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

Rapport d'activité 2010

Mars 2011

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. 6
3. Recrutement p. 8
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. 21
5. Activités en 2010 p. 21

C) Division de la Santé au travail du Secteur public p. 23

1. Base légale p. 23
2. Activités médicales p. 24
3. Autres activités p. 28
4. Statistiques p. 29

D) Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public p. 30

1. Base légale p. 30

2. Observations générales p. 31

3. Activités p. 31

4. Statistiques p. 33

E) Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire p. 35

1. Missions et attributions p. 35

2. Activité p. 35

3. Statistiques p. 40

II. La réforme administrative p. 41

1. Le Management par la qualité p. 42

2. L'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers p. 44

3. Les chartes d'accueil et de service p. 45

III. L'Administration du Personnel de l'Etat p. 46

A) Rémunération des agents de l'Etat p. 47

B) Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l'Etat à son employeur p. 49

C) Systèmes informatisés de gestion du personnel de l'Etat p. 50

D) Gestion du personnel : les statistiques p. 51

IV. L'Institut national d'administration publique p. 54

A) Les nouvelles dispositions légales et réglementaires p. 55

B) Section de la formation générale p. 60

1. Secteur étatique p. 60

2. Secteur communal p. 70

3. Commission de coordination p. 81

C) Section de la formation continue p. 83

1. Recensement des besoins de formation continue p. 83

2. Programme de formation continue p. 83

3. Cours de formation continue proposés en 2010 p. 84

4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2010 p. 86

5. Dispenses et assimilations des cours de formation p. 91

6. Méthodologie de l'évaluation de la qualité des cours p. 93

7. Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises p. 95

D) Évaluation des trois langues administratives p. 103

E) Évolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2010 p. 107

F) Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires p.108

V. Le Service Central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat p. 109

A) Division « Imprimerie » p. 110

1. Faits marquants de 2009 p. 111

2. Statistiques p. 111

B) Division « Centrale d'achats » p. 112

1. Service « Imprimés et Reliure » p. 112

2. Service « Machines de bureau » p. 112

3. Service « Matériel de bureau » p. 113

C) Division « Diffusion et entreposage » p. 114

VI. Le Centre des technologies de l'information de l'Etat p. 116

1) Division Planification (PMO) p. 120

2) Division Coordination et Organisation (COO) p. 121

2.1. Présence Internet p. 121

2.2. Le « Guichet » p. 123

2.3. Le support organisationnel des administrations p. 126

2.4. La gestion électronique des documents p. 133

2.5. La gestion électronique des documents (GED) p. 134

2.6. Activité des groupes de travail de l'Union européenne p. 136

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

3.1. Le service AMD - Développement et maintenance

applications mainframe et distribuées p. 137

3.2. Le service ERP – Développement et maintenance du progiciel de gestion des ressources financières et humaines p. 146

4) Division Sécurité et Audits (DSA) p. 151

4.1. Missions principales de la division p. 151

4.2. Rapport d'activité 2010 p. 152

5) Division Production (PRO) p. 152

5.1. Mission p. 152

5.2. Centres de secours p. 153

5.3. Environnement WEB pour les applications egovernment p. 153

5.4. Ordinateurs centraux et périphériques p. 154

5.5. Statistiques et d'exploitation p. 155

6) Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB) p. 160

6.1. Mission p. 160

6.2. Acquisition centrale d'équipements de bureautique p. 160

6.3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique p. 161

6.4. Interventions du CTIE sur les postes de travail p. 162

6.5. Parc de serveurs de bureautique p. 162

6.6. Réseau commun de l'Etat p. 163

6.7. Helpdesk du CTIE p. 163

7) Division Systèmes Ouverts (SOU) p. 164

7.1. Nouvelles réalisations p. 164

7.2. Exploitation de systèmes existants p. 165

7.3. Statistiques d'utilisation p. 167

VII. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique p. 173

VIII. Les annexes statistiques

p. 176

A. Tableaux des effectifs
a) Fonctionnaires p. 177
b) Employés p. 183
c) Ouvriers p. 188

B. Nombre des fonctionnaires par sexe et par année de naissance p. 192

C. Nombre des employés par sexe et par année de naissance p. 192

D. Nombre des ouvriers par sexe et par année de naissance p. 193

E. Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories p. 194

F. Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'annexe A de la loi du 22.6.1963 p. 195

G. Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature » p. 196

H. Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement » p. 197

I. Pensions de retraite p. 198

J. Pensions de survie et Victimes de guerre p. 199

K. Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat p. 200

L. Nombre de pensions nouvellement échues p. 201
Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue
Nombre de pensions éteintes p. 202
Pensions personnelles en cours
Pensions de survie en cours p. 203

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

Extension de certaines règles aux partenaires

Le statut général des fonctionnaires de l'Etat a tout d'abord été modifié par une loi du 3 août 2010 portant entre autres modification de la loi du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats.

Bien qu'à l'origine la loi précitée du 9 juillet 2004 ait déjà adapté un certain nombre de dispositions de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat et des lois relatives aux pensions des fonctionnaires de l'Etat afin d'y assimiler les partenaires aux conjoints, il restait quelques dispositions légales qui accordaient certains effets au mariage et qu'il y avait lieu d'étendre au partenariat.

Ainsi, le statut général a été modifié par la loi précitée du 3 août 2010 sur les points suivants :

- L'article 12, paragraphe 4 prévoyait qu'en cas de perte de rémunération due à une absence non justifiée, le Grand-Duc pouvait disposer en faveur du conjoint et/ou des enfants mineurs du fonctionnaire, jusqu'à concurrence de la moitié de la rémunération retenue. Cette possibilité est désormais étendue au partenaire.
- L'article 14, paragraphe 4 sert à éviter les risques de conflit d'intérêts en obligeant l'agent de l'Etat de notifier au Ministre de la Fonction publique l'activité professionnelle du conjoint. Dans la mesure où les partenaires sont également exposés à ces risques, cette obligation de notifier est étendue à l'agent lié par le partenariat.
- Le droit à un congé sans traitement ou pour travail à mi-temps prévu aux paragraphes 1 des articles 30 et 31 s'applique évidemment au fonctionnaire féminin à la suite d'un congé de maternité ou d'accueil. En ce qui concerne le fonctionnaire masculin, il était prévu jusqu'à maintenant qu'il dispose également de ce droit dès lors que son conjoint a bénéficié d'un congé de maternité ou d'accueil, respectivement d'un congé parental consécutif à ceux-ci. Or, ce qui importe dans ces cas n'est pas la relation maritale entre les parents de l'enfant, mais la relation de paternité entre le fonctionnaire et l'enfant. Pour cette raison, le Gouvernement a décidé de ne pas simplement étendre le bénéfice de ces congés au fonctionnaire masculin lié par le partenariat à la mère de l'enfant, mais de l'étendre au fonctionnaire masculin qui est devenu père.
- L'article 50, paragraphe 2 prévoyait qu'en cas de privation du traitement en raison de la détention du fonctionnaire, le Grand-Duc pouvait disposer en faveur de son conjoint et/ou de ses enfants mineurs, jusqu'à concurrence de la moitié de la rémunération retenue. Cette faveur est étendue au partenaire.
- L'article 76 prévoyait notamment qu'en cas de décès ou d'absence déclarée du fonctionnaire le conjoint entre autres pouvait demander sous certaines conditions la

révision d'une décision du Conseil de discipline. Etant donné que le partenariat reconnaît une certaine existence à un couple, un partenaire peut avoir un intérêt certain de demander la révision d'une décision ayant infligé une sanction disciplinaire à son partenaire fonctionnaire décédé ou déclaré absent. Pour cette raison, cette possibilité a été étendue au partenaire.

Dispense exceptionnelle de la connaissance de deux langues administratives

Par ailleurs, le statut général des fonctionnaires de l'Etat a également été modifié par la loi du 17 décembre 2010 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2011. L'article 10 de cette loi, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2011, a complété le point f) du paragraphe 1er de l'article 2 du statut par la disposition suivante : « Exceptionnellement, le Gouvernement en conseil pourra procéder à l'engagement d'agents hautement spécialisés ne pouvant pas se prévaloir de la connaissance de deux des trois langues administratives en cas de nécessité de service dûment motivée et sur avis conforme du ministre ayant la Fonction publique dans ses attributions. L'engagement de ces agents ne pourra avoir lieu qu'après la publication des vacances d'emploi en question. »

La modification précitée a été nécessaire pour les raisons suivantes :

La loi du 18 décembre 2009 sur l'ouverture de la Fonction publique aux ressortissants communautaires a opéré les modifications nécessaires dans le statut des fonctionnaires de l'Etat et dans le régime des employés de l'Etat pour permettre aux citoyens des pays de l'Union européenne d'avoir un accès général à la Fonction publique luxembourgeoise. Restent cependant exclus de cette ouverture les emplois comportant une participation à l'exercice de la puissance publique déterminés par un règlement grand-ducal du 12 mai 2010.

Parallèlement à cette ouverture, la loi du 18 décembre 2009 a maintenu le régime des langues applicable sous l'ancienne législation, à savoir que tous les candidats à un emploi dans la Fonction publique doivent maîtriser les trois langues administratives du pays, une dispense de la connaissance de l'une de ces trois langues étant cependant possible. Les postes pour lesquels une telle dispense peut être obtenue sont par ailleurs limitativement déterminés par un règlement grand-ducal du 5 mars 2004.

Or, il s'est avéré que certaines administrations, qui doivent avoir recours à des agents hautement spécialisés dans le domaine des carrières scientifiques notamment (médecins, laborantins, ingénieurs spécialisés dans certains domaines), éprouvent parfois de grandes difficultés pour recruter ces spécialistes sur le marché du travail national. Il est vrai qu'avec la nouvelle législation, un recrutement à l'étranger est possible puisque ces postes sont la plupart du temps ouverts aux ressortissants communautaires. Il n'en demeure pas moins que dans la majorité des cas, les intéressés ne maîtrisent pas une des trois langues administratives et, de plus en plus souvent, même pas deux des trois langues.

Il en résulte que le régime des langues actuellement appliqué dans la Fonction publique, basé sur la possibilité d'être dispensé de la connaissance d'une des trois langues tout au plus, conduit à écarter de l'accès au secteur public luxembourgeois ces experts pourtant indispensables au bon fonctionnement de nos administrations.

C'est la raison pour laquelle le Gouvernement s'est décidé de changer le système en prévoyant dans le statut des agents respectifs une procédure permettant, dans des cas exceptionnels, l'engagement d'agents pouvant être dispensés de la connaissance de deux des trois langues administratives.

b) <u>Dispositions règlementaires</u>

La réglementation relative aux congés des fonctionnaires et employés de l'Etat

Le règlement grand-ducal modifié du 22 août 1985 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'Etat a été modifié par un règlement grand-ducal du 6 mai 2010 en vue d'adapter plusieurs dispositions qui n'ont pas encore été modifiées pour tenir compte du partenariat.

Ainsi, le bénéfice de certains congés extraordinaires a été étendu aux partenaires, à savoir :

- 6 jours en cas de célébration du partenariat,
- 2 jours lorsque l'enfant de l'agent célèbre un partenariat,
- 3 jours en cas de décès du partenaire, respectivement d'un partenaire « allié » au premier degré,
- 1 jour en cas de décès d'un partenaire « allié » au deuxième degré.

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

Par une modification apportée à l'article 2, paragraphe 1er, point a) de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et à l'article 3, alinéa 1er, point a) de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat, la condition de la nationalité luxembourgeoise pour l'accès à la Fonction publique a été supprimée et remplacée par celle d'être ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne. Cette disposition, qui généralise l'accès à la Fonction publique pour les ressortissants communautaires, est complétée dans les deux lois par une précision indiquant que les postes comportant une participation à l'exercice de la puissance publique continueront à être réservés aux nationaux. Il y est également prévu qu'un règlement grand-ducal peut préciser les modalités et les critères d'application de cette restriction.

Ce règlement grand-ducal, qui date du 12 mai 2010, énumère donc les emplois réservés aux ressortissants luxembourgeois, à savoir :

1. les emplois relevant du Secrétariat du Conseil d'Etat, des services de la Cour des comptes et de ceux du Médiateur ainsi que l'emploi de secrétaire du Grand-Duc et les emplois des conseillers qui sont adjoints au Gouvernement,
2. les emplois de la Magistrature, les emplois de président, vice-président et juge du Conseil arbitral des assurances sociales ainsi que les emplois relevant de l'administration judiciaire, ceux du greffe des juridictions de la sécurité sociale et des services administratifs et des services de garde de l'administration pénitentiaire,
3. les emplois du Corps diplomatique,
4. les emplois de l'administration gouvernementale, des administrations et services créés en son sein, de la Trésorerie de l'Etat et de la Direction du contrôle financier,
5. les emplois au sein des administrations des Contributions directes, de l'Enregistrement, des Douanes et Accises ainsi que du Cadastre et de la Topographie,

6. les emplois des fonctionnaires militaires de l'Armée ainsi que ceux occupés par du personnel civil attaché à l'Etat-major de l'Armée ou au Centre militaire,
7. les emplois des fonctionnaires de la Police et de l'Inspection générale de la Police,
8. les emplois relevant du Centre de communications du Gouvernement, du Service de renseignement de l'Etat, du Haut-commissariat à la protection nationale et de l'Administration des services de secours,
9. les emplois, qui au sein du Centre des technologies de l'information de l'Etat, comportent la gestion des applications, projets et banques de données pour le compte des institutions constitutionnelles de l'Etat, de la Magistrature, des Affaires étrangères, de l'Armée, de la Police et des administrations et services visés sous les numéros 5 et 8 ou qui assurent la sécurité informatique,
10. les emplois des fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'Etat,
11. les emplois comportant la qualité d'officier de police judiciaire ou le pouvoir de requérir la force publique, à condition que cette qualité ou ce pouvoir soit exercé habituellement.

2. Politique en matière de rémunérations

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

En date du 14 juillet 2010 un accord salarial portant sur l'année 2010, avec effet rétroactif au 1er janvier 2010, a été signé entre le Gouvernement et la Confédération Générale de la Fonction Publique (CGFP). Cet accord salarial concerne l'ensemble des fonctionnaires et des employés de l'Etat mais également les stagiaires, les volontaires de l'armée et les volontaires de police.

Etant donné que cet accord salarial se situe dans un contexte de crise financière et économique sérieuse, les parties signataires se sont accordées de garantir le niveau général des rémunérations des agents de l'Etat pour l'année 2010 et de ne pas procéder à une quelconque adaptation de l'indice de base des traitements des agents publics.

Par ailleurs le Gouvernement s'est engagé entre autres à relancer un groupe de travail pour étudier la faisabilité et la création d'un régime de pension complémentaire, pour déposer encore en 2010 un projet de loi introduisant un régime de compte épargne-temps dans la Fonction publique, pour réexaminer les dispositions en matière d'horaire mobile et pour mettre rapidement en œuvre la nouvelle réglementation concernant le télétravail.

Aussi, le Gouvernement et la CGFP se sont-ils engagés à négocier à partir de l'automne 2010 sur les mesures faisant partie du dossier des réformes en matière salariale et statutaire sur base des propositions gouvernementales.

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 avenant au contrat collectif des ouvriers de l'Etat a été signé le 14 décembre 2010 entre les syndicats « Onofhängege Gewerkschatsbond - LCGB » et le « Lëtzebuerger Chreschtleche Gewekschaftsbond - LCGB » d'un côté et le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative de l'autre. Il est entré en vigueur rétroactivement au 1er juillet 2009 pour venir à échéance le 30 juin 2011. Sauf résiliation, il sera reconduit tacitement d'année en année.

Les principales nouvelles dispositions sont :

- après un congé de maladie de 46 semaines, une commission sera chargée, sur demande de l'administration, d'instruire le dossier individuel et de proposer, après les consultations, au ministre compétent une recommandation à propos du reclassement de la personne concernée ;

- création d'un groupe de travail chargé

  - d'étudier la mise en œuvre du statut unique pour les ouvriers de l'Etat et les employés privés au service de l'Etat ;
  - d'examiner la structure des différentes carrières des ouvriers de l'Etat ainsi que le régime des primes, et d'analyser les tâches et les responsabilités respectives ;
  - de définir la politique de recrutement dans les différentes administrations de l'Etat ;
  - d'étudier la privatisation de postes existants et de postes à créer ;
  - de rechercher et d'analyser les différentes dispositions concernant la valeur des points indiciaires des ouvriers de l'Etat ;
  - de planifier la mise en œuvre du repos hebdomadaire en s'assurant qu'une période de travail de dix jours consécutifs constitue l'exception ;
  - d'étudier la reconnaissance du travail par équipes successives, notamment dans le service des autoroutes.

3. Recrutement

a) Recrutement externe

- Organisation des examens-concours

Au cours de l'année 2010, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé quinze examens-concours pour l'admission au stage de fonctionnaires-stagiaires dans les carrières pour lesquelles un examen-concours est prévu par la loi.

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

Année 2010

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admissions au stage
25.02.2010	Technicien diplômé	3	28	2	5	21	3
07.07.2010	Carrière supérieure administrative	18	85	0	35	50	18
08.07.2010	Rédacteur	30	201	27	25	149	24
12.07.2010	Artisan						
	Electronicien de véhicules automoteurs	*1*	*2*	*0*	*1*	*1*	*1*
	Menuisier	*1*	*14*	*4*	*4*	*6*	*1*
	Pépiniériste-paysagiste	*1*	*8*	*0*	*1*	*7*	*0*
	Serrurier	*2*	*4*	*2*	*0*	*2*	*0*
	Instructeur de natation	*1*	*2*	*0*	*1*	*1*	*1*
	Mécanicien d'autos et de motos	*3*	*15*	*9*	*3*	*3*	*3*
	Electricien	*2*	*10*	*2*	*2*	*6*	*2*
	Chimie	*1*	*3*	*0*	*1*	*2*	*1*
	Mécanicien ajusteur	*1*	*16*	*6*	*0*	*10*	*0*
	Mécanicien de machines agricoles	*1*	*5*	*1*	*1*	*3*	*1*
12.07.2010	Technicien diplômé	4	18	4	5	9	4
13.07.2010	Carrière supérieure scientifique	8	55	0	14	41	8
15.10.2010	Expéditionnaire administratif	4	178	9	22	147	4
20.10.2010	Cantonnier	4	139	24	22	93	4
22.10.2010	Educateur gradué	13	12	0	6	6	5
22.10.2010	Ingénieur technicien						

	Technique de l'énergie électrique	*3*	*3*	*1*	*2*	*0*	*2*
	Technique des télécommunications	*1*	*3*	*1*	*0*	*2*	*0*
	Mécanique	*2*	*4*	*0*	*3*	*1*	*2*
	Génie civil	*7*	*4*	*1*	*1*	*2*	*1*
	Informatique	*4*	*8*	*0*	*4*	*4*	*4*
22.10.2010	Expéditionnaire technique						
	Horticulture	*1*	*7*	*0*	*1*	*6*	*1*
	Artistique	*1*	*5*	*1*	*1*	*3*	*1*
	Mécanique	*3*	*10*	*0*	*4*	*6*	*3*
	Génie civil	*1*	*18*	*3*	*1*	*14*	*1*
	Chimie	*1*	*5*	*1*	*0*	*4*	*0*
07.12.2010	Carrière supérieure scientifique	14	25	1	11	13	14
13.12.2010	Artisan			*	*	*	*
	Serrurier	*2*	*1*	*	*	*	*
	Electronicien en énergie	*1*	*20*	*	*	*	*
	Electronicien de véhicules automoteurs	*2*	*4*	*	*	*	*
	Electricien	*2*	*4*	*	*	*	*
	Mécanicien d'autos et de motos	*3*	*16*	*	*	*	*
	Mécanicien ajusteur	*2*	*10*	*	*	*	*
	Menuisier	*1*	*7*	*	*	*	*
	Installateur chauffage	*2*	*6*	*	*	*	*
15.12.2010	Rédacteur	25	198	30	42	126	25
15.12.2010	Technicien diplômé	2	4	1	1	2	1

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

- **Organisation des épreuves préliminaires**

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

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

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

Les examens-concours organisés par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative au cours de l'année 2010 ont donné lieu à l'admission au stage d'un total de 135 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	183	*102*	*81*	*18*
Carrière supérieure scientifique	197	*116*	*81*	*22*
Rédacteur	929	*437*	*492*	*49*
Expéditionnaire administratif	434	*177*	*257*	*4*
Ingénieur technicien	46	*43*	*3*	*9*
Technicien diplômé	169	*129*	*40*	*8*
Educateur gradué	34	*6*	*28*	5
Expéditionnaire technique	110	*89*	*21*	6
Artisan	358	*343*	*15*	10
Cantonnier	288	*258*	*30*	4
TOTAL	**2748**	***1700***	***1048***	**135**

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

- **Bilan de l'année 2010**

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 2010 de 59 demandes de changement d'administration pour 66 postes vacants publiés par voie de recrutement interne. Le tableau ci-dessous fournit le détail de la situation en 2010:

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**
2010	**66**	**59**	***24***	***35***	**26**	**33**	**26**	**33**

- **Demandes de changement d'administration traitées de 1986 à 2010**

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**
2010	59	26	33	26	33
2009	99	40	59	41	58
2008	96	32	64	32	64
2007	90	36	54	36	54
2006	77	28	49	29	48
2005	61	28	33	29	32
2004	91	25	66	27	64
2003	45	30	15	30	15
2002	66	30	36	30	36
2001	65	31	34	31	34
2000	95	51	44	51	44
1999	88	28	60	28	60
1998	44	21	23	21	23
1997	45	20	25	20	25
1996	41	23	18	20	21
1995	57	22	35	26	31
1994	44	13	31	13	31

1993	72	25	47	28	44
1992	64	31	33	34	30
1991	57	19	38	18	39
1990	74	36	38	36	38
1989	56	27	29	27	29
1988	55	24	31	24	31
1987	37	27	10	27	10
1986	16	13	3	13	3
Total	**1594**	**686**	**908**	**697**	**897**

*) 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 et de la Réforme administrative, gère les dossiers administratifs des agents affectés aux différents ministères et certains services et administrations, à savoir plus de 2300 agents (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat). Dans ce total sont en outre compris quelques 640 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 2010 les 437 arrêtés ministériels et grand-ducaux relatifs ont été pris et 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	40	185	10	56	25	25
employés			20	25	27	16
ouvriers			5	1		2
Totaux	**40**	**185**	**35**	**82**	**52**	**43**

Par ailleurs le service de l'administration gouvernementale a procédé en 2010 à la confection de 231 contrats d'engagement et d'avenants aux contrats existants ainsi que de 24 résiliations de contrat selon le détail ci-dessous :

	Contrats CDI	**Avenants CDI**	**Contrats CDD**	**Avenants CDD**	**Résiliations**
Employés	82	19	54	19	17
Ouvriers	20	4	12	11	7
Totaux	**102**	**23**	**66**	**40**	**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 21 juin 2010, 61 distinctions honorifiques ont été remises aux ayants droits dans les locaux du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

Les agents de cette administration sont en charge non seulement de l'organisation des différents examens des agents de la carrière supérieure administrative, du rédacteur, de l'expéditionnaire, de l'huissier de salle et du garçon de bureau, mais également de l'organisation de la formation spéciale en vue des examens de fin de stage ainsi que de la formation préparatoire aux différents examens de promotion. Dans ce contexte, il convient de relever que pendant l'année 2010 des cours de formation pour un total de 969 heures ont été organisés et se répartissent, selon le tableau ci-dessous, d'une part entre les différentes carrières administratives et d'autre part entre formation spéciale de l'examen de fin de stage et la formation de préparation à l'examen de promotion.

Cours de formation organisés par l'administration gouvernementale :

carrière	**Formation de fin de stage**	**Formation examen de promotion y compris cycle en gestion publique**
Attaché de gouvernement	46	néant
rédacteur	262	316
expéditionnaire	146	103
huissier	---	96
Totaux	**454**	**515**

5. Les subventions d'intérêt

1. Le budget 2010

L'article 08.0.34.080 prévoyait au budget des dépenses de 2010, 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 **3.150.000 €** pour bonifications d'intérêt aux agents publics. Un dépassement budgétaire a été demandé et accordé pour **450.000 €**.

2. Les chiffres en 2010

5.142 formulaires de demande ont été envoyés au mois de mars 2010 aux agents de l'Etat, qui étaient en droit de demander une subvention pour l'année de référence, dont 2.291 demandeurs étaient de sexe féminin, et 2.851 de sexe masculin.

