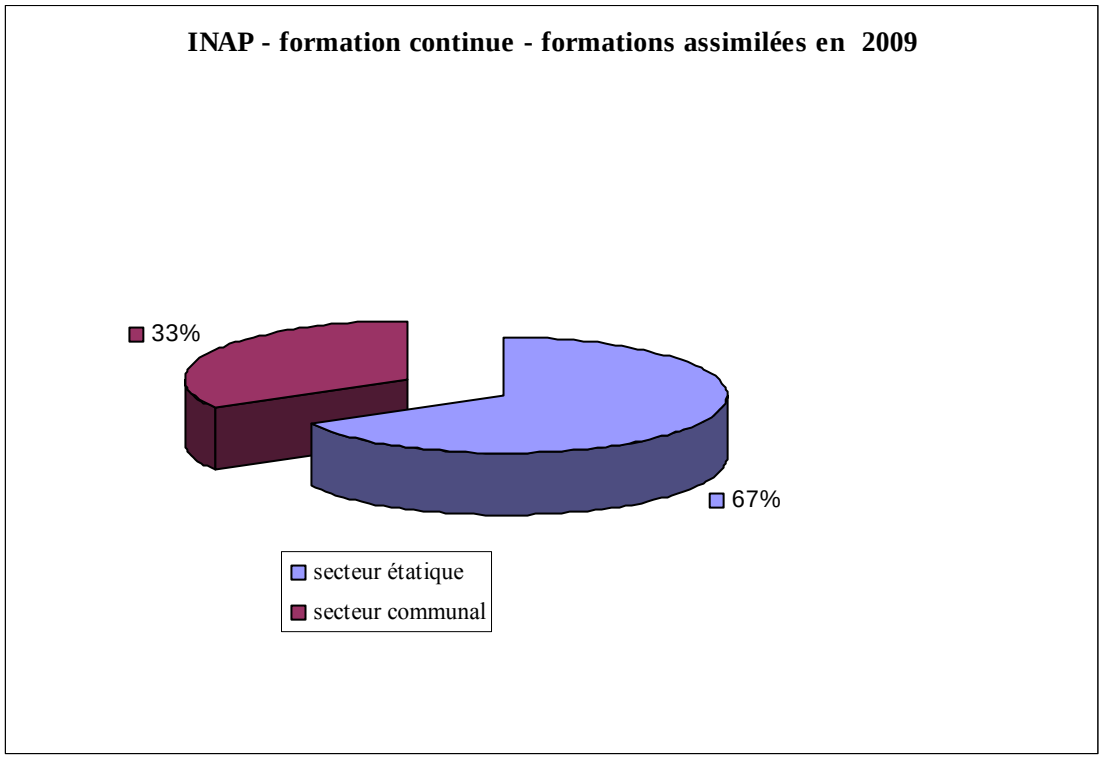
Dans le cadre de la loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique, les conditions d'avancement déterminées par la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations 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.

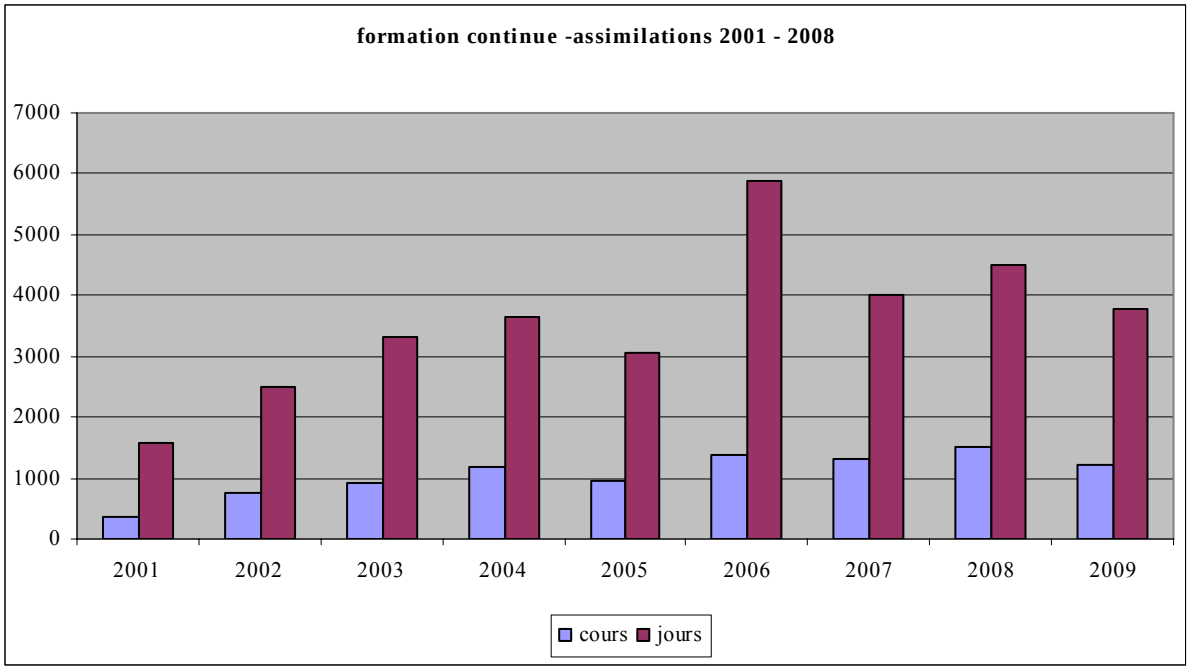
Au cours de l'année 2009, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **a retenu 1521 demandes de dispenses et d'assimilation et a reconnu 4499,5 jours de formation continue** passés par des fonctionnaires et employés de l'Etat dans des organismes de formation autres que l'Institut national d'administration publique.

partie	cours	jours	heures
secteur étatique	814	2769	16441
secteur communal	409	1026	6148
total	**1223**	**3795**	**22589**



L'évolution des assimilations accordées entre 2001 et 2009 se présente comme suit

année	cours	jours	heures
2001	374	1570	9420
2002	762	2491	14946
2003	935	3310	19860
2004	1187	3639	21834
2005	939	3048	18288
2006	1386	5881	35286
2007	1311	4016	22910
2008	1521	4500	26808
2009	1223	3795	22589
total	**8415**	**28455**	**169352**



6. 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 2009 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.

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

a) Rôle et missions

L'article 1er 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 PricewaterhousCoopers 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.

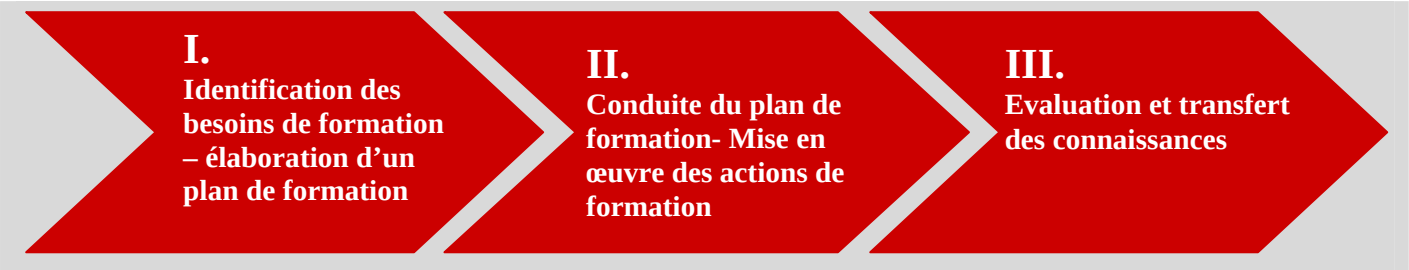
Au niveau du volet concernant l'analyse de la qualité du transfert des connaissances acquises en formation il s'agit de procéder à une évaluation qualitative des formations, de mesurer le transfert des connaissances et d'analyser les effets sur les capacités et connaissances acquises en cours ou en fin 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 complémentaires 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'adminstration 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 intitutlé:

Implémentation d'une ingénierie de formation dans l'administration publique
Concept – Partie I.
Guide de méthodologie et outil de diagnostic pour la détection des besoins de formation et pour la mise en place de plans de formation

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

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

Il s'agit dans cette phase

1. de définir les populations cibles
2. de préciser les programmes de formation détaillés et l'approche pédagogique

3. de déterminer les formateurs intervenants
4. d'organiser les formations

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

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

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

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

En 2009, 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'efficience et de l'efficacité 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 déficients 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 2009, 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 2008 présidé par Monsieur le Ministre de la Fonction publique et en octobre 2008. 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 techniques de l'Agriculture
- Administration du Cadastre et de la Topographie
- Greffe de la Chambre des Députés
- Institut national d'administration publique
- Maisons d'Enfants de l'Etat
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère de l'Economie
- Ministère de la santé – inspection sanitaire
- Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- Ministère des Travaux publics
- Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)
- Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
- Service Central des Imprimés de l'Etat
- Service d'Economie rurale
- Service de l'Education différenciée
- Statec
- Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

En vue de la préparation et de l'élaboration des différents plans de formation, l'Institut national d'administration publique avait organisé en 2009 non moins de 77 réunions de travail avec les administrations reprises ci-dessus.

- ***Plans de formation par administration***
  - Administration de l'Emploi
  - Administration de l'Enregistrement et des Domaines
  - Administration de la navigation aérienne
  - 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
  - Greffe de la Chambre des Députés
  - Institut national d'administration publique
  - Maisons d'Enfants de l'Etat
  - Ministère de l'Agriculture
  - Ministère de l'Economie

- Ministère de la santé – inspection sanitaire
- Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- Ministère des Travaux publics
- Service Central des Imprimés de l'Etat
- Service d'Economie rurale
- Service de l'Education différenciée
- Statec
- Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

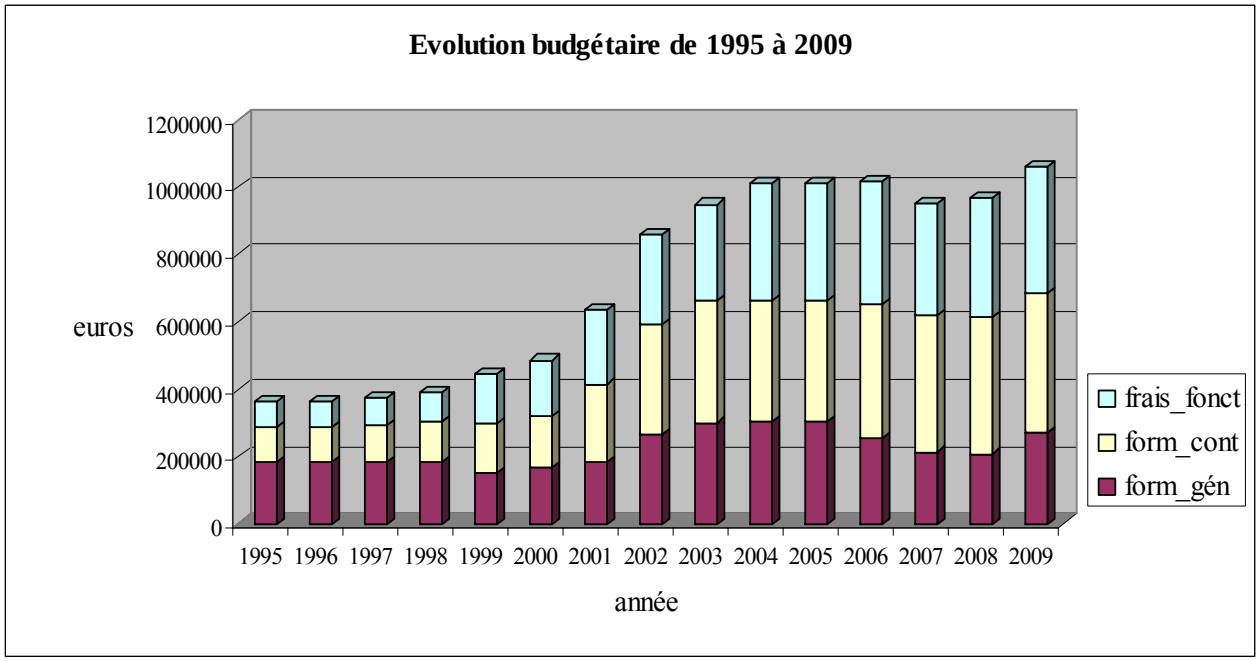
- ***Plans de formation thématiques***
  - Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
  - Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)

D. Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2009

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.

année	form_gén	%	form_cont	%	frais_fonct	%	total	diff	Progresssion
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%
2008	207 801	21,5%	407 652	42,1%	352 232	36,4%	967 685	18 577	1,9%
2009	269 481	25,4%	414 966	39,2%	375 118	35,4%	1 059 565	91 880	8,7%

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



E. Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires

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

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

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

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

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

Dans cet ordre d'idées un séminaire a été organisé les 1er et 2 octobre 2009 à l'Europaakademie à Otzenhausen sur le sujet : **« Les bonnes pratiques de la gestion des ressources humaines »** auquel avait participé du côté luxembourgeois des agents du Ministère de la Fonction publique, de l'Institut national d'administration publique et de la Cellule d'évaluation de la sécurité sociale.

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

Introduction

Le S.C.I.E. est subdivisé en une division « imprimerie », une division « centrale d'achat » et une division « diffusion et entreposage ».

1. La division « Imprimerie » est chargée de toutes les opérations relatives à des travaux d'impression et de reliure entrant dans les attributions du S.C.I.E. Elle se compose du service prépress avec la composition et la lithographie, du service imprimerie et du service façonnage et reliure.

2. La division « Centrale d'achats » est chargée de l'acquisition centralisée d'imprimés, de fournitures de bureau et de machines de bureau. Elle gère également les contrats de location et de maintenance relatifs aux machines de bureau.

3. La division « Diffusion et entreposage » assure les opérations de stockage, de diffusion et de mise en vente des publications de l'Etat.

A. Division « Imprimerie »

Conformément aux dispositions du règlement grand-ducal du 21 février 1983, le S.C.I.E. dispose d'une imprimerie intégrée faisant fonction d'Imprimerie de l'Etat et remplissant les missions 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 publications et de documents pour le compte des administrations et services de l'Etat.

4. Duplication industrielle de documents pour le compte des administrations et services de l'Etat.

5. Production d'imprimés de sécurité.

6. Dispense de l'apprentissage dans les métiers des arts graphiques.

L'imprimerie intégrée du S.C.I.E. a la même structure qu'une imprimerie privée et en regroupe tous les métiers à savoir la composition, la lithographie, l'imprimerie, la duplication, le façonnage, la reliure industrielle et la reliure artisanale.

1. Faits marquants de 2009

Afin de s'adapter aux évolutions techniques en matière d'imprimés, le service prépress du S.C.I.E. s'est doté en 2009 d'un système « Computer to plate (CTP) ». Ce nouveau système assure des gains de temps considérables étant donné qu'il permet de produire des plaques offset sans passer par les étapes de production et d'exposition de films.

Par ailleurs, la qualité des plaques et donc aussi celle des imprimés se trouve nettement améliorée grâce à cette nouvelle technologie.

Dans un autre domaine, le S.C.I.E. a investi en 2009 dans le matériel nécessaire pour la production de cartes PVC ou PET de type « cartes de crédit ». En effet, depuis quelques années certaines administrations avaient manifesté leur intérêt pour ce type de produit. Un premier projet dans ce contexte a été lancé via la production au sein du S.C.I.E. du « Kulturpass » pour les besoins du Ministère de la Culture.

Finalement, l'année 2009 a été marquée par un essor considérable de l'impression de sécurité. A côté des imprimés sécurisés traditionnellement produits par le S.C.I.E. tels que permis de conduire, carte grise, autorisations ou autres certificats et diplômes, le S.C.I.E. a été approché à plusieurs reprises pour la confection de cartes d'identification spécifiques à une administration ou un service public. Afin de répondre à ces demandes avec le niveau de sécurisation requis par ce type de documents, le S.C.I.E. a investi dans des supports de nouvelle génération spécifiques empêchant toute falsification. Ces nouveaux supports permettront de confectionner des cartes d'identification sécurisées pour les administrations et services de l'Etat qui en émettent la demande.

2. Statistiques

Evolution du nombre de pages de projets de loi par an													
Année	**Janv**	**Fév**	**Mars**	**Avr**	**Mai**	**Juin**	**Juil**	**Août**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Déc**	**Total**
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
2008	1244	1052	862	1164	1214	616	854	156	486	864	998	1388	10898
2009	1158	608	1302	1514	1226	484	356	250	140	904	1376	1126	10444

	Service de duplication - Evolution du nombre de copies par an			
	2006	**2007**	**2008**	**2009**
Nombre de copies	10.355.000	11.590.000	11.395.000	10.929.000

B. Division « Centrale d'achats »

1. Service « Imprimés et Reliure »

Le service « Imprimés et Reliure » du S.C.I.E. s'occupe de tout ce qui a trait aux marchés concernant les travaux d'impression pour le compte des administrations et services publics. Il prend en charge la rédaction des cahiers de charges et veille à ce que les travaux demandés soient réalisés soit en interne au sein de l'imprimerie intégrée du S.C.I.E., soit en externe auprès d'imprimeries privées par le biais de marchés de gré à gré, de demandes d'offres ou de procédures ouvertes.

En 2009, 4.324 commandes ont été traitées par le service « Imprimés et Reliure ». Celles-ci ont principalement été confiées à des imprimeries privées nationales par le biais de marchés de gré à gré. Pour les travaux d'impression dont l'envergure était soit importante soit difficilement chiffrable, il a été recouru à des adjudications publiques. Ainsi en 2009, 403 marchés ont fait l'objet d'une adjudication publique, à savoir 359 demandes d'offres, 42 soumissions restreintes et 2 soumissions publiques. Par rapport à l'année précédente, le nombre de commandes a connu un accroissement de 2,73 %.

En ce qui concerne les activités de reliure et de façonnage, 107 bons de commandes pour un total de 558 commandes ont été établis en 2009. 18 de ces marchés ont du fait de leur envergure fait l'objet d'une demande d'offre préalable. Par rapport à 2008, le nombre de commandes de travaux de reliure et de façonnage est en augmentation de près de 30%.

Il est à relever que depuis fin 2009, le S.C.I.E. a mis en place un contrôle systématique de la qualité des travaux d'impression réalisés par son intermédiaire. Ainsi, avant la livraison définitive d'un imprimé à une administration ou un service public, le service « Imprimés et Reliure » vérifie la qualité du produit et sa conformité avec les dispositions du cahier des charges établi avant la commande. Ce contrôle concerne aussi bien les travaux effectués en interne dans les ateliers du S.C.I.E. que les travaux confiés à des imprimeries privées.

2. Service « Machines de bureau »

Le S.C.I.E. a dans ses attributions l'acquisition centralisée de machines de bureau pour le compte d'administrations et de services publics. En 2009, le service « Machines de bureau » du S.C.I.E. a établi dans ce contexte 522 bons de commande pour l'acquisition de nouvelles machines, correspondant à un montant total de € 471.818,- hTVA .

Outre les acquisitions, le service « Machines de bureau » gère également les réparations et l'entretien du parc de machines de bureau. En 2009, 908 bons de commande liés à des réparations et à des entretiens de machines de bureau ont été établis. Par ailleurs, 626 contrats d'entretien « all in » étaient en cours en 2009 et la tendance à conclure systématiquement des contrats d'entretien sur les nouveaux photocopieurs s'est confirmée.

Concernant la location de machines de bureau, celle-ci se limite à des copieurs-duplicateurs industriels qui sont placés dans des ateliers de duplication centrale et qui sont desservis par des opérateurs spécialisés. Ces équipements permettent surtout une finition plus professionnelle que les copieurs de bureau.

	Service « Machines de bureau » - Evolution			
	2006	**2007**	**2008**	**2009**
Nouvelles acquisitions	477	510	529	522
Bons de réparation	1208	1257	997	908
Contrats d'entretien	424	496	528	626

3. Service « Matériel de bureau »

L'activité du service « Matériel de bureau » qui est en charge de l'acquisition centralisée des fournitures de bureau pour les administrations et services de l'Etat a connu une forte progression en 2009 par rapport en 2008. En effet, en 2009 en tout 7.295 bons de commande ont été établis par le S.C.I.E. et ce pour un montant total de € 2.580.214,- hTVA. Cela représente une hausse de 10,33% par rapport à l'année 2008.

Les commandes de fournitures de bureau continuent d'être passées principalement via l'interface internet www.scie.etat.lu créé à cet effet et qui permet d'un côté aux administrations de passer leur commande de matériel via internet et de l'autre côté aux fournisseurs de garantir une mise à jour de leurs offres de prix. Actuellement 7.470 articles sont visibles sur le site internet du SCIE et sont illustrés avec une photo.

	Service « Matériel de bureau » - Evolution			
	2006	**2007**	**2008**	**2009**
Bons de commande	7805	7477	7254	7295
Valeur totale	€ 2.202.059	€ 2.303.686	€ 2.338.785	€ 2.580.214

C. Division « Diffusion et entreposage »

La division « Diffusion et entreposage » du S.C.I.E. assure comme sa dénomination l'indique l'entreposage dans ses magasins de toute sortes de publications éditées par des administrations ou services publics. Il s'agit principalement de :

- tous les manuels scolaires édités par le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et destinés aux régimes d'enseignement fondamental et d'enseignement secondaire/secondaire technique, pour autant que la vente ou la diffusion en soit assurée par 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 intégrée du S.C.I.E.

Le S.C.I.E. remplit le rôle d'éditeur de l'Etat. Il assure l'approvisionnement des communes luxembourgeoises en manuels scolaires et matériel didactique pour l'enseignement fondamental. Il fournit les publications de l'Etat aux librairies, qui à leur tour en assurent la vente au public, il distribue les cours d'enseignement aux enseignants des lycées et lycées techniques et s'occupe de la vente et de la diffusion des documents parlementaires.

En 2009, le S.C.I.E. a mis en place une fonctionnalité permettant au grand public de visualiser en ligne tous les ouvrages dont la diffusion ou la vente sont assurées par le S.C.I.E. Cette fonctionnalité est accessible via le site www.scie.etat.lu et est structurée en trois rubriques, à savoir « Publications », « Livres scolaires » et « Projets de loi ».

Au 31 décembre 2009, le S.C.I.E. comptait dans son stock 1.010 éditions différentes ainsi que 21.800 numéros de documents parlementaires.

Comme les années précédentes, la distribution des publications a été effectuée par les services P&T, par chauffeur du S.C.I.E. et par transporteur. En 2009, 4.455 bulletins de livraison on été établis, pour un total de 1.170 factures correspondant à des recettes de 3.890.409,25.

Par ailleurs en 2009, la division « Diffusion et entreposage » a effectué 306 envois de masse pour le compte de 16 institutions et services de l'Etat.

Nombre d'envois par institutions et services de l'Etat	
Chambre des Députés (abonnés S.C.I.E.)	137
STATEC	65
Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	38
S.C.I.E.	31
Service central de Législation	8
Inspection générale de la Sécurité Sociale	6
Service Information et Presse	4
Comité Directeur pour le Souvenir de l'Enrôlement Forcé	3
Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative	3
Centre national de Littérature	2
Ministère des Finances	2
Ministère de la Justice	2
Ministère de la Santé	2
CEDIES	1
Ministère de l'Egalité des Chances	1
Ministère de l'Intérieur et à la Grande Région	1
TOTAL	**306**

Chiffres clés de la division « Diffusion et entreposage »				
	2008	**2009**	**Variation**	**%**
Surface des magasins	8.850 m2	8.850 m2	/	/
Nombre d'éditions stockées	1.002	1.010	+ 8	+ 0,80 %
Nombre d'expéditions	323	306	- 17	- 5,26 %
Nombre total de destinataires	20.273	20.620	+ 347	+ 1,71 %
Nombre de factures établies	1.164	1.170	+ 6	+ 0,52 %
Nombre de bulletins de livraison établis	5.116	4.455	- 661	- 12,92 %
Recette annuelle	€ 3.454.767,26	€ 3.890.409,25	+ € 435.641,99	+ 12,61 %

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

Introduction

a. Le portefeuille des projets de la gouvernance électronique

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

Les programmes et projets de l'année 2009 se sont structurés autour de deux axes stratégiques :

- augmenter la qualité et l'efficience des services offerts aux citoyens et aux entreprises, grâce aux technologies de l'information.
- 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.

Les deux axes stratégiques de la gouvernance électronique se déclinaient en plusieurs projets prioritaires :

- le Guichet ;
- la gestion électronique des documents ;
- le registre national des personnes physiques ;
- la réurbanisation de la présence Internet suivant le standard Reno ;
- le portail www.luxembourg.lu ;
- les portails thématiques, tels que le portail Santé, le portail Bénévolat, LuxembourgforICT ;
- la gestion des autorisations d'établissement.

b. Le cadre organisationnel de la gouvernance électronique

Jusqu'en mai 2009, les projets relatifs à la gouvernance électronique et à la simplification administrative ont été réalisés en étroite collaboration par le Centre informatique de l'Etat – créé dès 1974 - et par le Service eLuxembourg – constitué en 2004.

Pour mieux coordonner les projets liés aux technologies de l'information et appuyer la généralisation des échanges électroniques au sein des administrations publiques, le gouvernement a procédé à la **création d'un Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE),** par la loi du 20 avril 2009. L'organisation et les attributions du CTIE sont déterminées par le règlement grand-ducal du 9 mai 2009.

La nouvelle administration a **fusionné le Centre informatique de l'Etat** (CIE) **et le Service *e*Luxembourg** (SeL), reprenant intégralement les activités antérieures de ces deux entités, complémentaires dans leurs missions.

Outre son rôle de support technique, le CTIE a une vocation de **prestataire de services informatiques** pour l'ensemble de l'Etat. En amont et en aval de l'implémentation informatique et de la réforme administrative, le CTIE assure également des tâches de coordination, de planification et d'assistance des instances gouvernementales.

Il est, en outre, chargé de mettre en œuvre les dispositions qui découlent directement du programme gouvernemental et du Plan directeur de la gouvernance électronique. Il s'agit entre autres de **l'élaboration et de l'actualisation d'un cadre normatif en matière de projets informatiques et de modernisation de l'Etat.**

Parmi les attributions du Centre figurent également la production et la personnalisation de documents administratifs sécurisés et le traitement des données biométriques y relatives (passeport électronique).

S'y ajoutent des tâches spécifiques comme la gestion d'un portail des démarches administratives ("de Guichet", www.guichet.lu), la mise en place d'un système de gestion électronique de documents (GED) et la coordination de la présence Internet de l'Etat (homogénéité des sites officiels).

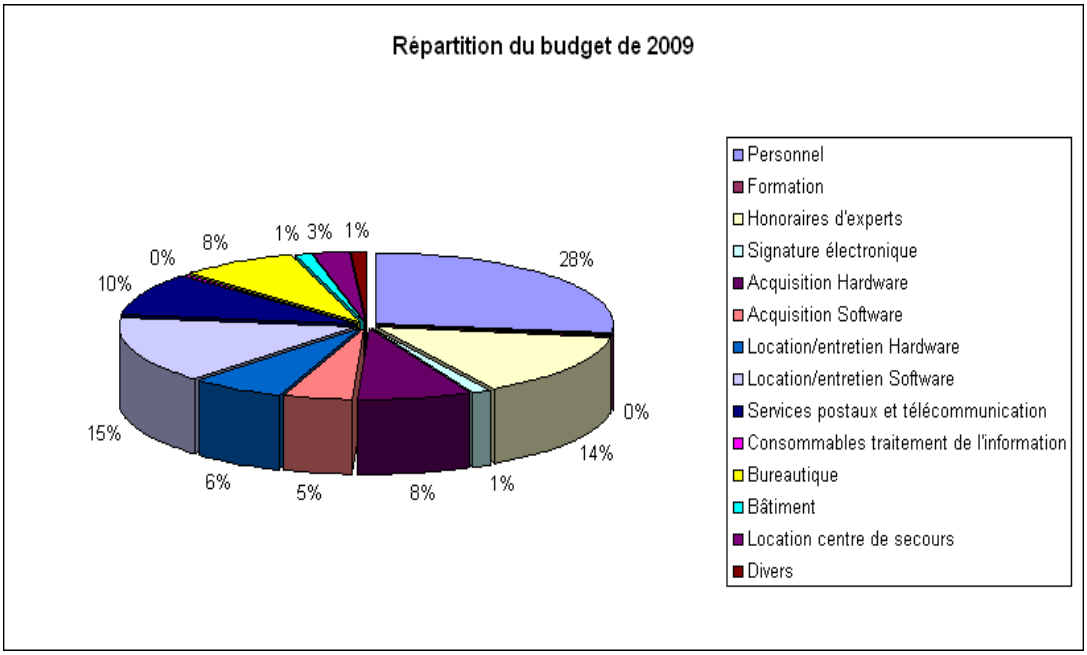
c. L'enveloppe budgétaire

L'enveloppe budgétaire du CTIE, comprenant les dépenses courantes et les dépenses en capital, a atteint quelques 52 millions en 2009, auxquels se rajoutent les ressources de l'ancien Service eLuxembourg, à hauteur de 7 463 000 euros. L'effectif autorisé du personnel, toutes carrières et affectations confondues, a atteint 145 postes, y compris 21 postes détachés vers d'autres administrations, plusieurs agents disposant du statut de handicapé, ainsi qu'un agent détaché d'une autre administration.

Compte tenu des problèmes de recrutement d'informaticiens qualifiés, le CIE a dû recourir à de l'aide externe, non seulement pour poursuivre les projets informatiques, mais aussi pour garantir des services indispensables de support de logiciels d'exploitation.

Budget 2009[2]	**Montant**	**Pourcentage**
Personnel	14 026 578,00 €	26,85%
Formation	251 000,00 €	0,48%
Honoraires d'experts	7 500 000,00 €	14,36%
Signature électronique	750 000,00 €	1,44%
Acquisition Hardware	4 100 000,00 €	7,85%
Acquisition Software	2 378 000,00 €	4,55%
Location/entretien Hardware	3 323 000,00 €	6,36%
Location/entretien Software	8 000 000,00 €	15,31%
Services postaux et télécommunication	5 094 677,00 €	9,75%
Consommables traitement de l'information	120 000,00 €	0,23%
Bureautique	4 231 000,00 €	8,10%
Bâtiment	541 500,00 €	1,04%
Location centre de secours	1 393 000,00 €	2,67%
Divers	532 700,00 €	1,02%
Total	52 241 455,00 €	100,00%

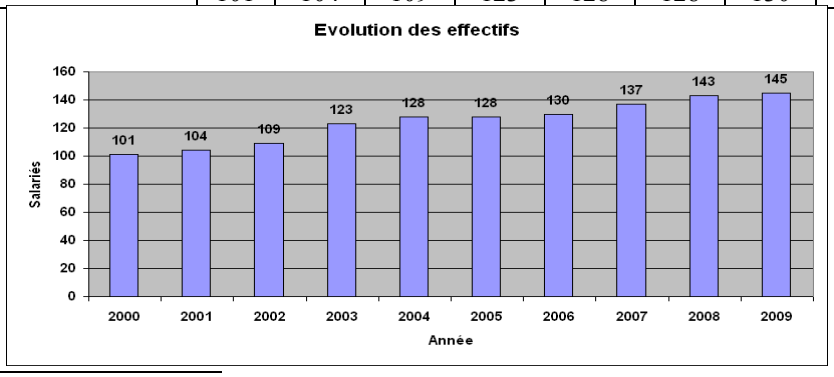
[2] Ces chiffres tiennent compte uniquement du budget de l'ex-CIE.



Les effectifs en personnel au 31.12.2009

Ventilation par carrière Année

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Carrière supérieure (dont 12 hors CIE)	18	21	23	27	31	34	35	38	45	52 (+13)[3]
Carrière moyenne										
(dont 9 hors CIE et 1 détaché au CIE)	52	52	56	62	65	64	63	68	70	66 (+2)
Carrière de l'artisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Carrière inférieure	26	27	25	29	26	25	26	26	23	22 (+1)
Carrière de l'ouvrier	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4 (+1)
Total :	101	104	109	123	128	128	130	137	143	145 (162)



[3] Entre parenthèses, l'effectif de l'ancien service eLuxembourg.

1. Division Planification (PMO)

Préalablement à la fusion entre le CIE et le Service *e*Luxembourg, le Project Management Office (PMO) du Service *e*Luxembourg gérait un portefeuille de projets représentant un budget approximatif de 7 millions d'euros. Le nombre de projets parallèlement en cours se situait à une quarantaine.

Suite à la création du Centre des technologies de l'information de l'Etat, l'envergure du portefeuille de projets gérés par le PMO a augmenté considérablement, pour constituer désormais un portefeuille de projets et d'activités correspondant à un budget total de quelque 50 millions d'euros.

Le cadre QUAPITAL, ayant comme objectif principal la professionnalisation de la gestion de projets auprès de l'Etat, a fait ses preuves depuis plusieurs années dans le contexte des projets de gouvernance électronique. Ce cadre de gestion sera déployé peu à peu pour l'ensemble des activités du CTIE afin de pouvoir proposer aux chefs de projet un cadre performant et de disposer d'une vue globale sur les différents projets TIC et activités.

Les activités que le PMO a réalisées en 2009 incluent notamment :

- l'évaluation de nouvelles demandes de projet par rapport au Plan directeur ainsi que par rapport à la qualité de définition des demandes ;
- la gestion du portefeuille de projets en termes de :
    - finances – budget
    - ressources humaines
    - délais
    - risques, qualité, etc.
- la tenue de formations en gestion de projet en collaboration avec l'INAP (cycle de compétences en gestion de projet). Plus de 50 personnes ont suivi le cours de base, respectivement des cours avancés en gestion de projet ;
- le coaching pour les chefs de projet pour un nombre de projets en phase de définition, respectivement en cours d'exécution ;
- la préparation de réunions décisionnelles :
    - 2 réunions de CCME dans lesquelles notamment 2 projets d'envergure ont été autorisés et l'avancement du portefeuille de projets rapporté
    - 5 réunions de l'ePlanification Board dans lesquelles notamment 7 nouveaux projets ont été autorisés et l'avancement du portefeuille de projets rapporté
- la gestion et l'évolution de l'outillage informatique de gestion de projet et de portefeuille de projets :
    - Assistance/helpdesk aux utilisateurs
    - Maintenance corrective et évolutive
    - Migration majeure du système de gestion de projet (Planview)
- la gestion de l'extranet QUAPITAL ;
- depuis la création du CTIE, la mise à disposition de chefs de projet polyvalents et généralistes pour nos clients (ministères et administrations) ;
- l'évolution du référentiel QUAPITAL-HERMES ;
- la participation à la promotion de la gestion de projet et en particulier du référentiel HERMES au Luxembourg – notamment par la participation au groupe de travail HERMES Luxembourg.

2. Division Coordination et Organisation (COO)

2.1. Présence Internet

Les présences Internet sont désormais réalisées dans le cadre de ReNo, le Référentiel de normalisation qui fait partie intégrante de tous les cahiers des charges des projets web du gouvernement luxembourgeois. ReNo joue le rôle d'assurance qualité : c'est un guide et un cadre global qui permet de répondre à la fois aux besoins des administrations et des utilisateurs (citoyens et entreprises).

Avancée du référentiel ReNo en 2009

- Initialisation de l'extranet ReNo pour mieux communiquer la démarche
- Amélioration des critères de qualité
- Mise en place d'un outil de monitoring de la qualité, pour faire un suivi qualitatif des sites, notamment après leur mise en ligne (baromètre interne, benchmarking de la qualité des portails en ligne)
- Amélioration de la démarche qualité (modélisation des processus)
- Mise en conformité du cadre ReNo aux WCAG 2.0 (règles pour l'accessibilité des contenus web).

Portails mis en ligne en 2009

- Portail de la Santé
- Portail du Bénévolat
- Portail Luxembourg.lu (point d'entrée du Luxembourg)
- Portail LuxembourgforICT
- Refonte www.grande-region.net
- Refonte www.etat.lu
- Refonte www.elections.lu
- Refonte www.entreprises.lu
- Refonte www.fonction-publique.public.lu

Sites

- Refonte www.cedies.lu (Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur)
- Refonte www.ms.public.lu (ministère de la Santé)
- SSMN (Service des sites et monuments nationaux)

- ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité, de la qualité des produits et services)
- CSDD (Conseil supérieur pour un développement durable)
- CES (Conseil économique et social)
- CCDH (Commission consultative des droits de l'homme)

Modules délivrés

- Agenda
- Système de commande de publication
- Galerie d'image
- Système Web TV

2.2. Le « Guichet »

Contenu thématique

La partie « citoyens » du « Guichet » (www.guichet.lu) est en ligne depuis novembre 2008, tandis que le volet entreprises a été intégré en novembre 2009, avec l'ensemble du contenu précédemment disponible sur le Portail entreprises (www.entreprises.public.lu), reformaté selon les standards de présentation de la partie citoyens.

Le volet citoyens est géré par le Centre des technologies de l'information de l'Etat, alors que le volet entreprises est pris en charge par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

Dans son ensemble, le portail Internet www.guichet.lu permet désormais aux particuliers et aux professionnels de trouver de manière centralisée les informations sur les démarches administratives les plus courantes (« one-stop shop), tout au long des différentes étapes de leur existence.

Répondant à une véritable demande de la part des usagers, www.guichet.lu est destiné à diversifier l'accès aux services publics dans un esprit de modernisation et de réforme administrative, l'enjeu étant d'améliorer la valeur et la qualité des prestations et de faciliter aux citoyens leurs démarches.

Le « Guichet » virtuel vise une intégration évolutive des différentes formalités administratives pour parvenir à une centralisation de l'ensemble des procédures, formulaires et informations mis à disposition par l'Etat au sens large. Aussi, le nombre de démarches disponibles est-il sans cesse en cours de développement, tout comme les transactions électroniques.

En 2009, sept thèmes étaient en ligne :

- Travail / Emploi ;
- Famille ;

- Enseignement / Formation ;
- Citoyenneté ;
- Logement ;
- Transport / Mobilité ;
- Impôts/Taxes.

Les échanges interactifs

Au-delà du volet informationnel, www.guichet.lu est une plate-forme interactive qui permet aux usagers d'accomplir leurs formalités administratives en ligne, en toute simplicité et transparence, grâce aux formulaires électroniques et aux assistants de service.

« De Guichet » met à disposition de l'usager un espace protégé de communication avec les administrations publiques via Internet, grâce aux certificats LuxTrust.

Chaque usager qui réalise des démarches sur le « Guichet » dispose ainsi d'un « espace personnel ». Cet espace fait office de coffre-fort virtuel des données personnelles, uniquement accessibles à la personne identifiée, titulaire du compte. Afin d'éviter une saisie récurrente lors des démarches administratives successives, le « Guichet » permet à l'usager de mémoriser des informations personnelles susceptibles d'être déclarées régulièrement et dans différents contextes. Ces informations servent à pré-remplir les écrans de saisie des assistants de service. A partir de la rubrique « Mes dossiers » de l'espace personnel, l'usager peut gérer ses dossiers en cours de préparation ou déjà transmis aux administrations.

Etat d'avancement du Guichet citoyens en 2009 :

Thèmes	Nombre de fiches et autres documents				
	En ligne	Formulaires interactifs	Lettres-type	certificats	
Travail / Emploi	72	29	10	21	
Famille	39	1	1	23	Nombre total
Enseignement/Formation	47	1	0	0	de visites
Logement	67	15	0	10	en 2009 :
Citoyenneté	28	0	1	15	+/- 1 million
Transports/Mobilité	23	2	0	7	
Impôts/Taxes	43	2	3	11	
Total	**319**	**50**	**15**	**119**	

L'accès électronique aux dossiers d'affaires par les administrations

Comme dans la plupart des administrations les applications informatiques existantes ne permettent pas de prendre en charge les dossiers électroniques déposés via le Guichet virtuel, un outil de gestion générique (« backoffice générique ») a été développé permettant aux agents publics de réceptionner les dossiers électroniques, d'en consulter les pièces, de notifier des Etats d'exception aux demandeurs (pièces manquantes, …) et de renseigner l'Etat de traitement des dossiers à des points de passage convenus d'avance. L'accès au backoffice générique est sécurisé et se fait moyennant authentification LuxTrust.

Les perspectives et projets en cours

Les prochaines actions porteront sur la stabilisation de la plateforme technique et la formalisation de certains processus de développement (gestion des tests, gestion des déploiements, gestion des bugs et évolutions). Ces travaux sont indispensables pour garantir la qualité des développements futurs et la maîtrise technique de l'infrastructure en place. Il est également prévu d'enrichir les fonctionnalités actuellement offertes par la plateforme.

Ces travaux porteront essentiellement sur :

- la dématérialisation des échanges entre administrations ;
- le traitement collaboratif d'un même dossier d'affaire par plusieurs administrations ;
- la collaboration ciblée avec les administrations communales, les organismes de la sécurité sociale et des partenaires du secteur privé (p.ex. banques, assurances, etc.).

Le support aux usagers

Un centre de support aux utilisateurs du Guichet est opérationnel depuis le second semestre 2009. Ce helpdesk - qui peut être contacté par téléphone (247-82000) ou par courrier électronique (support@guichet.public.lu) - a pour mission d'assister les usagers du « Guichet » virtuel en cas de problème. Les agents du centre de contact fournissent directement les réponses de premier niveau aux usagers et transfèrent les questions plus spécifiques aux administrations compétentes.

2.3. Le support organisationnel des administrations

Sur la base des projets réalisés, de son succès et de son intérêt grandissant, l'unité « Support organisationnel des administrations » a acquis un statut légal au travers de sa transformation en « Service optimisation des processus et gestion du changement », légitimant de fait sa prospection et son action auprès des autres ministères et administration de l'Etat (RGD du 7 mai 2009).

Suivant cette perspective, outre la continuité de certains projets déjà commencés l'an passé, un certain nombre de projets de cartographie et de documentation des processus ont été mis en place au sein de nouvelles administrations. **L'ensemble de ces projets visent à mieux percevoir, clarifier, comprendre et communiquer les multiples interactions entre les acteurs, les applicatifs, les documents et les données de différents processus afin d'en optimiser les temps, les coûts ainsi que la qualité de leur exécution.**

Ces projets de support organisationnel peuvent par ailleurs, résulter d'une initiative spontanée des administrations ou bien être une mesure d'accompagnement des projets CAF initiés dans le cadre de la Réforme administrative.

Parallèlement à la réalisation et à l'accompagnement de ces projets, le service a élargi et renforcé la gouvernance globale 'Gestion des processus' par la mise en place de conventions et standards de modélisation plus étendus, la mise à disposition des portails de publication de processus standardisés pour l'ensemble des administrations de l'Etat.

Au-delà du support direct apporté aux administrations clientes, le service a engagé son propre projet de modélisation de son organisation interne.

Ces différents projets de modélisation basés sur une gouvernance unique et commune (conventions et standards de modélisation) constituent la base du référentiel de chacune des administrations. A terme, cette stratégie de gouvernance globale et homogène permettra une fusion du niveau organisationnel et des principaux processus des différents référentiels en un référentiel 'Etat' unique. Celui-ci offrira aux organes décisionnaires et administrations une base de connaissance centrale des structures et du fonctionnement (interactions et implications) des organismes publics.

2.4. La gestion électronique des documents (GED)

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

Le projet SIDOC

Le projet SIDOC vise dans un premier temps à définir des standards communs en matière de gestion électronique des documents et à en définir le cadre technique. A cette fin, un projet pilote est en cours de déploiement - par ordre chronologique - à l'INAP, au MFPRA et à l'APE.

L'outil informatique retenu a été mis en œuvre dans un cadre isolé au ministère des Affaires étrangères à l'occasion de la présidence luxembourgeoise de l'Union européenne en 2005. Cette première application a permis de confirmer le choix de l'outil, en l'occurrence : Documentum. Pour ce qui est de l'interface utilisateur, après une première expérience peu concluante avec le produit FAVORIT du *Bundesverwaltungsamt* allemand, le choix a finalement été reporté sur D2. Fin 2009, un accord de licences a été conclu avec C6, éditeur de D2.

L'objectif du projet SIDOC 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 entre les services centraux (e. a. MFPRA, 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.

Ces objectifs peuvent être atteints en plusieurs phases (progressives).

Le 7 mai 2008, l'appel d'offres pour la réalisation du système technique a été attribué à un prestataire externe et les travaux de réalisation – donc d'analyse et de développement – ont débuté sans délai. Après la remise en question du choix FAVORIT, fin juillet 2009, ce contrat a été modifié par avenant pour en faire un contrat en régie.

Depuis lors, les travaux d'analyse et de définition auprès de l'INAP ont été achevés, et une configuration a été définie. Ces mêmes analyses pour le MFPRA et l'APE seront reprises courant 2010.

La configuration de l'INAP a été transcrite dans un premier prototype réalisé sur base de D2 et a été testée, puis réceptionnée par les utilisateurs de l'INAP. Fin 2009, le système de pré-production a été développé pour être introduit début 2010.

L'infrastructure technique est en cours de validation et de tests. L'environnement de pré-production a été mis en place fin 2009 et sera remplacé par l'environnement de production au printemps 2010.

Il est prévu de déployer la GED issue du projet-pilote SIDOC dans de nombreux autres ministères et administrations à partir de 2010. Une liste de déploiement auprès des candidats a été élaborée sur base de critères objectifs, liste qui se présente comme suit :

1. Ministère d'Etat
2. Service des médias et des communications
3. Administration de la gestion de l'eau
4. Administration de l'environnement
5. Ministère de l'Economie et STATEC
6. Administration de l'emploi
7. Service des aides au logement
8. Commissariat aux affaires maritimes
9. Direction de l'aviation civile
10. Ministère de la Culture
11. Musée de la forteresse
12. Service d'économie rurale
13. Centre national de l'audiovisuel

D'autres organisations ont déjà marqué un intérêt, sans toutefois poser de demande formelle auprès de l'équipe GED. Cette liste sera continuellement actualisée en fonction des demandes ainsi que des contraintes et besoins liés au bon fonctionnement de l'Administration dans son ensemble.

3. Division Développement et maintenance des applications (DMA)

Les services de cette division sont chargés, par domaine de compétence spécifique :

- d'analyser les besoins des administrations et des services internes en matière informatique ;
- de définir les standards d'analyse et de développement ;
- de proposer des solutions informatiques ;
- d'assister les administrations dans la rédaction des cahiers des charges des systèmes d'information à développer ;
- de définir les modèles de données conceptuels et logiques ;
- du développement et des tests des applications et des composants logiciels ;
- de la documentation des travaux de développement ;
- de préparer la mise en production et l'exploitation des applications ;
- de la gestion des demandes de maintenance et de la réalisation des versions successives ;
- du support des systèmes informatisés en production ;
- d'assister les utilisateurs dans l'exécution de leurs travaux informatiques ;
- de toute autre tâche de développement et de maintenance.

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

Dans le cadre de la présence Internet de l'Etat, le service CMS (Content management système ou outil de gestion de contenu) travaille en étroite collaboration avec l'unité Présence Internet.

Les développements, sur l'infrastructure CMS globale, sont réalisés dans le cadre du référentiel ReNo (Référentiel de normalisation pour les sites web du gouvernement luxembourgeois).

Différentes applications ont été réalisées :
- Webservices dans le cadre du portail Bénévolat
- Webservices dans le cadre du portail Santé
- Webservices pour le système d'agenda
- Système de commande de publications
- Refonte du site Elections

Le service a participé à la mise en ligne de différents portails et sites web :
- Portail de la Santé www.sante.lu
- Portail du Bénévolat www.benevolat.lu
- Portail Luxembourg.lu (point d'entrée du Luxembourg) www.luxembourg.lu
- Portail LuxembourgforICT www.luxembourgforict.lu
- Refonte Grande Région www.granderegion.net
- Refonte www.etat.lu
- Refonte site des élections www.elections.lu
- Refonte www.entreprise.lu
- Refonte www.fonction-publique.public.lu

- Refonte www.cedies.lu (Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur)
- Refonte www.ms.public.lu (ministère de la Santé)
- SSMN www.ssmn.public.lu (Service des sites et monuments nationaux)
- ILNAS www.ilnas.public.lu (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité, de la qualité des produits et services)
- CSDD www.csdd.public.lu (Conseil supérieur pour un développement durable)
- CES www.ces.public.lu (Conseil économique et social)
- CCDH www.ccdh.public.lu (Commission consultative des droits de l'homme)

Le service a, de plus, conseillé et formé plusieurs personnes à l'utilisation du CMS. Les formations ont lieu dans le cadre du cursus de formation continue des fonctionnaires de l'Etat.

En parallèle, il est aussi amené à trouver des solutions globales intégrables et respectant les normes ReNo dans les sites :

- Outil cartographique
- Outils d'analyse statistiques de fréquentation de sites web
- Newsletter
- Système de galerie d'images
- WebTV

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

Maintenance corrective et évolutive :

Les agents internes ont effectué des interventions de maintenance corrective sur 35 systèmes différents et de maintenances évolutive sur 24 systèmes.

Les principaux systèmes affectés par la maintenance évolutive :

- le casier agricole ;
- eTVA – mise en conformité pour les nouvelles règles du paquet TVA entrant en vigueur le 1er janvier 2010 ;
- les systèmes de placement des demandeurs d'emploi et le système des prestations de chômage ;
- le système des bureaux de recette et d'imposition des contributions ;
- le système des aides au logement ;
- la publicité foncière.

Développement de nouveaux systèmes

a. Le registre national des personnes physiques (RNRPP)

L'objectif du projet RNRPP est la réalisation et le déploiement d'un nouveau système d'information destiné à la mise en place de l'identifiant unique des personnes physiques. Ce nouveau système a pour vocation de remplacer le répertoire général des personnes physiques actuel.

La mise en place d'un «identifiant unique» est le préalable de nombreuses simplifications administratives tels que le commerce électronique, la centrale des bilans, l'échange et le partage de données entre administrations, la simplification administrative en tant que telle ainsi que la mise en œuvre d'une administration moderne et efficace conforme aux normes actuellement en vigueur. Le développement d'un nouveau système s'est imposé en vue d'augmenter la qualité des données signalétiques et de positionner le registre comme une source «authentique» d'informations. De plus, le nouveau système informatique permettra de répondre aux exigences de protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, tout en favorisant la simplification administrative.

b. Gestion des 'Autorisations d'établissement' (MM.AET)

Cette application a pour objectif l'optimisation :

- du traitement des demandes d'autorisations d'établissement ;
- du traitement des révocations d'autorisations d'établissement ;
- du traitement des demandes d'autorisations de liquidations ;
- du traitement des demandes d'aides Loi Cadre ;
- de la gestion des garanties et responsabilités civiles de certaines activités.