3. Les statistiques de 2010 par rapport aux années précédentes

3.1. Les demandes

	2008			2009			2010		
Demandes envoyées	F	2.190	5.034	F	2.245	5.142	F	2.291	5.142
	M	2.844		M	2.897		M	2.851	
Nouveaux demandeurs	F	283	616	F	261	549	F	264	512
	M	333		M	288		M	248	
Anciens demandeurs	F	1.907	4.418	F	1.984	4.593	F	2.027	4.630
	M	2.511		M	2.609		M	2.603	
Demandes non renvoyées			545			624			550
Total des demandes à traiter	F	1.931	4.489	F	1.965	4.518	F	2.046	4592
	M	2.558		M	2.553		M	2.546	
Nouveaux demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	241	524	F	213	445	F	231	439
	M	283		M	232		M	208	
Anciens demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	1.690	3.965	F	1.752	4.073	F	1.815	4.153
	M	2.275		M	2.321		M	2.338	
Demandes refusées	F	191	348	F	151	309	F	178	399
	M	157		M	158		M	221	
Demandes admises	F	1.753	4.141	F	1.821	4.209	F	1.868	4.193
	M	2.388		M	2.388		M	2.325	
Prêts subventionnés			5.119			5.158			5.093
Montant maximum accordé à un demandeur			3.487,50			5.250			4.882,50
Montant minimum accordé à un demandeur			25,53			25,13			25,48
Montant moyen accordé par demande admise			720,62			839,18			832,51
Montant moyen accordé par prêt subventionné			582,94			682,86			685,36
Montant total de la dépense budgétaire			**2.984.097 €**			**3.538.484 €**			**3.491.813,77 €**

3.2. Les pourcentages par rapport à l'année précédente

	2008		2009		2010	
Demandes à traiter	4.489	*+1,15%*	4.518	*+0,65%*	4.592	*+1,65 %*
Prêts subventionnés	5.119	*-1,85%*	5.158	*+0,77%*	5.092	*-1,27%*
Montant maximum subventionné	3.487,50	*-3,12%*	5.250,00	*+50,54%*	4.882,50	*-7,00%*
Montant moyen accordé : par demande admise	720,62	*+1,65%*	839,18 €	*+16,46%*	832,51	*-0,85%*
Montant moyen accordé : par prêt subventionné	582,94	*+3,75%*	682,86	*+17,14%*	685,36	*+0,40%*
Dépenses budgétaires totales	**2.984.097 €**	**+1,81%**	**3.538.484 €**	**+18,90%**	**3.491.813 €**	**-1,38%**

3.3. Le courrier

	2008	2009	2010
Demandes envoyées	5.034	5.142	5.142
Demandes retournées pour compléter ou ajouter des pièces supplémentaires	426	379	437
Lettres réponses au courrier des demandeurs	115	63	57
Lettres de refus	355	395	399
Lettres accusées de réception	4.385	4.456	4.521
Lettres avis de paiement	3.993	4.201	4.193
Certificats pour les besoins des Administrations communales et CFL	81	96	111
Total	**14.389**	**14.732**	**14.860**

3.4. Les motifs de refus

		2008	2009	2010
A	Le demandeur n'est pas agent public	0	1	4
B	Le demandeur ne compte pas une année de service au 1er janvier	3	4	3
C	Le demandeur n'est pas en activité de service	4	8	7
D	Le logement n'est pas sis sur le territoire du Grand-duché	1	7	1
E	Le(s) demandeur(s) possède(nt) un deuxième logement	147	151	145
F	Le taux du prêt est en dessous du taux social	17	3	82
G	La demande a été réceptionnée après le 1er juillet de l'année courante	79	55	63
H	L'année du 1er prêt contracté est antérieure à 15 ans	0	-	-
I	Le prêt a été contracté après le 1er janvier de l'année courante	1	7	6
J	Le prêt est un prêt personnel	0	0	0
K	Le prêt ne présente pas de solde débiteur au 1er janvier	2	5	2
L	La subvention calculée est inférieure à 25 euros	58	36	52
M	Le demandeur n'occupe pas le logement subventionné	2	26	20
N	La demande n'est pas complète avant la clôture de l'année budgétaire	33	6	10
O	Le conjoint bénéficie d'une subvention d'intérêt des CFL ou d'une Administration communale	1	0	4
	Total :	**348**	**309**	**399**

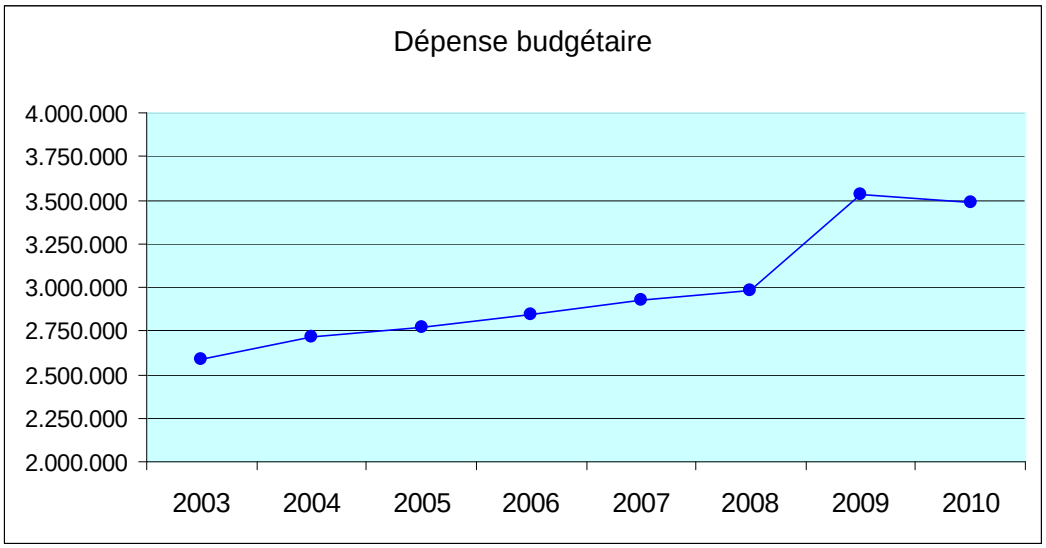
4. Les paiements ventilés par banque

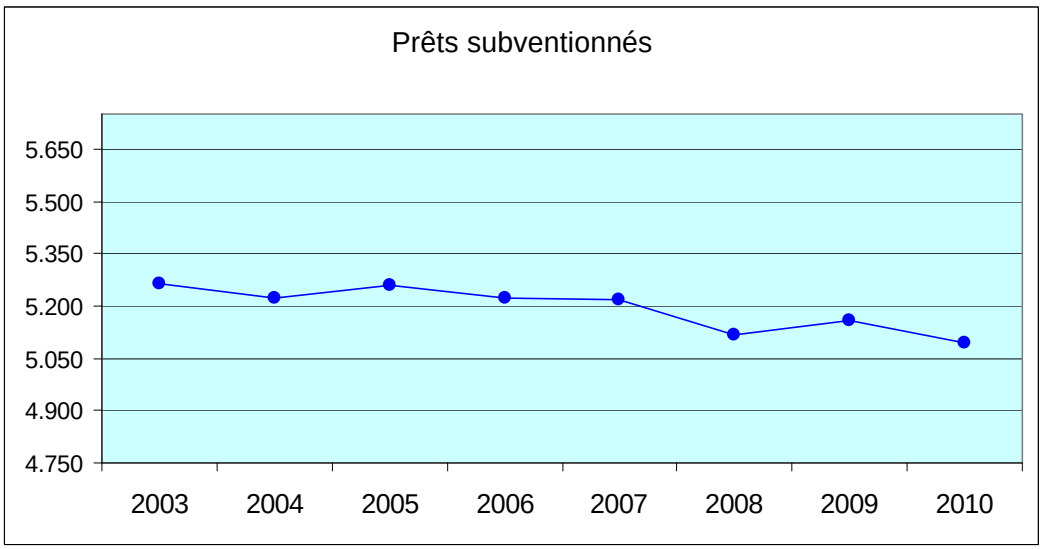
		Prêts subv.	Total
1.	Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat	2.333	1.551.603,43
2.	Banque Raiffeisen	884	589.027,32
3.	BHW Bausparkasse	888	537.826,14
4.	BGL BNP Paribas Luxembourg	340	292.676,11
5.	Dexia Banque Internationale	314	276.235,61
6.	ING Luxembourg	123	93.422,44
7.	Fonds de Compensation commun au régime général de pension	78	41.259,81
8.	Fortuna Banque	34	26.470,15
9.	Banque BCP	18	20.897,02
10.	Banque de Luxembourg	24	20.662,26
11.	Wüstenrot Bausparkasse	22	10.804,28
12.	Caixa Geral de Depósitos	4	7.372,50
13.	Bausparkasse Schwäbisch Hall	13	5.878,50
14.	Crédit Mutuel Hettange / Thionville les Alliés	3	3.832,50
15.	Dexia Crédits Logement S.A.	2	2.364,05
16.	Dresdner Bank Luxembourg	2	2.329,56
17.	UniCrédit Luxembourg S.A.	1	2.250,00
18.	Record Bank / ING Belgique	2	1.029,11
19.	Krediet Bank Luxembourg	1	795,00
20.	Sparkasse Trier	1	750,00
21.	Crédit Agricole de Lorraine	1	697,50
22.	Banque Populaire Lorraine Champagne	1	697,50
23.	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine	1	540,00
24.	Entreprise des Postes et Télécommunications	1	380,51
25.	Banca Popolare di Verona International	1	79,13

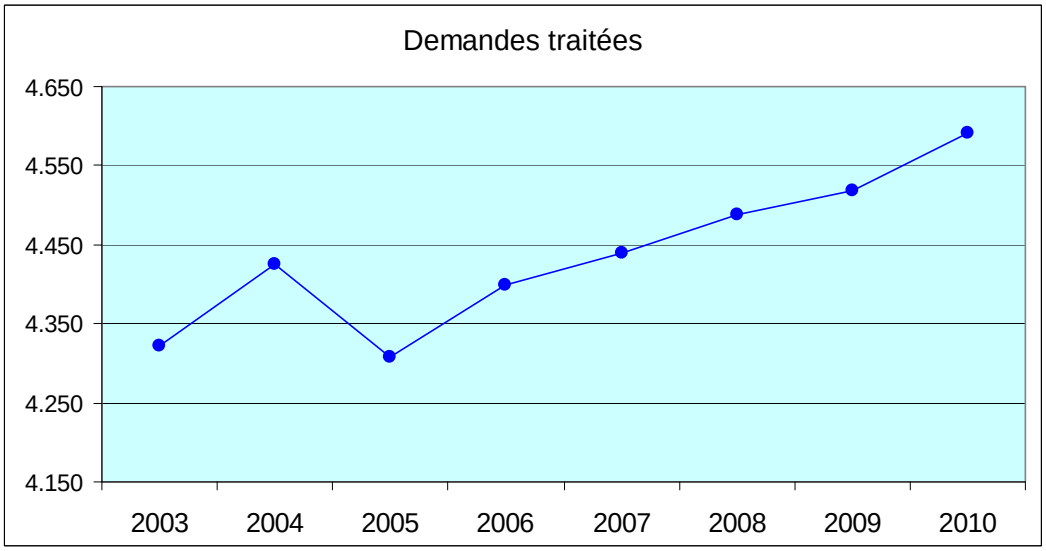
5. Les chiffres de 1983 - 2010

Total des demandes traitées	99.392
Total des prêts subventionnés	115.966
Dépense budgétaire globale	**47.524.504 €**

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 2010 à charge du Fonds de pension et de l'article 08.1.11.051 se chiffre à 523.869.733,06€, y compris 4.173.195,38€ avancés pour compte du Fonds National de Solidarité à titre de forfaits d'éducation pour l'année 2010.

La contrepartie de cette dépense pour 2010, c.à.d. la recette opérée à titre de retenue pour pension, le report de l'exercice 2009 et le remboursement par le FNS des forfaits avancés par le Fonds se chiffrera à quelque 124.153.878,20 €.

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. Par ailleurs, ils manquent au niveau des recetttes le remboursement par la CNAP des pensions partielles avancées par l'Etat ainsi que le transfert des cotisations opérées par ladite Caisse sur la base de validations de services provisoires et de périodes d'assurance.

4. Évolution 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 6.040 au 1er janvier 1998 à 8.807 au 1er janvier 2011, soit une augmentation de 2.767 unités ou de 45,81% en 13 ans ou de 2,94% 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 351 au 1er janvier 1998 à 697 au 1er janvier 2011, soit une augmentation de 346 unités ou de 98,57%, soit 5,42% l'an pendant 13 ans.

5. Activité en 2010

Les calculs prévisionnels

La DPR a enregistré pour l'année 2010 703 nouvelles demandes, 576 ayant été évacuées au 31 décembre 2010, y compris des demandes introduites encore en 2009.

Depuis l'année passée le nombre de demandes introduites dans le présent contexte dépasse celui des nouvelles retraites effectives. Le tableau suivant reproduit l'évolution des demandes depuis 2002 :

Année	Nbre entrées RT	Nbre entrées NR	Nbre total entrées	Evolution totale en %	Dont Règl. CE/883	ou en %
2002	164	0	164	/	6	3,66
2003	204	1	205	25	13	6,34
2004	388	5	393	91,70	16	4,07
2005	363	3	366	-6,87	24	6,56
2006	377	5	382	4,37	15	3,93
2007	397	7	404	5,75	23	5,69
2008	416	14	430	6,43	26	6,05
2009	494	13	507	17,90	27	5,33
2010	678	25	703	38,65	62	8,82

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.

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 à l'examen-concours;

- 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 les articles L.551-1 et suivants 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, elle est en outre tenue d'effectuer tous les examens et de prendre toutes les mesures appropriées nécessaires prescrits par les articles L.331.1 à L.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 ;

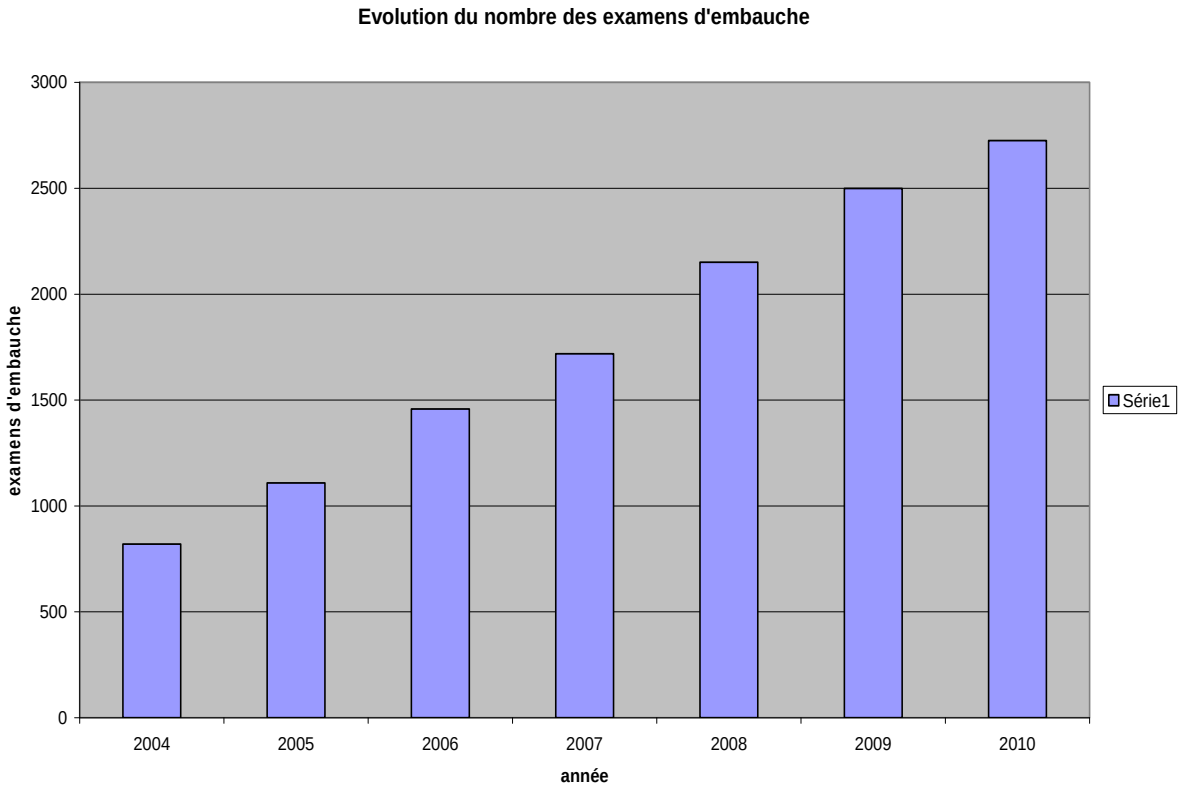
- l'organisation des premiers secours ;

- 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. Activités médicales

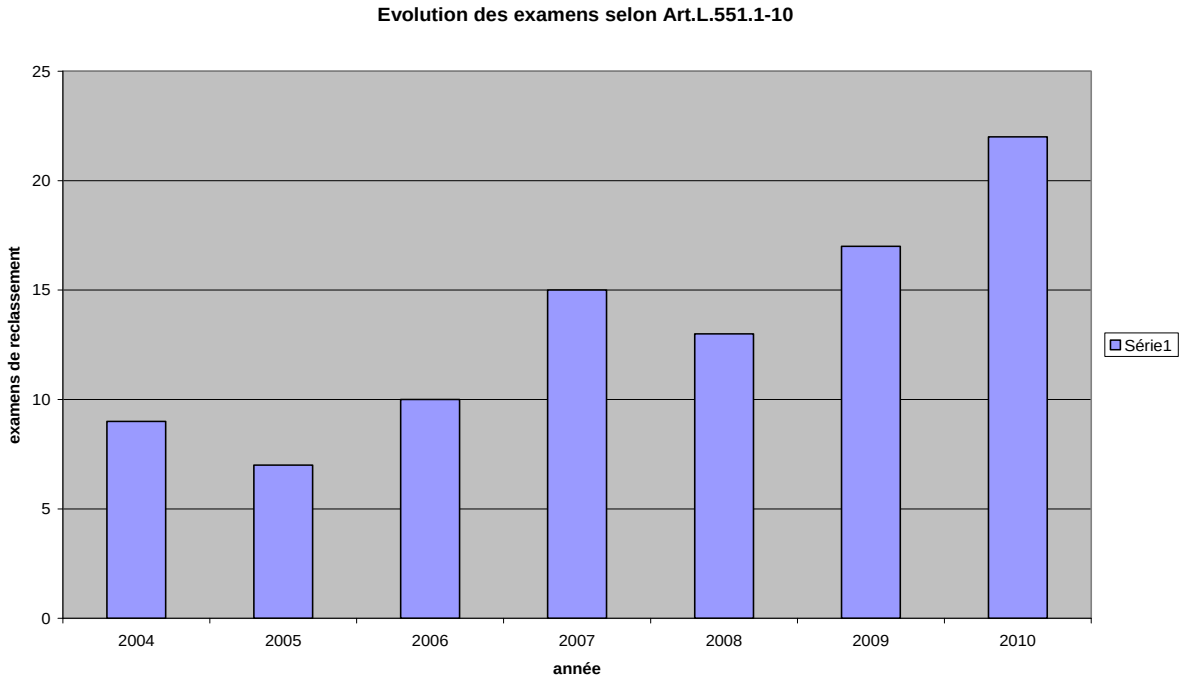
– **Examens médicaux d'embauche** : le nombre des examens d'embauche en 2010 s'élève à **2.725** – y sont inclus les **197** examens d'embauche réalisés par les médecins conventionnés conformément à l'article 2 du règlement grand-ducal modifié du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **1.650 femmes** et **1.075 hommes**.

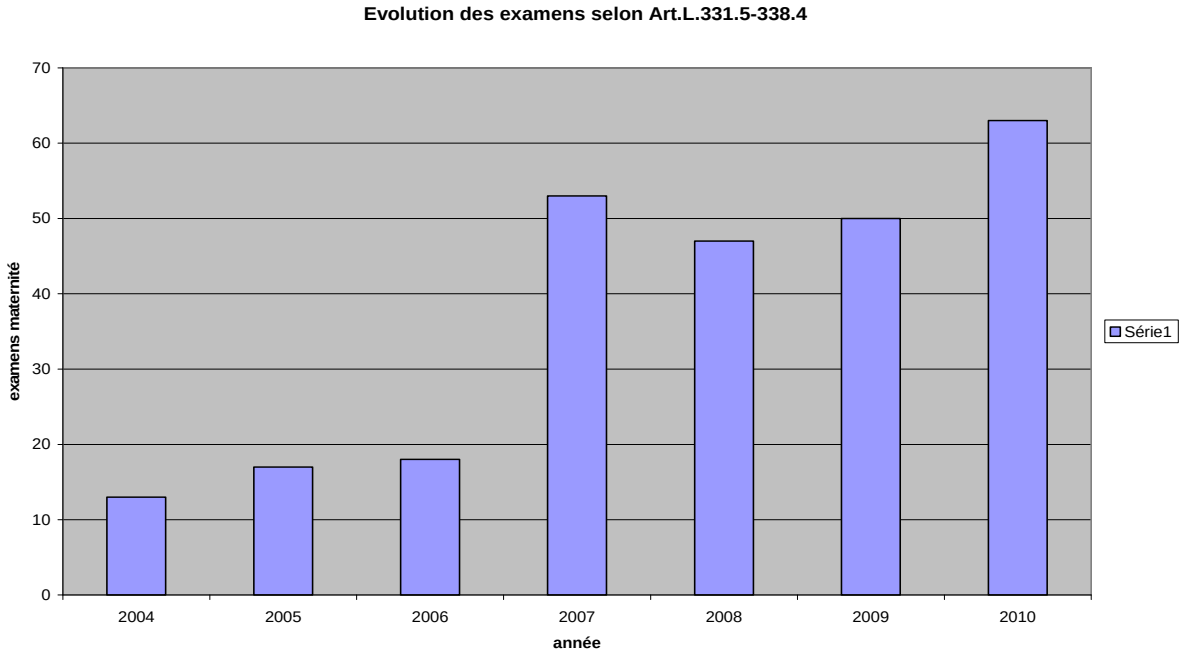

Evolution du nombre des examens d'embauche
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
examens d'embauche
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
année
Série1

– **Examens médicaux sur base des articles L.551-1 et suivants du Code du travail :** le nombre des examens de reclassement se chiffre à **22** en 2010 par rapport à **17** en 2009.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **16 femmes** et **6 hommes.**

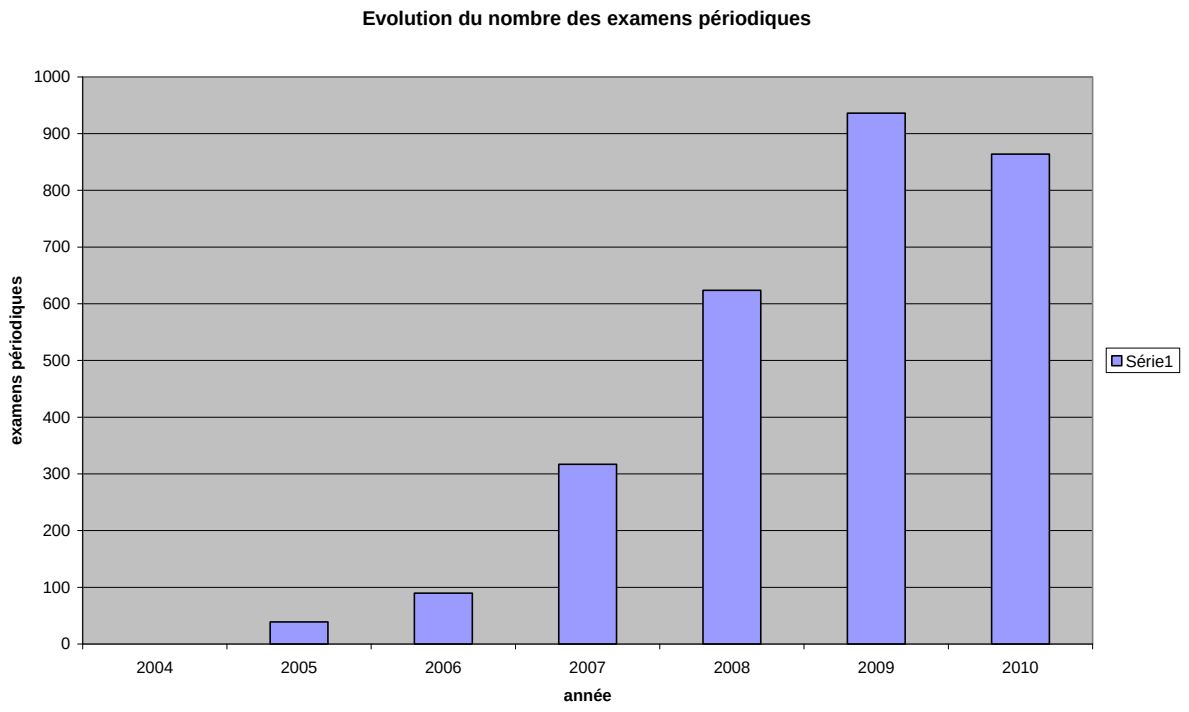


– **Examens médicaux sur base des articles L.331-1 à L.338-4 du Code du travail** : les examens en relation avec la protection de la travailleuse enceinte se chiffrent à **63** par rapport à **50** en 2009.



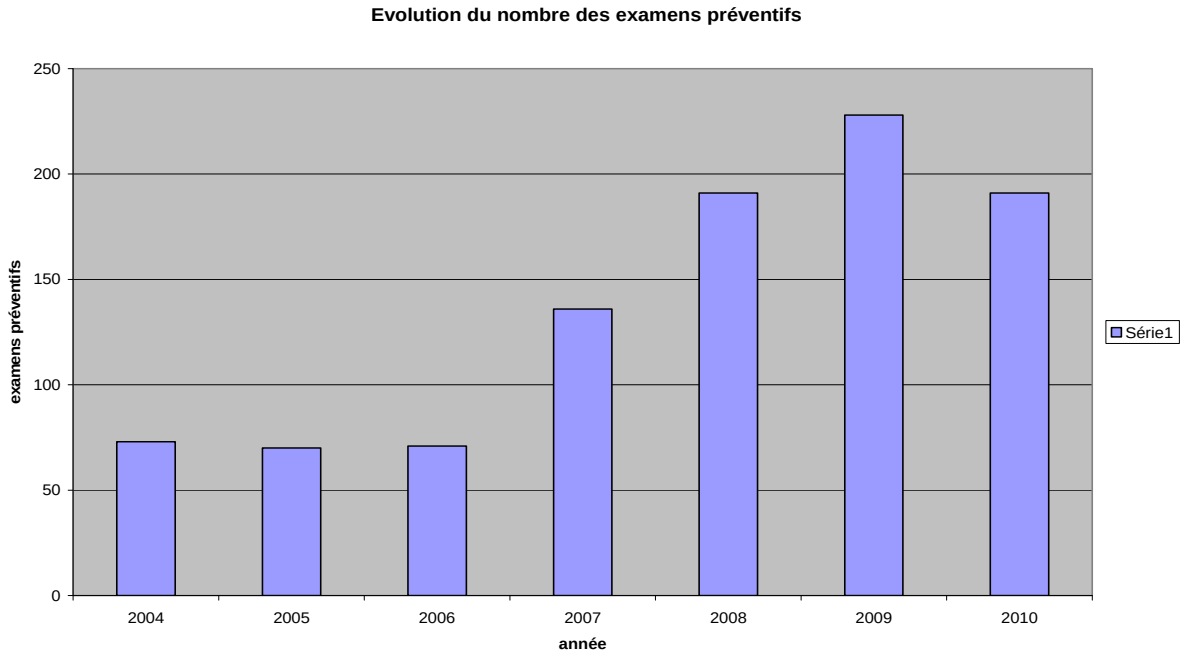
– **Examens périodiques** : ont été examinés **864** agents qui occupent un poste à risque par rapport à **936** examens périodiques en 2009.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **153 femmes** et **711 hommes**.



– **Examens médicaux préventifs** selon l'art. 6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004 : **191** en 2010 par rapport à **228** en 2009.

La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **56 femmes** et **135 hommes**.



- **Campagne de vaccination contre la grippe** : **716** injections par rapport à **935** en 2009.

- **Vaccinations d'agents exposés à un risque biologique : 100**

- **Autres interventions sur le lieu de travail** : entre autres une visite d'entreprise et 7 études de poste respectivement études ergonomiques du poste de travail, 3 reprises après congé sans solde, 12 avis sur dossier et diverses réunions de travail avec les différentes administrations (10).

- **INAP** : la Division de la Santé au travail du Secteur public a également donné des cours de formation pour les agents techniques, les agents administratifs ainsi que les délégués à la sécurité.

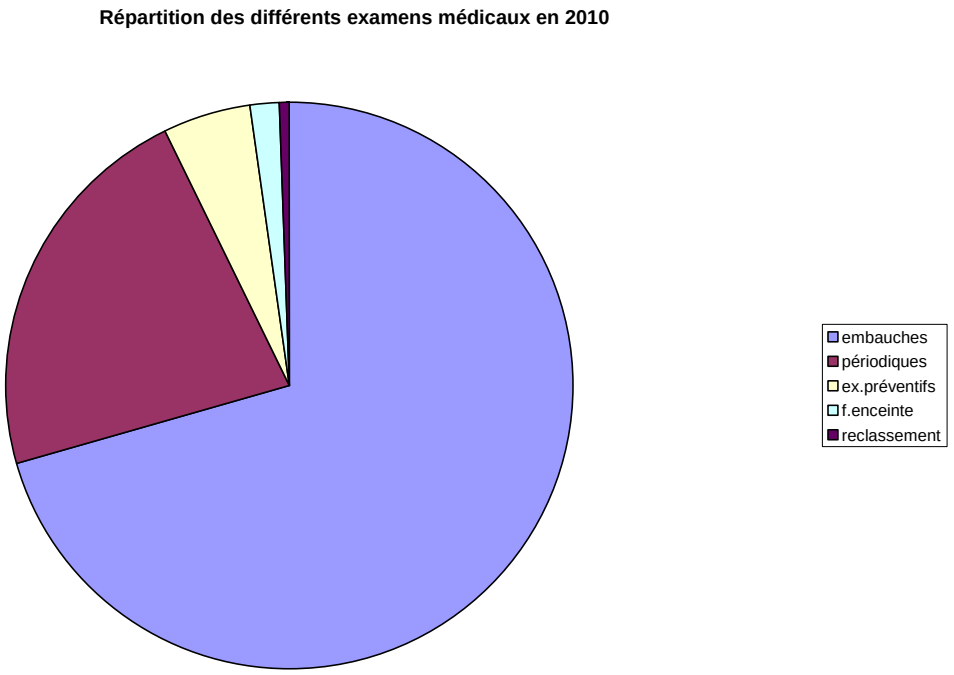
3. Autres activités

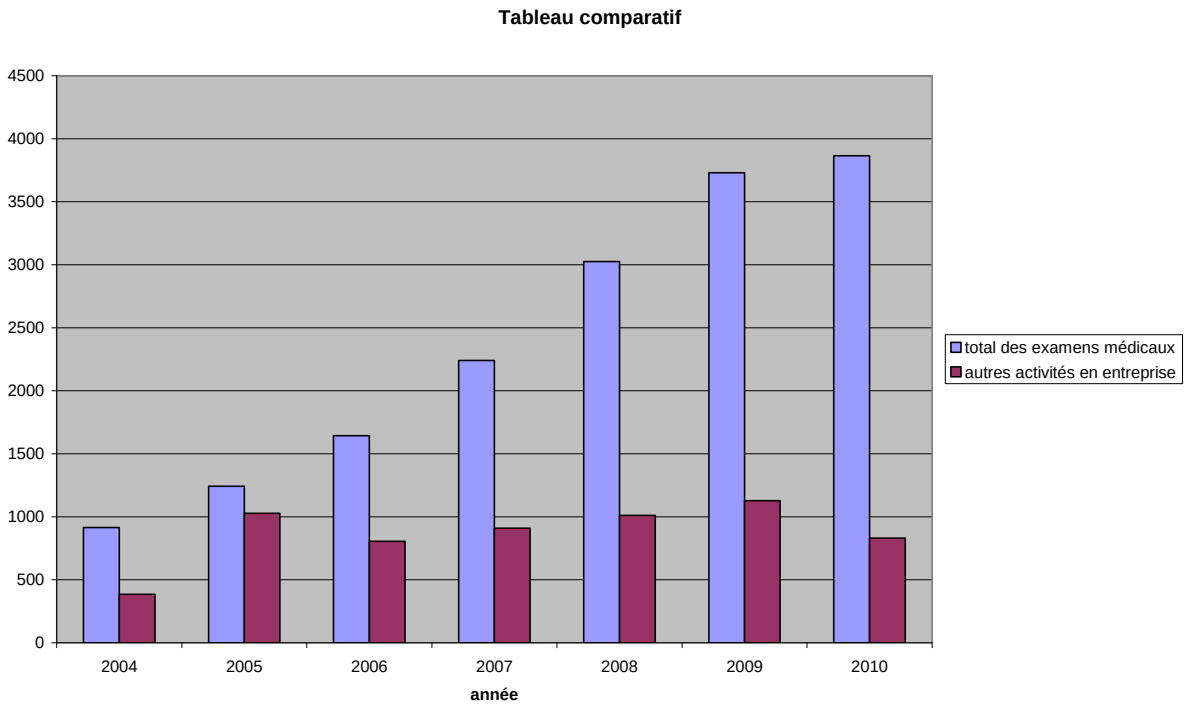
Le médecin-chef de division a participé à des réunions dans l'intérêt d'un développement optimal et adapté de la division au niveau administratif, législatif et médical. Réunions régulières en relation avec le développement de l'outil informatique.

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.

4. Statistiques





D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public

1. Base légale

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

Le médecin de contrôle a été institué au sein du département de la Fonction publique par la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Il est opérationnel depuis le 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 ou de son délégué à laquelle est affecté l'agent en congé de maladie

- d'entrer en rapport dans ce contexte avec le médecin traitant, toutes les fois qu'il le juge utile

- de prendre l'avis d'hommes de l'art dans ce contexte toutes les fois qu'il le juge nécessaire

- d'effectuer les examens médicaux, sur demande de la Commission des pensions prévue au titre VI de la loi modifiée du 26 mai 1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat, ainsi qu'aux articles 68-74 de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société Nationale des Chemins de Fer luxembourgeois

- d'effectuer dans ce contexte sur demande du ministre du ressort, d'une part, les examens médicaux lors de la procédure préalable prévue à l'article 2.IV de la loi modifiée du 26 mai 1954 précitée et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998 précitée qui concernent le cas d'un fonctionnaire absent pour cause de maladie pendant six mois consécutifs ou non, au cours d'une période de douze mois

- d'établir par ailleurs l'expertise médicale dans le cadre de la procédure de mise à la retraite prévue à l'article 2.III de la loi modifiée du 26 mai 1954 et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998

- de donner son avis dans le cadre des dispositions de l'article 9.II de la loi sur les pensions

- de procéder à un examen médical dans le cadre de l'article 54.1.e de la loi sur les pensions

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

2. Observations générales

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.

3. Activités

a) Activités médicales

L'année 2010 a été marquée une nouvelle fois par une augmentation du nombre total des examens médicaux par rapport aux années précédentes.

Les expertises et examens peuvent être regroupés comme suit :

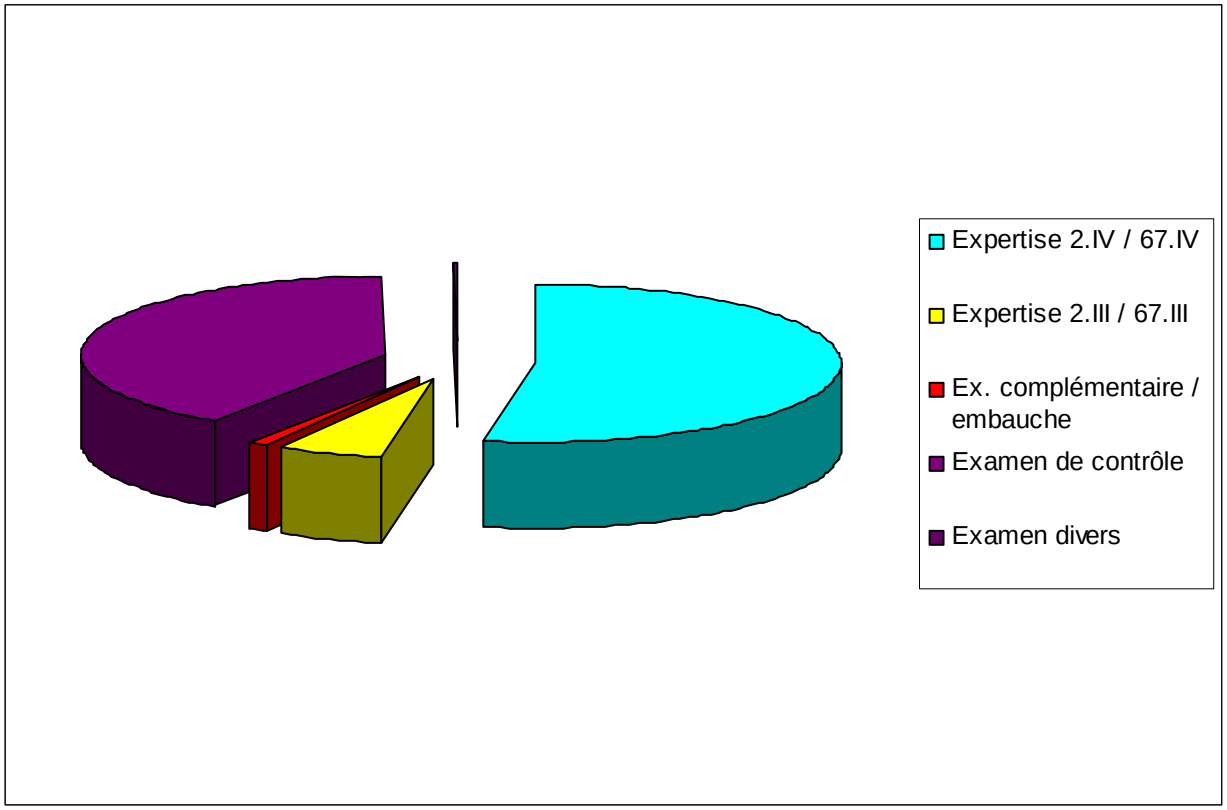
1) 225 examens médicaux effectués en cas d'absence prolongée d'un fonctionnaire pour cause de maladie (application des articles 2.IV / 67.IV)
2) 24 précités expertises médicales dans le cadre de la mise à la retraite (application des articles 2.III / 67.III)
3) Examens en application de l'article 9.II : 0

4) Examen dans le cadre de l'article 54.1 : 0

5) Examens de contrôle : 172

6) Examen complémentaire lors du recrutement : 4

7) Examens divers : 1



b) <u>Autres activités</u>

- Cours « La médecine de contrôle dans la Fonction publique » dans le cadre du programme de formation continue de l'INAP.

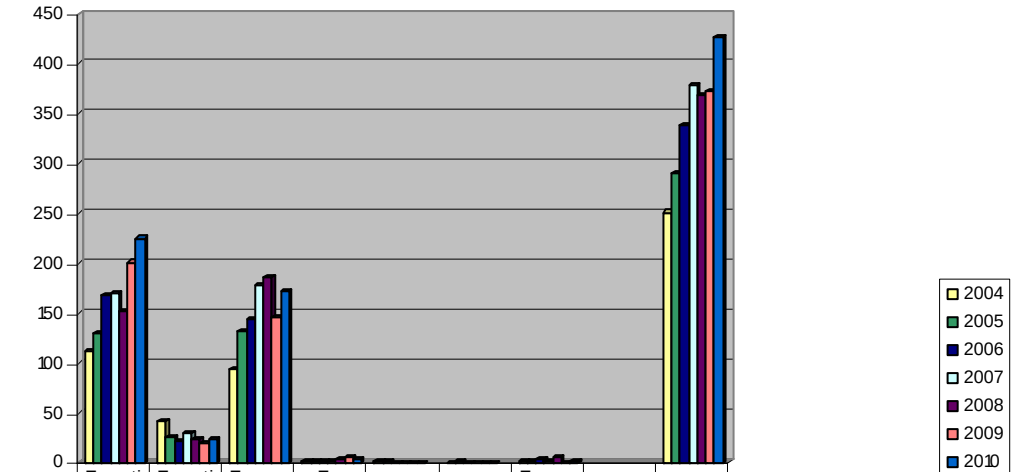
- Cours dans le cadre des séminaires de formation des délégués à la sécurité dans la Fonction publique.

- 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.

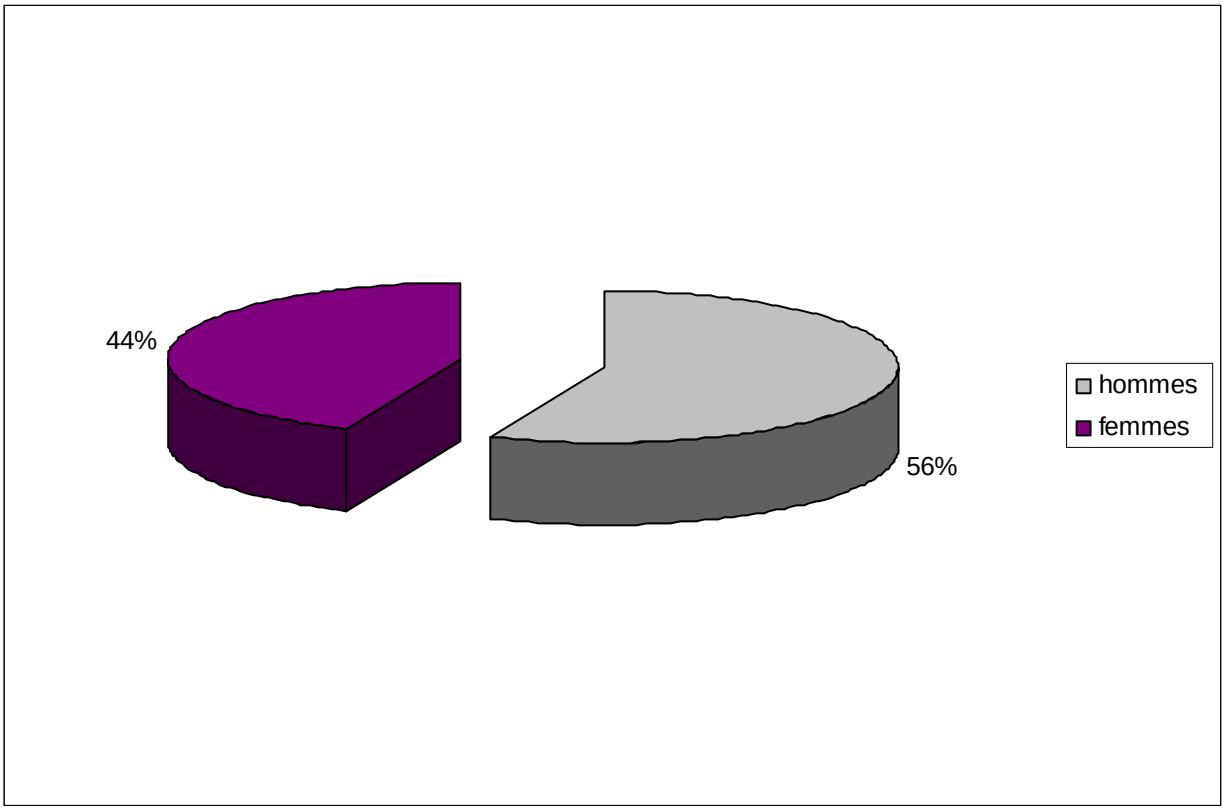
4. Statistiques

De 2004 à 2010 le nombre total des examens médicaux est passé de 251 à 426 unités ce qui correspond à une augmentation de 70%.



	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
2010	225	24	172	4			1		426

Examens médicaux : Ventilation par sexe (année 2010) :



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 des instructions engagées dans le cadre de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux.

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

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

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

– **Affaires disciplinaires pendantes inscrites sur le rôle de 2006**

Au début de l'année 2010, deux affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2010, étaient encore en attente de décision. Ces affaires, concernant toutes les deux un agent de sexe masculin, se sont soldées en 2010 par le prononcé de la sanction de la réprimande pour la première et de l'avertissement pour la deuxième.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2007**

Au début de l'année 2010, seize affaires de l'année 2007 n'avaient pas encore été instruites. Treize concernaient des agents de sexe masculin.

Onze affaires, qui avaient été transmises au Conseil de discipline avant 2010, attendaient encore une décision. Toutes concernaient des agents de sexe masculin.

Les seize affaires encore en cours d'instruction au début de l'année 2010 ont connu le traitement suivant en 2010 : Cinq, dont quatre concernent des agents de sexe masculin, sont toujours en cours d'instruction. Quatre, dont deux concernent des agents de sexe masculin, ont été classées sans suites. Deux affaires, concernant chacune un agent de sexe masculin, ont été transmises aux ministres compétents qui les ont assorties de la sanction de l'avertissement, respectivement de la réprimande. Cinq affaires ont été transmises pour attribution au Conseil de discipline. Elles ont connu le traitement suivant : Deux affaires sont en attente d'une décision. Elles concernent toutes les deux des agents de sexe masculin. Une affaire s'est soldée par le prononcé d'une amende à l'égard d'un agent de sexe masculin. Deux affaires jointes concernant un agent de sexe masculin ont abouti au prononcé de la mise à la retraite pour disqualification morale.

Les onze affaires transmises au Conseil de discipline avant 2010 et qui étaient encore en attente d'une décision au début de 2010 ont connu le traitement suivant : Deux affaires jointes, concernant toutes les deux un agent de sexe masculin, ont été soldées par le prononcé d'un avertissement à l'encontre de l'agent concerné. Deux affaires concernant des agents de sexe masculin ont été sanctionnées d'une réprimande. Six affaires, concernant en tout trois agents de sexe masculin, ont abouti au prononcé d'une amende. Un agent de sexe masculin a été révoqué. Suite au recours de l'agent concerné, cette révocation a été réformée par le tribunal administratif en changement d'administration.

En 2010, la Cour administrative a réformé une décision du Tribunal administratif qui avait prononcé un déplacement temporaire d'un agent de sexe féminin visé par une procédure disciplinaire du rôle de 2007. La Cour a remplacé la sanction du déplacement temporaire en un déplacement à titre définitif.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2008**

Au début de l'année 2010 dix-neuf affaires du rôle de 2008 étaient encore en cours d'instruction. Dix-huit affaires transmises avant 2010 au Conseil de discipline attendaient encore une décision au début 2010.

Les dix-neuf affaires de 2008 encore en cours d'instruction au début de 2010 ont connu le traitement suivant : Quatorze, dont une concerne un agent de sexe féminin, sont toujours en instruction. Trois affaires, dont deux concernent des agents de sexe féminin, ont été classées sans suites. Deux affaires ont été transmises au Conseil de discipline où elles ont connu en 2010 le traitement suivant : Une affaire concernant un agent de sexe masculin est en attente de décision. Un agent de sexe masculin a écopé d'une amende.

Les dix-huit affaires transmises au Conseil de discipline avant 2010 et encore en attente d'une décision se sont soldées comme suit : Une affaire concernant un agent de sexe masculin a été classée sans suites. L'administration concernée a interjeté un recours contre cette décision. Trois agents de sexe féminin ont été réprimandés. Neuf affaires concernant en tout quatre agents, dont un de sexe féminin, ont abouti au prononcé d'une amende. Dans deux affaires concernant des agents de sexe masculin des suspensions de majorations ont été prononcées. Deux agents de sexe masculin ont été rétrogradés. Cette rétrogradation ayant été doublée d'un retard dans la promotion dans les deux cas. Un recours a été interjeté dans une de ces affaires.

Un agent de sexe masculin avait été révoqué en 2010 par le Conseil de discipline. Cette sanction a ensuite été réformée en déplacement par le Tribunal administratif suite à un recours de l'agent concerné.

En 2010, la Cour administrative a été amenée à réformer une décision du Tribunal administratif qui avait, dans le cadre d'une affaire du rôle de 2008, remplacé la sanction de la mise à la retraite d'office prononcée par le Conseil de discipline par la sanction du déplacement cumulé d'une exclusion temporaire de fonction. Dans cette affaire, la Cour administrative a retenu la sanction de la mise à la retraite d'office contre l'agent qui était de sexe féminin.

Dans une autre affaire concernant un agent de sexe masculin inscrite au rôle de 2008, le Tribunal administratif a mué la sanction de la révocation prononcée avant 2010 par le Conseil de discipline en une mise à la retraite d'office.

Enfin, le Tribunal administratif a été saisi en 2010 d'un recours introduit par l'administration concernée contre une affaire s'étant soldée avant 2009 par le prononcé d'une amende contre un agent de sexe masculin. L'affaire n'a pas encore été toisée.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2009**

Au début de l'année 2010 trente-sept affaires du rôle de 2009 étaient encore en cours d'instruction. Treize affaires transmises au Conseil de discipline avant 2010 attendaient encore une décision au début 2010.

Les trente-sept affaires de 2009 encore en cours d'instruction au début de 2010 ont connu le traitement suivant : Seize affaires sont encore en cours d'instruction. Cinq d'entre elles concernent des agents de sexe féminin. Six affaires ont été classées sans suites. Elles concernaient en tout quatre agents, dont un de sexe féminin. Deux affaires impliquant des agents de sexe masculin ont été transmises au ministre compétent. La première a été sanctionnée d'un avertissement, la deuxième est en attente de décision. Deux affaires ont été transmises aux Collèges des bourgmestre et échevins compétents qui les ont assorties d'une amende. Dans un cas, cette sanction a été ramenée à un avertissement suite à un recours de l'agent concerné. Onze affaires, concernant toutes des agents de sexe masculin, ont été traduites devant le Conseil de discipline qui leur a réservé le traitement suivant : Quatre affaires concernant en tout trois agents sont encore en attente d'une décision. Deux affaires jointes ont été classées sans suite. Dans le cadre de deux affaires jointes, un agent a écopé de

la sanction de la rétrogradation cumulée d'un retard dans la promotion et d'un changement d'administration. Un recours est pendant concernant cette affaire. Dans le cadre de deux autres affaires jointes, l'agent concerné a été sanctionné de la rétrogradation cumulée d'un retard dans la promotion. Dans une affaire, le Conseil de discipline a prononcé la mise à la retraite d'office de l'agent concerné.

Les treize affaires, dont une seule concernait un agent de sexe féminin, transmises au Conseil de discipline avant 2010 et encore en attente d'une décision se sont soldées comme suit : Une affaire a été classée sans suites par le Conseil de discipline. Deux affaires se sont soldées par le prononcé d'un avertissement. Deux agents ont été punis d'une amende. Une affaire s'est soldée par le prononcé d'un déplacement doublé d'une amende. Dans deux affaires jointes, l'agent concerné a été sanctionné d'un retard dans la promotion. Dans deux affaires, le Conseil de discipline a prononcé une rétrogradation cumulée d'un retard dans la promotion. Deux affaires ont abouti au prononcé d'une exclusion temporaire des fonctions des agents concernés doublée d'un déplacement. Une affaire a donné lieu à la mise à la retraite d'office de l'agent concerné. L'agent concerné a déposé un recours contre cette sanction.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2010**

Au cours de l'année 2010, le commissariat du Gouvernement a été saisi de soixante-treize affaires, dont dix-neuf affaires concernant des agents de sexe féminin. Elles concernent en tout soixante-trois agents dont dix-sept de sexe féminin. Trente-quatre affaires concernent le secteur communal. Elles concernent vingt-neuf agents, dont cinq de sexe féminin. Dix-sept affaires, dont sept visent des agents de sexe féminin, ont été transmises au Parquet. Six affaires, dont une concerne 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 2010 encore en cours d'instruction est de quarante-quatre (dont vingt-cinq concernant le secteur communal). Sur les quarante-quatre affaires en cause, cinq affaires concernent des agents de sexe féminin.

Les vingt-neuf affaires dont l'instruction a été clôturée en 2010 ont connu le traitement suivant : Dix affaires, dont six concernant des agents de sexe féminin, ont été classées sans suites ou jugées irrecevables. Une affaire visant un agent de sexe féminin a été transmise au ministre du ressort. Elle est en attente d'une décision. Dix-huit dossiers, dont une affaire visant un agent de sexe féminin, ont été transmis au Conseil de discipline pour attribution. Sur ces dix-huit affaires, huit affaires, dont une concernant un agent de sexe féminin, sont en attente de décision. Six affaires concernant des agents de sexe masculin ont donné lieu au prononcé d'une amende. Un agent de sexe masculin a été mis en retraite d'office. Trois agents de sexe masculin ont été révoqués.

– **Aiguillage des affaires**

L'article 53 du statut général prévoyait 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 soixante-six affaires clôturées pendant la période de référence à quelques 346,56 jours en comptant également les affaires clôturées sans instruction quant au fond et à quelques 358,90 jours en ne dénombrant que les affaires clôturées suite à une instruction.

3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2010)

Affaires disciplinaires (Situation au 31 décembre 2010)	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**Total**
1. Demandes d'ouverture irrecevables						
a. Incompétence de l'auteur de la demande d'ouverture	0	2	2	1	4	9
b. Demande formellement viciée	4	2	6	1	1	14
c. Agent concerné non soumis à procédure disciplinaire	2	1	1	7	3	14
2. Classement sans suites	3	16	8	7	2	36
3. Affaires en cours d'instruction	0	5	14	16	44	79
4. Dossiers transmis au ministre, commune/établ. du ressort avec prononcé de:						
a. Avertissement	1	1	0	3	0	5
b. Réprimande	0	2	0	0	0	2
c. Amende	0	1	0	1	0	2
d. En attente de décision	0	0	0	1	1	2
5. Dossiers transmis au Conseil de discipline avec prononcé de:						
a. Classement sans suites	2	3	2	3	0	10
b. Avertissement	1	2	0	2	0	5
c. Réprimande	1	3	3	0	0	7
d. Amende	5	10	13	3	6	37
e. Déplacement	2	2	0	5	0	9
f. Suspension de majorations biennales	0	0	2	0	0	2
g. Promotion retardée	2	1	2	8	0	13
h. Rétrogradation	3	1	2	6	0	12
i. Exclusion de fonctions et privation de rémunération	4	2	0	2	0	8
j. Mise à la retraite d'office	2	5	3	2	1	13
k. Révocation	4	12	1	0	3	20
l. Résiliation du contrat de travail (employé)	0	0	0	0	0	0
m. En attente de décision	0	2	1	4	8	15
6. Affaires ayant un volet pénal	3	6	11	11	17	48
7. Affaires ayant donné lieu à suspension de l'agent au cours de l'instruction	2	1	3	3	6	15

II. La réforme administrative

Le plan d'action de la réforme administrative 2010-2014 a été approuvé par le Conseil de Gouvernement en date du 28 mai 2010, ensemble avec le programme « Simplification administrative 2009-2014 des procédures et formalités de l'Etat » et le plan directeur de la mise en œuvre des technologies de l'information au sein de l'Etat 2010-2014. Les trois documents structurent et détaillent les mesures contenues dans le programme gouvernemental de 2009. Ils ont en commun de porter sur le fonctionnement des administrations et l'organisation des procédures administratives, et d'en améliorer la qualité et l'efficience.

Le plan d'action de la réforme administrative 2010-2014 reprend tout d'abord un certain nombre d'activités déjà en cours et liées au management par la qualité, à la gestion des relations avec le citoyen-usager et à l'organisation de la formation continue des agents de l'Etat. D'autre part, il met en avant de mesures nouvelles retenues dans l'actuel programme gouvernemental. Il s'agit en particulier du recours par les administrations à la gestion par objectifs en tant qu'instrument de pilotage dans le domaine de la gestion du personnel et de l'organisation, de l'introduction de la notion de « métier » basée sur les attributions et les missions à exercer par les agents dans l'organisation de l'administration publique ou encore le développement de la professionnalisation de la gestion des ressources humaines. Finalement, il reprend des actions proposées dans l'étude sur les traitements effectuée au cours de la période législative précédente. Ainsi, il prévoit d'élaborer un programme de développement systématique des compétences en matière de leadership destiné aux hauts fonctionnaires et d'analyser les défis auxquels est confrontée l'administration publique en matière d'évolution démographique.

1. Le Management par la qualité

L'évaluation de la qualité, lorsqu'elle vient de l'interne, se fonde sur le modèle du Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF, « Common Assessment Framework »), outil de management par la qualité totale et résultat de la coopération européenne des administrations publiques.

Depuis 2006, une vingtaine d'entités administratives, faisant partie de onze départements ministériels différents, ont fait une auto-évaluation et se trouvent actuellement à différents stades du processus d'amélioration. Toutes les évaluations ont été menées par des groupes d'évaluation internes, composés de quatre à douze membres du personnel, et ont donné lieu à un bilan d'auto-évaluation validé par les directions respectives. Des plans d'action ont été élaborés à la suite et des actions d'amélioration ont été entamées, menées par des chefs de projet ayant participé aux deux premières étapes. Ces actions d'amélioration relèvent de multiples domaines, dont entre autres l'organisation interne, la standardisation et l'optimisation des procédures conduisant à la réduction des délais de traitement, le développement du personnel, la définition de plans de communication, le développement de chartes de valeurs, de charte d'accueil et de service, de « help-line », la documentation des processus, le développement de l'encadrement ou encore l'amélioration de l'accueil téléphonique.

Pour accompagner les administrations et services s'engageant dans une démarche CAF, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPRA), en coopération avec le Centre de recherche public Henri Tudor (CRP-HT) a réalisé les activités de support et d'accompagnement suivantes au cours de l'année 2010 :

- **Organisation de formations CAF**

  Des formations communes pour directions et chefs de projet sont organisées semestriellement, en coopération avec l'Institut européen d'Administration publique de Maastricht (IEAP). Des formations de ce type, d'une durée de deux jours, ont eu lieu en mars et octobre 2010 au MFPRA.

  Les formations destinées aux membres du groupe d'évaluation sont réalisées directement avec 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 visions,… . Une formation de ce genre, rassemblant une quarantaine de participants, a eu lieu le 28 avril 2010 au CRP-HT à Luxembourg-Kirchberg.

- **Organisation de séances d'information pour les directions**

  La démarche qualité basée sur le CAF a été présentée à la direction ainsi qu'aux chefs de division et de service de l'Administration des Services techniques de l'Agriculture (ASTA) le 10 février 2010.

- **Organisation de réunions de présentation de la démarche qualité basé sur le CAF pour le personnel**

  Le personnel du Service de Protection de la Jeunesse (SPJ) a été informé du modèle et de la démarche CAF le 5 janvier 2010.

  La réunion de présentation du 26 avril 2010 avait comme objectif de familiariser le personnel de l'ASTA avec les concepts qualité et plus particulièrement la démarche fondée sur le CAF.

- **Organisation de séances d'auto-évaluation**

  19 séances d'auto-évaluation (pour trois administrations) ont été organisées par le MFPRA au cours de l'année passée. Les séances d'auto-évaluation ont abouti à sept bilans d'évaluation. Une équipe du MFPRA et du CRP-HT assistait à l'ensemble de séances.

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

  19 ateliers de travail (pour trois administrations) ont conduit à l'élaboration de sept plans d'action différents. Une équipe du MFPRA et du CRP-HT assistait à l'ensemble des ateliers de travail.