Cette optimisation aura pour conséquences :

- la réduction des délais de traitement ;
- l'amélioration du suivi des demandes par les agents ;
- l'amélioration des échanges entre organismes concernés ;
- une meilleure visibilité.

A moyen terme, des services électroniques accessibles sur le futur guichet unique luxembourgeois se grefferont sur l'application, tel que le service "demande d'autorisation d'établissement" permettant d'instruire une demande en ligne.

Ceci aura des conséquences directes :

- sur l'optimisation du processus d' « instruction des dossiers » ;
- sur la réduction des délais de traitement ;
- pour les demandeurs, une plus grande transparence sur le traitement de leur dossier ;
- un accès grand public à l'information jusque-là difficile à obtenir.

Mise en production et exploitation de nouveaux systèmes :

- Déploiement des cartes administratives
    - Volet passeport biométrique

- Registre de commerce
    - Dépôt électronique
    - Connexion à l'EBR (European Business Register)

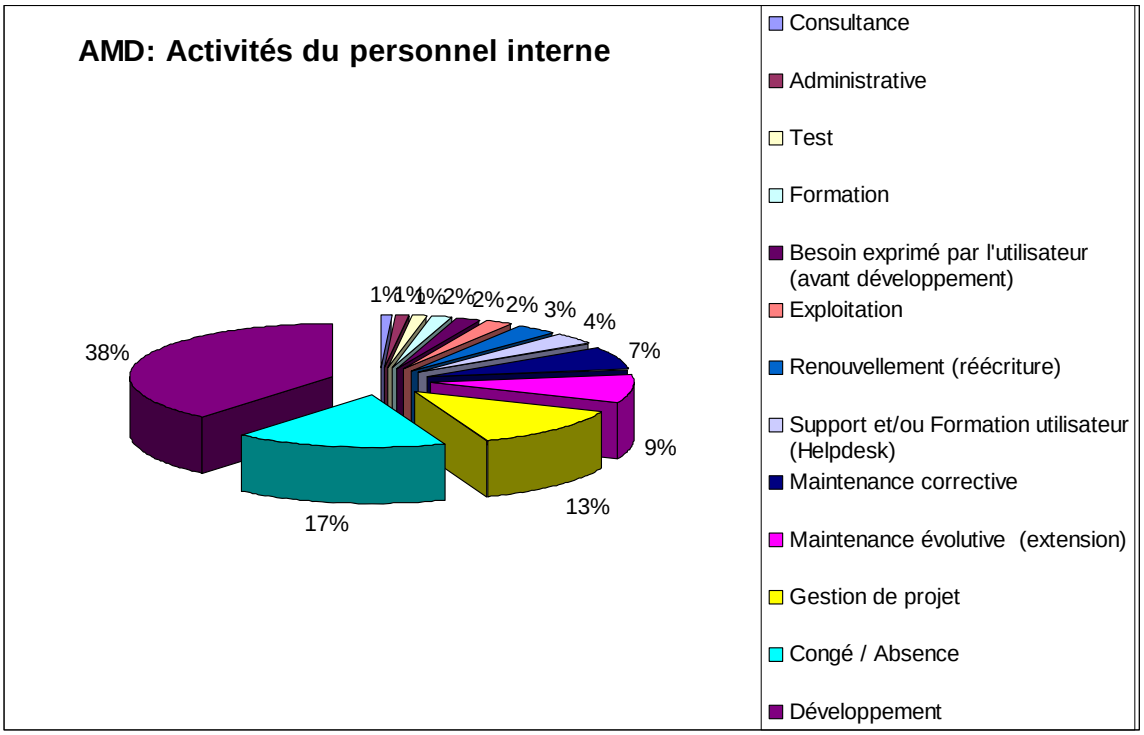
- Administration judiciaire
    - Chaîne pénale

- Administration des contributions
    - Retenue à la source

Activités du personnel interne du service AMD :

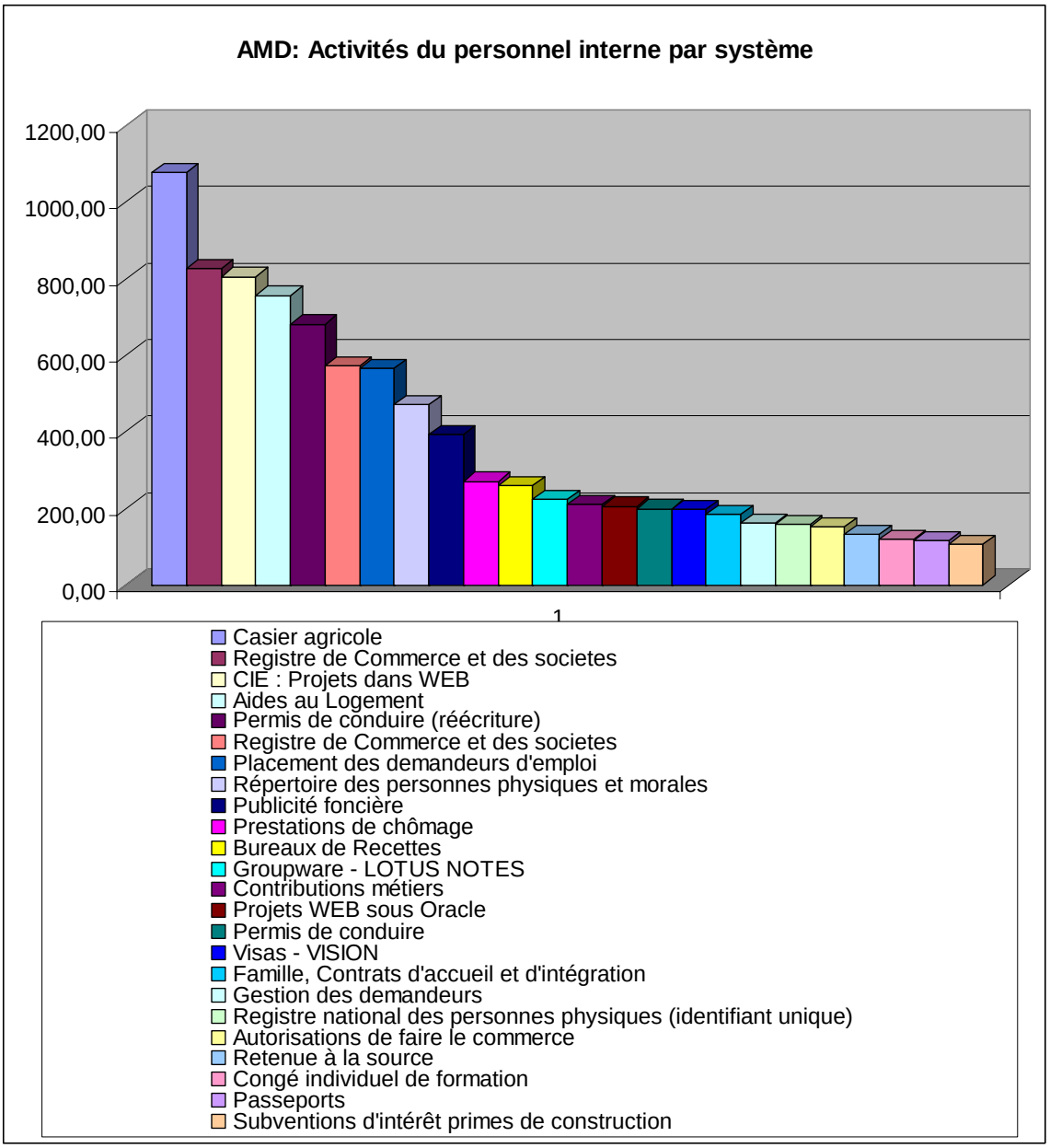
(Unité du tableau : jours/hommes)

Consultance	91
Administrative	101
Test	137
Formation	163
Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	213
Exploitation	254
Renouvellement (réécriture)	341
Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	383
Maintenance corrective	738
Maintenance évolutive (extension)	912
Gestion de projet	1 379
Congé / Absence	1 795
Développement	4 145
Total	**10 651**



Activités du personnel interne AMD sur les différents systèmes

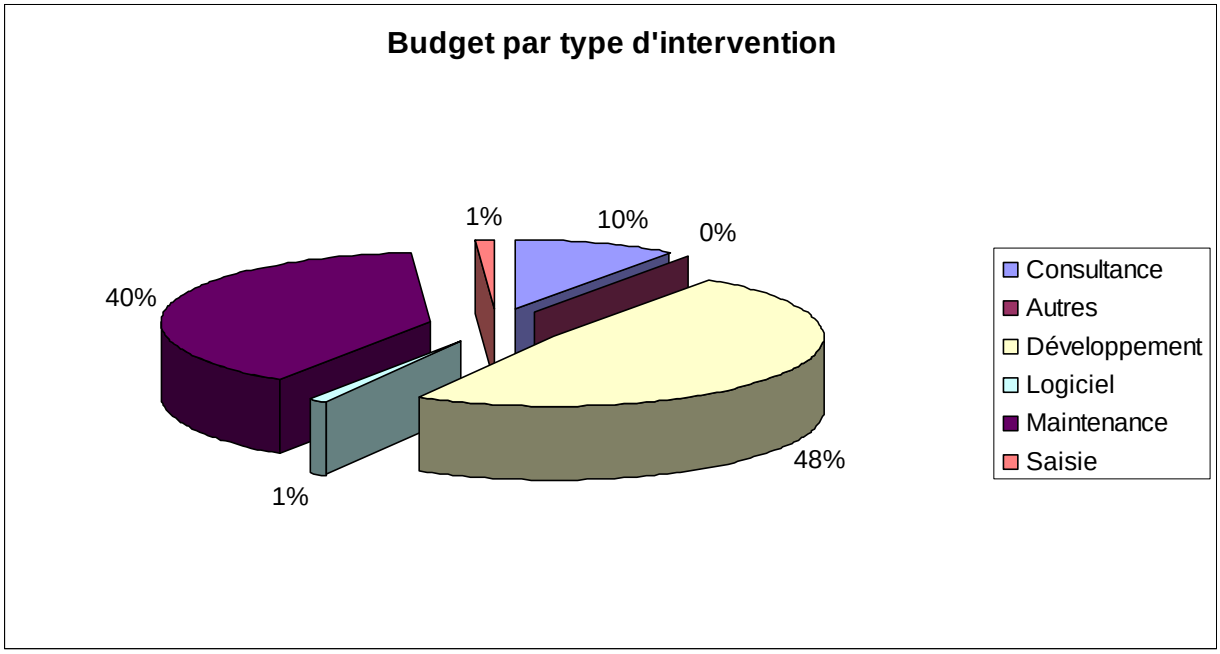
MACAA	Casier agricole	1077,00
E-RCS	Registre de Commerce et des sociétés	826,00
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	805,50
MLALO	Aides au Logement	756,38
TRPDC	Permis de conduire (réécriture)	681,75
MJRCS	Registre de Commerce et des sociétés	572,00
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi	566,25
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales	472,00
XXPFO	Publicité foncière	392,00
EMPCH	Prestations de chômage	271,00
COREC	Bureaux de Recettes	259,50
CIGRO	Groupware - LOTUS NOTES	224,00
COMET	Contributions métiers	210,50
CIWOC	Projets WEB sous Oracle	205,50
TRPEC	Permis de conduire	198,87
AEVIS	Visas - VISION	198,13
FMCAI	Famille, Contrats d'accueil et d'intégration	184,50
EMGDE	Gestion des demandeurs	162,75
RNRPP	Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	158,88
MMACO	Autorisations de faire le commerce	153,00
CORTS	Retenue à la source	133,00
EDCFO	Congé individuel de formation	118,00
AEPAP	Passeports	115,63
MLSUI	Subventions d'intérêt primes de construction	105,00
	Total	**8847,12**


AMD: Activités du personnel interne par système
1200,00
1000,00
800,00
600,00
400,00
200,00
0,00
1
Casier agricole
Registre de Commerce et des societes
CIE : Projets dans WEB
Aides au Logement
Permis de conduire (réécriture)
Registre de Commerce et des societes
Placement des demandeurs d'emploi
Répertoire des personnes physiques et morales
Publicité foncière
Prestations de chômage
Bureaux de Recettes
Groupware - LOTUS NOTES
Contributions métiers
Projets WEB sous Oracle
Permis de conduire
Visas - VISION
Famille, Contrats d'accueil et d'intégration
Gestion des demandeurs
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)
Autorisations de faire le commerce
Retenue à la source
Congé individuel de formation
Passeports
Subventions d'intérêt primes de construction

Budget

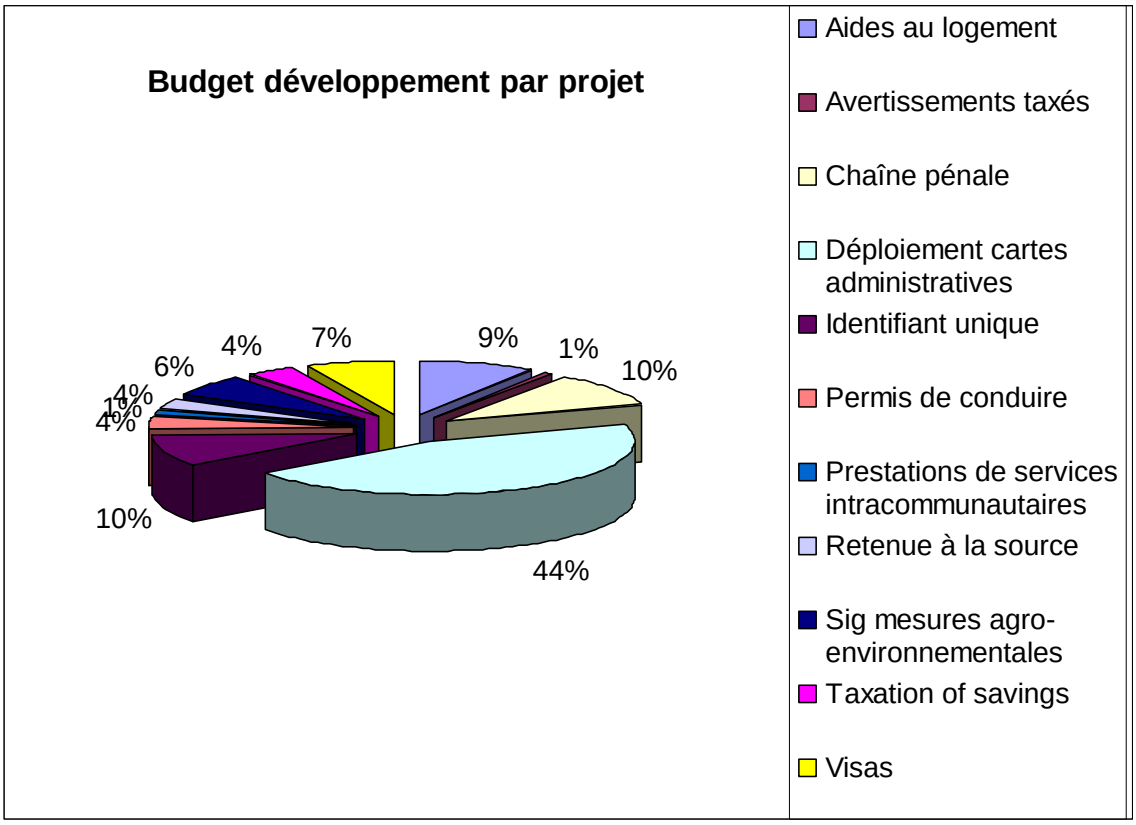
Article budgétaire : 08.5.12.125 - Frais d'experts et d'études

Budget voté : 7.500.000
Budget engagé : 10.023.726
Budget consommé : 7.964.960,18 (situation au 31 janvier)

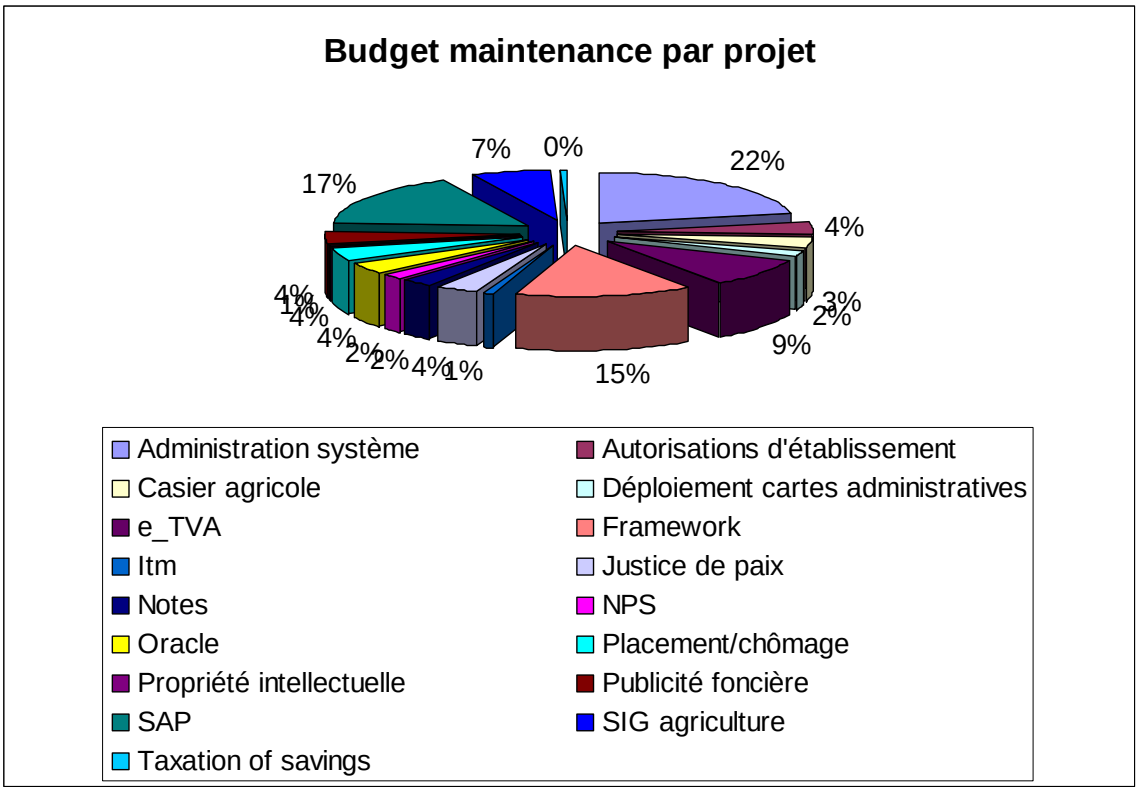


Affectation budget développement par projet

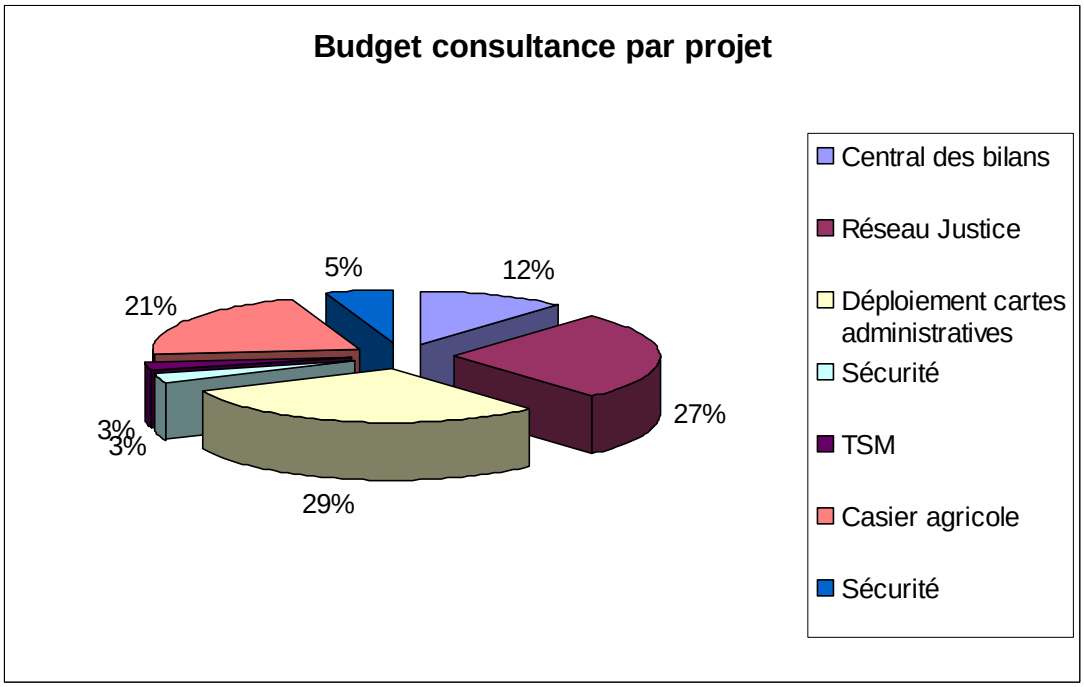
Aides au logement	444 035
Avertissements taxés	35 552
Chaîne pénale	488 177
Déploiement cartes administratives	2 182 848
Identifiant unique	467 313
Permis de conduire	190 000
Prestations de services intracommunautaires	52 440
Retenue à la source	170 343
Sig mesures agro-environnementales	309 370
Taxation of savings	189 000
Visas	336 421
Total	**4 865 499**



Affectation budget maintenance par projet

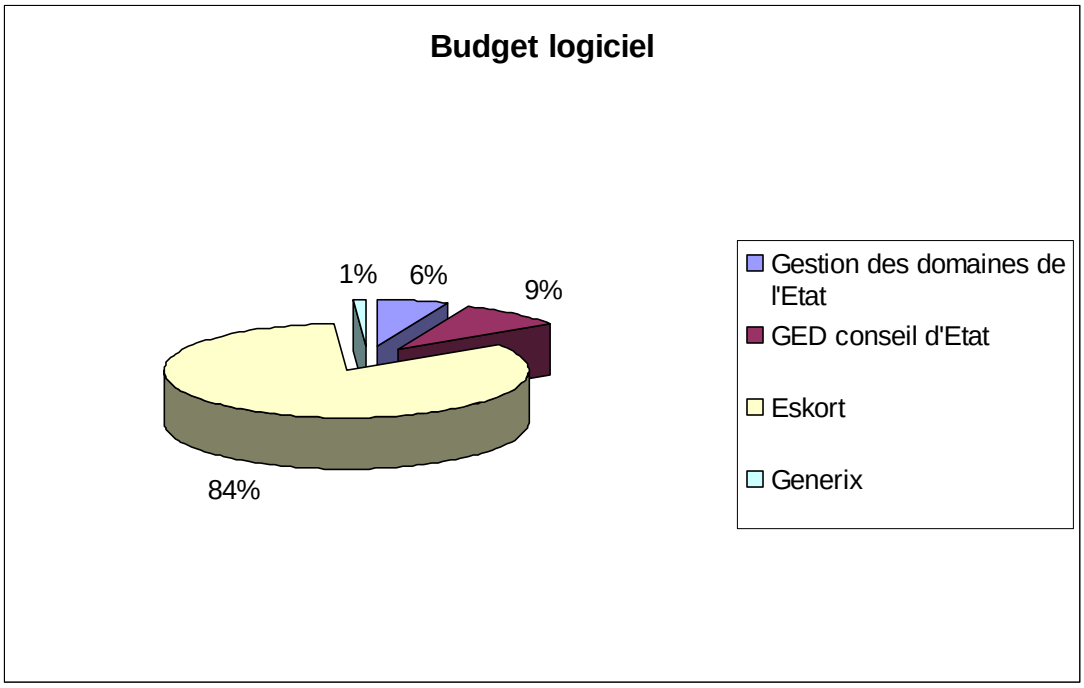


Affectation budget consultance par projet



Affectation budget logiciel

Gestion des domaines de l'Etat	7 500
GED conseil d'Etat	10 862
Eskort	96 485
Generix	1 383
Total	**116 230**



3.3. Le Service SAP - Développement et maintenance du progiciel de gestion des ressources financières et humaines

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

Le CC-SAP est actif dans les domaines suivants :

- Gestion des ressources humaines.
- Comptabilité budgétaire de l'Etat.
- Comptabilité des administrations fiscales.
- Outils horizontaux à l'usage de multiples administrations.
- Systèmes informatiques et administration technique.

Gestion des ressources humaines

Les programmes informatiques dans le domaine des ressources humaines ont connu une certaine évolution au cours de l'année 2009, dont une partie suite à de nouveaux textes légaux.

Deux nouvelles populations ont été reprises pour être gérées et payées dans le système SAP HR :

- les volontaires de l'Armée
- les chargés de cours et les remplaçants repris des communes suite à la réforme de l'enseignement fondamental

Dans le domaine de la rémunération des agents de l'Etat ont été mis en place :

- l'introduction des crédits d'impôts
- le traitement du statut unique pour une certaine population
- le chargement des premières cartes d'impôts électroniques (mise en production en janvier 2010)

Les traitements réalisés pour l'évolution de la carrière des agents de l'Etat :

- le reclassement des instituteurs suite à la réforme de l'enseignement fondamental
- la bonification de congé
- la proposition automatique des distinctions honorifiques

Sur demande de l'INAP, l'analyse et les développements pour un envoi automatique de courriers électroniques aux agents inscrits aux formations ont été réalisés pour une mise en production en janvier 2010.

Le contrôle a priori de la DCF (Direction du Contrôle Financier) sur les modifications des dossiers des agents retraités de l'Etat a été automatisé dans SAP HR.

Dans le cadre de la gestion des agents retraités, le calcul des cumuls de pensions a été mis en place.

L'imputation semestrielle des rémunérations du personnel de l'Etat a été remplacée par une imputation trimestrielle.

Tout au cours de l'année, des simulations et des statistiques ont été éditées pour le MFPRA.

Comptabilité budgétaire de l'Etat

En 2009, les travaux de développement, la maintenance, et certaines tâches d'exploitation concernant le système de la comptabilité budgétaire intégrée de l'Etat, SIFIN-SAP, ont été pris en charge par une équipe composée de quatre agents internes du CC-SAP. En cas de besoin, un consultant externe est venu renforcer ponctuellement l'équipe interne pour des sujets spécifiques. Une telle intervention externe ne s'est avérée nécessaire que dans le contexte de la clôture comptable des services de l'Etat à gestion séparée à la fin de l'année. Par contre, dans le domaine de l'évolution de l'environnement Business

Intelligence/Business Warehouse, un expert externe a continuellement accompagné l'équipe interne.

Recensement des tâches à réaliser à court et à moyen terme

L'année 2009, marquant la 9e année depuis la mise en production de la plateforme SIFIN-SAP, le CC-SAP a consacré un certain temps à l'identification des objectifs réalisés, mais également de ceux qui restent en souffrance.

Avec la collaboration des « maîtres d'ouvrage » du système, à savoir l'Inspection générale des Finances (IGF), la Direction du contrôle financier (DCF) et la Trésorerie de l'Etat, une liste d'environ 80 points ouverts a été élaborée.

L'élaboration de cette liste a permis à l'équipe SIFIN-SAP de dégager une meilleure visibilité sur la charge des travaux à réaliser à court et à moyen terme. Elle a également facilité la priorisation des tâches entre elles et leur planification.

Des réunions régulières entre SIFIN-SAP, l'IGF, la DCF et la Trésorerie ont été réinstaurées, ayant comme objectif la mise à jour du planning de l'évolution de SIFIN-SAP et le catalogue des tâches à réaliser par l'équipe SIFIN-SAP.

Communication avec les utilisateurs de SIFIN-SAP

Traditionnellement, l'équipe SIFIN-SAP assure un service de « hotline » téléphonique pour dépanner les utilisateurs se heurtant à des problèmes techniques. Ce service a été complété par l'introduction de l'adresse électronique « cc-sap-sifin@ctie.etat.lu », qui distribue le courrier réceptionné à tous les membres de l'équipe SIFIN-SAP. Simultanément, des procédures internes optimisées pour accélérer le traitement des problèmes, demandes et questions reçues, ont été mises en place.

En même temps, des efforts ont été entrepris pour compléter et mettre à jour la documentation utilisateur disponible à propos de l'application SIFIN-SAP. Un certain nombre de nouveaux manuels en format PDF ont été publiés sur le site www.sifin.etat.lu.

Comptabilité de l'Etat – Services de l'Etat à gestion séparée

Contrairement aux années précédentes, aucune administration ne s'est vu attribuer le statut de « service de l'Etat à gestion séparée » (SEGS) avec l'entrée en vigueur de la loi budgétaire pour l'exercice 2009. L'équipe SIFIN-SAP n'a donc pas implémenté de nouveau SEGS proprement dit.

Par contre, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines a décidé d'attribuer à partir du 1er janvier 2009 à deux SEGS un nouveau statut en matière de la gestion de la TVA. Il s'agissait du Musée national d'histoire et d'art (MNHA) et du Musée national de l'histoire naturelle (MNHN). Jusqu'au 1er janvier 2009, ces établissements étaient gérés en matière de TVA comme des « services assujettis à la TVA », alors qu'avec la décision de l'AED, ils étaient considérés comme « non assujettis » à la TVA à partir de 2009. Le CC-SAP a donc participé à l'adaptation du paramétrage et des structures comptables correspondantes dans SIFIN-SAP et a ensuite effectué la migration de l'historique vers la nouvelle représentation comptable.

L'équipe SIFIN-SAP a supporté l'Administration de la navigation aérienne (ANA) dans l'analyse technique de la mise en œuvre du règlement (CE) no 549/2004 et a développé des outils et des rapports qui permettent à l'ANA d'extraire les données et statistiques requises par ce règlement. Entre autres, ce règlement oblige l'ANA à la publication des comptes annuels qui doivent être gérés conformément « aux normes comptables internationales adoptées par la Communauté ». Un des défis rencontrés par SIFIN-SAP dans ce contexte était de rapprocher le paramétrage de l'environnement « comptabilité budgétaire » des « normes comptables internationales », qui sont régies par des principes de comptabilité commerciale et par conséquent difficiles à représenter dans une comptabilité budgétaire telle que pratiquée par l'Etat (et modélisée dans SIFIN-SAP).

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

A la fin de 2009, 41 services de l'Etat à gestion séparée étaient opérationnels sur la plateforme commune conçue et maintenue par le CC-SAP.

Comptabilité budgétaire de l'Etat (SIFIN)

Une première tâche pour l'équipe SIFIN-SAP dans le domaine de la comptabilité budgétaire de l'Etat était l'assistance au démarrage de la nouvelle structure comptable pour la gestion des projets du Service des sites et monuments nationaux (SSMN), qui avait été réalisée en 2008 et a été appliquée à partir du 1er janvier 2009.

Une nouvelle législation sur le Fonds des routes, entrée en vigueur au cours de l'année 2009, autorise l'imputation à charge de ce fonds de projets relevant de la voirie normale. La mise en place technique de ce nouveau mode d'emploi du Fonds des routes dans l'application SIFIN-SAP a été réalisée par le CC-SAP sous la maîtrise d'ouvrage de la Direction de l'Administration des Ponts et Chaussées.

L'entrée en vigueur d'une nouvelle législation en matière de TVA concernant l'établissement du lieu de prestations de services, transposant la directive 2008/8/CE du Conseil, a donné lieu à un projet d'adaptation du paramétrage de la gestion de la TVA dans le système SIFIN-SAP.

L'équipe SIFIN-SAP a également assumé la mise en place technique dans le système comptable de la loi du 5 juin 2009 portant création d'un Fonds spécial pour la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation.

Outre les travaux cités ci-dessus et un certain nombre de projets à envergure moindre, réalisée avec les services et administrations concernés, l'équipe a pris en charge les tâches de maintenance et d'exploitation récurrentes pour assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du système SIFIN-SAP.

Dans le cadre de la formation continue organisée par l'INAP, le CC-SAP a offert en 2009 les deux cycles traditionnels de formations sur les aspects de l'utilisation du système. Chaque cycle comporte cinq cours différents ; pour les cours les plus populaires (« Navigation de base », « Ordonnancement » et « Utilisation des rapports »), 3 séances se sont tenues. Le total de cours offerts était de 132 heures ou 22 jours.

Au niveau de l'environnement « Business Intelligence / Business Warehouse », les travaux de développement ont été continués dans le cadre du projet « PCGEP » en collaboration avec le ministère des Travaux publics et l'Administration des Ponts et Chaussées. Il s'agit de mettre en place un outil de suivi financier pour les grands projets d'investissement financés par le biais du Fonds des routes. La réalisation technique se fait en partie dans l'environnement SAP-BI.

Suite aux élections législatives du 7 juin 2009, certains départements ministériels ont été réorganisés. Au niveau de la loi budgétaire pour l'exercice 2010, cette réorganisation s'est traduite par la restructuration des chapitres et sections budgétaires. Par conséquent, la préparation de la comptabilité budgétaire de SIFIN-SAP pour l'exercice 2010 et le chargement des données budgétaires de cet exercice ont constitué une charge considérable pour l'équipe à partir du dépôt du projet de loi correspondant à la Chambre des députés, le 28 septembre 2009. Dans un travail minutieux et détaillé, les lignes budgétaires et les autorisations d'accès des comptables des différents services et administrations ont dû être adaptées à la nouvelle structure. De nombreux tests de validation ont été effectués pour assurer le bon fonctionnement de l'exercice budgétaire 2010 dans le système. Grâce à la priorité maximale avec laquelle ces tâches ont été effectuées, l'exercice budgétaire 2010 a pu être ouvert à la comptabilisation pour le 1er janvier 2010 et la transition de l'exercice 2009 vers 2010 s'est bien passée.

Comptabilité des administrations fiscales

A la fin de l'année 2008, le projet eRecette est passé en production et les consultants ont été retirés du projet. Par manque de ressources, le CC-SAP ne pouvant pas reprendre le support de cette application, l'Etat a dû recourir à une solution reposant sur 3 piliers : d'une part, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines continue à assurer le support fonctionnel, d'autre part, le support applicatif a été confié à une société externe et au CC-SAP. L'objectif du CC-SAP est d'encadrer l'ensemble du support applicatif et de l'assurer dans son entièreté, dès que les ressources internes et externes le permettent.

Le CC-SAP assure aussi la coordination entre les projets eRecette et PLDA.

Le CC-SAP, en collaboration avec les administrations et les consultants, a réussi à assurer sa partie de la maintenance des applications des recettes.

Outils horizontaux

Responsabilités

L'équipe Outils horizontaux du CC-SAP coordonne l'utilisation de certains outils et se partage la gestion de ces outils avec les agents des autres équipes du CC-SAP, les spécialistes techniques du CTIE et les équipes des projets qui les utilisent.

L'équipe est constituée de 2 personnes.

Travaux effectués en 2009

Process Integration

Un agent de l'équipe s'occupe entre autres de l'outil SAP Process Integration. Cet outil est utilisé pour gérer les communications entre les systèmes SAP et d'autres systèmes reliés via le réseau de l'Etat ou via Internet (B2G).

En 2009, les interfaces existantes ont été optimisées, standardisées et mieux documentées.

Interfaces exploitées

Emetteur	**Récepteur**	**Interfaces**
SAP	Mainframe du CTIE	ENTVA (Signalétique assujettis)
Mainframe du CTIE	SAP	eTVA ENVIE (VIES) AED RPNI -> Business Partners (env. 60.000 mises à jour en 2009)
SAP	Systèmes externes	ADA PLDA / TATIS
SAP	Autres systèmes internes	AED Eskort Statec (Statistiques AED) ADA NCTS & ECS
Autres systèmes internes	SAP	AED Eskort Statec (NACE) SIFIN (Adem)
Systèmes externes	SAP	ADA PLDA / TATIS (B2G)

Messages envoyés ou reçus en 2009

Messages synchrones	1.820.000
Messages asynchrones	1.090.000

Gestion des utilisateurs internes et externes

Un volume de travail important a pu être réalisé :

- Gestion des utilisateurs internes et externes et des autorisations pour les besoins des différents projets (PLDA, TaxAuto, eRecette, SIFIN, …).
- Améliorations diverses du rapport facilitant la gestion des utilisateurs SAP.
- Collaboration à un audit de sécurité pour la gestion de fonds européens FEAGA-FEADER.
- Intégration de la gestion centrale des utilisateurs du CIE (IAM) avec la gestion centrale des utilisateurs SAP (CUA).
- Décentralisation partielle de la gestion des utilisateurs. Les agents des help desk et quelques membres des équipes de projet eRecette et PLDA ont reçu la possibilité d'effectuer eux-mêmes divers travaux non critiques pour les utilisateurs de leur administration.

Statistique utilisateurs actifs (nombres approximatifs début 2010)

Catégorie d'utilisateurs	Nombre
SIFIN (1)	740
SEGS (1)	140
SIGEP (1)	270
SIFIN ou SEGS ou SIGEP	900
eRecette	210
PLDA	120
Consultants	40
Externes PLDA (2)	200
Total global	1400

(1) Certains utilisateurs ont des autorisations SIFIN et/ou SEGS et/ou SIGEP

(2) Les utilisateurs externes PLDA accèdent via internet à l'application TATIS de l'ADA et s'authentifient avec leur carte LuxTrust.

Systèmes et administration

L'équipe Systèmes et administration au CC-SAP assume la responsabilité et supporte toutes les évolutions de base du système :

- Elle garantit la disponibilité journalière de l'ensemble des ressources nécessaires pour le bon fonctionnement de l'exploitation productive, de test et de développement.
- Elle participe à la mise en place de nouveaux projets pour en évaluer l'impact sur l'environnement du système et se prémunir pour la mise en place des ressources nécessaires. En particulier, le projet PLDA représente des exigences aiguës dans ce domaine.
- En 2009, elle a aussi préparé et réalisé une mise à niveau de l'environnement eRecette et PLDA.

Le CC-SAP, ne disposant que d'un seul agent interne pour couvrir ce volet, est contraint de recourir à la consultance externe.

3.4. Le service DMF – Développement et maintenance framework

Ce service a pour objet de développer des composants logiciels génériques et réutilisables dans le cadre de l'ensemble des projets.

Au cours de l'année 2009, le service DMF a :

- développé et mis en production une nouvelle version du framework Java tournant sur le serveur d'application WebSphere V7 ;
- développé et mis en production quatre versions des framework Java et TAM introduisant notamment :
  - le support du timestamping,
  - le support des cartes LuxTrust par le client lourd,
  - des améliorations de la sécurité, notamment lors de l'accès aux préférences applicatives,

    - une nouvelle séquence d'initialisation du framework,
    - diverses améliorations et corrections d'erreurs.
- assuré le support technique aux utilisateurs existants des frameworks ;
- conseillé les nouveaux projets utilisateurs du framework et donné son avis sur l'architecture proposée pour ces projets.

3.5. Le service DMW – Développement et maintenance assistants Web

Au cours de l'année 2009, le service DMF a :

- enrichi l'assistant générique de dépôt électronique des fonctionnalités suivantes :
    - l'export des données d'un formulaire PDF vers l'espace personnel du Guichet ;
    - le pré-remplissage d'un formulaire à partir des données de l'espace personnel ;
    - l'extraction XML des données XML d'un formulaire et la transmission en FTP à un organisme (cas des formulaires développés pour la Commission de surveillance du secteur financier) ;
    - le contrôle des PDFs soumis et de leur(s) signature(s) électronique(s).
- développé les assistants web pour les démarches du Commissariat aux affaires maritimes (demande d'agrément, demande d'immatriculation de navires et demande de permis de marins) et l'intégration avec l'application backend de ce dernier ;
- développé la première version de l'espace professionnel intégrant les fonctionnalités disponibles dans l'espace personnel et les fonctionnalités nouvelles suivantes :
    - la gestion de l'équipe permettant à l'administrateur de gérer les membres de sa société et allouer les droits d'accès nécessaires,
    - l'ajout de pièces complémentaires au niveau de la fiche détaillée du dossier en préparation.
- maintenu les assistants web en production et l'infrastructure permettant leur développement.

4. Division sécurité et audits (DSA)

Le CTIE dispose d'une division de sécurité et d'audits (DSA) qui a pour objectifs d'assurer la bonne mise en œuvre de la sécurité de l'information et du respect des dispositions de la loi relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Six postes à temps plein sont intégrés dans la division.

4.1. Missions principales de la division

- Fixer les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information ;
- Assumer, officialiser et valider les choix engageant le CTIE en matière de sécurité ;
- Conseiller le comité de direction pour les matières relatives à la sécurité de l'information ;
- Elaborer, formaliser et diffuser l'ensemble des directives de sécurité requises ;
- Elaborer et proposer au comité de direction le code de conduite ;
- Elaborer les procédures de sécurité sous-jacentes au code de conduite ;
- Réaliser un suivi de l'évolution de la sécurité au CTIE ;

- Organiser des audits de sécurité ;
- Piloter des activités opérationnelles de la sécurité.

4.2. Rapport d'activité 2009

- Elaboration d'un plan d'action pour la revue des politiques de sécurité de l'information actuellement en place au CTIE.
- Remplacement intégral de l'architecture d'accès à Internet.
- Maintenance du réseau RESET (260 pare-feux).
- Remplacement et mise à niveau de 79 installations pare-feux.
- Traitement de 293 demandes de modification des règles de sécurité réseau.
- Mise à jour de l'architecture de détection d'intrusions en préparation de l'ajout du volet prévention (système de prévention d'intrusions, IPS) en 2010.
- Supervision et analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions.
- Tests de vulnérabilités réguliers sur tous les serveurs Etatiques accessibles depuis Internet avec 365 rapports générés en 2009.
- Mise en place d'une architecture pour la centralisation et l'archivage de logs d'audit.
- Evaluation, test et mise en production d'une nouvelle architecture VPN qui s'appuie sur l'authentification forte par cartes à puce LuxTrust.
- Mise à jour et exploitation de l'architecture de protection contre les malwares sur les postes de travail (4500 postes de travail fixes et 1500 postes nomades).
- Evaluation et test d'une solution de chiffrement destinée aux ordinateurs portables.
- Organisation et tenue de séances de formation sur l'architecture de protection contre les malwares pour les correspondants informatiques.
- Création d'un lien réseau direct avec le SIGI et le MEN engendrant une simplification des accès par l'élimination des accès VPN.
- Extension du portail d'authentification IAM (8000 utilisateurs).
- Réalisation et encadrement de divers audits de sécurité internes et externes.

5. Division Production (PRO)

5.1. Mission

La division PRODUCTION 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 des systèmes mainframe, des périphériques associés ainsi que des logiciels système.
- Gestion des banques de données et des fichiers centraux.
- Gestion de la sécurité et des autorisations d'accès des systèmes centraux.
- Exploitation et surveillance des travaux de lots.
- Préparation de formulaires électroniques, impression en masse de documents, traitement des documents imprimés, envoi en masse de lettres.

- Archivage numérique des documents d'impression de masse sur les imprimantes centrales.
- Maintien de l'infrastructure technique.

5.2. Centres de secours

Le CIE exploite deux centres de secours, dont le plus ancien permet de garantir la sauvegarde des fichiers et programmes en cas d'incident grave au site central. Le plus récent des centres de secours, réceptionné en juillet 2007, permet de mettre en œuvre une redondance totale au niveau du réseau informatique RACINE de l'Etat, ainsi que pour une très grande partie des ressources informatiques gérées par le 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 RACINE de l'Etat.

Le site central et le 1er centre de secours sont reliés au 2e centre de secours par environ 220 connexions établies moyennant la technologie DWDM, exploitant deux fibres optiques nues (« dark fiber ») reliant chacun de ces sites par deux chemins distincts.

Actuellement tous les sous-réseaux (dits DMZs) en place au CIE ont été prolongés vers le 2e centre de secours par l'installation d'une cinquantaine de commutateurs de réseaux

5.3. Environnement WEB pour les applications 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.

Code	Description	Type
AEPAP	Administration des passeports	Intranet
CACLR	Index des localités et rues	Internet
* CIELE	Elections	Intranet
CIGSI	Gestion des fichiers sur cassettes	Interne CIE
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
COTOS	Fiscalité de l'épargne	Intranet
EMRDE	Portail demandeurs d'emploi	Internet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet
EURES	Portail mobilité de l'emploi	Internet
e-VAT	Décompte e-commerce	Internet
* FMPOB	Portail Bénévolat	Internet
* FPENR	Enrôlement (Passeports biométriques)	Internet
FPGEN	Guichet Entreprises	Internet
FPGUN	Guichet Unique	Internet
* FPTRL	Trusted Lists	Intranet
JUCHA	Chaine Pénale	Intranet
JUJDP	Justice de Paix	Intranet
MACAA	Casier Agricole	Intranet
MAFEA	Bénéficiaires d'aides communautaires	Internet
MAGIS	Système d'informations géographiques	Intranet

* MAPAE	Prime agro-environnementale	Intranet
MIASS	Services des Secours	Intranet
MJRCS	Registre du Commerce	Internet
* MMAET	Autorisations d'établissement	Intranet
ODWEK	On-Demand (Consultation documents imprimés)	Intranet
RPRPP	Registre des personnes physiques et morales	Internet
SIMAP	Portail marchés publics	Internet
SPMED	Portail médico-sportif	Internet
TAPES	Produits phytopharmaceutiques	Internet
TRTAC	Tachonet (cartes tachygraphiques des camions)	Intranet
XXPFO	Publicité foncière	Internet

* nouvelle application déployée en 2009

.

5.4. Ordinateurs centraux et périphériques

Les ordinateurs centraux d'IBM sont exploités en mode SYSPLEX sous Z/OS 1.10. Les applications administratives sous Z/OS peuvent être atteintes via CICS, MQSeries ou l'environnement web installé sur ces mêmes machines.

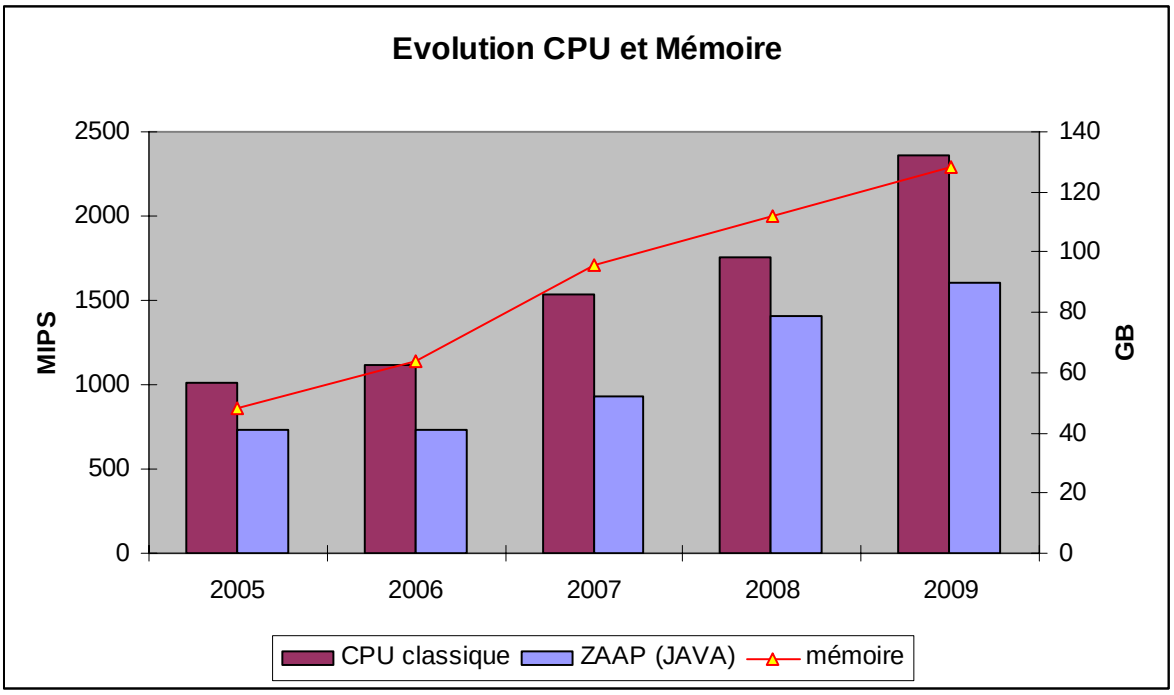
Le parc des machines centrales, installées au site central et au centre de secours, est constitué comme suit :

- Ordinateur IBM 2096 (Z9 BC Z02), 2 processeurs, environ 936 Mips, 64 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 2 processeurs (ZAAP) réservés aux programmes JAVA.

- Ordinateur IBM 2098 (Z10 BC X03), 3 processeurs, environ 1421 Mips, 64 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 1 processeur (ZAAP) réservé aux programmes JAVA.

- 2 armoires à disques IBM DS8300 (2 x 8.176 GB en Z/OS).
- 2 automates à cassettes IBM TS3500, avec 10 lecteurs et 420 bandes 3592 en total.
- 2 librairies à bandes virtuelles IBM TS7700 avec 1TB de cache et 512 lecteurs virtuels.
- 2 lecteurs à cassettes externes IBM 3590.