– **Organisation de réunions de présentation du plan d'action pour le personnel**

Le plan d'action global ainsi que les plans d'action par division, respectivement unité, ont été présentés par la direction ainsi que les chefs de projet respectifs au personnel de l'ASTA le 6 décembre 2010.

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, l'année 2010 a servi à préparer la deuxième édition du Concours européen d'excellence dans le secteur public (EPSA), organisé tous les deux ans par l'Institut européen d'administration publique (IEAP) avec le soutien de la Commission européenne et de onze pays d'Europe, dont le Luxembourg. Ce concours prestigieux a pour vocation de rassembler et de mettre en valeur les meilleures pratiques et les solutions les plus innovantes du secteur public européen.

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, du prix EPSA ainsi que de la validation du CAF (« CAF validation »).

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

Le document d'orientation du réseau européen des administrations publiques, élaboré par le groupe de travail européen relatif à la gestion de la satisfaction des citoyens-usagers (« Learning Team on Customer Satisfaction Management »), note que, pour un secteur public en mutation constante et rapide, « *la place et le rôle du citoyen/client sont désormais essentiels dans la conduite du changement et des réformes. La gestion de la satisfaction du client est donc indispensable pour les organismes publics soucieux de vérifier qu'ils assument leurs responsabilités de manière efficace*. »

Etant donné la nature du service public et la complexité des rapports avec les citoyens-usagers, il est important de disposer d'une méthode qui tienne compte de ces caractéristiques spécifiques. Les « clients » sont tantôt usagers de services, tantôt citoyens s'acquittant d'impôts, se conformant à des règles et des obligations.

Le MFPRA, en collaboration avec le CRP-HT, met à disposition des administrations soucieuses d'acquérir plus d'informations sur les besoins et attentes des citoyens-usagers et d'autres parties prenantes, une méthodologie globale de gestion de la satisfaction des citoyens-usagers.

Au cours d'une démarche structurée, une analyse de l'organisation est effectuée pour identifier les outils les mieux adaptés pour créer un dialogue régulier entre l'administration et les citoyens-usagers. Un guide méthodologique est à disposition des administrations.

Au niveau international, le MFPRA a participé aux travaux du groupe de travail « Customer satisfaction management » du réseau de la coopération des administrations

publiques européennes. L'approche méthodologique luxembourgeoise a été présentée lors de la réunion sous présidence belge en septembre 2010.

3. La charte d'accueil et de service « moien merci »

La charte d'accueil et de service « moien merci » est l'instrument proposé par le MFPRA aux administrations pour exprimer leur volonté et leur engagement quant à la qualité de service que l'usager est en droit d'attendre d'elles. Cette charte repose sur trois facteurs clés de mise en œuvre :

- des standards de service guidés par les besoins et les attentes des citoyens et usagers en relation avec l'administration,
- des outils de communication appropriés pour informer le public au sujet des engagements pris,
- des instruments de suivi permettant de gérer le respect des engagements.

La définition des standards d'engagements est articulée suivant le parcours du citoyen-usager. Les engagements sont structurés en six socles :

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

En 2008, la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance (CEO) s'était portée candidate, en tant qu'administration-pilote, pour la réalisation d'une Charte d'accueil et de service.

La charte d'accueil et de service « moien merci », ensemble avec le projet-pilote de la CEO, ont été officiellement présentés au grand public le 24 février 2010 au cours d'une conférence de presse conjointe de la ministre déléguée à la Fonction publique et à la Réforme administrative et du ministre de la Sécurité sociale.

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 administrative 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 la loi modifiée du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail, la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat et les règlements grand-ducaux en la matière. Enfin, le contrat collectif des ouvriers de l'Etat règle les différentes fonctions des ouvriers occupés auprès de l'Etat.

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

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

Traitement minimum* / maximum** barémique brut / net

Eventail

Classe d'impôt	valeur p.i. 1.03.2009		2009				valeur p.i. 1.07.2010		2010			
	minimum		maximum		éventail		minimum		maximum		éventail	
	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net
1 00	2 209	1 828	10 997	6 693	4,98	3,66	2 264	1 867	11 272	6 844	4,98	3,66
2 00	2 618	2 279	11 472	7 710	4,38	3,38	2 683	2 330	11 759	7 863	4,38	3,37

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

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

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.

D. Gestion du personnel : les statistiques

1. Personnel en activité de service

a) Tendance générale

Au 1er janvier 2011, le nombre des agents au service de l'Etat - fonctionnaires, employés et ouvriers - s'élevait à 24.662, soit une augmentation de 13.766 unités ou de 126,3% depuis 1970.

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

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

b) Répartition des effectifs par catégorie statutaire

Pendant la période de 1970 à 2010 le nombre des fonctionnaires est passé de 7.934 à 16.280, soit une augmentation de 8.346 unités ou de 105,2% en 41 ans ou de 1,77% l'an en moyenne, celui des employés est passé de 931 à 5.729, soit une augmentation de 4.798 unités ou de 515,4% en 41 ans ou de 4,53% l'an, et celui des ouvriers de 2.031 à 2.653, soit une augmentation de 622 unités ou de 30,6% en 41 ans ou de 0,65% l'an. A noter que les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004.

A rappeler qu'au 1er janvier 2010 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 (8), de volontaires de l'armée (548 - depuis le 1er janvier 2010), de volontaires de police (105), d'assistants pédagogiques (116).

Au cours de l'année 2010 l'Administration du personnel de l'Etat a également géré les rémunérations des chargés de cours l'enseignement fondamental ayant bénéficié d'un contrat à durée déterminée (minimum 3 mois - 560 agents depuis l'année scolaire 2009/2010) et des chargés de cours pour des remplacements de courte durée (moins de 3 mois - 876 agents depuis l'année scolaire 2009/2010) ainsi que les indemnités des étudiants engagés par l'Etat (1.004 étudiants en 2010 engagés essentiellement pendant les vacances scolaires d'été). 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 41 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 2010 de 48,9% tandis que la Magistrature passe de 2 à 3%.

L'Administration générale recule de 48,1% à 33,4% et les Cultes de 5 à 1,8% tandis que la Force Publique reste assez stable à 12,9%.

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

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

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

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

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

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

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

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

A noter finalement, comme indiqué plus haut, que suite à la décision du Gouvernement en conseil du 21 novembre 2003, les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004. Il s'agit en l'occurrence de quelque 300 personnes.

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

IV. L'Institut national d'administration publique

A. Les nouvelles dispositions légales et réglementaires

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

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

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

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

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

Dans le cadre de l'ouverture généralisée de la Fonction publique luxembourgeoise, la loi du 18 décembre 2009 a confié à l'Institut national d'administration publique le contrôle des connaissances des trois langues administratives dont doivent se prévaloir les futurs agents de l'État.

Si ce système, basé sur un dispositif léger pouvait trouver sa justification dans le fait que les épreuves préliminaires de la connaissance des langues se limitaient à un nombre assez restreint de candidats, il n'en reste pas moins que la situation se présente de façon nettement différente depuis 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.

Le nouveau système du contrôle des trois langues administratives est fondé sur le *« 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 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.

---

[1] *Extrait de la brochure : « Réajustement de l'enseignement des langues – Plan d'action 2007-2010 » du Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle (pages 37-38)*

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

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

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

Or, 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.

B. Section de la formation générale des stagiaires

1. Secteur étatique

a) La structure de la formation pendant le stage

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

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

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

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

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

cycle long

carrières	carrières supérieures administratives	rédacteur	expéditionnaire
Durée	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 2010**

Pendant l'année 2010, 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**

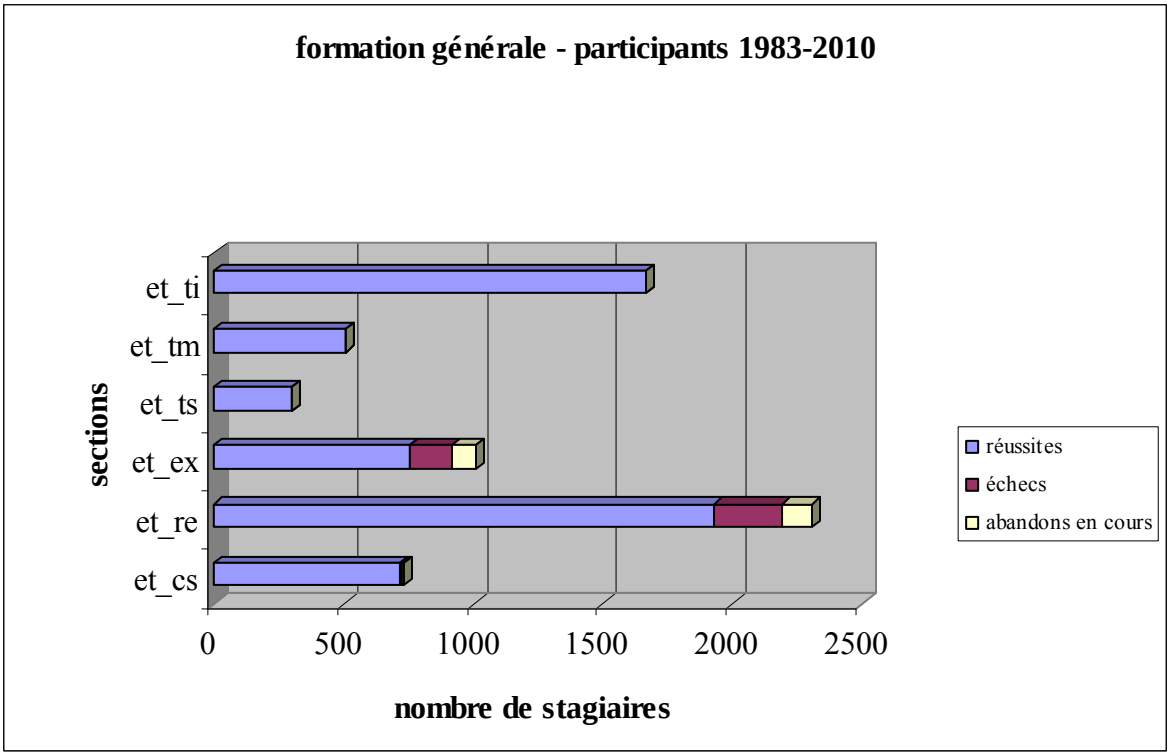
2.1. Carrières scientifiques supérieures (et_ts)
2.2. Carrières moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_tm)
1.3. Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (et_ti)

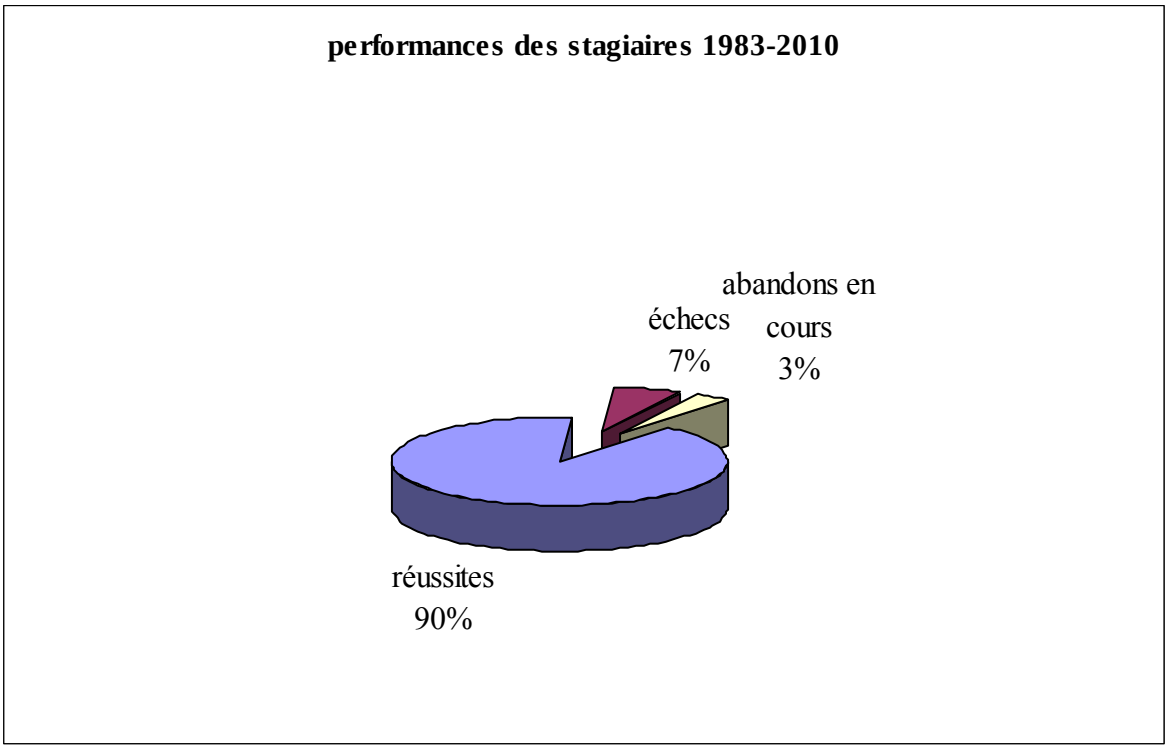
Signalons que dans le cadre de la loi du 15 juin 1999, l'éventail des carrières visées par le cycle court a été élargi par la prise en considération des carrières socio-éducatives et paramédicales ainsi que d'un certain nombre d'autres carrières techniques et scientifiques qui, jusqu'ici, n'étaient pas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

b) Evolution entre 1983 et 2010

Entre 1983 et 2010, 6530 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	717	13	2	732
et_re	1929	258	122	2309
et_ex	758	161	90	1009
et_ts	303	0	0	303
et_tm	511	0	0	511
et_ti	1666	0	0	1666
total	**5884**	**432**	**214**	**6530**

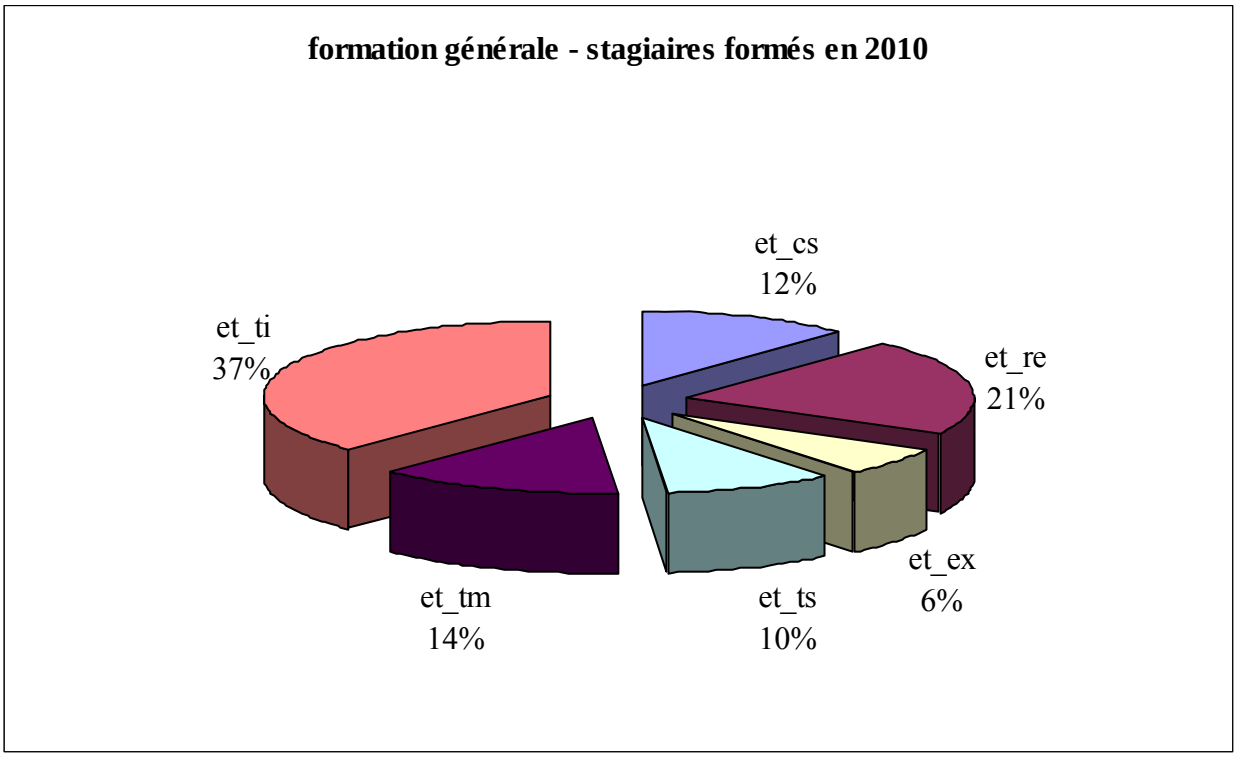


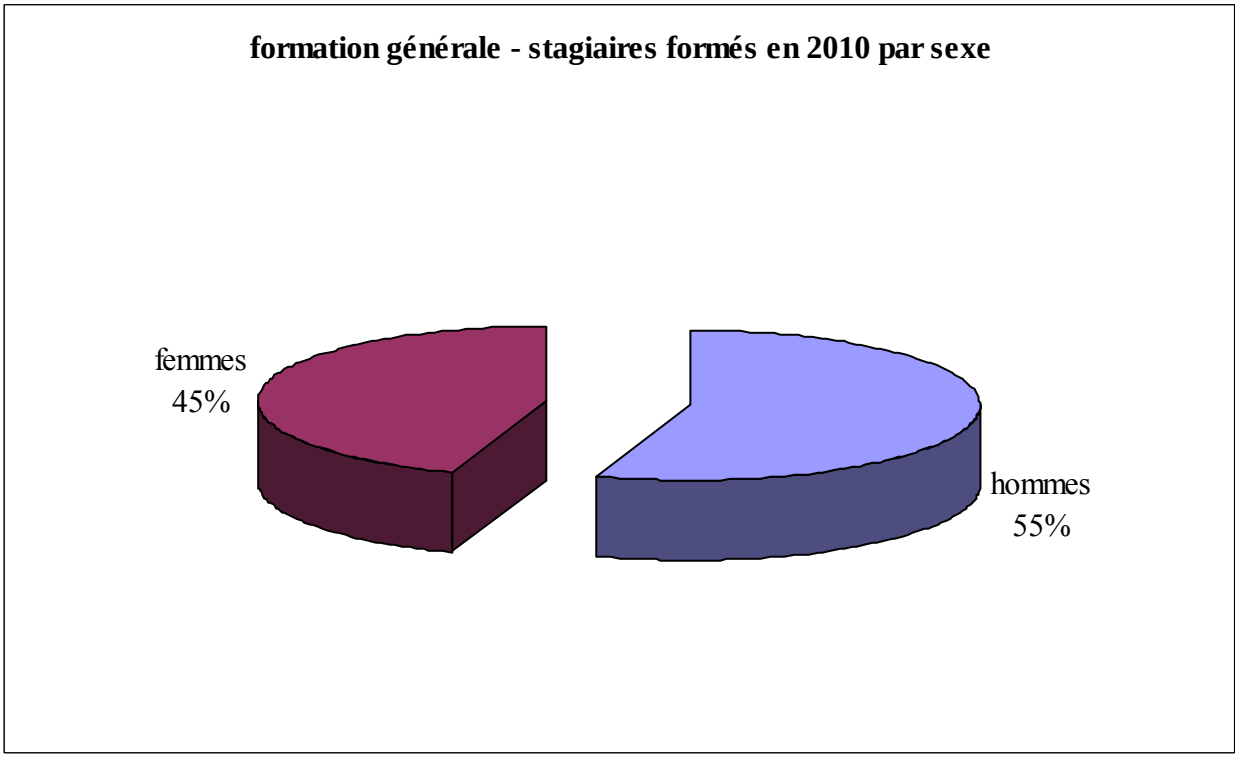


c) Situation en 2010

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2010:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et_cs	32	17	15	3	3	90	270
et_re	57	37	20	2	3	380	1140
et_ex	17	8	9	1	1	368	368
et_ts	26	18	8	3	3	90	270
et_tm	37	9	18	2	2	76	152
et_ti	102	55	47	4	4	66	264
total	**271**	**144**	**117**	**15**	**16**	**1070**	**17120**



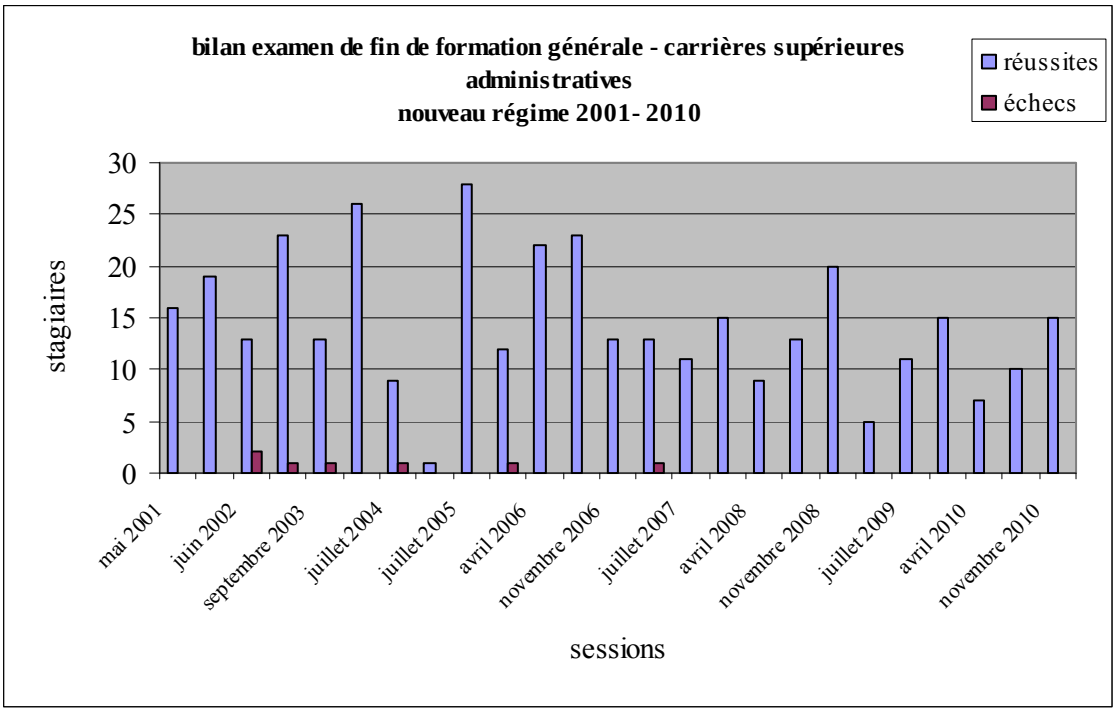


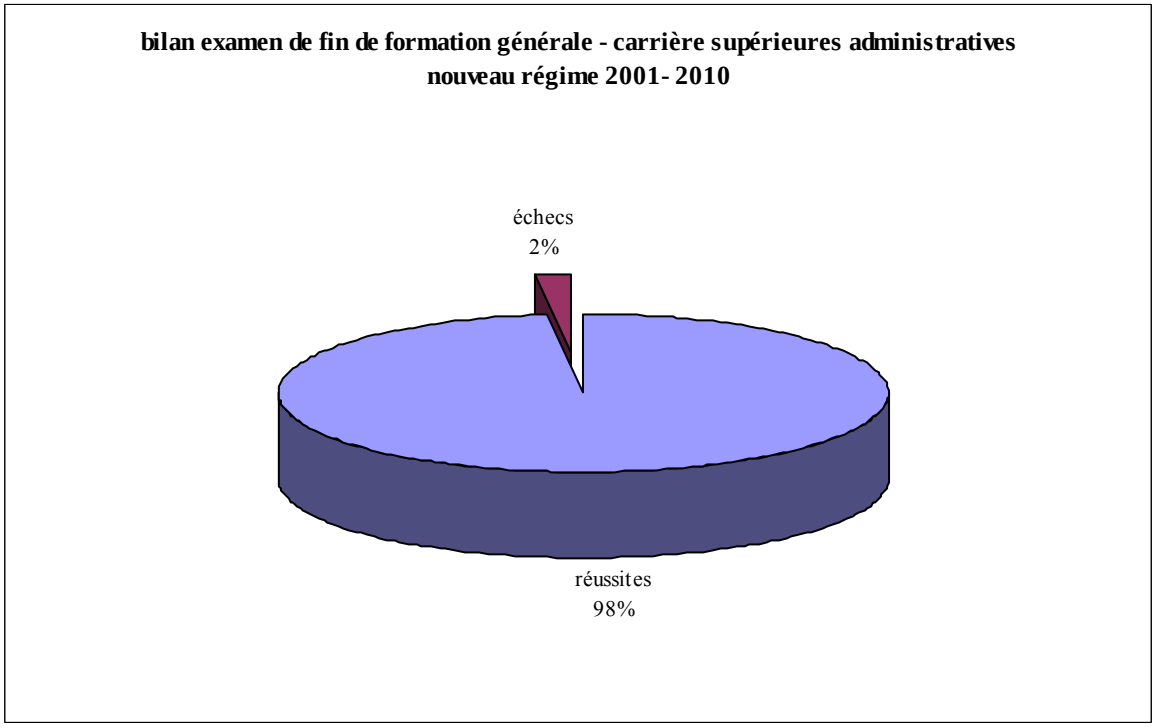
d) Examens de fin de formation générale 2001 - 2010

Les résultats obtenus par les stagiaires dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2001 et 2010 se présentent ainsi par session d'examen:

- **Carrières supérieures administratives (et_cs)**

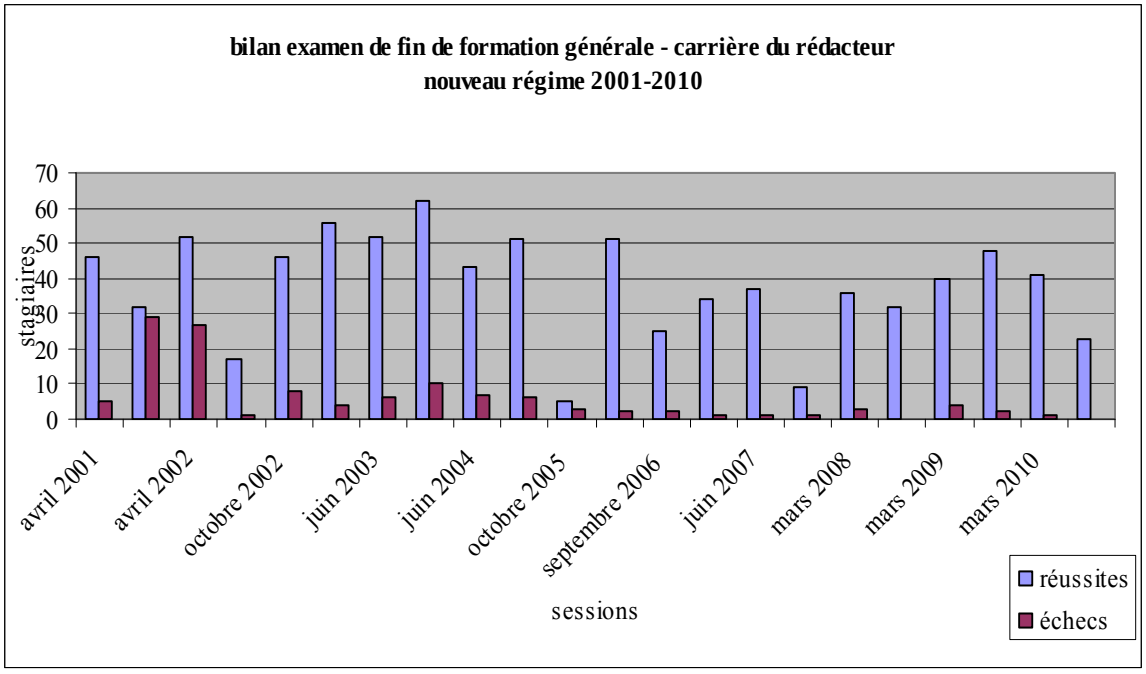
Session	réussites	échecs	total
mai 2001	16	0	16
janvier 2002	19	0	19
juin 2002	13	2	15
mars 2003	23	1	24
septembre 2003	13	1	14
février 2004	26	0	26
juillet 2004	9	1	10
janvier 2005	1	0	1
juillet 2005	28	0	28
novembre 2005	12	1	13
avril 2006	22	0	22
juillet 2006	23	0	23
novembre 2006	13	0	13
avril 2007	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
avril 2010	7	0	7
juillet 2010	10	0	10
novembre 2010	15	0	15
TOTAL	**362**	**7**	**369**

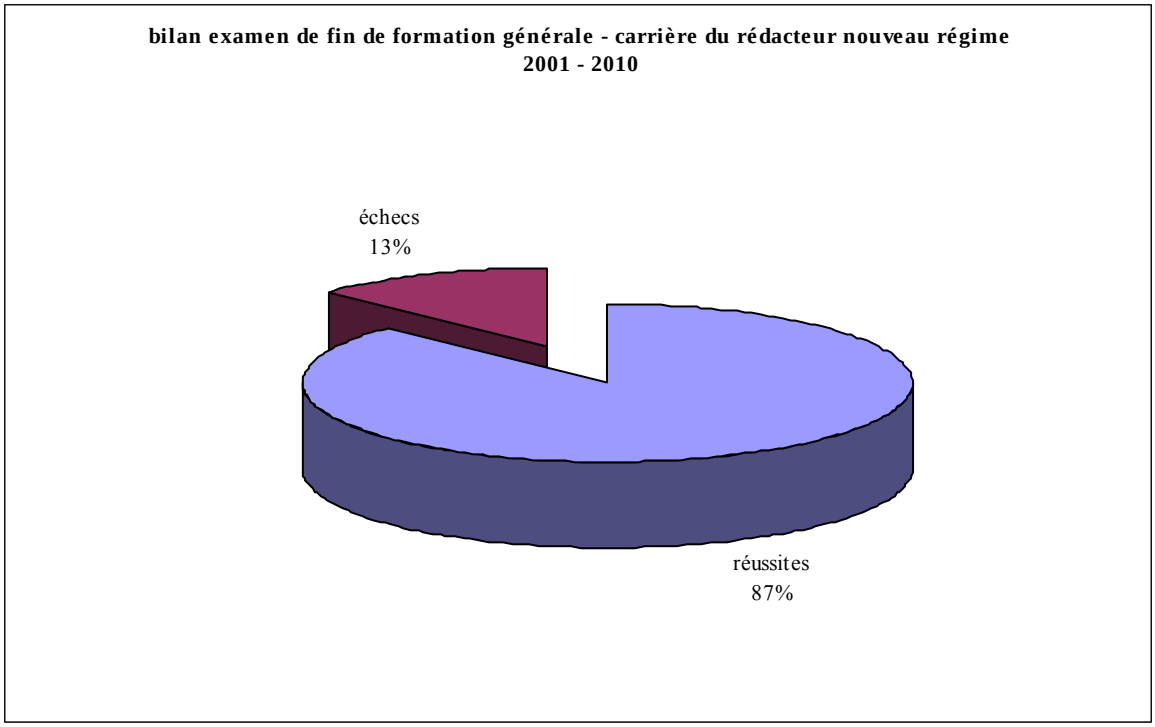

bilan examen de fin de formation générale - carrières supérieures administratives
nouveau régime 2001- 2010
réussites
échecs
stagiaires
30
25
20
15
10
5
0
mai 2001
juin 2002
septembre 2003
juillet 2004
juillet 2005
avril 2006
novembre 2006
juillet 2007
avril 2008
novembre 2008
juillet 2009
avril 2010
novembre 2010
sessions


bilan examen de fin de formation générale - carrière supérieures administratives
nouveau régime 2001- 2010
échecs
2%
réussites
98%

- **Carrière du rédacteur (et_re)**

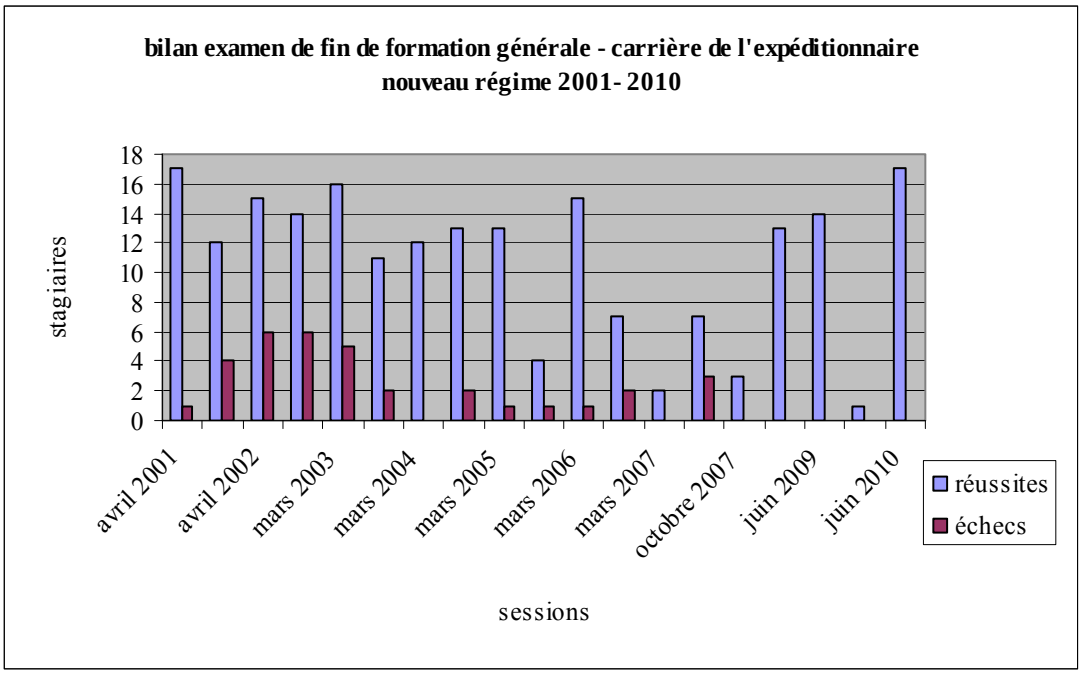
Session	réussites	échecs	total
avril 2001	46	5	51
octobre 2001	32	29	61
avril 2002	52	27	79
juin 2002	17	1	18
octobre 2002	46	8	54
mars 2003	56	4	60
juin 2003	52	6	58
mars 2004	62	10	72
juin 2004	43	7	50
mars 2005	51	6	57
octobre 2005	5	3	8
mars 2006	51	2	53
septembre 2006	25	2	27
mars 2007	34	1	35
juin 2007	37	1	38
octobre 2007	9	1	10
mars 2008	36	3	39
juin 2008	32	0	32
mars 2009	40	4	44
juin 2009	48	2	50
mars 2010	41	1	42
juin 2010	23	0	23
TOTAL	**838**	**123**	**961**

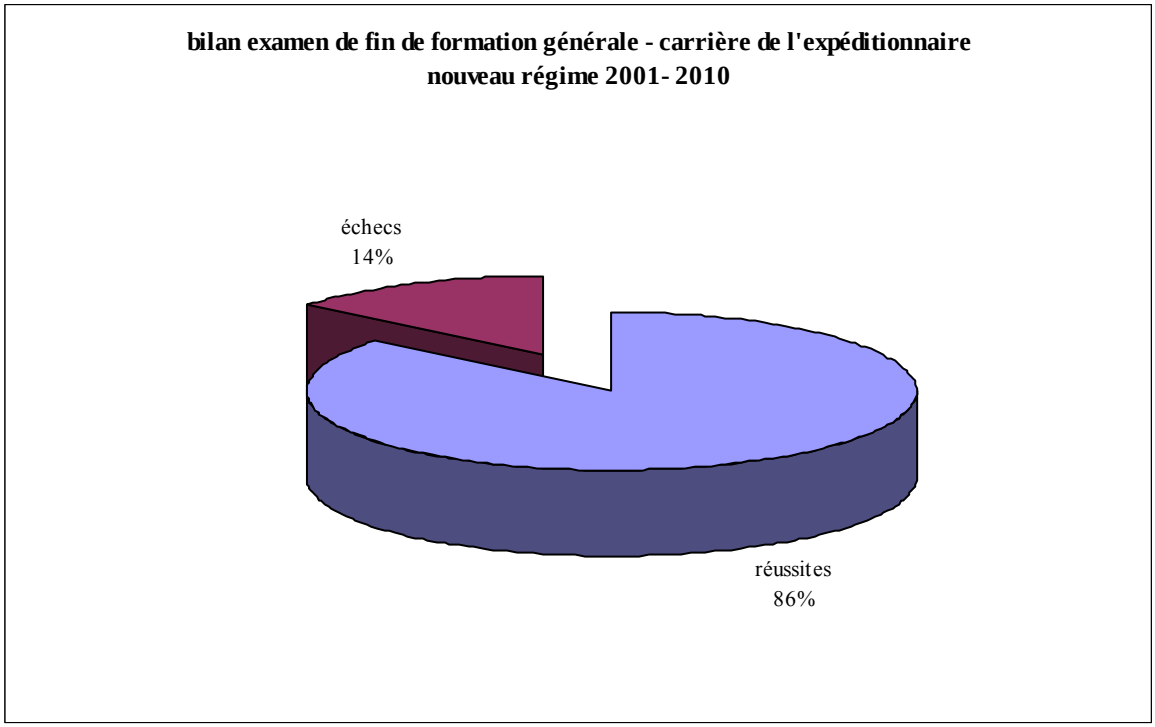



bilan examen de fin de formation générale - carrière du rédacteur nouveau régime
2001 - 2010
échecs
13%
réussites
87%

- **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
juin 2010	17	0	17
TOTAL	**206**	**34**	**240**




bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire
nouveau régime 2001- 2010
échecs
14%
réussites
86%

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

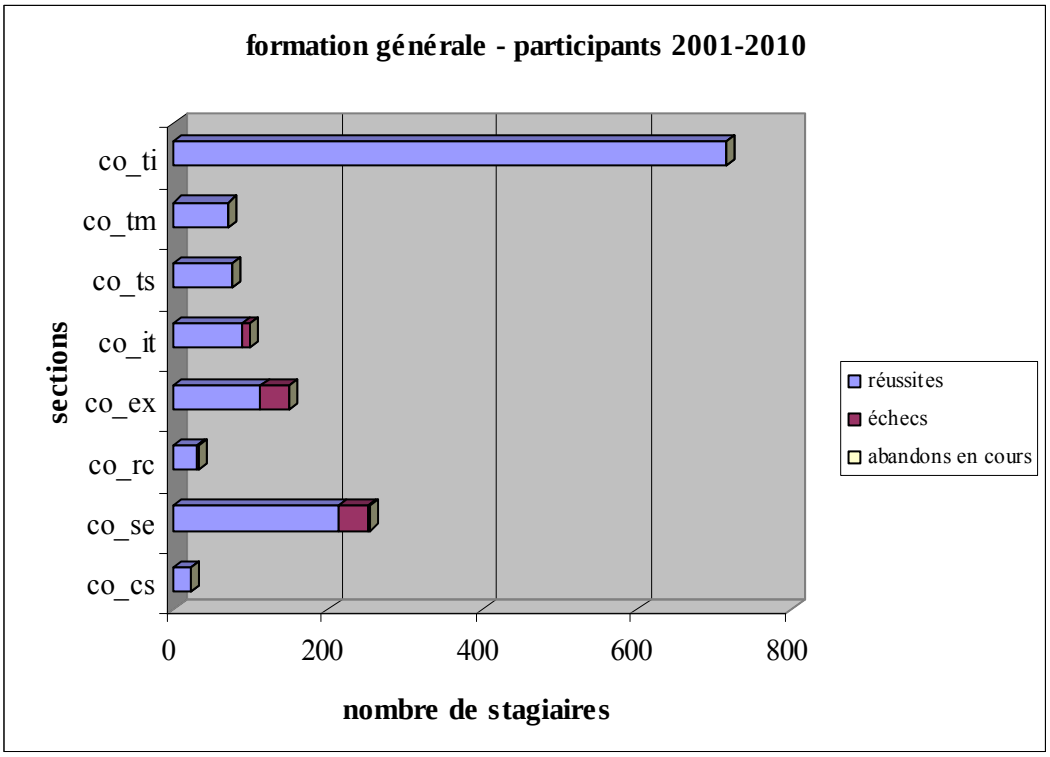
cycle court

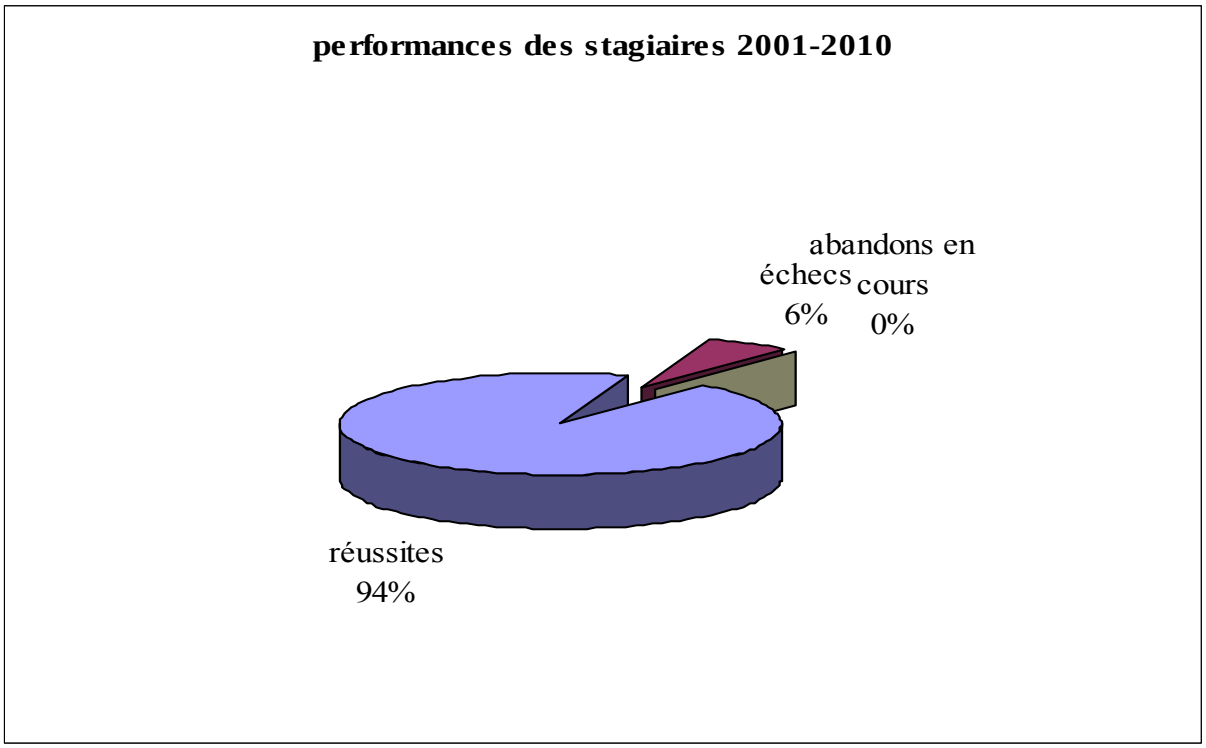
carrières	Supérieures scientifiques	Moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
durée	86 heures	76 heures	66 heures

d) Evolution entre 2001 et 2010

Entre 2001 et 2010, 1419 fonctionnaires en service provisoire des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	réussites	échecs	abandons en cours	total stagiaires
co_cs	23	0	0	23
co_se	213	40	1	254
co_rc	30	2	0	32
co_ex	113	36	0	149
co_it	89	9	0	98
co_ts	77	0	0	77
co_tm	70	0	0	70
co_ti	716	0	0	716
total	**1331**	**87**	**1**	**1419**





e) Organisation des cycles de formation en 2010

Pendant l'année 2010, 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**

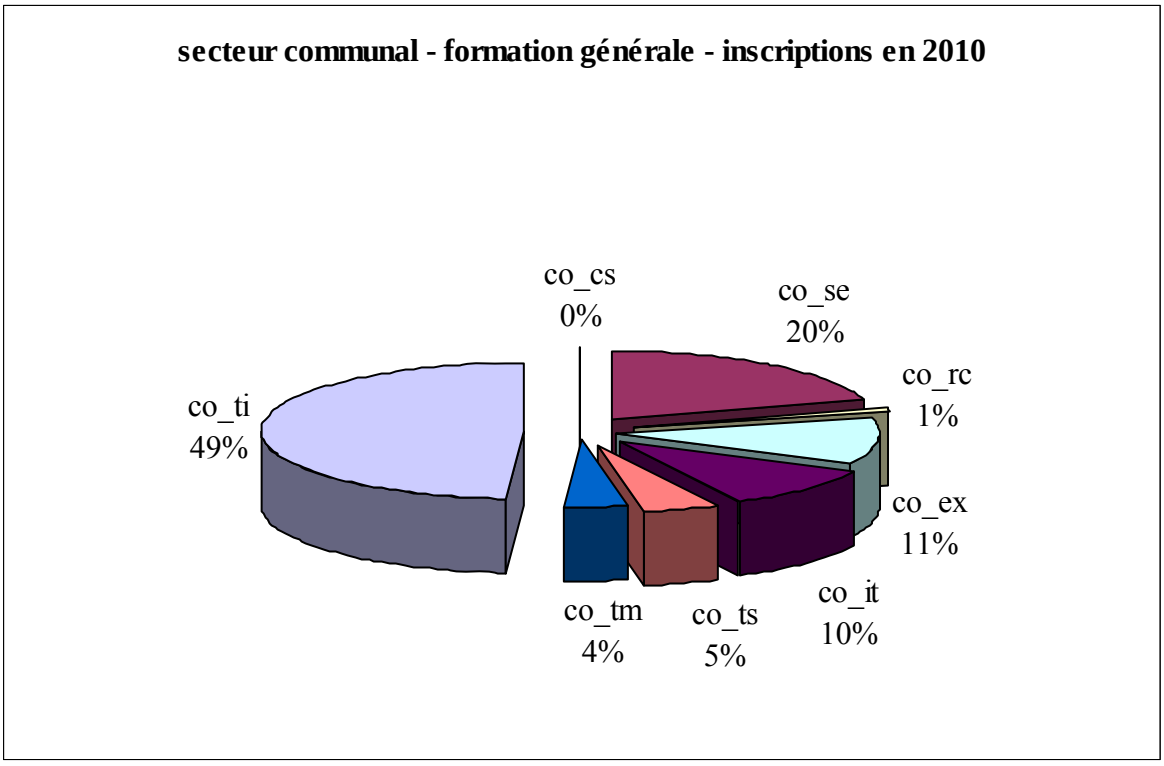
1.1. Carrière du rédacteur communal(co_re)
1.2. Carrière du receveur communal (co_rc)
1.2. Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)
1.3. Carrière du ingénieur technicien (co_it)

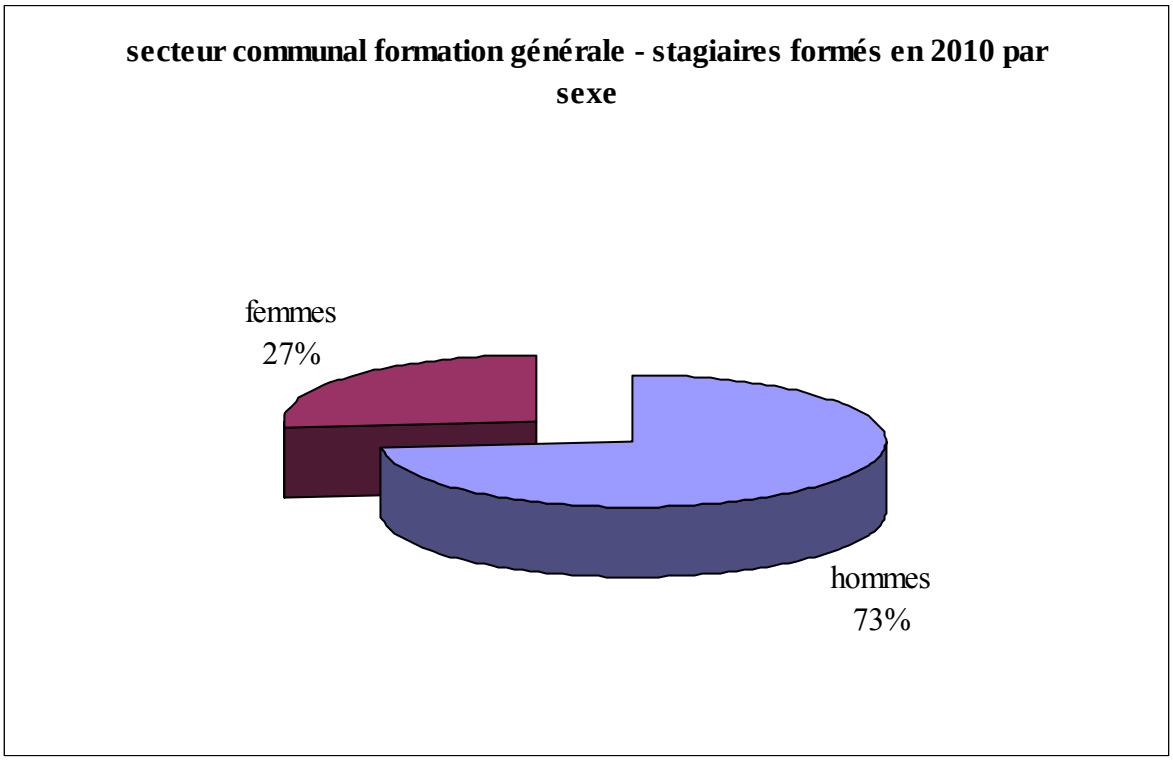
– **Carrières techniques – cycle court**

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

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2010:

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	tot.heures
co_cs	0	0	0	1	1	220	220
co_se	41	21	20	1	2	386	772
co_rc	2	2	0	1	1	386	386
co_ex	23	12	11	1	1	382	382
co_it	20	15	5	1	1	170	170
co_ts	10	8	2	1	1	94	94
co_tm	8	4	4	1	1	76	76
co_ti	99	87	12	6	6	66	396
total	**203**	**149**	**54**	**13**	**14**	**1780**	**2496**



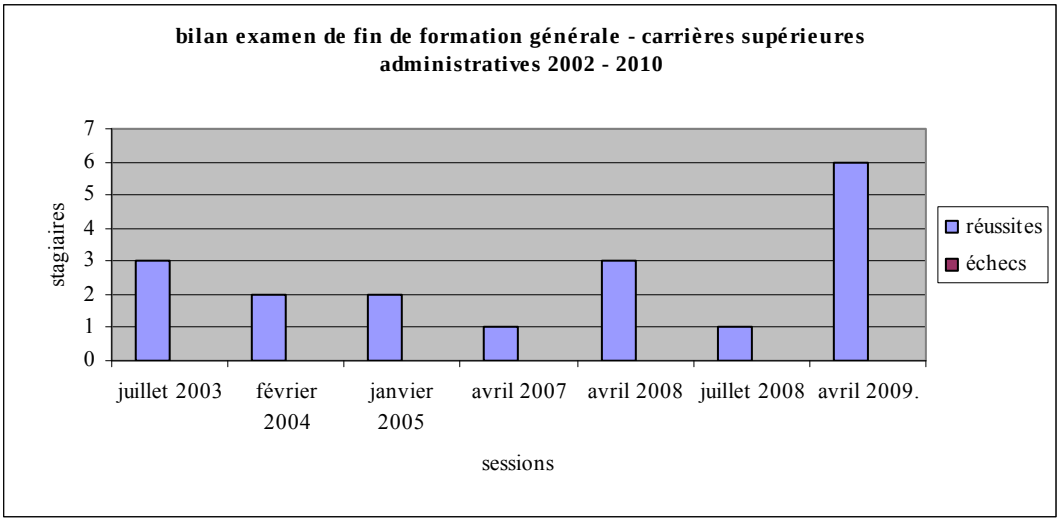


f) Examens de fin de formation générale 2002 - 2010

Les résultats obtenus par les fonctionnaires en service provisoire dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2002 et 2010 se présentent ainsi par session d'examen:

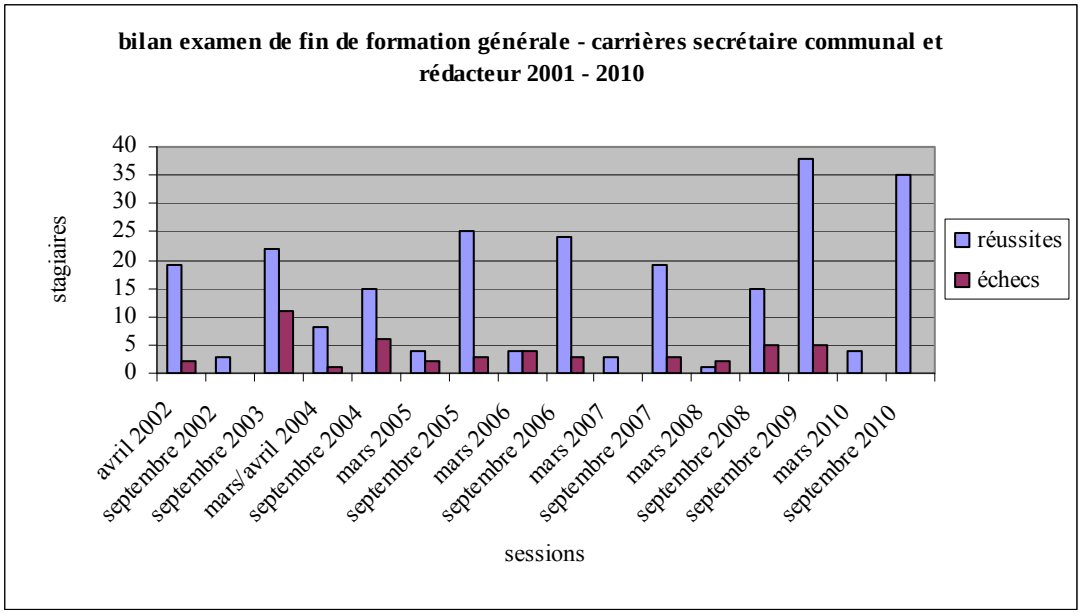
– **Carrières supérieures administratives (co_cs)**

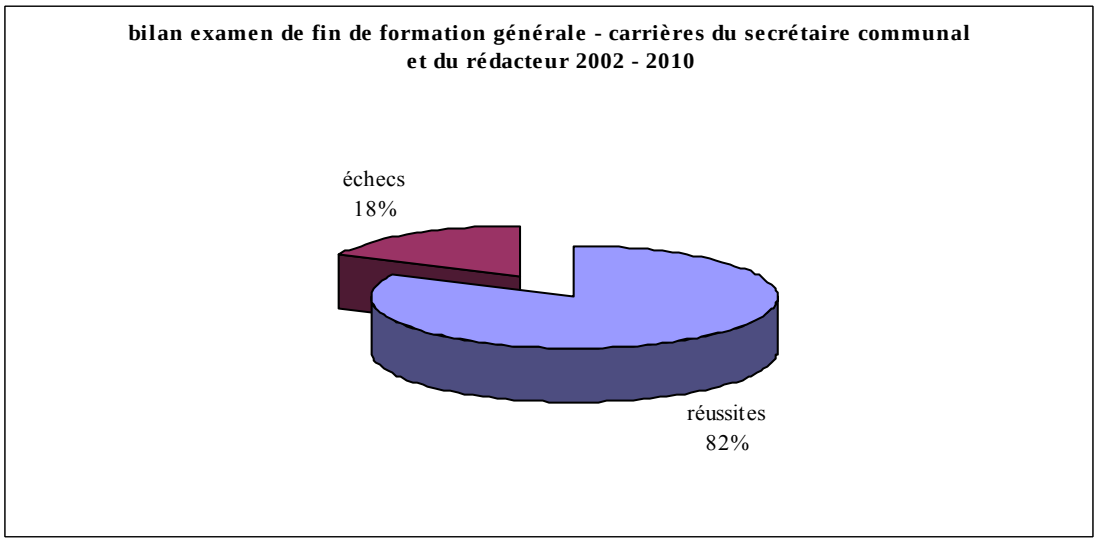
Session	réussites	échecs	total
juillet 2003	3	0	3
février 2004	2	0	2
janvier 2005	2	0	2
avril 2007	1	0	1
avril 2008	3	0	3
juillet 2008	1	0	1
avril 2009.	6	0	6
pas de candidat en 2010			
TOTAL	**18**	**0**	**18**