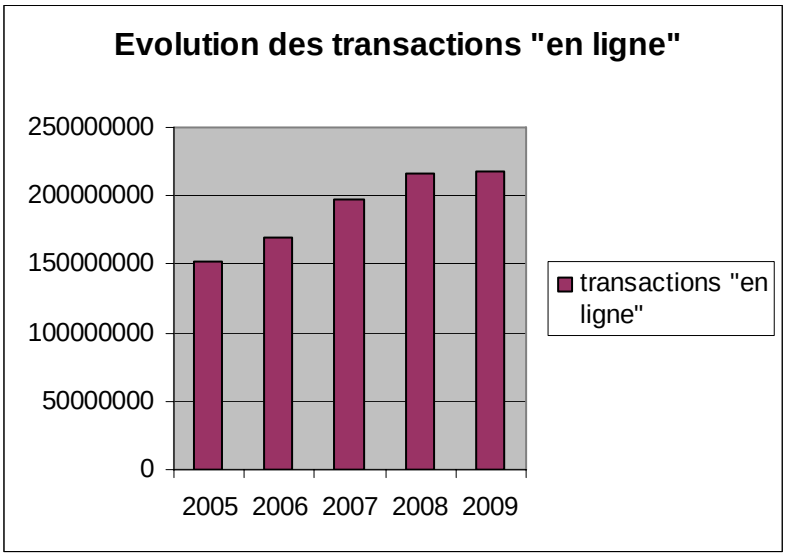
- 1 système d'impression de 2 imprimantes XEROX 495 CF chacune capable d'imprimer 944 pages A4 par minute en mode 'Two-up' en recto/verso.
- 3 installations de mise sous pli, 2 découpeuses, 2 massicots/séquenceurs, 1 plieuse



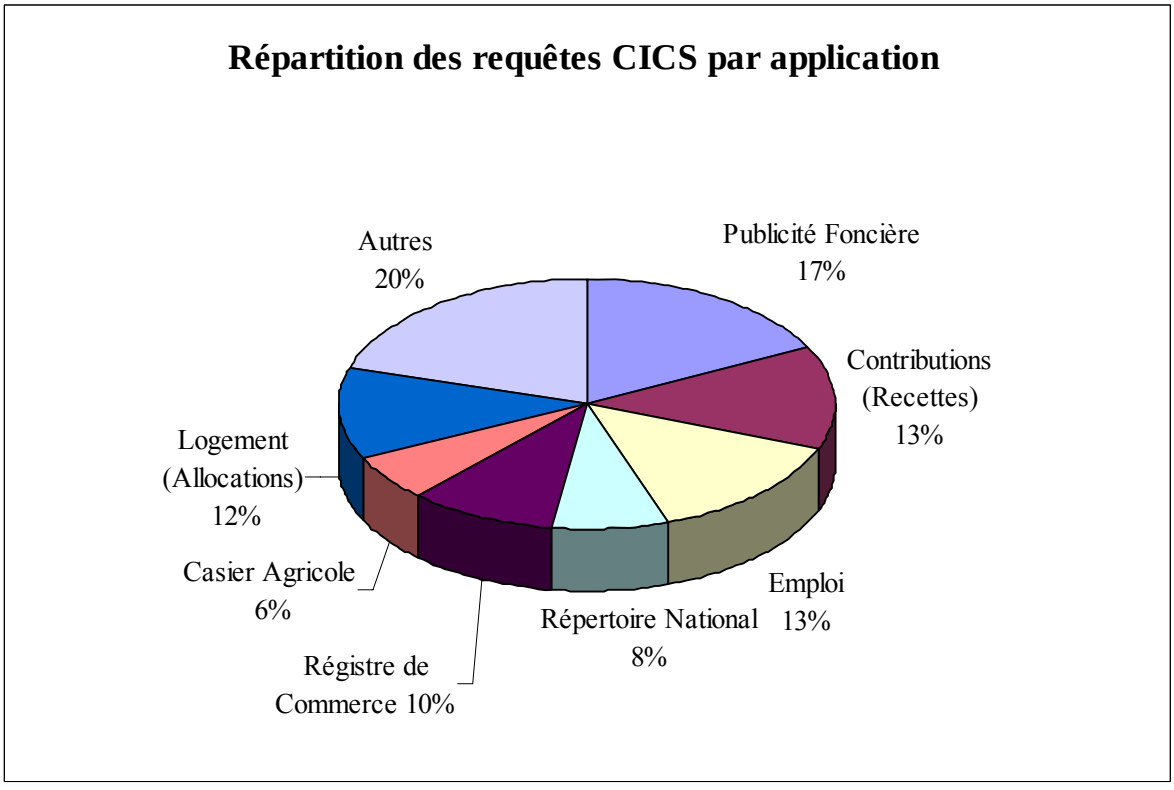
5.5. Statistiques d'exploitation

- Fin 2009, les applications centrales ont été accédées par 8400 utilisateurs.

- Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 215.908.196 en 2008, à 218.278.694 transactions individuelles en 2009.

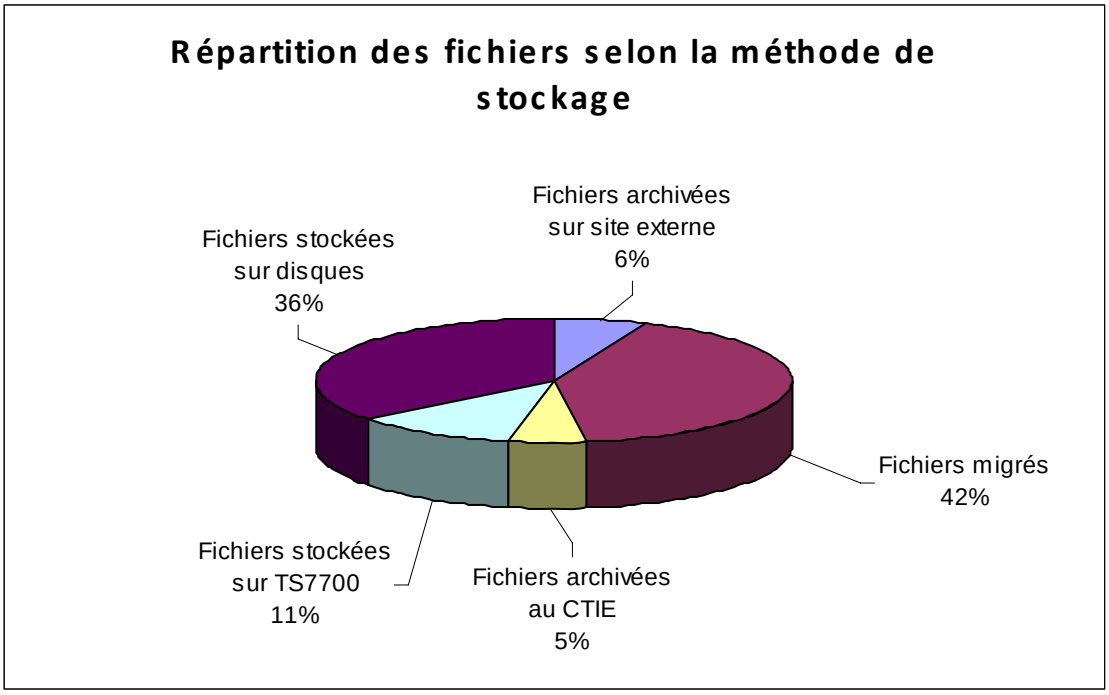


On peut constater que sur les 80 applications ayant recours à des transactions CICS, 7 applications (Recette des Contributions, Publicité Foncière, Emploi, Répertoire National des Personnes Physiques et Morales, Registre de Commerce, Casier Agricole, Allocations de Logement) sont à l'origine de plus de trois quarts des transactions :

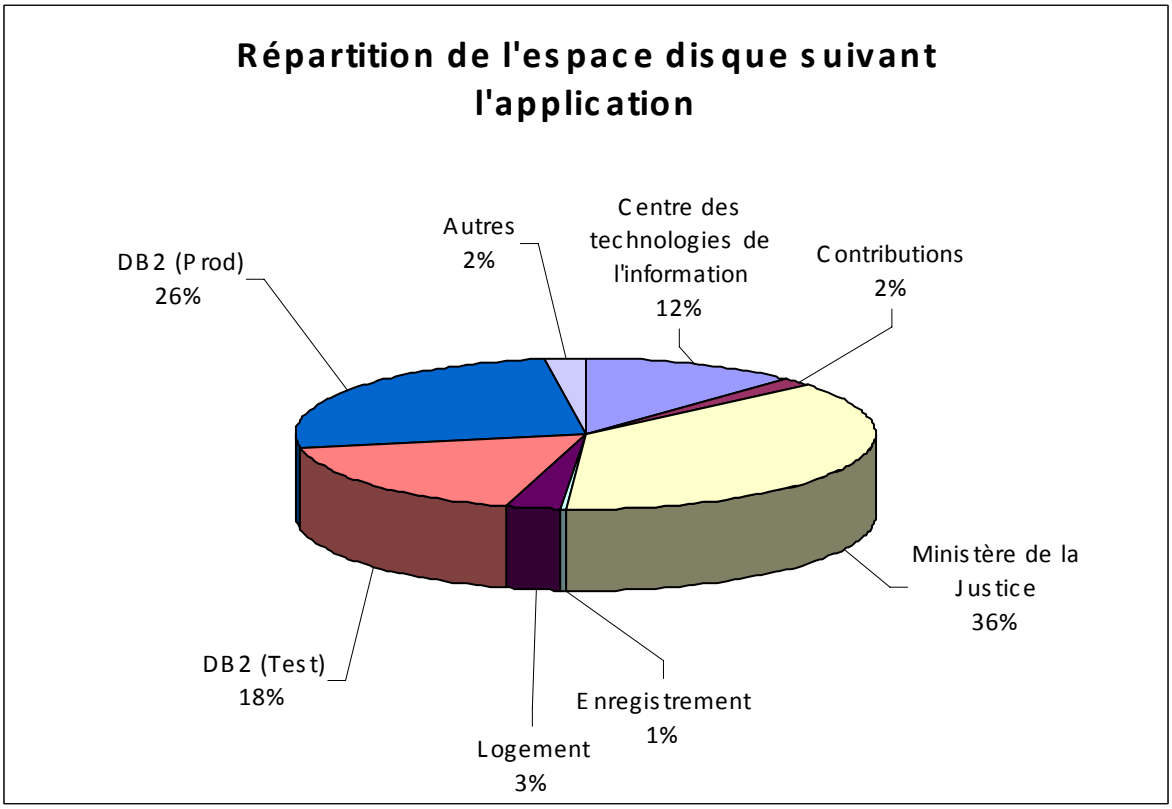


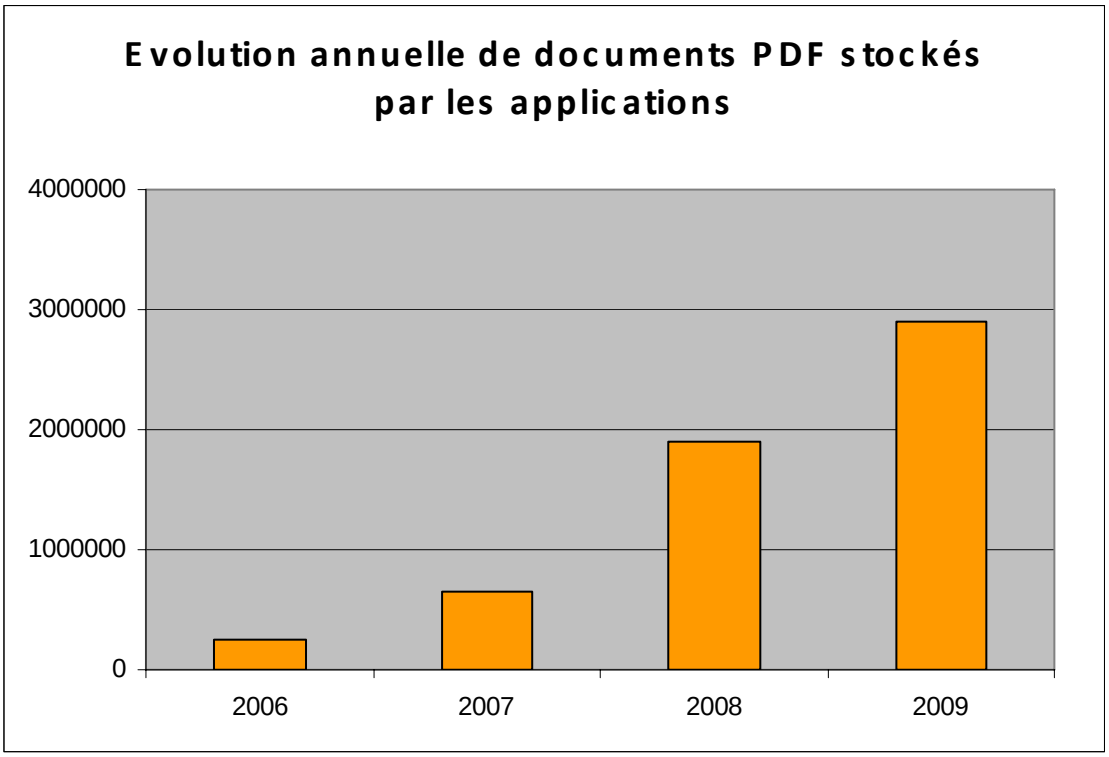
- Chaque jour ouvrable, en moyenne 1.612 travaux par lots sont soumis automatiquement, dont 512 entre 10 heures du soir et 6 heures du matin, c'est-à-dire, en l'absence d'opérateur humain.

- Le CIE gère 196.168 fichiers sur les différents supports :

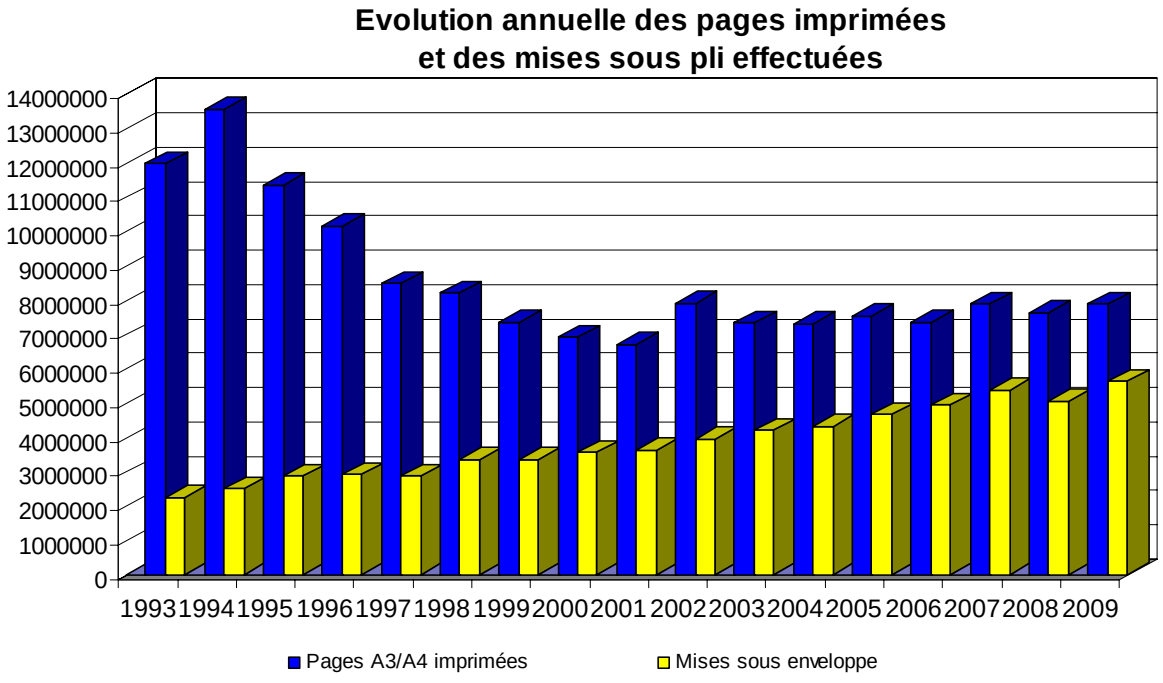


- L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 1.890 GB, ce qui correspond à une augmentation de 600 GB par rapport à 2008.



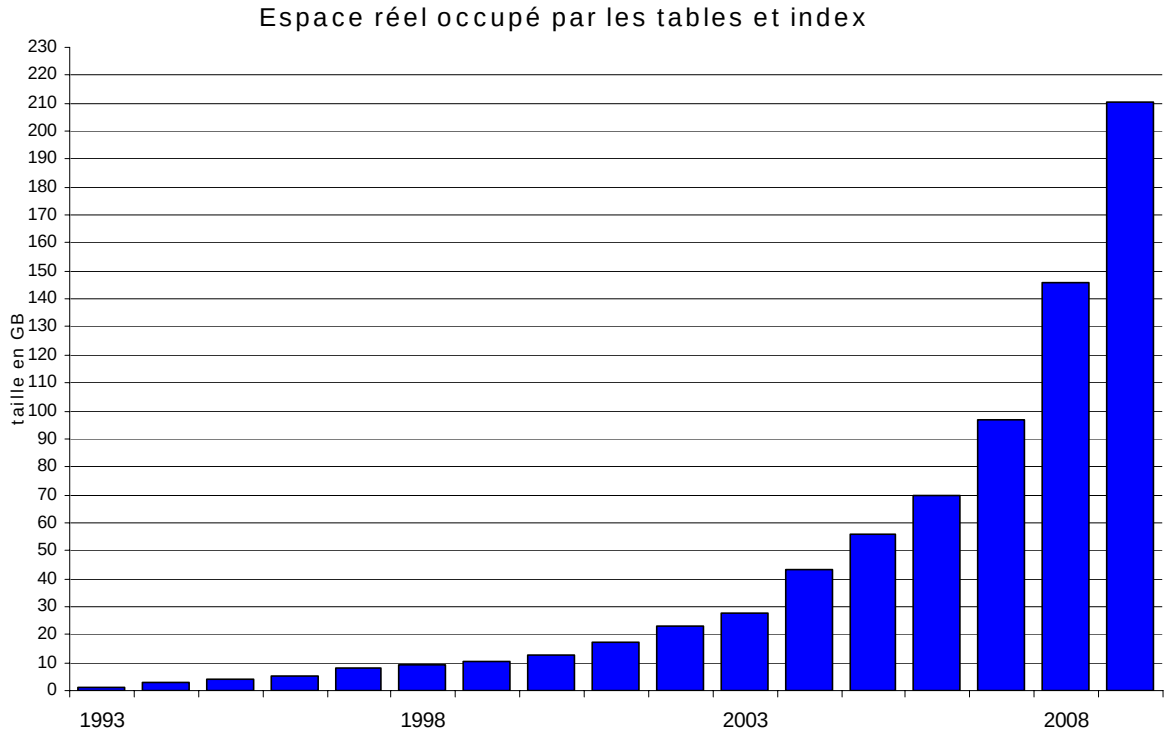


- Le volume total imprimé en 2009 sur le site central est de 7.888.401 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 5.644.197 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.348 unités.

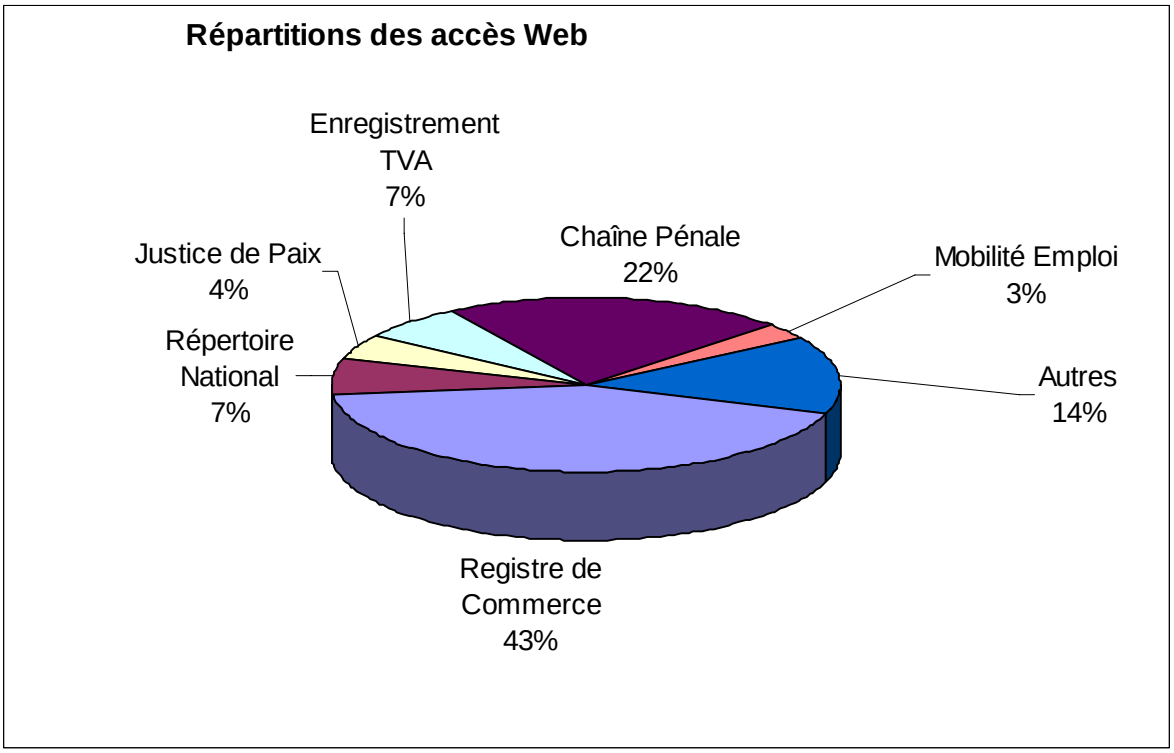


- Il convient d'ajouter que le nombre de pages en provenance des applications centrales et expédiées via le réseau sur de très nombreuses imprimantes situées dans différents services de l'Etat dépasse les volumes imprimés sur les ordinateurs centraux.

- Les banques de données centrales DB2 en production comptent 3.901 tables avec 6.632 index par rapport à 2.928 tables avec 4.323 index l'année d'avant. L'espace disque occupé par les bases de données a augmenté en 2009 de 45 % et passe à environ 210 GB réels. Les bases de données sont accédées par 11.621 programmes par rapport à 11.364 en 2008.



- Pour l'ensemble des applications web eGovernment tournant sur l'ordinateur central, le nombre d'accès à des pages interactives est passé de 68 millions en 2008 à 102 millions en 2009, ce qui représente presque 424.000 accès par jour ouvrable. Les applications les plus accédées sont :



6. Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB)

6.1. Mission

La division IDB est formée des trois services suivants :

a. Service «Informatique départementale»

Ce service est chargé :
– de l'acquisition centrale des serveurs départementaux des administrations ;
– de l'installation et de la gestion des serveurs départementaux ;
– de la supervision et du dépannage des serveurs départementaux ;
– de la sécurité des serveurs départementaux.

b. Service «Réseaux et infrastructures»

Ce service est chargé :
– de la gestion et de la maintenance du réseau commun de l'Etat ;
– de l'interconnexion du réseau de l'Etat avec des réseaux extérieurs ;
– de la surveillance du réseau commun ;
– de l'achat et de la gestion des équipements de réseaux LAN ;
– de la gestion des équipements techniques des salles machines ;
– du conseil des administrations en collaboration avec l'Administration des Bâtiments publics en ce qui concerne les besoins en câblage informatique et autres équipements de supports ;
– de la gestion technique des systèmes relatifs à la sécurité physique.

c. Service «Bureautique»

Ce service est chargé :
– de l'acquisition centralisée d'équipements bureautiques ;
– de l'acquisition centralisée de logiciels bureautiques ;
– de la gestion de stocks du matériel et des logiciels bureautiques ;
– des interventions sur les postes de travail et des imprimantes.

6.2. Acquisition centrale d'équipements de bureautique

Le CTIE a pu satisfaire l'entièreté des besoins formulés par les départements, administrations et services publics.

Les équipements suivants furent acquis et installés :

- 1486 micro-ordinateurs
- 157 stations de travail réseau (**N**et**C**omputer)
- 510 micro-ordinateurs portables
- 200 écrans 22" wide LCD (à part)
- 500 imprimantes laser (format A4) pour postes de travail
- 110 imprimantes laser réseau (formats A3/A4)
- 70 imprimantes laser ou LED couleurs (format A4)
- 35 imprimantes laser couleurs (formats A3/A4)
- 30 imprimantes multifonctions (imprimante, fax, scanner et copieur)
- 100 scanners numériques plats (format A4).

Au 31 décembre 2009, l'inventaire des équipements bureautiques gérés par le CTIE, où sont enregistrés aussi des équipements achetés par différents départements, révèle les chiffres suivants :

Micro-ordinateurs en production dans les services de l'État : 15.694 unités

Imprimantes de tout type en production : 7 511 unités

6.3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique

Enveloppe budgétaire :	1 231 000 €
Total des licences acquises :	2 752 dont 2 000 Office professionnel
Total des licences gérées: (et encore actives)	16 719

6.4. Interventions du CTIE sur les postes de travail

Le CTIE assure les réparations à faire sur les postes de travail et intervient pour des problèmes du logiciel, soit par ses propres moyens, soit en recourant aux services des fournisseurs.

6.5. Parc des serveurs de bureautique

Le CTIE procède à l'acquisition centrale de serveurs de bureautique exploités sous NetWare, Windows ou Linux ainsi que des logiciels nécessaires pour faire tourner ces serveurs. L'équipe du CTIE procède aussi à l'installation, à la supervision et au dépannage de certains de ces serveurs suivants les besoins des utilisateurs.

En 2009, le CIE a fait l'acquisition de 44 serveurs dont 12 serveurs dans une configuration standard et les autres serveurs dans des configurations spécifiques au site et au projet pour lesquels ces serveurs étaient destinés. Pour les serveurs standards, il s'agit chaque fois d'une configuration complète comprenant le serveur avec des disques redondants, avec écran et clavier, une alimentation de secours et un système de sauvegarde sur bandes intégré au serveur. Au total, le parc de serveurs comprend 450 unités.

Pour satisfaire à des besoins de stockage particuliers de certaines administrations, on a procédé à l'acquisition de 4 systèmes de stockage externes.

Quelques projets particuliers qui sortent du cadre normal :

- Renouvellement d'une grande partie de l'infrastructure serveurs du Musée national d'histoire et d'art

- Augmentation de la capacité de stockage et renouvellement des serveurs VMware pour l'Administration de l'Enregistrement

- Démarrage d'un projet pilote Citrix pour l'Administration de l'Enregistrement

- Mise en place d'un cluster au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

- Démarrage d'un projet pilote de backup sur disque basé sur la technologie Avamar

6.6. Réseau commun de l'Etat

Le CTIE gère le réseau commun de l'Etat, RACINE, qui s'étend fin 2009 sur 481 sites administratifs disposant d'un réseau local d'ordinateurs de bureau. Ceci correspond à un site de plus que l'année précédente.

En outre, seuls 4 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'Etat est relié via lignes dédicacées aux autres grands réseaux publics, notamment RESTENA, Police, Centre commun de la sécurité sociale, Chambre des députés, HealthNet etc.