– **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
mars 2010	4	1	5
septembre 2010	35	3	38
TOTAL	**239**	**51**	**290**

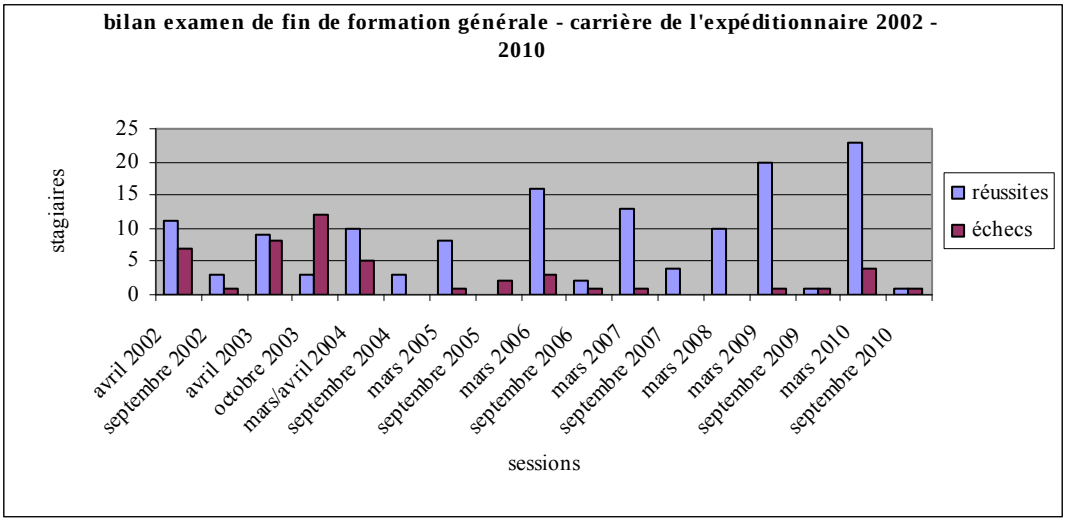


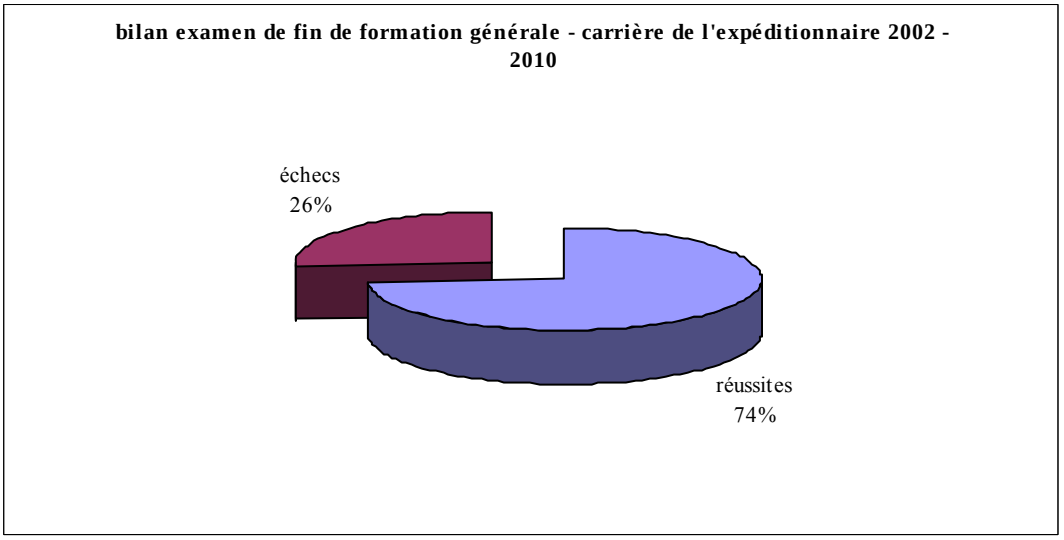


– Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)

Session	réussites	échecs	total
avril 2002	11	7	18
septembre 2002	3	1	4
avril 2003	9	8	17
octobre 2003	3	12	15
mars/avril 2004	10	5	15
septembre 2004	3	0	3
mars 2005	8	1	9
septembre 2005	0	2	2
mars 2006	16	3	19
septembre 2006	2	1	3
mars 2007	13	1	14
septembre 2007	4	0	4

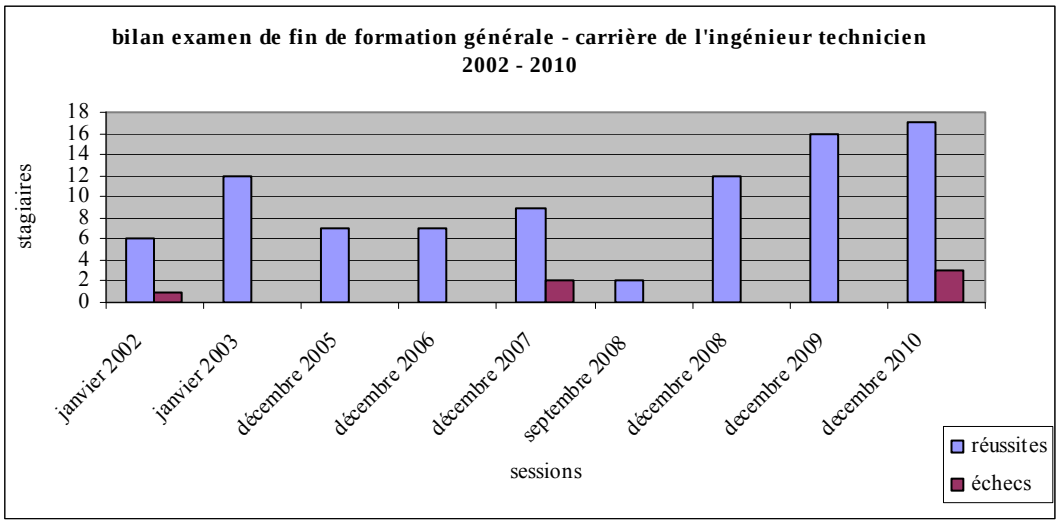
mars 2008	10	0	10
mars 2009	20	1	21
septembre 2009	1	1	2
mars 2010	23	4	27
septembre 2010	1	1	2
TOTAL	**137**	**48**	**185**

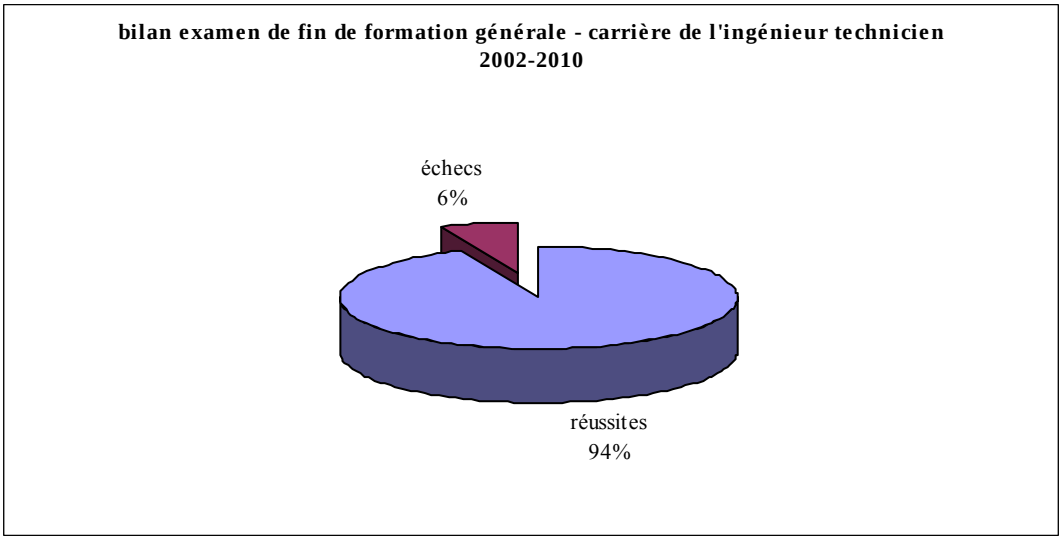




– **Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)**

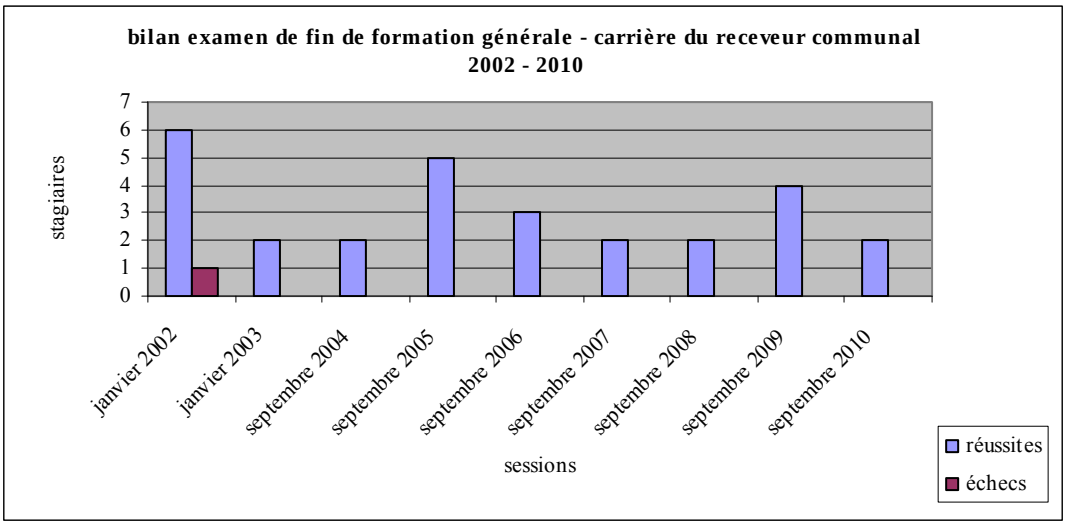
Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	12	0	12
décembre 2005	7	0	7
décembre 2006	7	0	7
décembre 2007	9	2	11
septembre 2008	2	0	2
décembre 2008	12	0	12
decembre 2009	16	0	16
decembre 2010	17	3	20
TOTAL	**88**	**6**	**94**

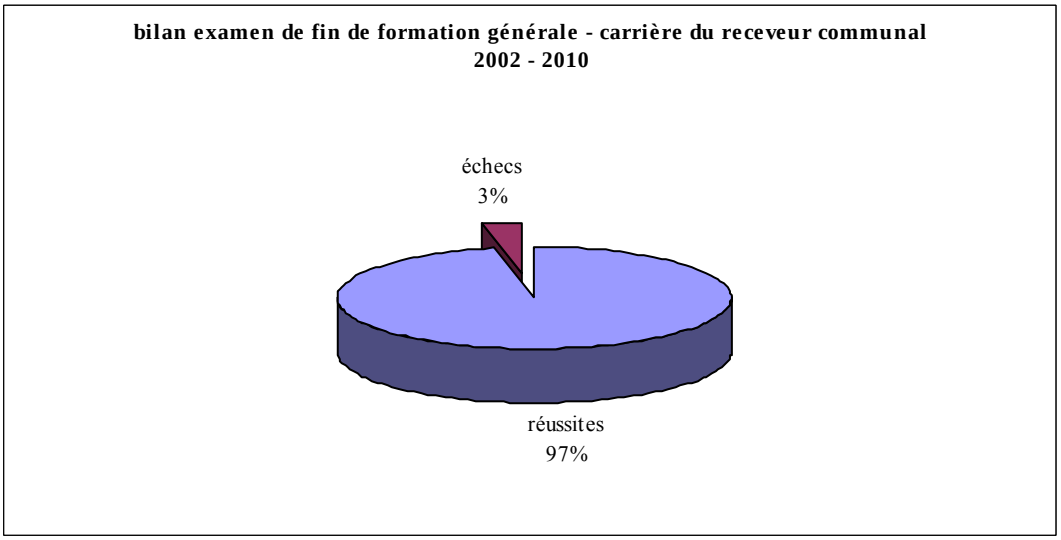




– **Carrière du receveur communal (co_rc)**

Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	2	0	2
septembre 2004	2	0	2
septembre 2005	5	0	5
septembre 2006	3	0	3
septembre 2007	2	0	2
septembre 2008	2	0	2
septembre 2009	4	0	4
septembre 2010	2	0	2
TOTAL	**28**	**1**	**29**





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 2010, 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 169 candidats du secteur étatique et du secteur communal. Le résultat se présente comme suit :

secteur	carrières	Total des candidats	Réussite	Echec	Double échec
étatique	carrières supérieures administratives	27	26	1	0
étatique	carrière du rédacteur	50	46	4	0
étatique	carrière de l'expéditionnaire	11	11	0	0
communal	carrières supérieures administratives	4	4	0	0
communal	carrière du secrétaire communal et du rédacteur	41	41	0	0
communal	carrière du receveur	4	4	0	0
communal	carrière de l'ingénieur technicien	11	10	1	0
communal	carrière de l'expéditionnaire	21	21	0	0
Total	**Total**	**169**	**163**	**6**	**0**

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 2009, 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 2009, 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 2010.

2. Programme de formation continue

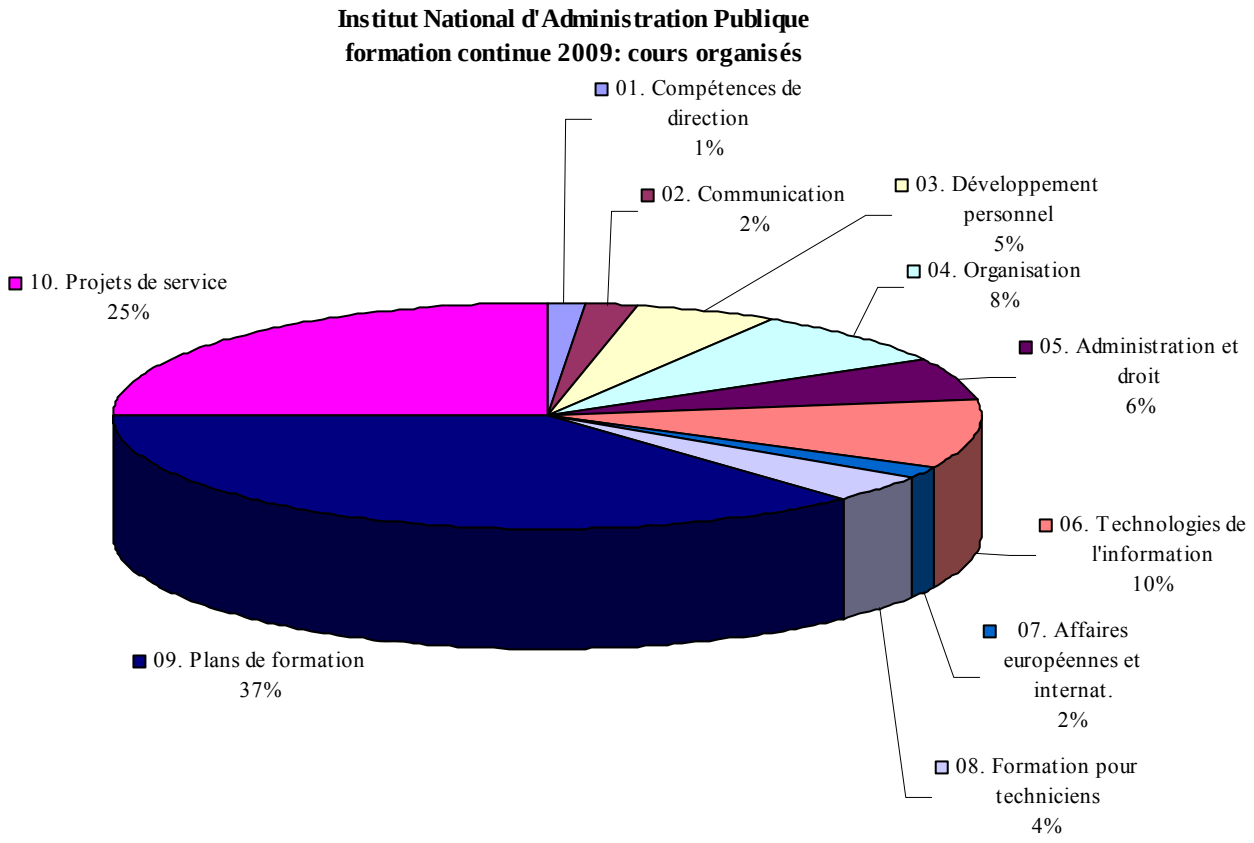
Le programme pour l'année 2010 a été arrêté dans les trois derniers mois de l'année 2009. Il s'est articulé principalement autour des grands axes de formation suivants:

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 2010

L'Institut a organisé en 2010, 1172 séminaires de formation continue qui se sont répartis comme suit entre les différentes parties :

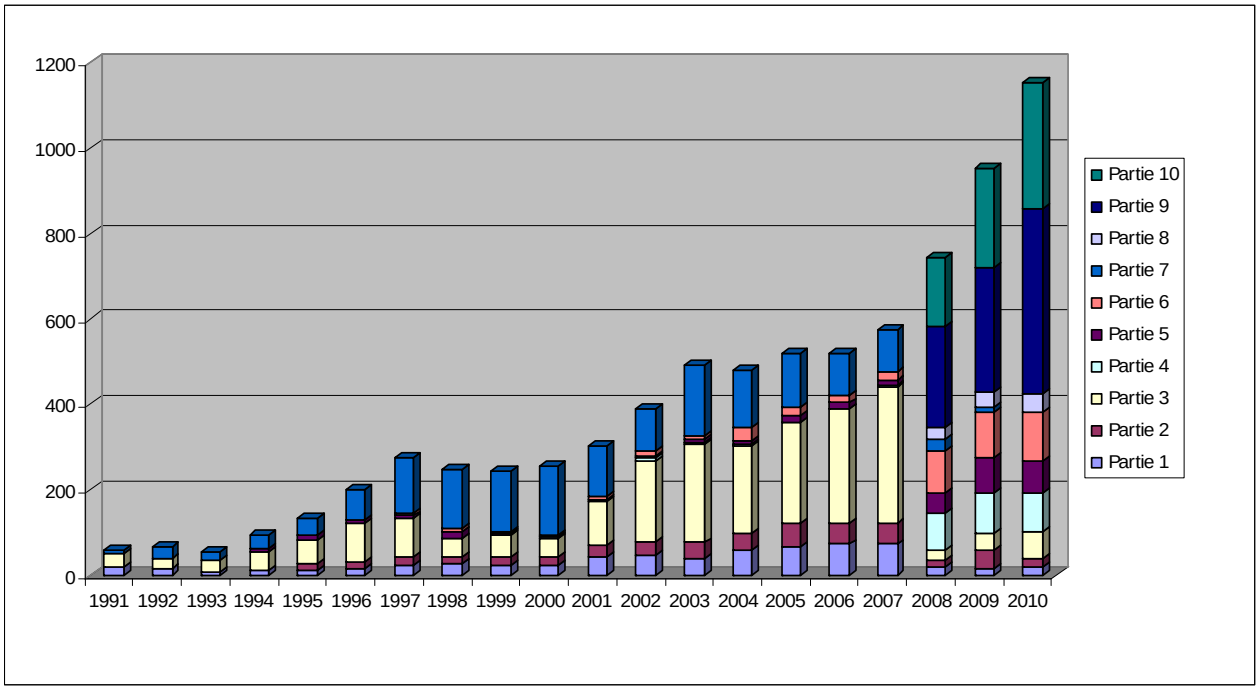
partie	cours
01. Compétences de direction	17
02. Communication	23
03. Développement personnel	61
04. Organisation	93
05. Administration et droit	73
06. Technologies de l'information	114
07. Affaires européennes et internat.	19
08. Formation pour techniciens	45
09. Plans de formation	433
10. Projets de service	294
total	**1172**



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

Cours	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Partie 1	19	15	8	12	12	13	24	25	24	22	42	47	39	58	67	72	72	17	16	17
Partie 2	/	/	/	/	14	16	20	19	20	21	28	31	37	40	55	48	48	16	41	23
Partie 3	33	25	25	44	56	94	90	43	48	41	102	189	230	203	234	269	322	26	41	61
Partie 4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	2	7	4	4	3	2	2	86	94	93
Partie 5	/	/	/	8	10	5	5	16	5	4	4	4	7	11	14	12	12	48	82	73
Partie 6	/	/	/	/	1	1	5	7	3	2	6	11	11	30	22	17	19	98	108	114
Partie 7	7	25	20	28	40	71	130	139	142	162	119	102	162	134	126	99	99	28	12	19
Partie 8																		25	33	45
Partie 9																		237	295	433
Partie 10																		164	232	294
Total	**59**	**65**	**53**	**92**	**133**	**200**	**274**	**249**	**242**	**256**	**303**	**391**	**490**	**480**	**521**	**519**	**574**	**745**	**954**	**1172**

En 2010, le nombre des formations exprimées en jours et en heures de formation se présente comme suit :



4. Participation des agents de l'État aux actions de formation continue proposées en 2010

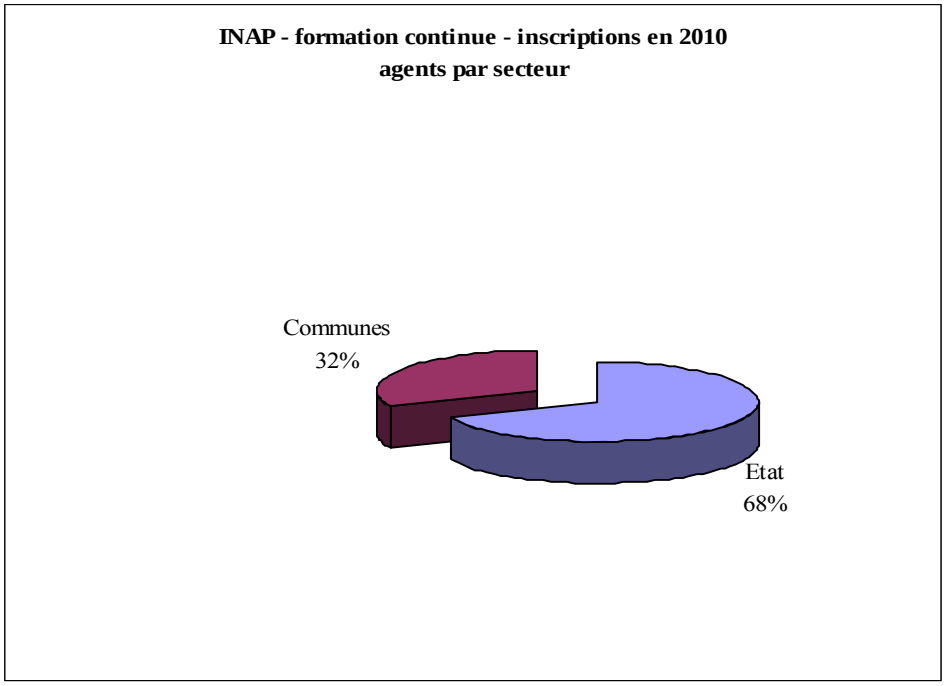
a) Participation en fonction des grands axes de formation

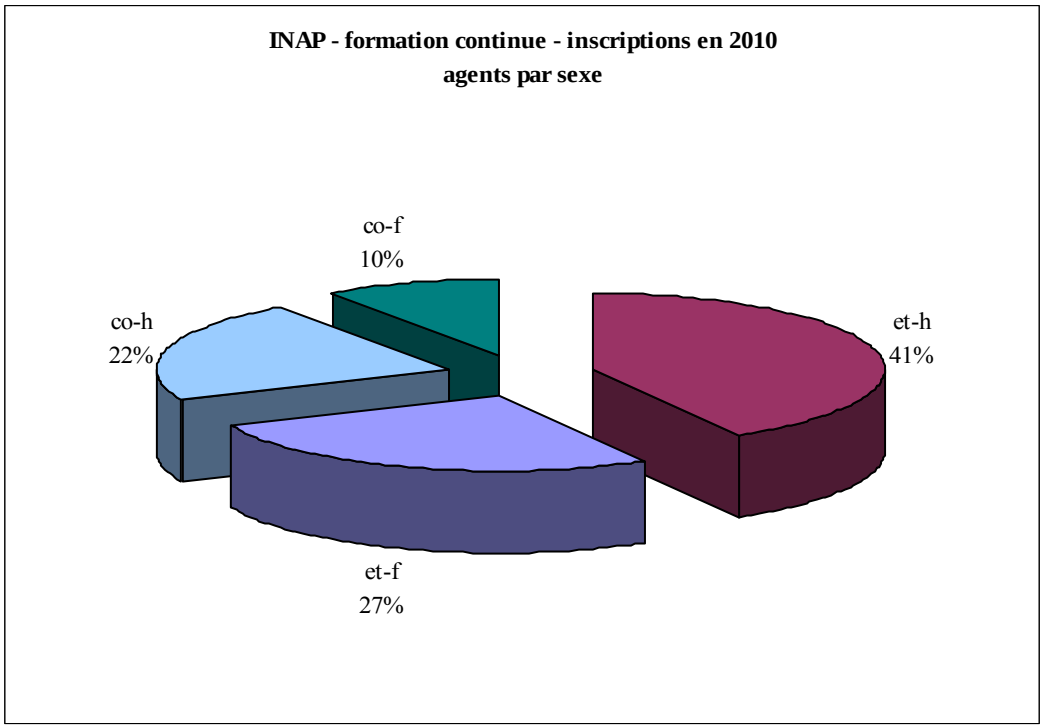
Le programme de la formation continue tel qu'il a été proposé en 2010 a connu un vif succès et montre bien la disposition des agents de l'Etat à se perfectionner moyennant la formation professionnelle continue.