Des liaisons dédicacées existent avec les organes de l'Union européenne et pour certaines applications internationales.

Pour des raisons de maintien de la disponibilité, l'accès protégé vers Internet, d'une capacité de 2 x 100 Mb/s, est raccordé à deux points d'accès différents, et cela aussi bien du côté du fournisseur de service que du côté du CTIE, où le 2e nœud d'accès est installé au centre de secours.

Le nombre de lignes louées a diminué de 270 à 269 unités et le nombre de lignes à haut débit (fibres optiques) est passé de 71 à 80 unités, soit une augmentation de 9 unités par rapport à l'année 2008.

Le nombre total de raccordements ISDN, utilisés surtout comme voies de secours pour les lignes louées, est de 182 unités.

A côté des lignes de données classiques, le CTIE exploite encore 89 fibres optiques reliant son site central au 1er centre de secours. Le CTIE exploite en plus environ 240 connexions entre son site central et le 2e centre de secours ainsi qu'une vingtaine de connexions entre les deux centres de secours. Ces connexions sont établies moyennant la technologie DWDM.

Le nombre de routers gérés par le CTIE est de 419 unités, soit une légère diminution de 3 unités par rapport à 2008. Au courant de 2009, le CTIE a installé, respectivement remplacé, 25 routers classiques à chiffrement et 29 routers DSL sur différents sites.

Environ 2314 commutateurs réseaux (switchs) sont en service dans le réseau RACINE de l'Etat auprès des différents sites distants. Au courant de 2009, le CTIE a installé, distribué, respectivement remplacé, 250 commutateurs réseaux.

6.7. Helpdesk du CTIE

Le service helpdesk 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 CTIE. Actuellement, ce service peut être atteint par téléphone ou par email de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

A l'avenir, le helpdesk destiné aux utilisateurs internes des systèmes d'informations sera intégré dans un helpdesk centralisé destiné également aux usagers externes, notamment du guichet unique (cf. division ORG).

7. Division Systèmes ouverts (SOU)

Les missions de la division SOU sont :

- l'acquisition, la mise en place et la gestion des systèmes ouverts et des équipements de stockage et de backup y relatifs ;
- la mise en place des outils de surveillance de fonctionnement des systèmes ouverts ;
- la mise en place technique, l'administration et l'exploitation technique des plateformes informatiques s'exécutant sur les systèmes ouverts ;
- la mise en place, l'administration et l'exploitation technique des plateformes internationales s'exécutant sur les systèmes ouverts.

7.1. Nouvelles réalisations

Infrastructure :

- Remplacements de serveurs par des modèles plus puissants ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de publication de contenu sur Internet ;
- Virtualisations de serveurs ;
- Extension de l'infrastructure de virtualisation ;
- Extension de l'infrastructure nécessaire au projet PLDA (PaperLess Douanes et Accises) ;
- Extension de l'infrastructure centrale des sauvegardes ;
- Extension du stockage SAN à une infrastructure à 3 niveaux de performance ;
- Mise en place d'une infrastructure pour le projet IGFBAF (établissement du budget) ;
- Extension de l'infrastructure informatique de la Bibliothèque nationale ;
- Mise en place d'infrastructures pour le projet ePass (Passeports biométriques) ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure NVIS (Echange d'informations Visas) ;
- Mise en place de l'infrastructure de gestion électronique de documents SIDOC ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de bases de données Oracle.

Plateformes informatiques :

- Mise en production de 16 nouveaux sites web de l'Etat (dont 9 refontes).
- Plateforme de gestion des vaccinations H1N1 ;
- Hébergement de nouvelles bases de données ;
- Mise à jour majeure du système de messagerie central de l'Etat ;
- Remplacement de la solution de protection antivirus de la messagerie centrale de l'Etat.

Projets internationaux

- Mise en place de la nouvelle application NVIS

7.2. Exploitation de systèmes existants

Infrastructure :

- Gestion d'un SAN à deux fabriques interconnectant les systèmes ouverts aux baies de stockage et aux systèmes de sauvegarde sur bande déployés sur trois sites géographiques distincts ;
- Administration de 350 systèmes UNIX (Solaris, Linux, AIX) ;
- Gestion des copies sauvegardes de sécurité des systèmes départementaux.

Plateformes informatiques :

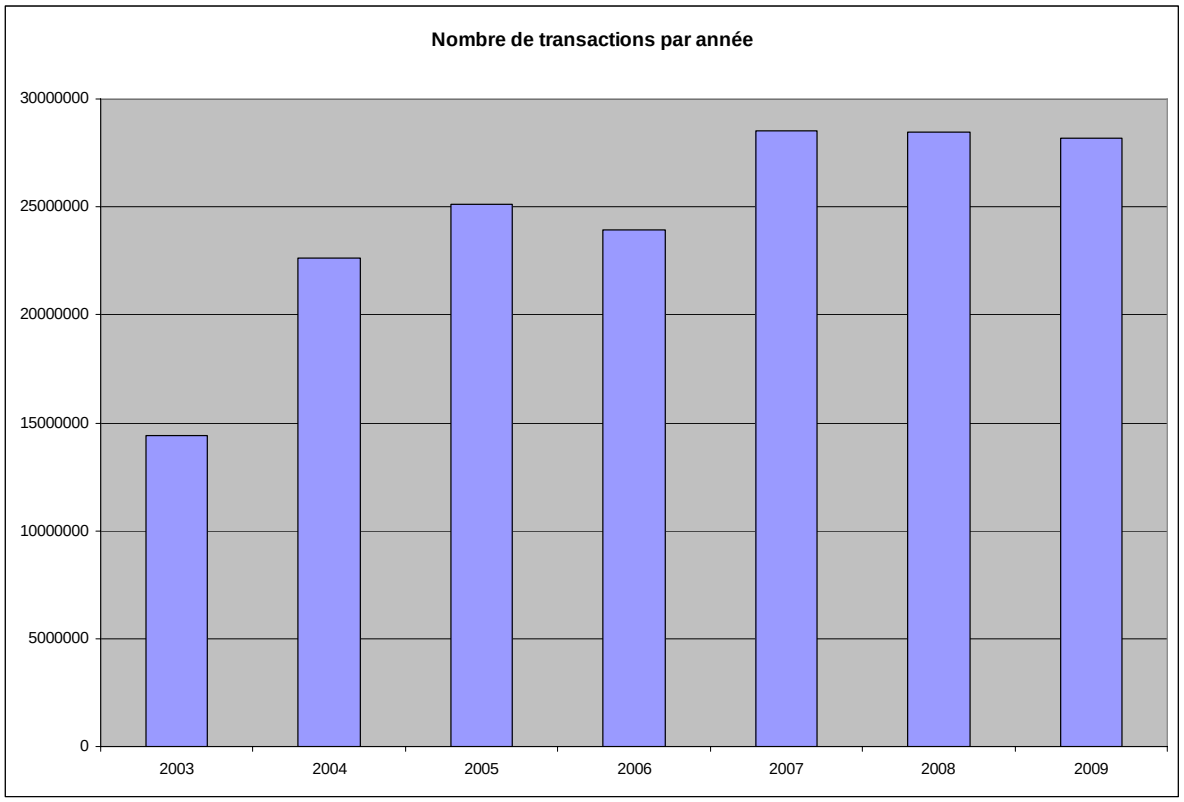
- Gestion du système de comptabilité de l'Etat ;
- Gestion de 165 sites web de l'Etat ;
- Gestion des domaines de l'Etat ;
- Gestion de la messagerie électronique ;
- Gestion du Domain Name Service ;
- Gestion des bases de données Oracle ;
- Gestion des serveurs d'application Java ;
- Gestion des serveurs de traitement PDF ;
- Gestion des serveurs d'annuaires LDAP ;
- Gestion du système de traitement de données géographiques agricoles ;
- Gestion du système de Trouble-Ticketing RT ;
- Gestion du système d'agenda centralisé (Calendar) ;
- Gestion du système informatique de la Bibliothèque nationale ;
- Gestion du système de contrôle des révisions de code programmé ;
- Gestion du système de retour de formulaires de la CNPD ;
- Gestion du système 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.

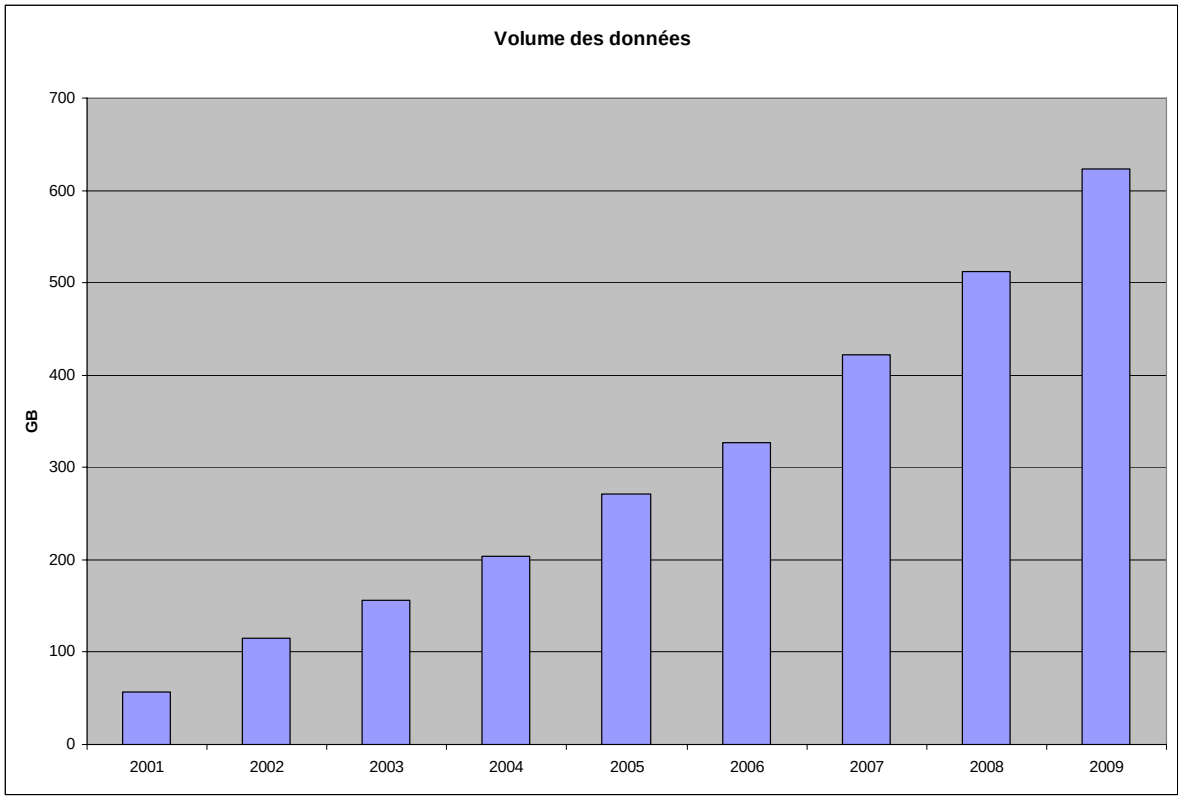
Projets internationaux :

- Réseau paneuropéen du secrétariat du Conseil de l'UE ;
- Réseau paneuropéen de l'Office des brevets ;
- Réseau VIES (liaisons TVA internationales) ;
- Réseau NVIS ;
- Réseau CCN-CSI.

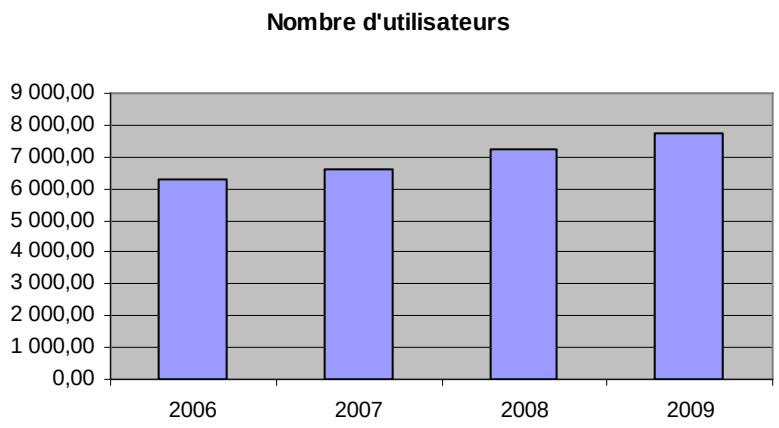
7.3. Statistiques d'utilisation

Système de comptabilité de l'Etat SIFIN (SAP)

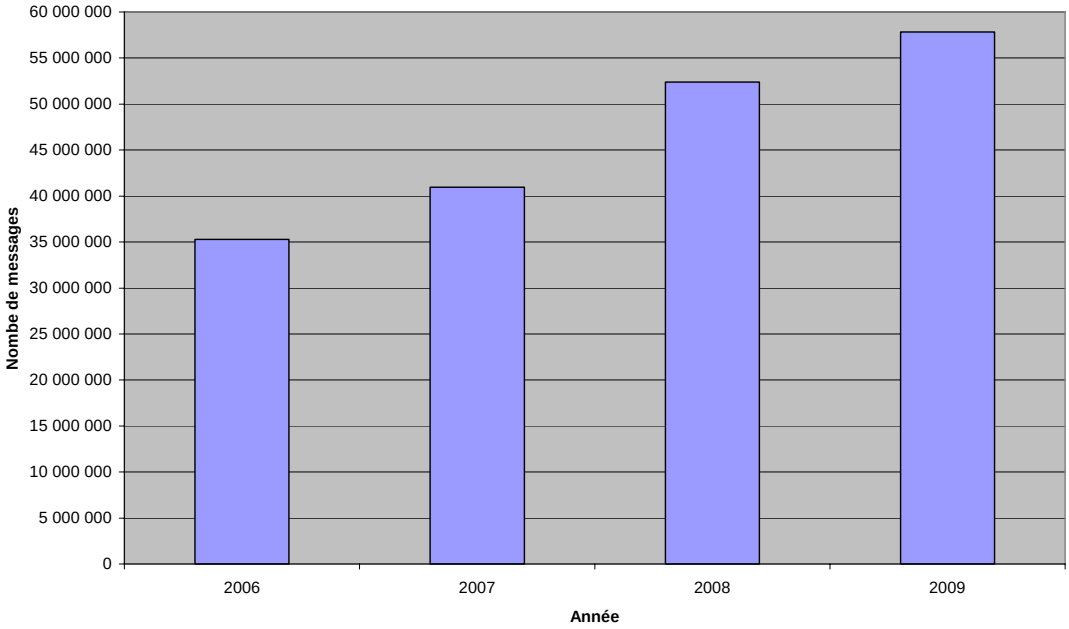



Volume des données
GB
700
600
500
400
300
200
100
0
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009

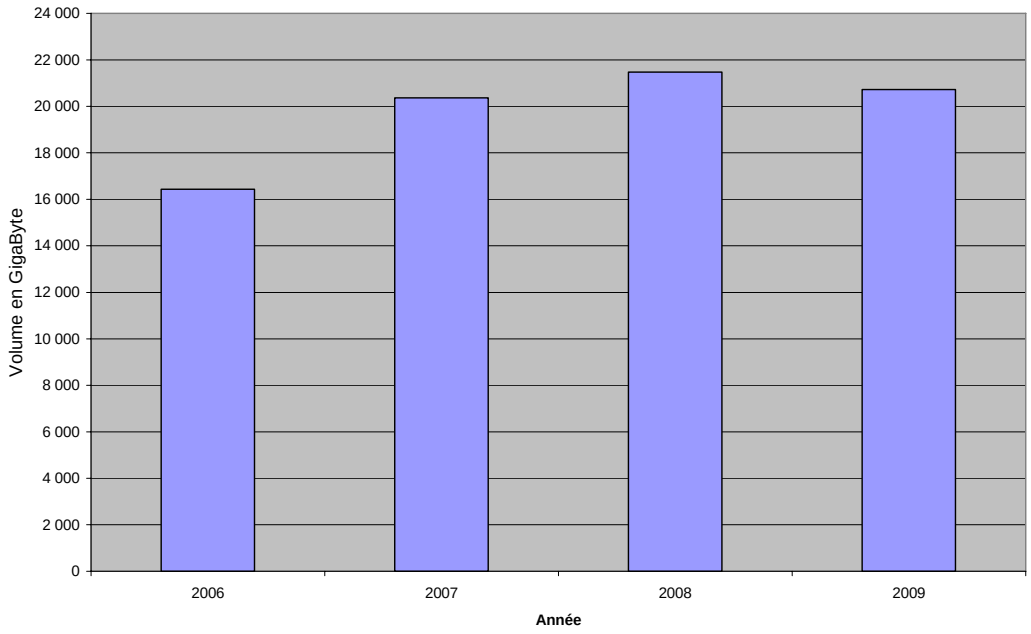
Système de messagerie électronique



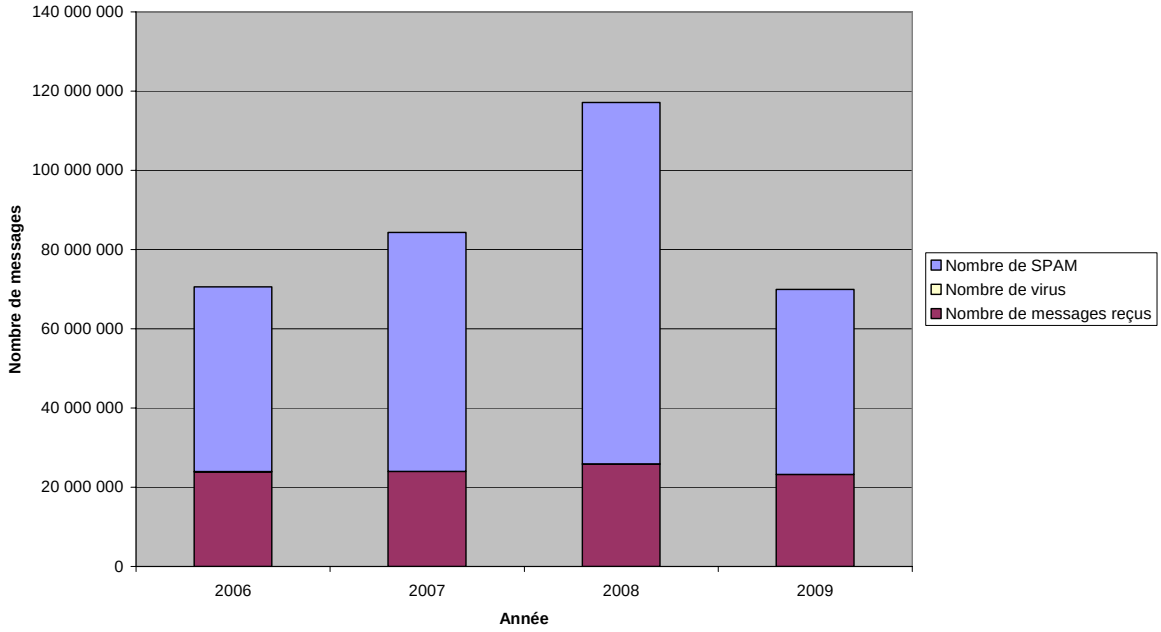
Nombre de messages électroniques traités par année

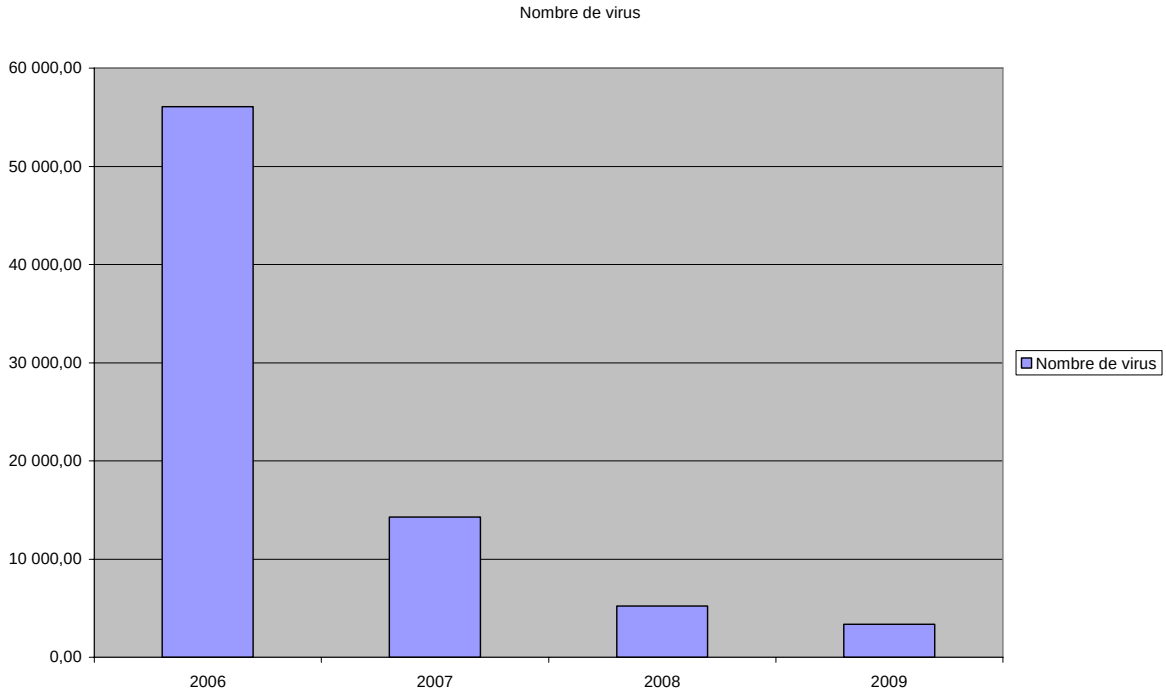


Volumes des messages électroniques traités par année

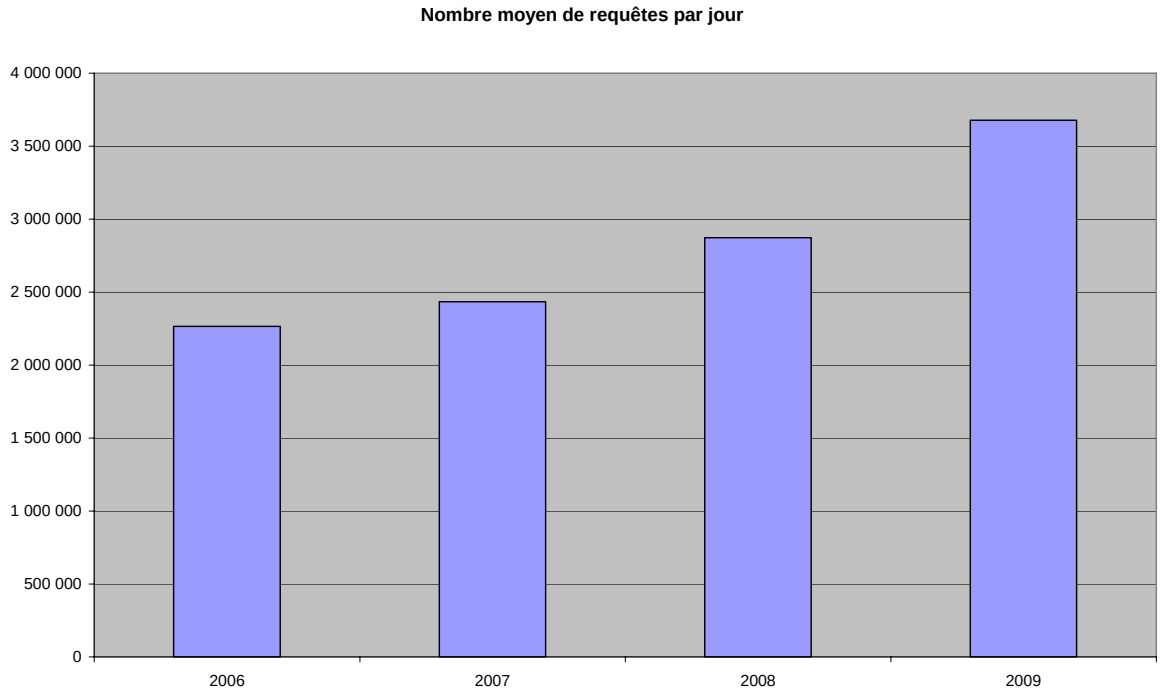


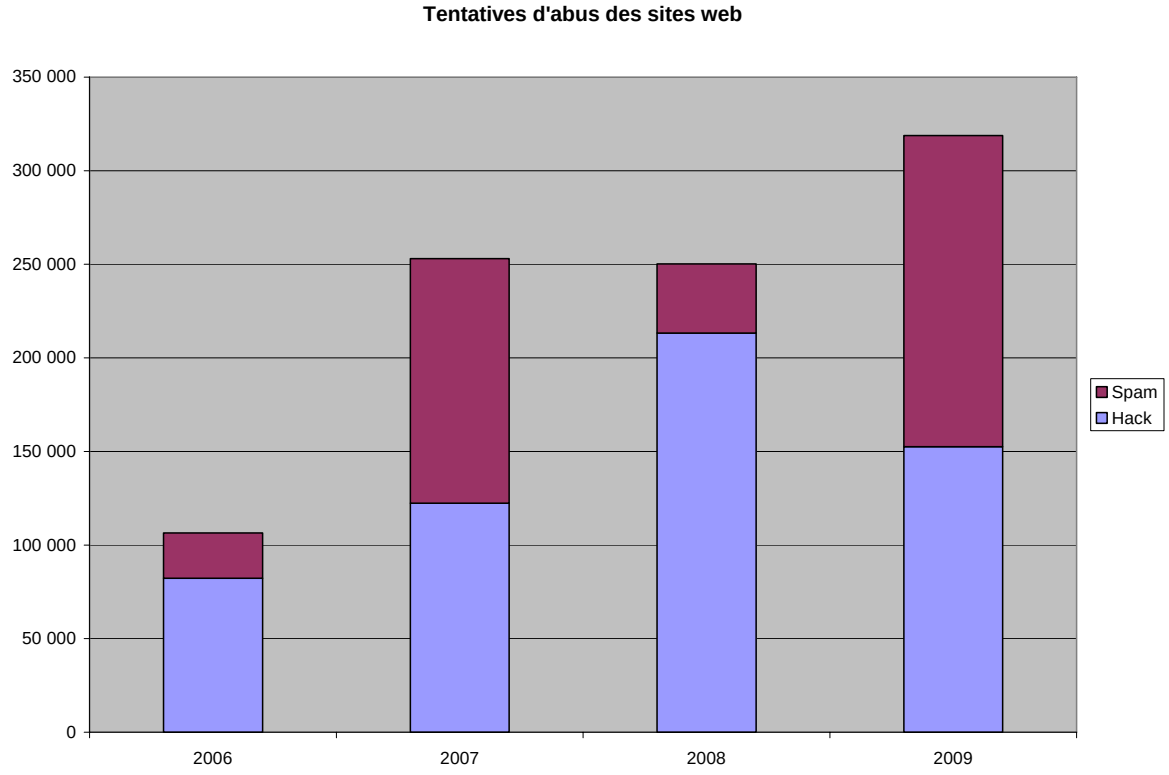
Totaux des messages reçus par Internet




Nombre de virus
60 000,00
50 000,00
40 000,00
30 000,00
20 000,00
10 000,00
0,00
2006
2007
2008
2009
Nombre de virus