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 2010:

– ***au niveau des inscriptions***

	inscriptions								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	362	171	107	66	18	278	84	237	125
02. Communication	543	219	180	91	53	399	144	310	233
03. Développement personnel	1110	367	456	167	120	823	287	534	576
04. Organisation	1092	471	449	124	48	920	172	595	497
05. Administration et droit	1984	513	628	559	284	1141	843	1072	912
06. Technologies de l'information	1356	565	377	299	115	942	414	864	492
07. Affaires européennes et internat.	204	116	63	19	6	179	25	135	69
08. Formation pour techniciens	736	314	29	376	17	343	393	690	46
09. Plans de formation	4169	2666	1401	64	38	4067	102	2730	1439
10. Projets de service	3658	937	383	1575	763	1320	2338	2512	1146
total	**15214**	**6339**	**4073**	**3340**	**1462**	**10412**	**4802**	**9679**	**5535**

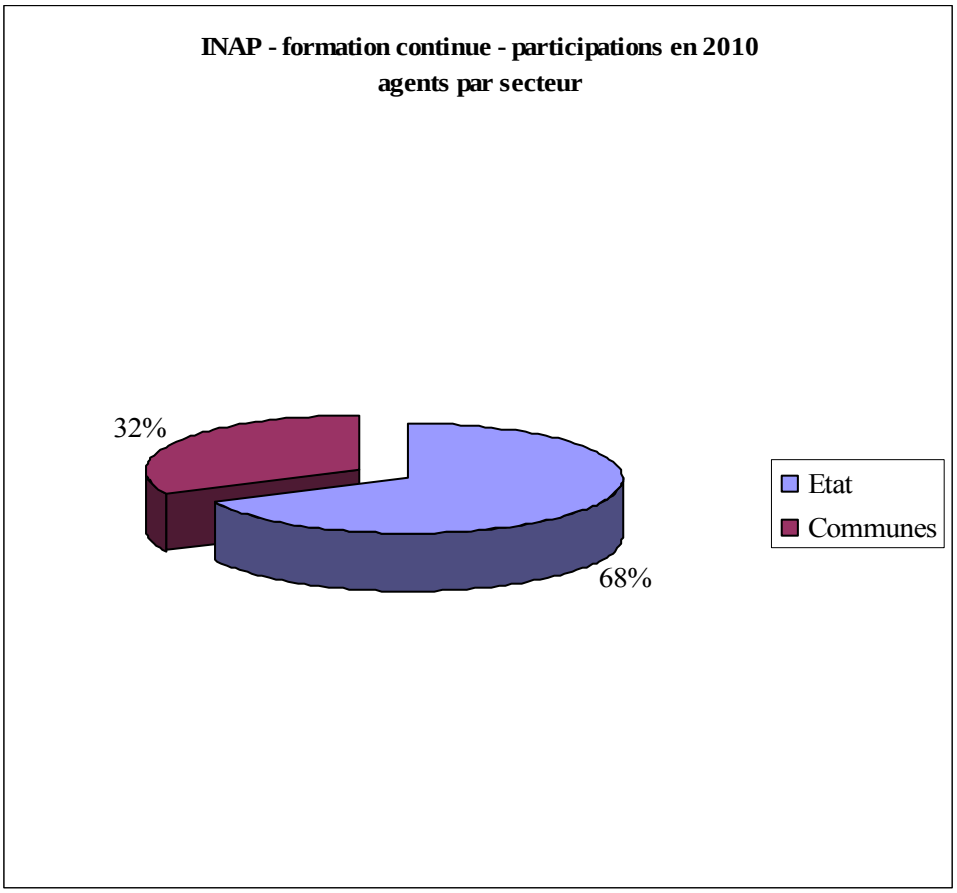


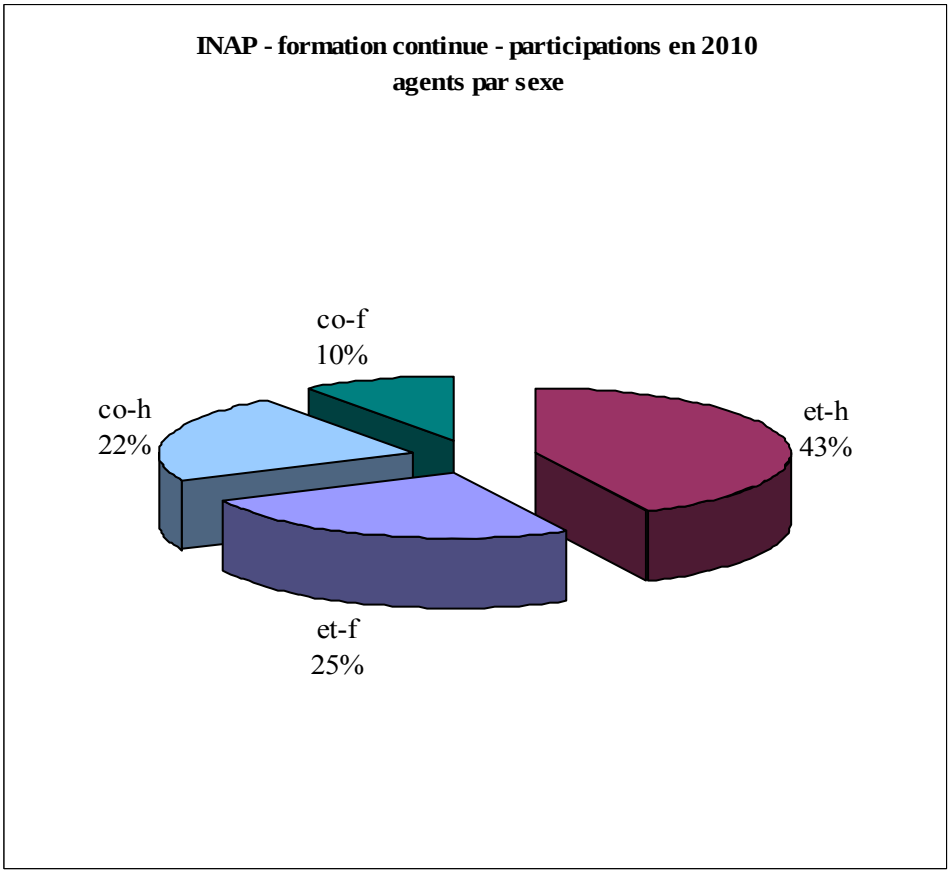


Explication :
et-h = agents de l'Etat (hommes)
et-f = agents de l'Etat (femmes)
co-h = agents des communes (hommes)
co-f = agents des communes (femmes)

– ***au niveau de la participation***

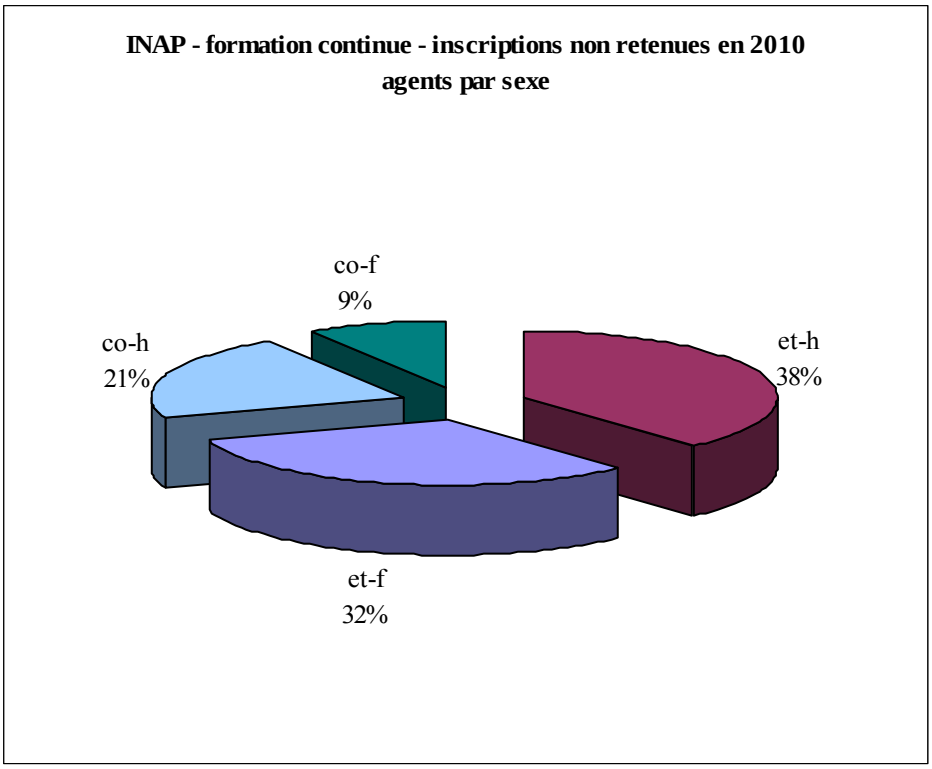
	participation								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	207	94	69	34	10	163	44	128	79
02. Communication	265	108	95	33	29	203	62	141	124
03. Développement personnel	562	207	216	82	57	423	139	289	273
04. Organisation	681	321	269	64	27	590	91	385	296
05. Administration et droit	1140	280	306	380	174	586	554	660	480
06. Technologies de l'information	754	310	210	171	63	520	234	481	273
07. Affaires européennes et internat.	123	67	45	9	2	112	11	76	47
08. Formation pour techniciens	514	209	14	283	8	223	291	492	22
09. Plans de formation	3962	2519	1348	57	38	3867	95	2576	1386
10. Projets de service	3276	797	325	1435	719	1122	2154	2232	1044
total	**11484**	**4912**	**2897**	**2548**	**1127**	**7809**	**3675**	**7460**	**4024**


INAP - formation continue - participations en 2010
agents par secteur
32%
68%
Etat
Communes


INAP - formation continue - participations en 2010
agents par sexe
co-f
10%
co-h
22%
et-h
43%
et-f
25%

– ***au niveau des refus***

	refus								
partie	**total**	**et-h**	**et-f**	**co-h**	**co-f**	**Etat**	**Communes**	**hommes**	**femmes**
01. Compétences de direction	155	77	38	32	8	115	40	109	46
02. Communication	278	111	85	58	24	196	82	169	109
03. Développement personnel	548	160	240	85	63	400	148	245	303
04. Organisation	411	150	180	60	21	330	81	210	201
05. Administration et droit	844	233	322	179	110	555	289	412	432
06. Technologies de l'information	602	255	167	128	52	422	180	383	219
07. Affaires européennes et internat.	81	49	18	10	4	67	14	59	22
08. Formation pour techniciens	222	105	15	93	9	120	102	198	24
09. Plans de formation	207	147	53	7	0	200	7	154	53
10. Projets de service	382	140	58	140	44	198	184	280	102
total	**3730**	**1427**	**1176**	**792**	**335**	**2603**	**1127**	**2219**	**1511**



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	1058	733	325
niveau moyen	7922	5612	2310
niveau inférieur	6234	5139	1095
Total	**15214**	**11484**	**3730**

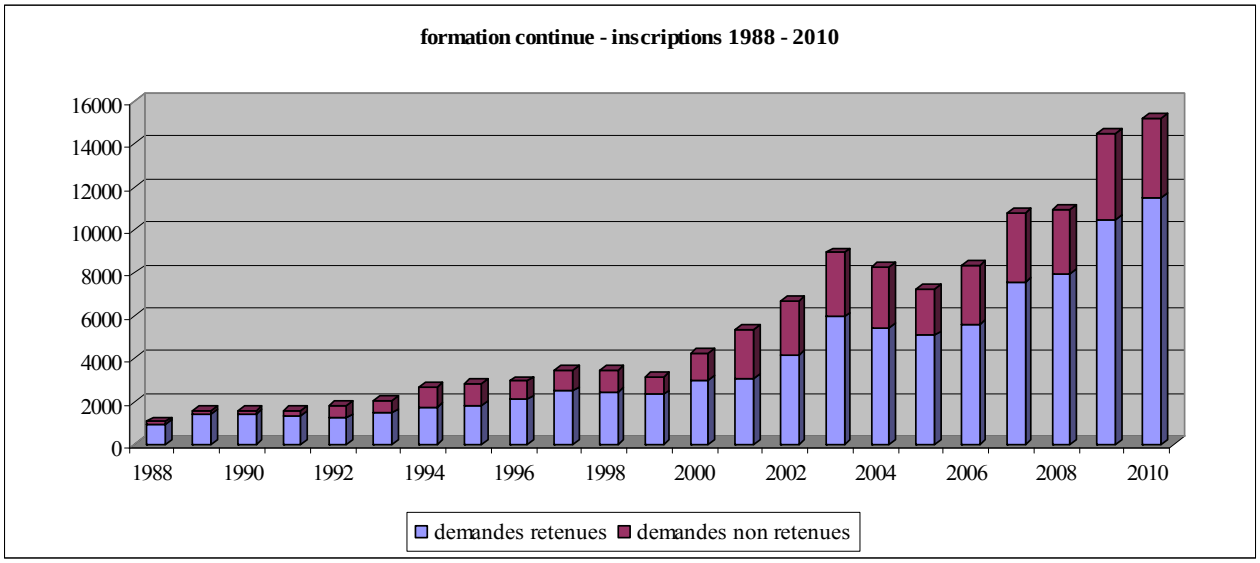
c) Evolution des demandes entre 1988 et 2010

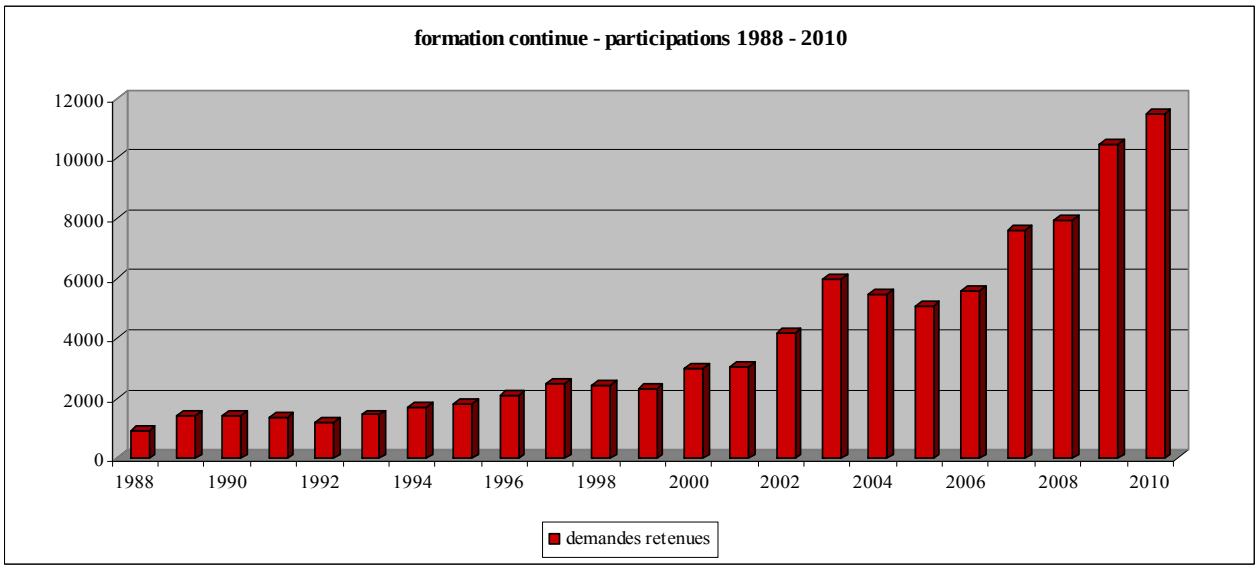
Le tableau suivant illustre l'évolution des demandes d'inscription et du taux de participation aux cours de formation continue proposés par l'Institut depuis 1988.

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

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 2010.





5. Dispenses et assimilations des cours de formation

a) Dispenses

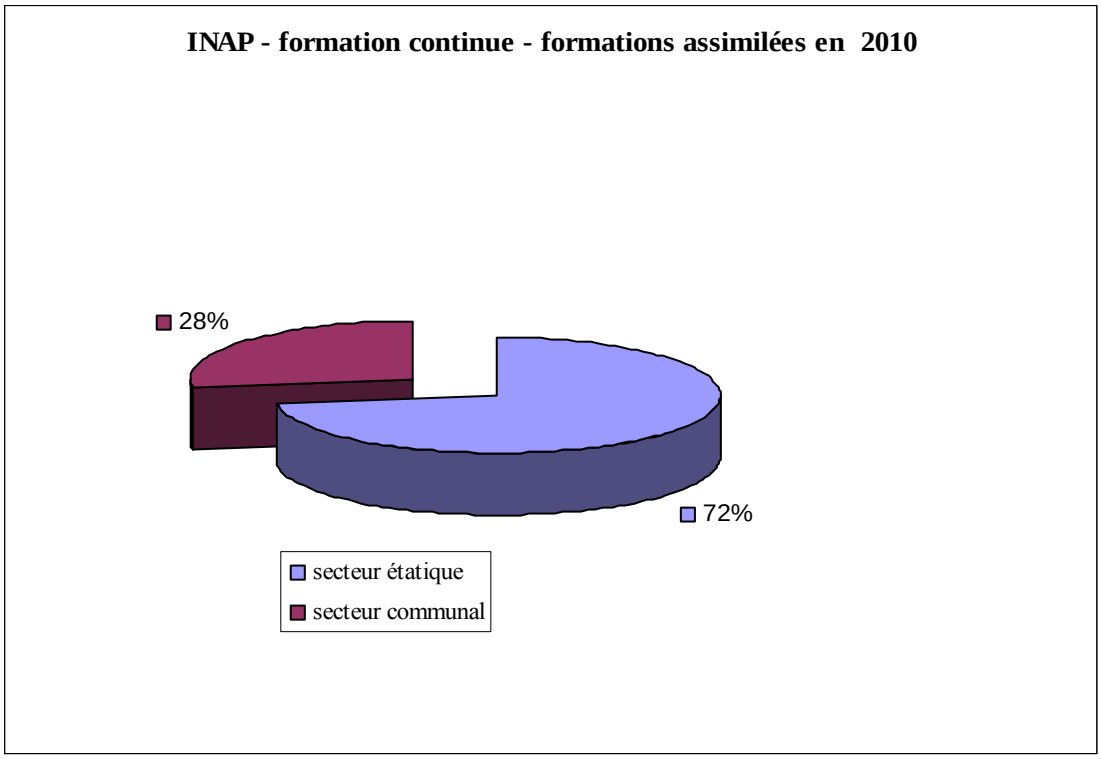
Dans le cadre de la loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique, les conditions d'avancement déterminées par la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations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

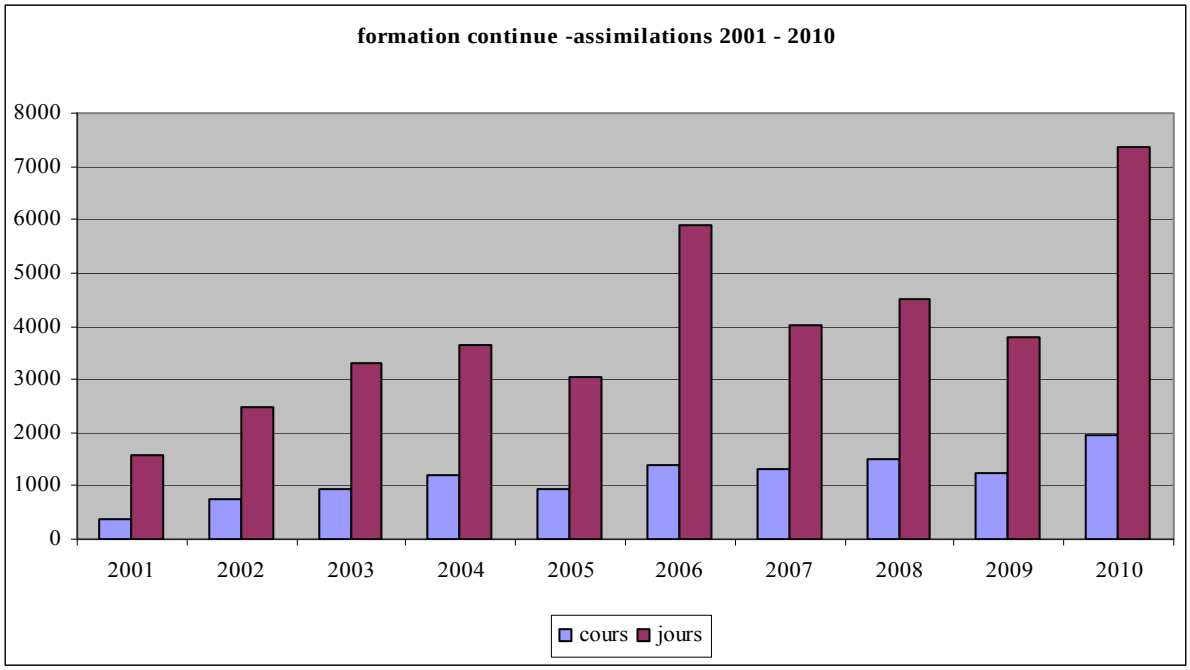
Au cours de l'année 2010, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **a retenu 1.960 demandes de dispenses et d'assimilation et a reconnu 7.345 jours de formation continue** passés par des fonctionnaires et employés de l'Etat dans des organismes de formation autres que l'Institut national d'administration publique.

partie	cours	jours	heures
secteur étatique	1.419	6.038	36.014
secteur communal	541	1.307	7.818
total	**1.960**	**7.345**	**43.832**



L'évolution des assimilations accordées entre 2001 et 2010 se présente comme suit

année	cours	jours	heures
2001	374	1.570	9.420
2002	762	2.491	14.946
2003	935	3.310	19.860
2004	1.187	3.639	21.834
2005	939	3.048	18.288
2006	1.386	5.881	35.286
2007	1.311	4.016	22.910
2008	1.521	4.500	26.808
2009	1.223	3.795	22.589
2010	1.960	7.345	43.832
total	**11.598**	**39.594**	**235.773**



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 2010 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	55%	33%	12%
Partie pratique	54%	37%	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 PricewaterhouseCoopers un questionnaire qui avait pour objet :

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

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

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

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

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

- Partie I
  - Présentation et rappel du cadre légal fixant le rôle du délégué à la formation
  - Présentation des actions que l'Institut national d'administration publique a entreprises en la matière
  - Rappel des grands points du Plan d'Action SIGEP
- Partie II
  - Présentation des résultats de l'enquête
  - Eclaircissements et Actions futures liées aux résultats de l'enquête et au Plan d'Action
  - Discussion avec les participants
- Partie III
  - Présentation de l'outil SAP/HR (Module Formation)

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

b) Ingénierie de formation et plans de formation

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

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

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

- de dégager, à l'aide de questionnaires spécifiques permettant une analyse individuelle par agents et collective par service, une vue globale des besoins de formation en fonction des missions et attributions à exercer et des objectifs à atteindre afin d'élaborer un plan de formation approprié, adapté et cohérent ;

- de bien cerner les problématiques auxquelles la formation doit répondre ;
- de s'assurer d'investir dans le développement des compétences qui méritent bien une amélioration ;
- d'instaurer un climat favorisant l'apprentissage de façon continue ;
- de définir des plans de développement des compétences qui synthétisent les choix à faire concernant les mesures d'amélioration : plan de formation individuel ou collectif, coaching, tutorat, mises en situation, etc.

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

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

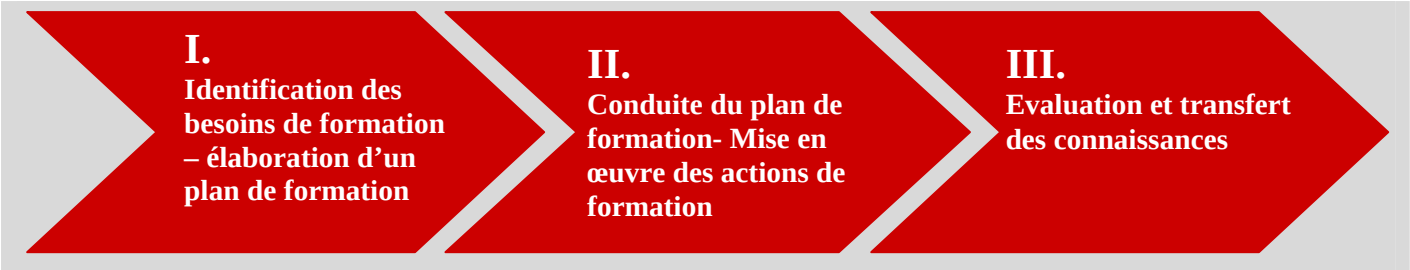
Au niveau du volet concernant l'analyse de la qualité du transfert des connaissances acquises en formation il s'agit de procéder à une évaluation qualitative des formations, de mesurer le transfert des connaissances et d'analyser les effets sur les capacités et connaissances acquises en cours ou en fin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

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

Les acteurs impliqués sont :

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

Le processus comprend trois phases :



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

Il s'agit dans cette phase :

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

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

Dans cet ordre d'idées, l'Institut national d'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 2010, 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 2010, l'Institut a également développé une approche méthodologique concernant cette partie importante de l'ingénierie de formation.

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

Implémentation d'une ingénierie de formation dans l'administration publique
Concept – Parties II et III
Partie II : Conduite du plan de formation / Mise en œuvre des formations
Partie III : Evaluation et transfert des connaissances

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

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 2010 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)

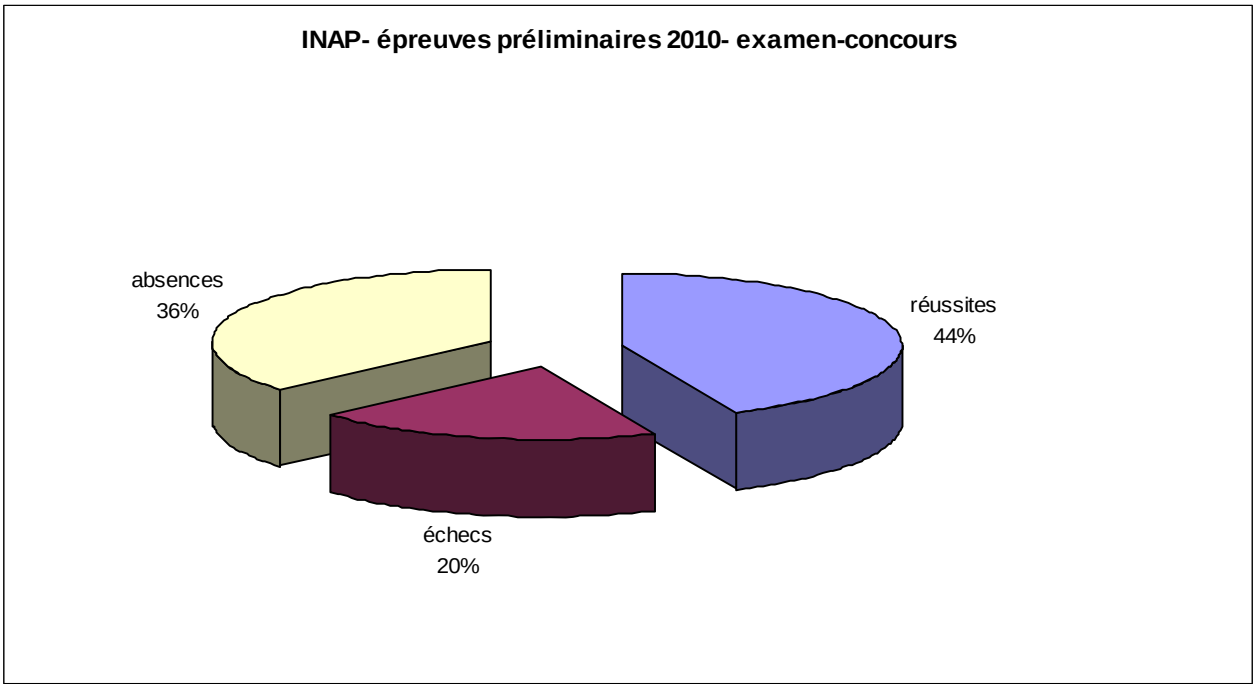
D. Évaluation des trois langues administratives

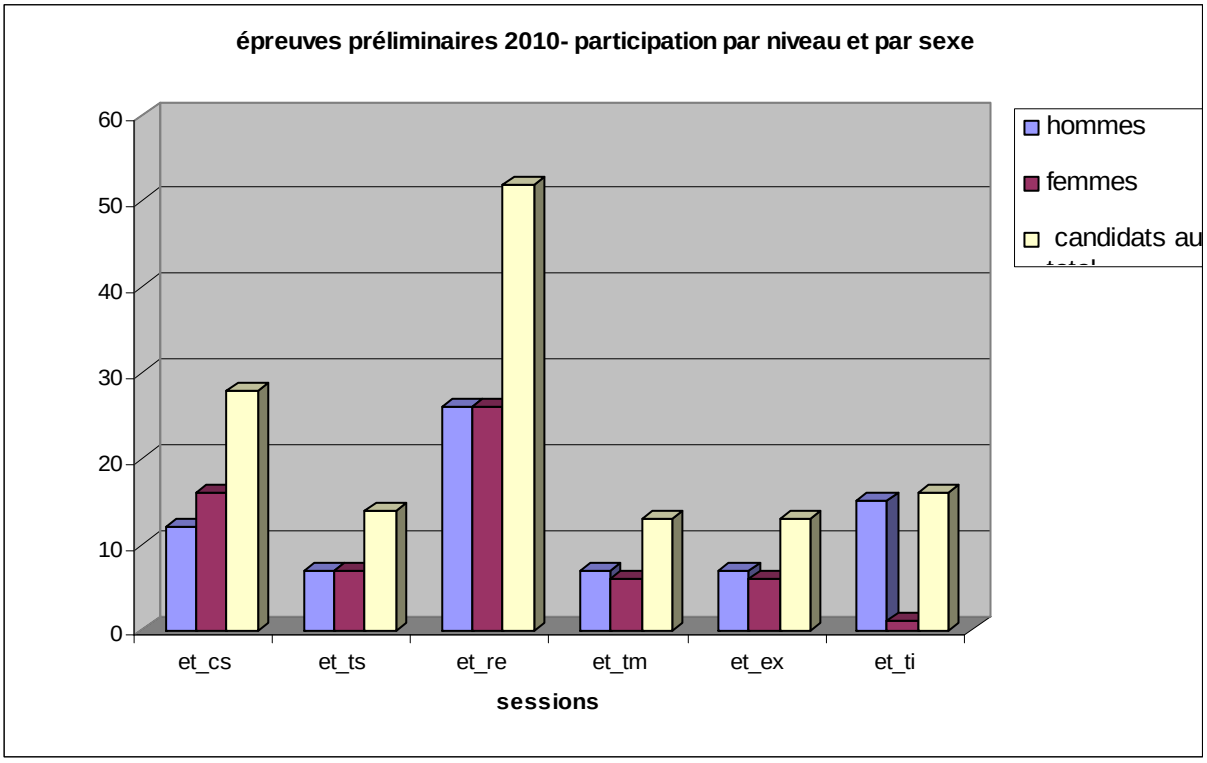
1. Recrutement des fonctionnaires de l'État