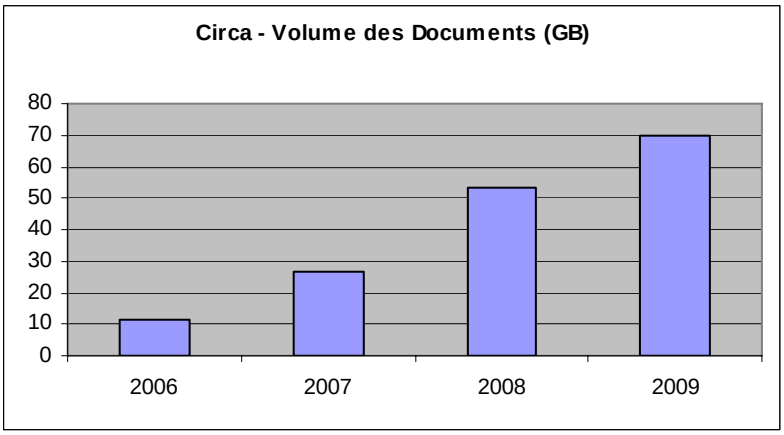
Système de publication Internet

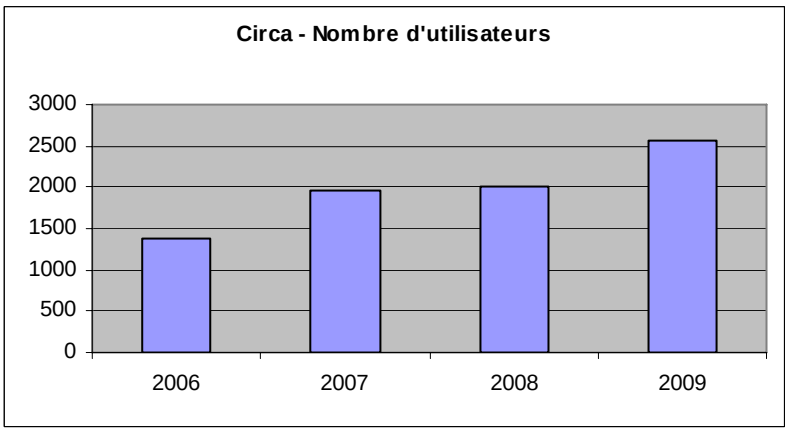


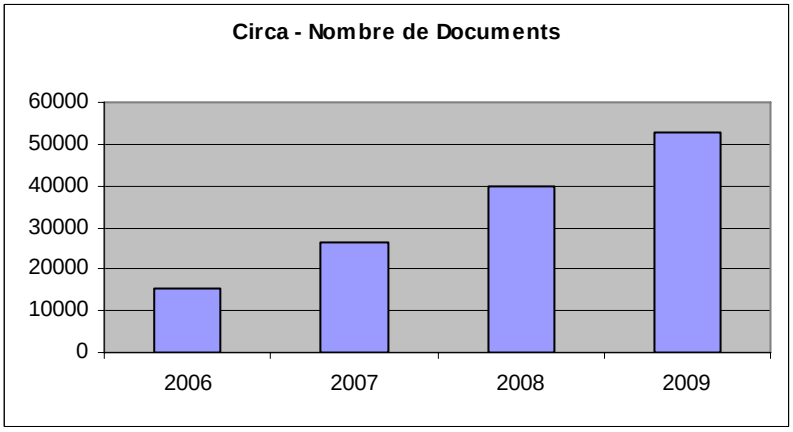


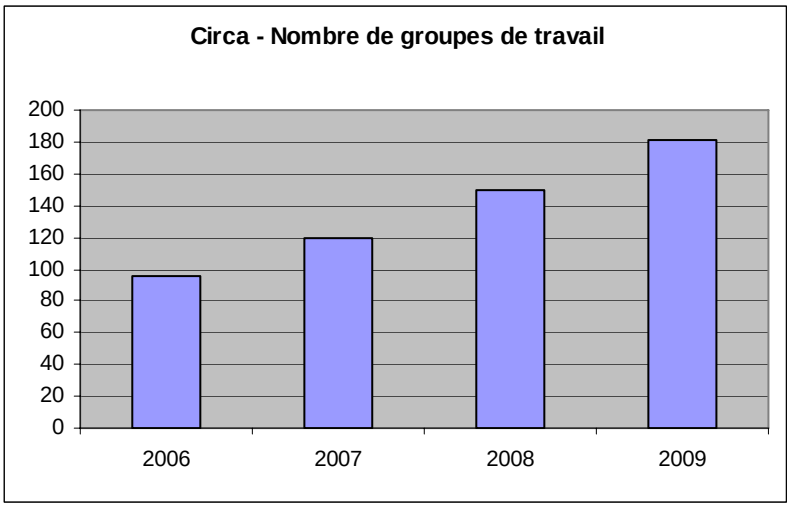
Note : SPAM : Essais d'envoyer des messages électroniques non sollicités en manipulant des pages Web

Statistiques CIRCA








Circa - Nombre de groupes de travail
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2006
2007
2008
2009

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 1er 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 œuvrant 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. Personnel

Le personnel du service de la sécurité dans la fonction publique est formé par l'inspecteur général de la sécurité dans la fonction publique, l'inspecteur général adjoint et deux secrétaires travaillant à mi-temps.

C. 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 2009:

1. Examens de sécurité et d'accessibilité préalables de projets et réceptions de sécurité et d'accessibilité :
   - environ 700 dossiers pour l'exercice 2009.

2. Contrôles, homologations, consultations et autres interventions sur place en matière de sécurité et d'accessibilité :
   - environ 300 interventions pour l'exercice 2009 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 2009.

4. 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.

5. 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 2009.

6. Gestion journalière courante: budget, consultations, informations, relevés, registres, classements nationaux etc.

7. Elaboration d'un avant-projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 13 juin 1979 concernant les directives en matière de sécurité dans la fonction publique afin de rapprocher les exigences du service national de la sécurité dans la fonction publique des exigences de l'inspection du travail et des mines.

VIII. Les annexes statistiques

Annexe A

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

A. FONCTIONNAIRES

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	118	58	60	131	62	69	139	70	69
Administration de la nature et des forêts[4] / ancienn. Eaux et Forêts							116	99	17
Administration de la navigation aérienne[5] / ancienn. Aéroport	145	135	10	147	137	10	148	136	12
Administration des enquêtes techniques[6]				2	2		2	2	
Administration du personnel de l'Etat	1	1		1	1		1	1	
Administration gouvernementale	834	543	291	877	563	314	895	558	337
Archives nationales	12	7	5	12	7	5	12	7	5
Bâtiments publics	120	90	30	122	90	32	121	89	32
Bibliothèque nationale	24	18	6	24	18	6	24	18	6
Cadastre et topographie	124	93	31	122	91	31	126	95	31
Centrales hydro-électriques[7]	6	6							
Centre de formation professionnelle continue	36	11	25	38	12	26	38	10	28
Centre de langues - Luxembourg	16	10	6	15	9	6	14	9	5
Centre de rétention[8]							3	3	
Centre de technologie de l'éducation	23	22	1	23	22	1	23	22	1
Centre des technologies de l'information de l'Etat[9] / ancienn. Centre informatique de l'Etat	119	107	12	119	107	12	124	113	11
Centre national de l'audiovisuel	1	1		2	1	1	2	1	1
Centre national de littérature	4	1	3	7	3	4	7	3	4

[4] Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts
[5] Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne
[6] Loi du 30 avril 2008 portant création de l'Administration des enquêtes techniques
[7] Les agents des Centrales hydro-électriques ont été repris sous l'Administration de la gestion de l'eau en 2008
[8] Loi du 28 mai 2009 portant création et organisation du Centre de rétention
[9] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre national sportif et culturel « d'Coque »	6	6		6	6		5	5	
Centres socio-éducatifs	41	23	18	42	22	20	42	23	19
Commissaire du Gouvernement à l'Energie	3	3		3	3		2	2	
Commissaire auprès des CFL	1	1		1	1		1	1	
Commissaire du Gouvernement aux sports	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire	1	1		2	2		2	2	
Commissariat aux affaires maritimes	1	1		1	1		1	1	
Commissariat aux étrangers (voir sous Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration	9	2	7	9	2	7			
Commissariats de district	19	13	6	20	13	7	21	13	8
Comptabilité communale	10	5	5	10	5	5	10	5	5
Conseil arbitral des assurances sociales	12	11	1	13	10	3	13	10	3
Conseil d'Etat	6	5	1	5	4	1	6	4	2
Conseil de la concurrence	1	1		1	1		1	1	
Conseil économique et social	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Conseil supérieur des assurances sociales	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Contributions directes	537	297	240	538	294	244	539	291	248
Contrôle médical	21	17	4	22	17	5	23	17	6
Corps diplomatique	105	79	26	110	80	30	107	77	30
Direction de l'aviation civile	17	15	2	18	15	3	20	16	4
Direction de la santé	64	28	36	65	27	38	64	25	39
Direction du contrôle financier	1	1		1	1		1	1	
Douanes et accises	459	423	36	467	424	43	451	408	43
Eaux et Forêts (voir sous Administration de la nature et des forêts)	123	105	18	121	103	18			
Ecole nationale de l'éducation physique et des sports	2	2		2	2		2	2	
Economie rurale	37	31	6	38	32	6	38	32	6

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enregistrement et domaines	298	164	134	297	165	132	301	166	135
Environnement	53	41	12	54	40	14	56	42	14
Etablissements pénitentiaires	380	336	44	391	344	47	405	340	65
Formation des adultes	1		1	1		1			
Gestion de l'eau	54	39	15	61	44	17	68	48	20
Hôpital neuro-psychiatrique	161	68	93	156	65	91	155	64	91
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services[10] - ILNAS				18	16	2	19	17	2
Inspection du travail et des mines	44	33	11	58	43	15	62	47	15
Inspection grle. de la sécurité sociale	42	19	23	42	19	23	45	22	23
Inspection générale des finances	10	9	1	10	9	1	9	8	1
Institut national des sports	4	4		3	3		3	3	
Institut viti-vinicole	10	7	3	11	7	4	9	5	4
Laboratoire national de santé	91	37	54	90	36	54	90	37	53
Maison d'enfants - Schifflange	55	13	42	58	13	45	59	13	46
Musée d'histoire et d'art	40	34	6	39	33	6	42	34	8
Musée d'histoire naturelle	22	16	6	23	17	6	24	18	6
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration[11] / ancienn. Commissariat aux étrangers							11	3	8
Ponts et chaussées	455	428	27	455	428	27	464	436	28
Ravitaillement	1	1		1	1		1	1	
Remembrement des biens ruraux	1	1		1	1		1	1	
Secrétariat du Grand-Duc	3	3		3	3		3	3	
Sécurité dans la fonction publique	2	2		2	2		2	2	

[10] Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

[11] Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	4	3	1	4	3	1	5	4	1
Service de la formation professionnelle	2	2		2	2		2	2	
Service de la navigation	21	21		22	22		22	22	
Service de l'énergie (voir sous ILNAS)	8	6	2						
Service de psychologie et d'orientation scolaire	14	5	9	14	5	9	14	5	9
Service des imprimés	25	17	8	26	18	8	25	18	7
Service national d'action sociale	8	2	6	8	2	6	8	2	6
Service national de la jeunesse	9	8	1	9	8	1	8	7	1
Services de secours	29	25	4	28	24	4	28	24	4
Services médicaux[12]							4	1	3
Services techniques de l'agriculture	95	74	21	94	73	21	97	74	23
Services vétérinaires	29	24	5	31	25	6	31	25	6
SERVIOR[13]	64	13	51	64	11	53	62	10	52
Sites et monuments	12	6	6	12	7	5	8	5	3
STATEC	86	47	39	90	50	40	86	47	39
Trésorerie	25	13	12	25	13	12	24	12	12
Union des caisses de maladie	1	1							
Total	**5 225**	**3 698**	**1 527**	**5 347**	**3 745**	**1 602**	**5 405**	**3 744**	**1 661**

[12] Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

[13] Les agents du Centre du Rham, des Centres intégrés pour personnes âgées et des Maisons de soins ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

2) Magistrature	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	19	14	5	20	14	6	22	14	8
Magistrature	455	194	261	458	192	266	462	193	269
Total	**474**	**208**	**266**	**478**	**206**	**272**	**484**	**207**	**277**

3) Force Publique	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Armée	354	334	20	364	343	21	367	342	25
Police grand-ducale	1 580	1 420	160	1 623	1 453	170	1 674	1 499	175
Total	**1 934**	**1 754**	**180**	**1 987**	**1 796**	**191**	**2 041**	**1 841**	**200**

4) Enseignement	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de logopédie	68	9	59	66	8	58	67	9	58
Education différenciée	194	55	139	179	50	129	190	51	139
Enseignement fondamental[14]							3 937	885	3 052
Enseignement préscolaire	995	20	975	1 030	19	1 011			
Enseignement primaire	2 665	837	1 828	2 808	855	1 953			
Enseignement postprimaire	3 328	1 860	1 468	3 537	1 933	1 604	3 643	1 956	1 687
Inspectorat	23	16	7	23	16	7	23	15	8
Institut d'études éducatives et sociales	5	3	2	5	3	2	4	3	1
Université du Luxembourg[15]	24	24		23	23		20	20	
Total	**7 302**	**2 824**	**4 478**	**7 671**	**2 907**	**4 764**	**7 884**	**2 939**	**4 945**

[14] Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

[15] Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et de l'Institut supérieur de technologie ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

5) Cultes	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Consistoire israélite	4	4		3	3		4	4	
Consistoire protestant	5	4	1	5	4	1	5	4	1
Culte anglican	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Culte catholique	265	180	85	263	178	85	269	182	87
Culte orthodoxe-hellénique	1	1		1	1		1	1	
Culte orthodoxe-roumain	1	1		1	1		1	1	
Culte orthodoxe-serbe	1	1		1	1		1	1	
Total	**279**	**192**	**87**	**276**	**189**	**87**	**283**	**194**	**89**

Total des catégories 1-5	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
1) Administration générale	5.225	3.698	1.527	5.347	3.745	1.602	5 405	3 744	1 661
2) Magistrature	474	208	266	478	206	272	484	207	277
3) Force publique	1.934	1.754	180	1.987	1.796	191	2 041	1 841	200
4) Enseignement	7.302	2.824	4.478	7.671	2.907	4.764	7 884	2 939	4 945
5) Cultes	279	192	87	276	189	87	283	194	89
Total	**15 214**	**8 676**	**6 538**	**15 759**	**8 843**	**6 916**	**16 097**[16]	**8 925**	**7 172**

[16] Dans le total de 16.097 fonctionnaires et fonctionnaires-stagiaires au 1.1.2010 sont comprises 364 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (40 hommes et 207 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (17 hommes et 100 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 15 733

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

B. EMPLOYES

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	34	13	21	34	13	21	43	18	25
Administration de la nature et des forêts[17] / ancienn. Eaux et Forêts							15	6	9
Administration du personnel de l'Etat	10		10	12	1	11	13	2	11
Administration gouvernementale	889	351	538	936	362	574	972	383	589
Administration judiciaire	103	22	81	102	25	77	103	25	78
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport	5	1	4	5	1	4	6	2	4
Archives nationales	12	6	6	10	5	5	10	5	5
Armée	20	5	15	24	7	17	20	5	15
Aviation civile	5	2	3	7	4	3	7	5	2
Bâtiments publics	38	17	21	37	16	21	40	17	23
Bibliothèque nationale	22	9	13	21	10	11	23	11	12
Cadastre et topographie	6		6	6		6	5		5
Centre de formation professionnelle continue	106	55	51	112	62	50	115	62	53
Centre de logopédie	16	2	14	22	3	19	18	1	17
Centre de technologie de l'éducation	1	1		2	1	1	3	2	1
Centre hospitalier	4		4	1		1	1		1
Centre des technologies de l'information de l'Etat [18] / ancienn. Centre informatique de l'Etat	17	9	8	18	10	8	21	12	9

[17] Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts
[18] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre national de l'audiovisuel	16	6	10	14	5	9	15	5	10
Centre national de littérature	2		2	1		1	1		1
Centre national sportif et culturel « d'Coque »	2		2	2		2	2		2
Centres socio-éducatifs	25	9	16	26	9	17	26	9	17
Commissariat aux affaires maritimes	10	6	4	10	6	4	11	7	4
Commissariat aux étrangers (voir sous Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration)	23	11	12	23	11	12			
Commissariats de district	4		4	5		5	4		4
Comptabilité communale	1		1	1		1	1		1
Conseil arbitral des assurances sociales	6	1	5	7	2	5	9	2	7
Conseil d'Etat	4		4	5	1	4	5	1	4
Conseil économique et social	6		6	6		6	6	1	5
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	99	23	76	95	24	71	94	23	71
Contrôle médical	7	1	6	11	1	10	13	3	10
Direction de la santé	92	18	74	91	19	72	93	18	75
Dommages de guerre	2	1	1	1	1		1	1	
Douanes et accises	8	5	3	8	5	3	8	5	3
Eaux et forêts	13	4	9	13	4	9			
Economie rurale	11	3	8	14	4	10	15	5	10
Education différenciée	240	16	224	239	18	221	230	16	214
Energie	3	2	1						
Enregistrement et domaines	50	17	33	51	16	35	48	15	33
Enseignement fondamental[19]							914	77	837

[19] Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enseignement préscolaire	31		31	25		25			
Enseignement primaire (chargés de direction et chargés de cours de religion)	555	36	519	493	34	459			
Enseignement postprimaire	1 049	414	635	1 059	426	633	1 124	453	671
Environnement	11	3	8	11	2	9	14	5	9
Etablissements pénitentiaires	9	4	5	11	6	5	11	5	6
Formation des adultes	141	33	108	146	29	117	144	29	115
Gestion de l'eau	8	3	5	9	3	6	7	2	5
Hôpital neuro-psychiatrique	67	16	51	63	16	47	63	15	48
Inspection du travail et des mines	30	15	15	16	3	13	14	2	12
Inspection générale de la sécurité sociale	27	5	22	31	8	23	32	8	24
Inspection générale des finances	4		4	5		5	5		5
Inspectorat	2		2	2		2	8	1	7
Institut d'études éducatives et sociales	32	10	22	30	9	21	30	9	21
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation , de la sécurité et qualité des produits et services[20] - ILNAS				6	4	2	6	4	2
Institut national d'administration publique	5	1	4	7	1	6	5	1	4
Institut national des sports	5	2	3	5	2	3	5	2	3
Institut viti-vinicole	8	5	3	7	5	2	9	5	4
Juridictions administratives				1		1	1		1
Laboratoire national de santé	85	18	67	88	19	69	88	19	69
Maison d'enfants - Schifflange	19	5	14	13	4	9	12	4	8
Ministère des Affaires étrangères				1	1				

[20] Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Mondorf – Domaine thermal	6	5	1	6	5	1	6	5	1
Musée d'histoire et d'art	16	6	10	19	8	11	18	8	10
Musée d'histoire naturelle	34	14	20	34	14	20	33	14	19
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration[21] / ancienn. Commissariat aux étrangers							30	13	17
Orientation scolaire et services sociaux	18	3	15	19	4	15	30	6	24
Police grand-ducale	63	22	41	68	22	46	67	22	45
Ponts et chaussées	44	25	19	48	29	19	45	27	18
Recherche scientifique et recherche appliquée	9	4	5	8	3	5	7	3	4
Sécurité dans la fonction publique	8	2	6	8	1	7	3		3
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des aides au logement	34	9	25	32	8	24	33	9	24
Service des imprimés	5	1	4	4	1	3	5	1	4
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	11	3	8	14	5	9	18	5	13
Service d'intégration sociale de l'enfance	1		1	1		1	1		1
Services médicaux[22]							1		1
Service national d'action sociale	12	4	8	11	3	8	11	4	7
Service national de la jeunesse	20	5	15	23	6	17	25	8	17
Service de santé au travail multisectoriel	45	16	29	42	16	26	42	16	26
Services de secours	12	6	6	12	6	6	12	6	6
Services techniques de l'agriculture	32	14	18	41	18	23	37	16	21

[21] Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)

[22] Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2008			1.1.2009			1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Services vétérinaires	10	3	7	9	2	7	11	2	9
SERVIOR[23]	222	24	198	220	24	196	213	24	189
Sites et monuments	4	1	3	7	2	5	7	1	6
STATEC	72	29	43	72	27	45	73	26	47
Trésorerie	3		3	3		3	3		3
Université du Luxembourg	11	3	8	9	2	7	9	2	7
Total	**4 696**	**1 386**	**3 310**	**4 713**	**1 425**	**3 288**	**5 231[24]**	**1 527**	**3 704**

[23] 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

[24] Dans le total de 5.231 employés et chargés de cours au 1.1.2010 sont comprises 164 personnes bénéficiant d'un congé sans indemnité à temps plein (12 hommes et 117 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (1 homme et 34 femmes), de sorte que le nombre des employés actifs est à ramener à 5 067

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

C. OUVRIERS

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2008			Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	10		10	10		10	12		12
Administration de la nature et des forêts[25] / ancienn. Eaux et Forêts							286	265	21
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport[26]	9	9		9	9		9	9	
Administration du personnel de l'Etat	3		3	3		3	2		2
Administration gouvernementale	310	146	164	344	165	179	372	192	180
Administration judiciaire	46	3	43	58	4	54	59	4	55
Archives nationales	2		2	2		2	2		2
Armée	41	29	12	41	29	12	41	30	11
Bâtiments publics	26	19	7	23	18	5	24	19	5
Bibliothèque nationale	11	4	7	12	4	8	10	4	6
Cadastre et topographie	10		10	10		10	11		11
Centrales hydro-électriques	1		1	1		1	1		1
Centre de formation professionnelle continue	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Centre de langues							2	2	
Centre de logopédie	17	5	12	17	5	12	17	6	11
Centre de psychologie et d'orientation scolaires (voir aussi sous Service restauration scolaire)	57	19	38	57	20	37	2		2
Centre de technologie de l'éducation	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Centre des technologies de l'information de l'Etat[27] /	4	4		4	4		4	4	

[25] Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts
[26] Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne
[27] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2008			Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
ancienn. Centre informatique de l'Etat									
Centre national de littérature	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Centre national de l'audiovisuel	2	2		2	2		3	2	1
Centre national sportif et culturel « d'Coque »	1	1		1	1		1	1	
Centres socio-éducatifs	11	4	7	11	4	7	12	4	8
Commissariat aux étrangers	7	2	5	7	2	5			
Commissariat du Gouvernt. à la formation professionnelle	8	3	5	8	3	5	8	3	5
Commissariats de district	3		3	2		2	2		2
Conseil arbitral des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Conseil d'Etat	3		3	3		3	3		3
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	52		52	52		52	51		51
Direction de la santé	10		10	11		11	10		10
Douanes et accises	28		28	27		27	26		26
Eaux et forêts (voir sous Administration de la nature et des forêts)	281	261	20	274	254	20			
Economie rurale	3		3	5		5	5		5
Education des adultes	9	2	7	12	5	7	9	2	7
Education différenciée	36	3	33	36	3	33	35	2	33
Enregistrement et domaines	31	3	28	28	3	25	29	3	26
Enseignement postprimaire	413	49	364	419	56	363	431	59	372
Enseignement fondamental[28]							6	2	4
Enseignement primaire				6	2	4			
Environnement	3		3	3		3	3		3
Etablissements pénitentiaires	10	9	1	8	7	1	8	7	1
Gestion de l'eau	34	24	10	32	23	9	31	23	8
Hôpital neuro-psychiatrique	47	5	42	43	4	39	39	4	35
Inspection du travail et des mines	8	2	6	8	2	6	9	3	6
Inspection générale de la sécurité sociale	6		6	6		6	6		6
Inspection gén. des finances	2		2	2		2	2		2

[28] Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2008			Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Institut d'études éducatives et sociales	1		1	1		1	1		1
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation , de la sécurité et qualité des produits et services[29] - ILNAS							7	2	5
Institut national d'administration publique	5		5	5		5	5		5
Institut national des sports	12	6	6	16	8	8	15	8	7
Institut supérieur de technologie	6		6						
Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques	10	1	9						
Institut viti-vinicole	8	6	2	8	6	2	8	5	3
Laboratoire national de santé	18	5	13	16	4	12	16	4	12
Maison d'enfants - Schifflange	10		10	10		10	11		11
Mondorf - Domaine thermal	17	11	6	14	9	5	13	9	4
Musée d'histoire et d'art	12	6	6	11	6	5	13	7	6
Musée d'histoire naturelle	13	2	11	13	2	11	12	2	10
Police grand-ducale	30	10	20	27	8	19	26	8	18
Ponts et chaussées	616	589	27	613	588	25	622	595	27
Service de coordination de la recherche et de l'innovation technologiques et pédagogiques (SCRIPT)							1	1	
Service de la formation professionnelle							8	3	5
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des imprimés	6	2	4	6	2	4	6	2	4
Service des sites et monuments	4	1	3	4	1	3	4	1	3
Service national d'action sociale	2		2	2		2	1		1
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	14	4	10	16	4	12	14	4	10
Service restauration scolaire /							52	19	33

[29] Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2008			Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010		
	Total	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**
anc. Centre de psychologie et d'orientation scolaires									
Services techniques de l'agriculture	27	14	13	26	14	12	25	14	11
Services vétérinaires	3		3	3		3	3		3
SERVIOR[30]	199	31	168	189	31	158	170	27	143
Université du Luxembourg[31]	20	2	18	18	2	16	18	2	16
Total	**2 596**	**1 305**	**1 291**	**2 619**	**1 322**	**1 297**	**2 658**[32]	**1 371**	**1 287**

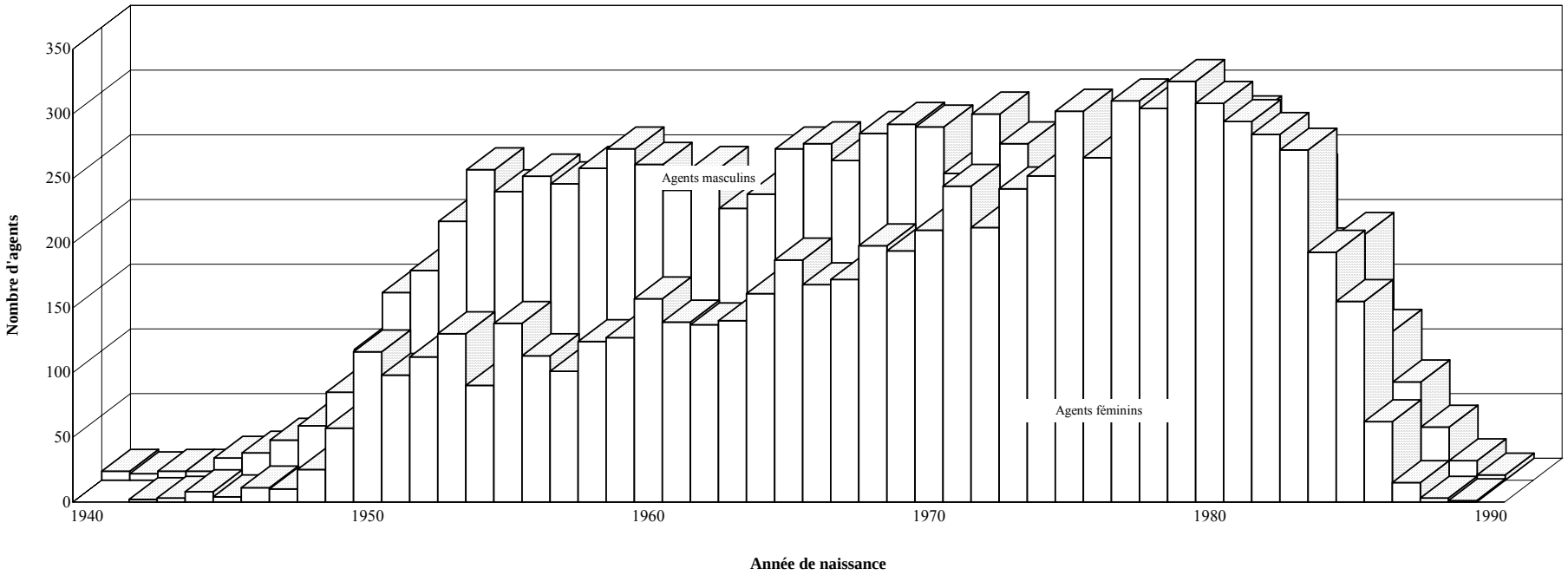
[30] Les agents du Centre du Rham, des Etablissements hospitaliers et des Maisons de retraite ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

[31] Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et de l'Institut supérieur de technologie ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

[32] Dans le total de 2 658 ouvriers au 1.1.2010 sont compris 19 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (5 hommes et 8 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (6 femmes), de sorte que le nombre d'ouvriers actifs est à ramener à 2 639

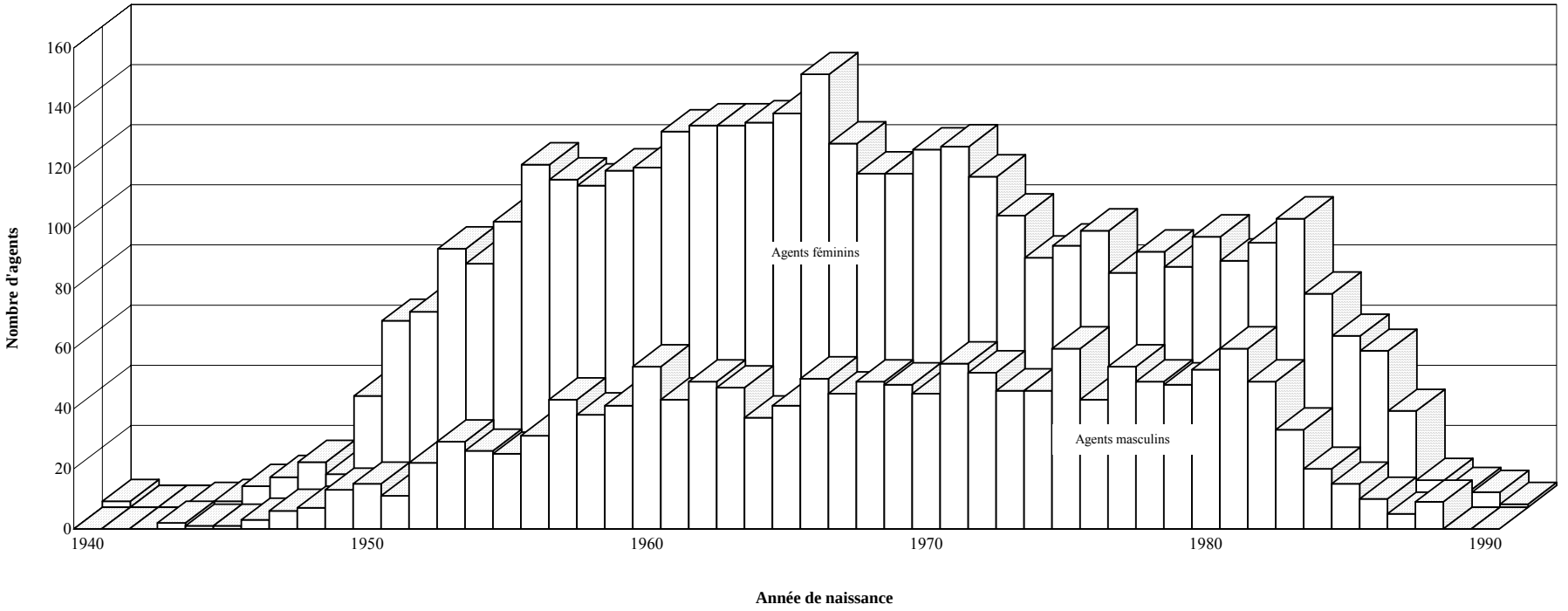
NOMBRE DE FONCTIONNAIRES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2010)



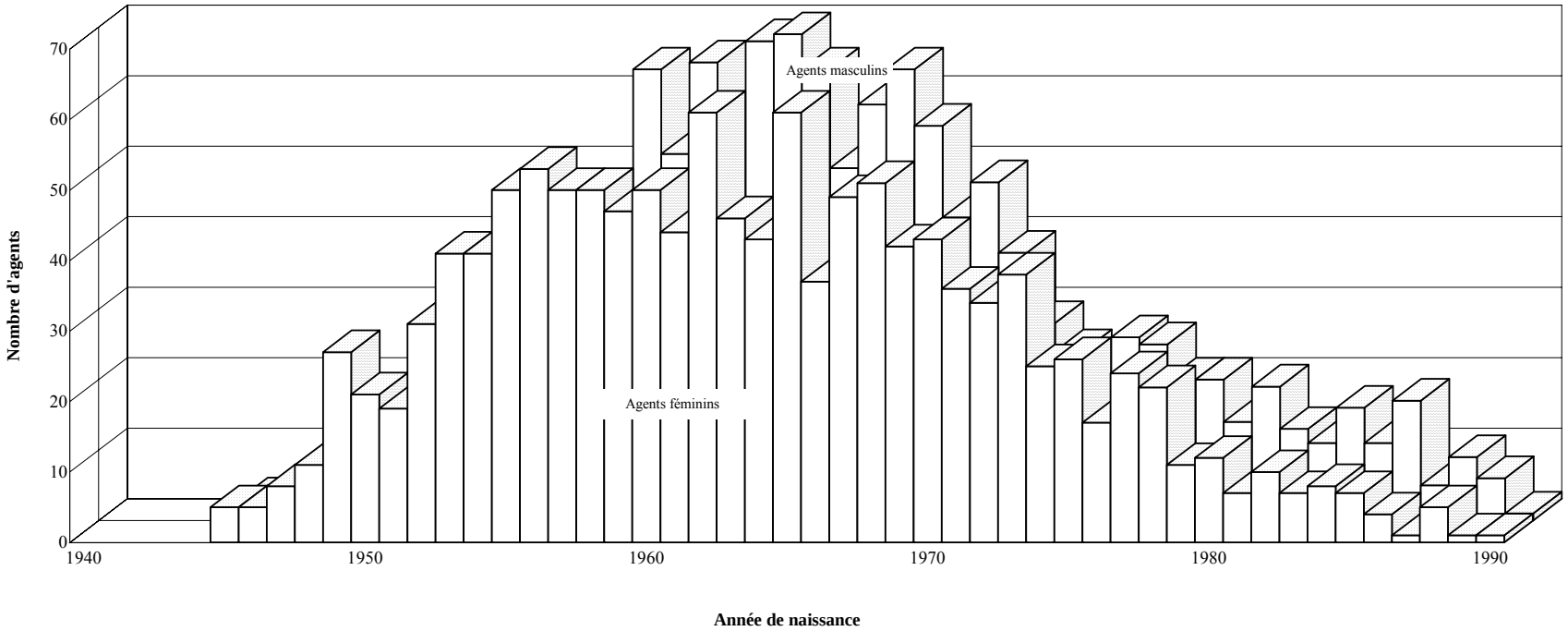
NOMBRE DES EMPLOYES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2010)



NOMBRE DES OUVRIERS MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2010)



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

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2008						2009						2010						1970 / 2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Fonctionnaires	7 934	72,8	9 467	71,8	11 600	69,0	12 431	67,9	15 214	100	8 676	57,0	6 538	43,0	15 759	100	8 843	56,1	6 916	43,9	16 097	100	8 925	55,4	7 172	44,6	8 163	102,9
Employés	931	8,6	1 241	9,4	2 516	14,9	3 699	20,2	4 696	100	1 386	29,5	3 310	70,5	4 713	100	1 425	30,2	3 288	69,8	5 231	100	1 527	29,2	3 704	70,8	4 300	461,9
Ouvriers	2 031	18,6	2 482	18,8	2 703	16,1	2 186	11,9	2 596	100	1 305	50,3	1 291	49,7	2 619	100	1 322	50,5	1 297	49,5	2 658	100	1 371	51,6	1 287	48,4	627	30,9
Total	10 896	100	13 190	100	16 819	100	18 316	100	22 506	100	11 367	50,5	11 139	49,5	23 091	100	11 590	50,2	11 501	49,8	23 986	100	11 823	49,3	12 163	50,7	13 090	120,1

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)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2008						2009						2010						1970 / 2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
I Admin. générale [1]	3 819	48	4 542	48	5 427	47	4 521	36	5 225	100	3 698	70,8	1 527	29,2	5 347	100	3 745	70,0	1 602	30,0	5 405	100	3 744	69,3	1 661	30,7	1 586	41,5
II Magistrature	171	2	162	2	260	2	371	3	474	100	208	43,9	266	56,1	478	100	206	43,1	272	56,9	484	100	207	42,8	277	57,2	313	183,0
III Force publique [2]	1 011	13	1 085	11	1 262	11	1 487	12	1 934	100	1 754	90,7	180	9,3	1 987	100	1 796	90,4	191	9,6	2 041	100	1 841	90,2	200	9,8	1 030	101,9
IV Enseignement [3]	2 558	32	3 409	36	4 410	38	5 767	47	7 302	100	2 824	38,7	4 478	61,3	7 671	100	2 907	37,9	4 764	62,1	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	5 326	208,2
V Cultes	364	5	256	3	228	2	271	2	279	100	192	68,8	87	31,2	276	100	189	68,5	87	31,5	283	100	194	68,6	89	31,4	-81	-22,3
VI Fcts. spéciales	11	0	13	0	13	0	14	0	16	100	13	81,2	3	18,8	16	100	13	81,2	3	18,8	15	100	11	81,3	4	18,7	4	36,4
Total	7 934	100	9 467	100	11 600	100	12 431	100	14 926	100	15 230	57,1	8 689	42,9	15 775	100	8 856	56,1	6,919	43,9	16 112	100	8 936	55,5	7 176	44,5	8 178	103,1

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)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2008						2009						2010						1970 / 2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
P.&T. [1]	1 282	32	1 428	30	1 566	28	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0			
Services fiscaux [2]	922	23	977	21	1 053	16	1 145	23	1 294	100	884	68,3	410	31,7	1 302	100	883	67,8	419	32,2	1 291	100	865	67,0	426	33,0	369	40,0
Services techniques[3]	761	19	825	17	887	16	951	19	1 008	100	860	85,3	148	14,7	1 013	100	861	85,0	152	15,0	1 030	100	873	84,8	157	15,2	269	35,3
Services gouvern. [4]	364	9	447	10	598	10	785	16	1 106	100	726	65,6	380	34,4	1 144	100	739	64,6	405	35,4	1 152	100	726	63,0	426	37,0	788	216,5
Services santé [5]	180	5	354	8	460	8	424	9	381	100	147	38,6	234	61,4	375	100	139	37,1	236	62,9	371	100	136	36,7	235	63,3	191	106,1
Services judiciaires[6]	279	7	305	6	453	8	630	13	854	100	544	63,7	310	36,3	869	100	550	63,3	319	36,7	889	100	547	61,5	342	38,5	610	218,6
Divers	202	5	368	8	683	12	971	20	1 072	100	758	70,7	314	29,3	1 513	100	931	61,5	582	38,5	1 485	100	954	64,2	531	35,8	1 283	635,1
Total	3 990	100	4 704	100	5 700	100	4 906	100	5 715	100	3 919	68,6	1 796	31,4	6 216	100	4 103	66,0	2 113	34,0	6 218	100	4 101	66,0	2 117	34,0	2 228	55,8

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.&T.
2) Contributions, Enregistrement, Douanes
3) Cadastre, Ponts et chaussées, Bâtiments publics, ASTA, Economie rurale, Eaux et forêts, Gestion de l'eau
4) Administration 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)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2008						2009						2010						1970 / 2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Enseignement fondamental*	1 578	62	1 952	57	2 033	46	2 775	48	3 683	100	873	23,7	2 810	76,3	3 861	100	890	23,1	2 971	76,9	3 960	100	900	22,7	3 060	77,3	2 382	151,0
Enseignement postprimaire total									3 590	100	1 924	53,6	1 666	46,4	3 782	100	1 991	52,6	1 791	47,4	3 900	100	2 016	51,7	1 884	48,3	3 900	
Enseignement universitaire									29	100	27	93,1	2	6,9	28	100	26	92,9	2	7,1	24	100	23	95,8	1	4,2	24	
Enseignement secondaire	595	23	642	19	862	20	991	17																			-595	
Enseignement second. technique	358	14	772	23	1 465	33	1 966	34																			-358	
Enseignement supérieur techn.	27	1	43	1	50	1	35	1																			-27	
Total	2 558	100	3 409	100	4 410	100	5 767	100	7 302	100	2 824	38,7	4 478	61,3	7 671	100	2 907	37,9	4 764	62,1	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	5 326	208,2

Avant 2005

Enseignement secondaire : Centre universitaire, Enseignement secondaire, Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques
Enseignement secondaire technique : Education différenciée, Centre de logopédie, Enseignement secondaire technique et Institut d'études éducatives et sociales
Enseignement supérieur technique : Institut supérieur de technologie

A partir de 2005

Enseignement postprimaire total : Enseignement postprimaire, Centre de logopédie et Education différenciée
Enseignement universitaire : Université du Luxembourg

*Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Annexe I

Pensions de retraite

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Fonctionnaires et Veuves		Employés (régime spécial) et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1980	3.481	+ 1,90	145	+ 12,40
1981	3.503	+ 0,63	158	+ 8,96
1982	3.560	+ 1,62	171	+ 8,22
1983	3.601	+ 1,15	178	+ 4,09
1984	3.634	+ 0,91	192	+ 7,86
1985	3.678	+ 1,21	205	+ 6,77
1986	3.706	+ 0,76	209	+ 1,95
1987	3.727	+ 0,56	219	+ 4,78
1988	3.895 *	+ 4,50	229	+ 4,10
1989	4.074	+ 4,59	242	+ 6,14
1990	4.145	+ 1,74	253	+ 4,54
1991	4.211	+ 1,59	262	+ 3,55
1992	4.258	+ 1,11	278	+ 6,10
1993	4.399	+ 3,31	289	+ 3,95
1994	4.473	+ 1,68	301	+ 4,15
1995	4.561	+ 1,96	310	+ 2,99
1996	4.657	+ 2,10	324	+ 4,51
1997	4.811	+ 3,30	336	+ 3,70
1998	4.904	+ 1,93	351	+ 4,46
1999	5.044	+ 2,85	363	+ 3,42
2000	5.217	+ 3,43	379	+ 4,41
2001	5.353	+ 2,61	402	+ 6,07
2002	5.482	+ 2,41	419	+ 4,23
2003	5.685	+ 3,70	433	+ 3,34
2004	5.858	+ 3,04	458	+ 5,77
2005	6.076	+ 3,72	490	+ 6,99
2006	6.355	+ 4,59	520	+ 6,12
2007	6.648	+ 4,61	540	+ 3,85
2008	6.859	+ 3,17	556	+ 2,96
2009	7.087	+ 3,32	603	+ 8,45
2010	7.344	+3,63	633	+4,97

(*) Dans ces nombres sont compris, à partir du 1.1.1988, des pensions de survivant (orphelins, épouses divorcées) qui, antérieurement, n'ont pas fait l'objet d'un recensement dans le cadre de la présente statistique en raison de leur caractère secondaire par rapport aux pensions principales (veuves) servies du chef d'un même donnant-droit.

Annexe J

Pensions de survie et Victimes de guerre

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Pension de survie		Victimes de guerre Fonctionnaires et Veuves	
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**
1981	83	- 7,77	492	+ 18,26
1982	82	- 1,20	576	+ 17,07
1983	80	- 2,50	661	+ 14,76
1984	76	- 5,00	723	+ 9,37
1985	76	---	756	+ 4,56
1986	73	- 3,94	776	+ 2,64
1987	69	- 5,47	791	+ 1,93
1988	64 (1)	- 7,24	808 (1)	+ 2,14
1989	66	+ 3,12	809	+ 0,12
1990	58	- 12,12	809	---
1991	53	- 8,63	790	- 2,34
1992	54	+ 1,88	801	+ 1,39
1993	/ (2)	/ (2)	798	- 0,37
1994		--	794	- 0,50
1995		--	784	- 1,26
1996		--	772	- 1,53
1997		--	749	- 2,97
1998		--	744	- 0,67
1999		--	743	- 0,13
2000		--	727	- 2,15
2001			701	- 3,57
2002			683	- 2,57
2003			665	- 2,64
2004			635	- 4,51
2005			604	- 4,88
2006			586	- 2,98
2007			563	- 3,92
2008			534	- 5,15
2009			505	- 5,43
2010			472	-6,99

(1) Dans ce nombre son compris, à partir du 1.1.1988, des pensions de survivant (orphelins, épouses divorcées) qui, antérieurement, n'ont pas fait l'objet d'un recensement dans le cadre de la présente statistique en raison de leur caractère secondaire par rapport aux pensions principales (veuves) servies du chef d'un même donnant-droit.

(2) A partir du 1.1.1993 les pensions de survie ne sont plus comptabilisées à part, mais sont comprises dans les autres rubriques de la présente statistique, au même titre que les autres pensions de survivant.

Annexe K

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	**%**	**Nombre**	**%**
1986	31	--	3	--
1987	29	- 6,45	3	--
1988	29	--	4	+ 33,33
1989	27	- 6,89	4	--
1990	36	+ 33,33	4	--
1991	37	+ 2,77	4	--
1992	37	--	4	--
1993	35	- 5,40	4	--
1994	33	- 5,71	4	--
1995	41	+ 24,24	5	+ 25,00
1996	39	- 4,87	5	--
1997	38	- 2,56	5	--
1998	36	- 5,26	5	--
1999	34	- 5,56	5	--
2000	36	+ 5,88	6	+ 20,00
2001	35	- 2,77	8	+ 33,33
2002	34	- 2,85	7	- 12,50
2003	32	- 5,88	7	-
2004	30	- 6,25	8	+ 1,42
2005	33	+ 10,00	8	-
2006	31	- 6,06	8	-
2007	29	- 6,45	9	+ 12,5
2008	29	--	8	- 11,11
2009	26	- 10,34	7	-12,5
2010	30	+15,38	8	+1,42

Nombre de pensions nouvellement échues (*)

Année	Total	Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité				Survivants: Conjoints 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
2006	507	11	/	57	1	61	/	162	/	/	/	38	/	18	1	26	/	101	1	5	/	23	2
2007	481	14	/	61	/	78	/	145	/	/	/	28	/	14	/	18	/	97	1	9	1	14	1
2008	507	18	/	46	/	87	/	170	/	/	/	34	/	15	/	24	/	92	/	6	/	15	/
2009	503	15	1	62	1	101	/	154	/	/	/	28	/	14	2	20	1	87	/	5	/	12	/

Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue

Année	Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité			
	Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
2006	59	/	58	57	60	/	61	/	/	/	56	/	54	35	55	/
2007	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	58	/	55	/
2008	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	54	/	56	/
2009	59	60	58	61	61	/	61	/	/	/	56	/	56	35	53	30

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
2008	250	29	85	128	80	91	88	2	83,5
2009	245	24	83,50	128	83	90	87	3	81

Pensions personnelles en cours

(Situation au 1er janvier)

Année	Total	Pensions « civils »						Pensions Force publique					
		Féminin		Age	Masculin		Age	Féminin		Age	Masculin		Age
		T	N		T	N		T	N		T	N	
2007	5346	1268	1	67	3555	2	68	1	/	44	519	/	66
2008	5525	1335	2	67	3658	2	68	1	/	45	527	/	66
2009	5795	1458	2	67	3790	4	68	1	/	46	540	/	65
2010	6059	1586	4	67	3908	7	68	2	/	50,5	552	/	65

Pensions de survie en cours

(Situation au 1er 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	N
2007	2443	36	2012	1	78	56	/	65,5	90	/	65,5	3	/	54	227	2	82	14	147	22	16	/	85,5	/	/	/	/	/
2008	2461	37	2011	3	79	60	1	64	101	/	65	4	/	62	221	7	83	14	145	22	16	/	86,5	/	/	/	/	/
2009	2433	36	2010	3	79	63	1	65	112	/	64,5	6	/	63	215	7	80	14,5	142	22	16	/	87,5	/	/	/	/	/
2010	2450	22	2013	3	79	72	1	66	111	/	64	7	/	64	221	7	83	15	145	22	15	/	86	/	/	/	/	/

(*) Le solde annuel des tableaux marqués d'un astérisque répercuté sur la situation au 1er janvier de l'exercice antérieur ne reflète pas nécessairement la situation au 1er janvier de l'exercice consécutif. En effet, le début d'une pension ou l'extinction d'une prestation au courant d'un exercice peut très bien rétroagir sur l'exercice antérieur. Le dépouillement de ces débuts/extinctions et leur affectation sur la situation de janvier de chaque exercice sont assez délicats et finalement trop peu éloquents pour justifier l'enjeu de recherches et d'analyses exhaustives.