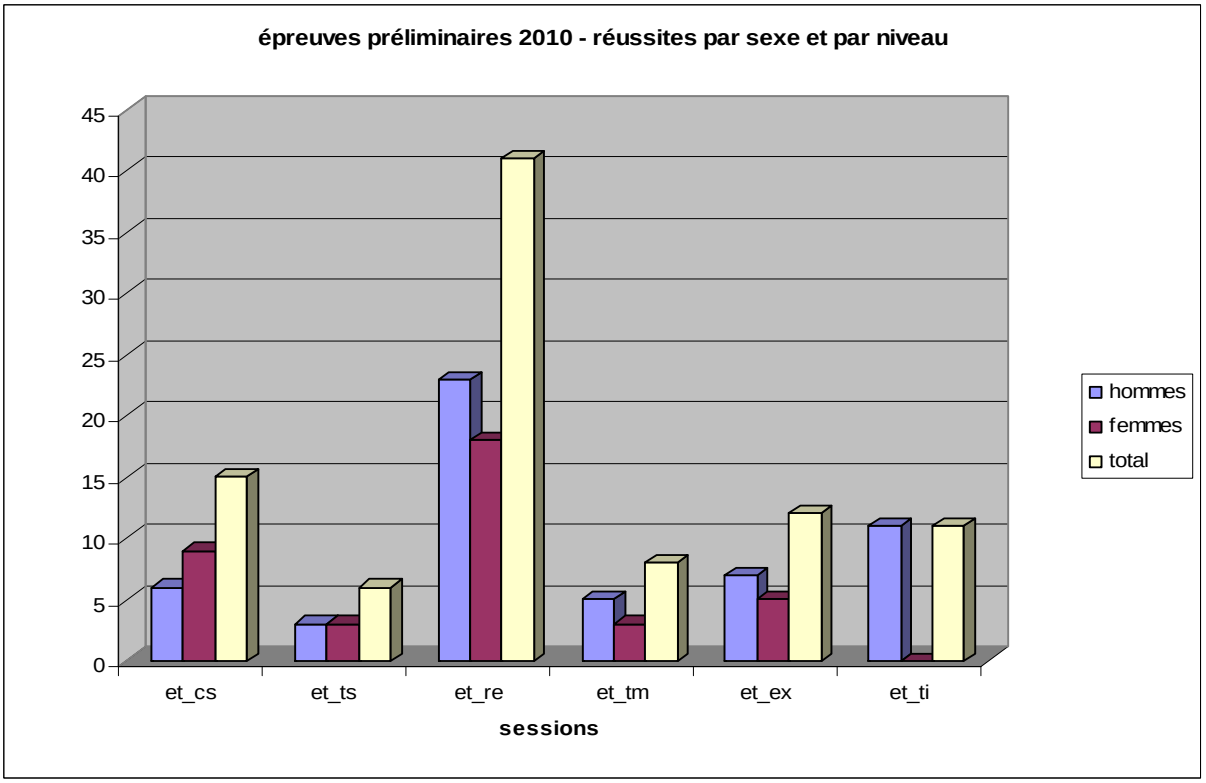
Dans le cadre du recrutement des fonctionnaires de l'Etat, l'INAP a organisé en 2010 11 sessions d'épreuves préliminaires. Les résultats de ces épreuves se présentent comme suit :

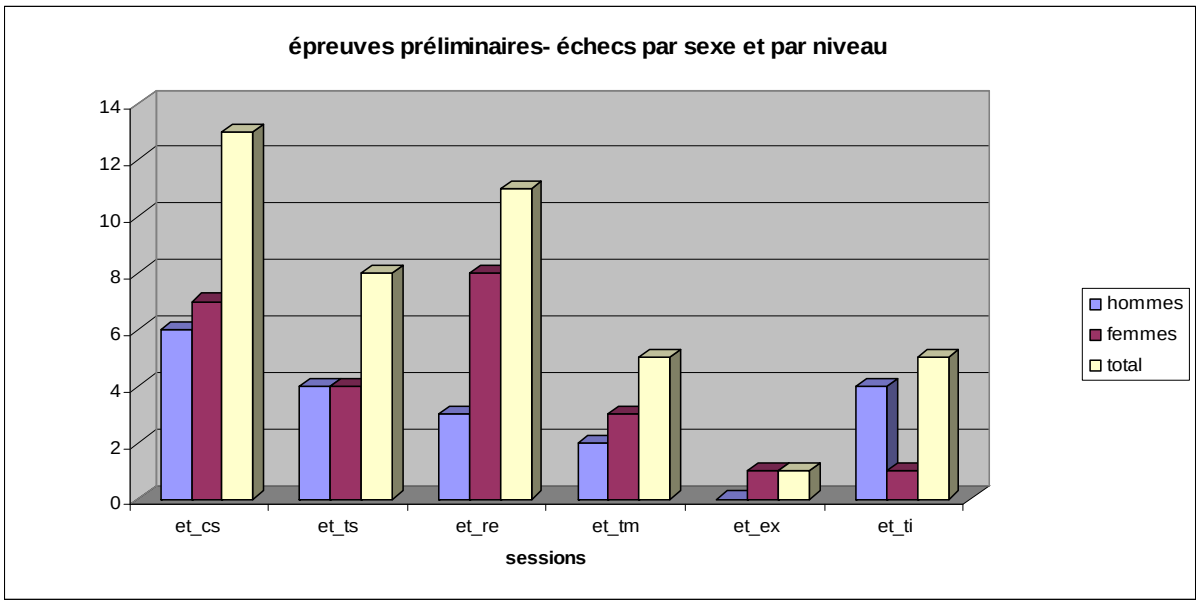
examen-concours	épreuves préliminaires	inscriptions			absences			participations			réussites			échecs		
		h	f	candidats	h	f	candidats	h	f	candidats	h	f	candidats	h	f	candidats
et_cs	1	21	28	49	9	12	21	12	16	28	6	9	15	6	7	13
et_ts	2	8	8	16	1	1	2	7	7	14	3	3	6	4	4	8
et_re	1	43	40	83	17	14	31	26	26	52	23	18	41	3	8	11
et_tm	3	10	6	16	3	0	3	7	6	13	5	3	8	2	3	5
et_ex	1	8	14	22	1	8	9	7	6	13	7	5	12	0	1	1
et_ti	3	26	1	27	11	0	11	15	1	16	11	0	11	4	1	5
total	**11**	**116**	**97**	**213**	**42**	**35**	**77**	**74**	**62**	**136**	**55**	**38**	**93**	**19**	**24**	**43**

Légende :
et_cs = secteur Etat – carrières supérieures administratives
et_ts = secteur Etat – carrières supérieures scientifiques
et_re = secteur Etat – carrières moyennes - rédacteur
et_tm = secteur Etat – carrières moyennes techniques, socio-éducatives, paramédicales
et_ex = secteur Etat – carrières inférieures - expéditionnaire
et_ti = secteur Etat – carrières inférieures techniques, socio-éducatives, paramédicales




épreuves préliminaires 2010- participation par niveau et par sexe
60
50
40
30
20
10
0
et_cs
et_ts
et_re
et_tm
et_ex
et_ti
sessions
hommes
femmes
candidats au

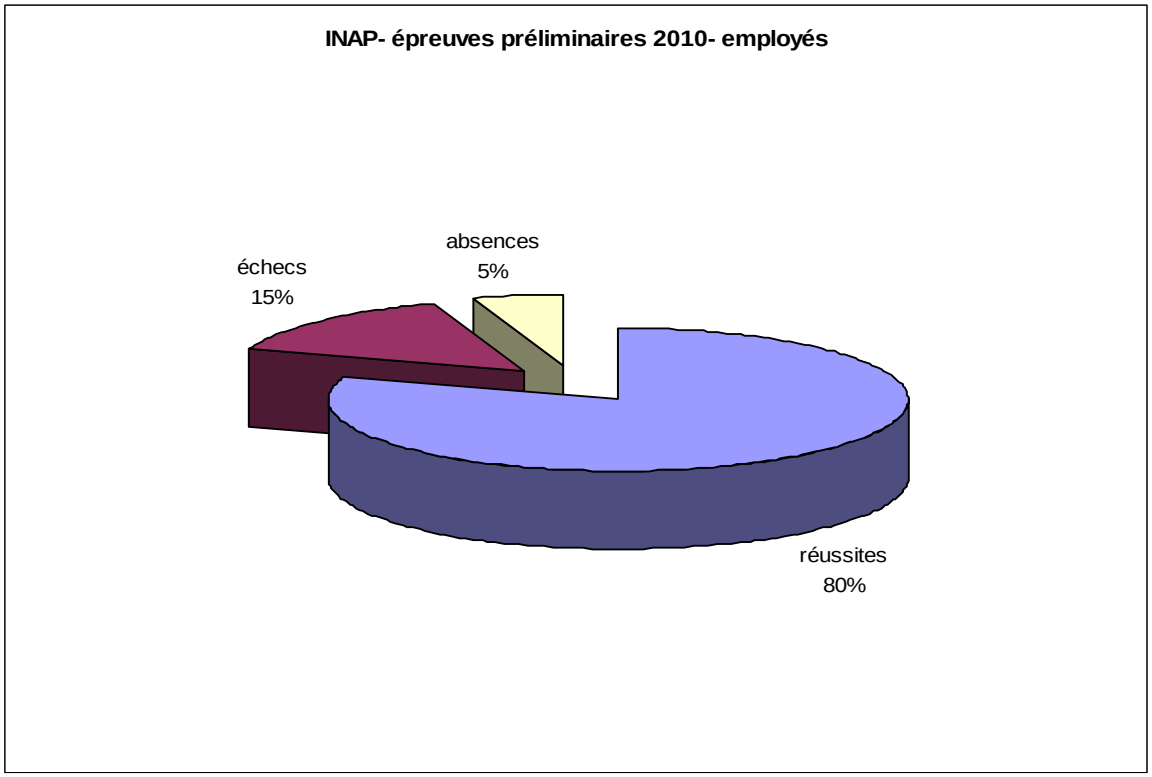

épreuves préliminaires 2010 - réussites par sexe et par niveau
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
et_cs
et_ts
et_re
et_tm
et_ex
et_ti
sessions
hommes
femmes
total

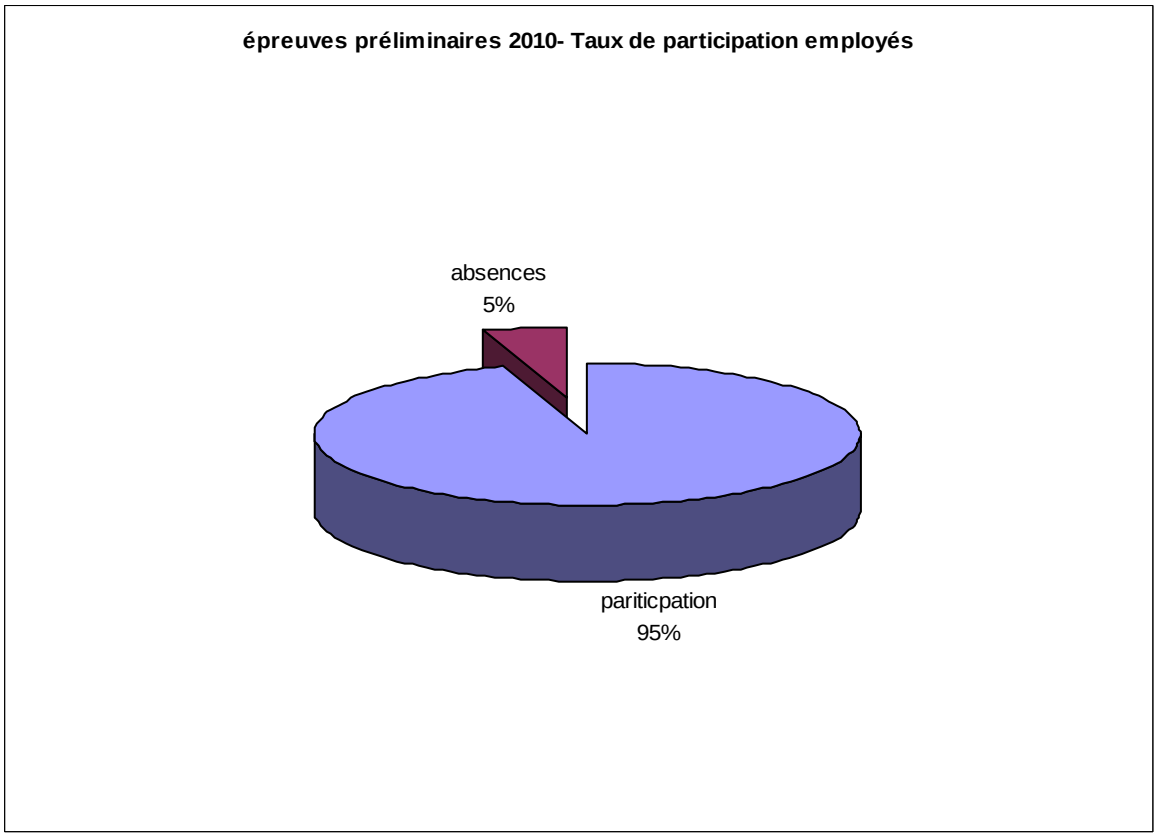


2. Recrutement des employés de l'État

Dans le cadre du recrutement des employés de l'Etat, l'INAP a organisé en 2010 7 sessions d'épreuves préliminaires. Les résultats de ces épreuves se présentent comme suit :

sessions	inscriptions		participations		absences		réussites		échecs	
	hommes	femmes	hommes	femmes	hommes	femmes	hommes	femmes	hommes	femmes
ep_A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ep_B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ep_B1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
ep_C	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
ep_D	3	9	3	8	0	1	3	6	0	2
ep_E	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
ep_S	0	5	0	5	0	0	0	4	0	1
sous- total	**5**	**15**	**5**	**14**	**0**	**1**	**5**	**11**	**0**	**3**
total	**20**		**19**		**1**		**16**		**3**	


INAP- épreuves préliminaires 2010- employés
absences
5%
échecs
15%
réussites
80%

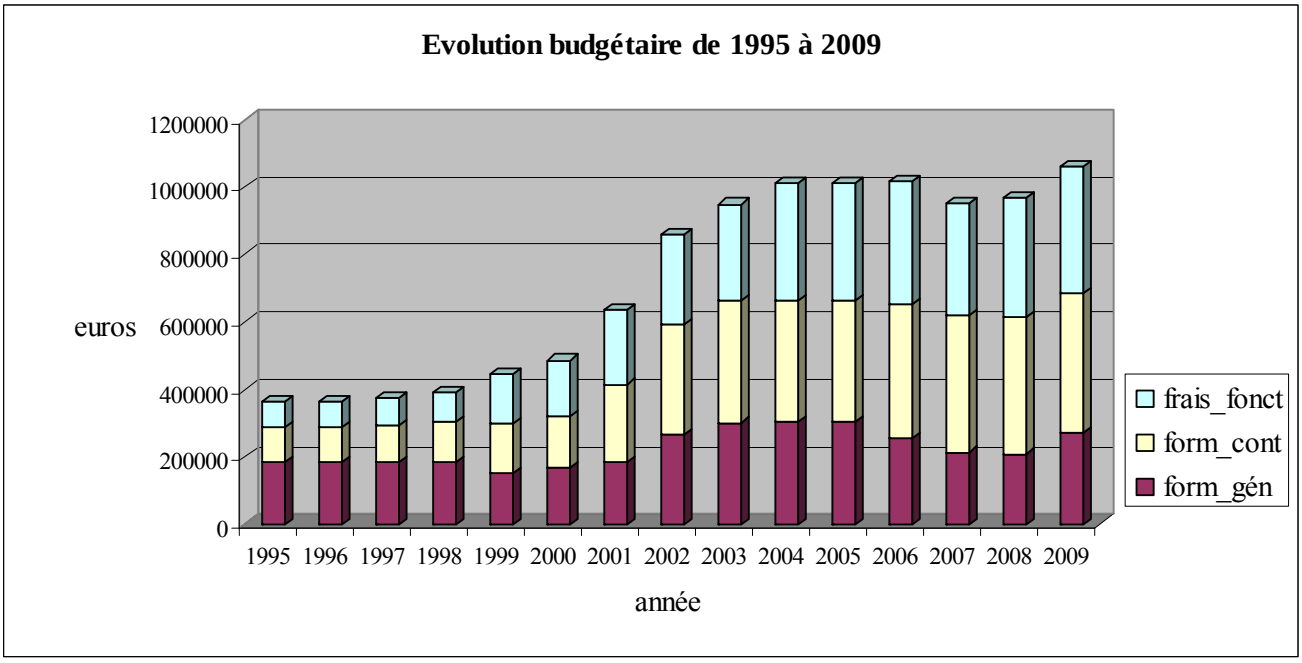

épreuves préliminaires 2010- Taux de participation employés
absences
5%
paritic pation
95%

E. Évolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2010

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

annee	form_gén	%	form_cont	%	frais_fonct	%	total	diff	progression
1995	183 763	50,8%	101 686	28,1%	76 004	21,0%	361 454		
1996	183 987	50,9%	103 595	28,7%	73 699	20,4%	361 280	-174	0,0%
1997	184 061	49,2%	107 759	28,8%	82 449	22,0%	374 270	12 990	3,5%
1998	184 160	46,9%	117 749	30,0%	90 754	23,1%	392 663	18 394	4,7%
1999	150 347	33,8%	149 480	33,6%	144 943	32,6%	444 771	52 107	11,7%
2000	166 089	34,2%	154 413	31,8%	165 295	34,0%	485 797	41 026	8,4%
2001	183 123	28,9%	231 820	36,5%	219 784	34,6%	634 727	148 930	23,5%
2002	264 002	30,8%	330 067	38,5%	262 492	30,6%	856 561	221 834	25,9%
2003	300 299	31,7%	362 227	38,2%	286 044	30,2%	948 570	313 843	33,1%
2004	302 796	29,9%	361 853	35,7%	348 232	34,4%	1 012 881	156 320	15,4%
2005	302 796	29,9%	361 853	35,7%	348 232	34,4%	1 012 881	0	0,0%
2006	255 648	25,1%	396 667	38,9%	366 105	35,9%	1 018 420	5 539	0,5%
2007	213 000	22,4%	406 669	42,8%	329 439	34,7%	949 108	-69 312	-7,3%
2009	207 801	21,5%	407 652	42,1%	352 232	36,4%	967 685	18 577	1,9%
2010	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.



F. Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires

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

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

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

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

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

Dans cet ordre d'idées un séminaire a été organisé les 1er et 2 octobre 2010 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 Service Central des Imprimés et des Fournitures de bureau de l'Etat (SCIE) 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 SCIE. 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.

Il y a lieu d'ajouter que le SCIE fonctionnait comme administration à part jusqu'en janvier 2011, mais qu'une nouvelle loi a été votée le 8 février 2011 avec comme objectif d'intégrer le SCIE comme nouvelle division dans le CTIE dont il est question au chapitre VI ci-dessous.

A. Division « Imprimerie »

Conformément aux dispositions du règlement grand-ducal du 21 février 1983, le SCIE 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 SCIE 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 2010

Après plusieurs années de recherche, de nouveaux locaux ont été trouvés et acquis par l'Etat en vue de loger la production ainsi qu'une partie des services administratifs du SCIE. Ces locaux situés à Leudelange pourront après aménagement, accueillir tout le volet « Imprimerie » du SCIE dont principalement les ateliers de production.

Point de vue équipements, le SCIE s'est doté en 2010 de deux nouveaux copieurs digitaux industriels en couleur afin de pouvoir répondre à une demande de duplication couleur en forte croissance. Cet équipement permet de réaliser des travaux de duplication non seulement en noir et blanc, comme cela était le cas auparavant, mais également en couleur et cela dans des délais extrêmement rapides. La technologie de ces nouvelles machines assure une impression digitale de qualité avec des niveaux de finition avancés.

Dans un autre domaine, le SCIE a continué à investir dans le matériel nécessaire pour la production de cartes PVC ou PET de type « cartes de crédit ». En effet, les administrations manifestent un intérêt croissant pour ce type de produit, essentiellement dans le cadre de la production de cartes de service et de légitimation.

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
2010	1028	338	738	310	652	648	896	448	802	3838	2112	1360	13170

B. Division « Centrale d'achats »

1. Service « Imprimés et Reliures »

Le service « Imprimés et Reliures » du SCIE s'occupe de tout ce qui a trait aux marchés concernant les travaux d'impression pour le compte des départements ministériels, administrations et services publics. Il prend en charge la rédaction des cahiers de charges et veille à ce que les travaux demandés soient réalisés soit en interne au sein de l'imprimerie intégrée du SCIE, 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 2010, 4.608 commandes ont été traitées par le service « Imprimés et Reliures ». 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 2010, 423 marchés ont fait l'objet de demandes d'offres. Par rapport à l'année précédente, le nombre de commandes a connu un accroissement de 6,57 %.

En ce qui concerne les activités de reliure et de façonnage, 119 bons de commandes ont été établis en 2010 pour un total de 496 commandes. 18 de ces marchés ont du fait de leur envergure fait l'objet d'une demande d'offre préalable.

2. Service « Machines de bureau »

Le SCIE a dans ses attributions l'acquisition centralisée de machines de bureau pour le compte des départements ministériels et des administrations et services publics. En 2010, le service « Machines de bureau » du SCIE a établi dans ce contexte 472 bons de commande pour l'acquisition de nouvelles machines, correspondant à un montant total de € 414.478,- hTVA .

Outre les acquisitions, le service « Machines de bureau » gère également les réparations et l'entretien de l'ensemble du parc de machines de bureau. En 2010, 901 bons de commande liés à des réparations et à des entretiens de machines de bureau ont été établis. Par ailleurs, 492 contrats d'entretien « all in » étaient en cours en 2010. La diminution du nombre total de contrats d'entretien par rapport aux années précédentes s'explique par le fait qu'un nombre important de contrats de plus de cinq ans ont été résiliés par certains fournisseurs. Toutefois, la tendance à conclure systématiquement des contrats d'entretien sur les nouveaux photocopieurs s'est confirmée en 2010.

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**	**2010**
Nouvelles acquisitions	477	510	529	522	472
Bons de réparation	1208	1257	997	908	901
Contrats d'entretien	424	496	528	626	492

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 départements ministériels et les administrations et services de l'Etat, a connu en 2010 une régression par rapport à 2009. En effet, en 2010 un total de 7.089 bons de commande a été établi par le SCIE et ce pour un montant global de € 2.352.371,- hTVA, représentant une baisse de 8,84% par rapport à l'année 2009.

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 7.745 articles sont visibles sur le site internet du SCIE et sont illustrés avec une photo.

	Service « Matériel de bureau » - Evolution				
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**
Bons de commande	7.805	7.477	7.254	7.295	7.089
Valeur totale	€ 2.202.059	€ 2.303.686	€ 2.338.785	€ 2.580.214	€ 2.352.371

C. Division « Diffusion et entreposage »

La division « Diffusion et entreposage » du SCIE assure comme sa dénomination l'indique l'entreposage dans ses magasins de publications édités par des départements ministériels et des administrations ou services publics. Il s'agit principalement de :

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

- toutes les publications et brochures des ministères, administrations et services publics, pour autant que la vente respectivement la diffusion en soit assurée par le SCIE,

- 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 SCIE.

Le SCIE 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.

Au 31 décembre 2010, le SCIE comptait dans son stock 904 éditions différentes ainsi que 22.717 numéros de documents parlementaires.

Comme les années précédentes, la distribution des publications a été effectuée par les services P&T, par chauffeur du SCIE et par transporteur privé. En 2010, 3.994 bulletins de livraison on été établis, pour un total de 997 factures correspondant à des recettes de 2.834.128,63 EUR.

Les recettes perçues en 2010 par le SCIE et liées à la vente d'ouvrages édités par les départements ministériels, administrations et services de l'Etat ont connu une baisse considérable de l'ordre de 27,15% par rapport aux recettes de 2009. Cette baisse s'explique par un fort recul des ventes aux communes de livres et de manuels scolaires de l'enseignement fondamental. L'autonomie attribuée aux écoles dans le choix des livres et manuels scolaires a en effet entrainé une diminution considérable des commandes pour les ouvrages de ce type distribués par le SCIE.

Finalement, la division « Diffusion et entreposage » a effectué en 2010 un total de 262 envois de masse pour le compte de 19 institutions et services de l'Etat.

Nombre d'envois par institutions et services de l'Etat	
Chambre des Députés (abonnés SCIE)	109
STATEC	62
Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	34
S.C.I.E.	25
Inspection générale de la Sécurité Sociale	5
Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative	4
Service central de Législation	4
Comité Directeur pour le Souvenir de l'Enrôlement Forcé	3
Ministère de l'Egalité des Chances	2
Ministère des Finances	2
Ministère de l'Intérieur et à la Grande Région	2
Ministère de la Santé	2
Service Information et Presse	2
Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance	1
Centre national de Littérature	1
Conseil scientifique – Domaine de la Santé	1
Droits de l'Homme	1
Ministère de la Justice	1
Service national de la Jeunesse	1
TOTAL	**262**

Chiffres clés de la division « Diffusion et entreposage »				
	2009	**2010**	**Variation**	**%**
Surface des magasins	8.850 m²	8.850 m²	/	/
Nombre d'éditions stockées	1.010	904	- 106	- 10,50 %
Nombre de documents parlementaires gérés	21.800	22.717	+ 917	+ 4,21 %
Nombre d'expéditions	306	262	- 44	- 14,38 %
Nombre total de destinataires	20.620	19.352	- 1.268	- 6,15 %
Nombre de factures établies	1.170	997	- 173	- 14,79 %
Nombre de bulletins de livraison établis	4.455	3.994	- 461	- 10,35 %
Recette annuelle	€ 3.890.409,25	€ 2.834.128,63	- € 1.056.280,62	- 27,15 %

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

Introduction

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.

Pour assurer une mise en œuvre efficace des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE) a articulé ses activités en 2010 autour de trois grands axes complémentaires :

1. **Les services au public**

Les initiatives lancées dans le cadre de la gouvernance électronique sont tournées vers la mise en œuvre de relations plus rapides, plus simples et plus économiques avec les usagers. Il s'agit d'un concept global et cohérent qui préconise une meilleure accessibilité des services et informations de l'Etat grâce à une offre multicanal (accueil physique, par téléphone, par mail et par Internet).

Le CTIE est directement responsable du développement d'un grand nombre de nouveaux services électroniques et agit également indirectement en tant que centre de compétences et support technique pour les autres prestataires publics dans ce domaine.

2. **Les services aux administrations et partenaires publics**

Traditionnellement, le CTIE a une vocation de support technique et de prestataire de services informatiques pour l'ensemble des départements ministériels, administrations et services de l'État. Pour un grand nombre d'applications, le CTIE met à la disposition des autres administrations les plateformes informatiques nécessaires au bon fonctionnement de leurs services.

3. **L'optimisation et la standardisation des pratiques**

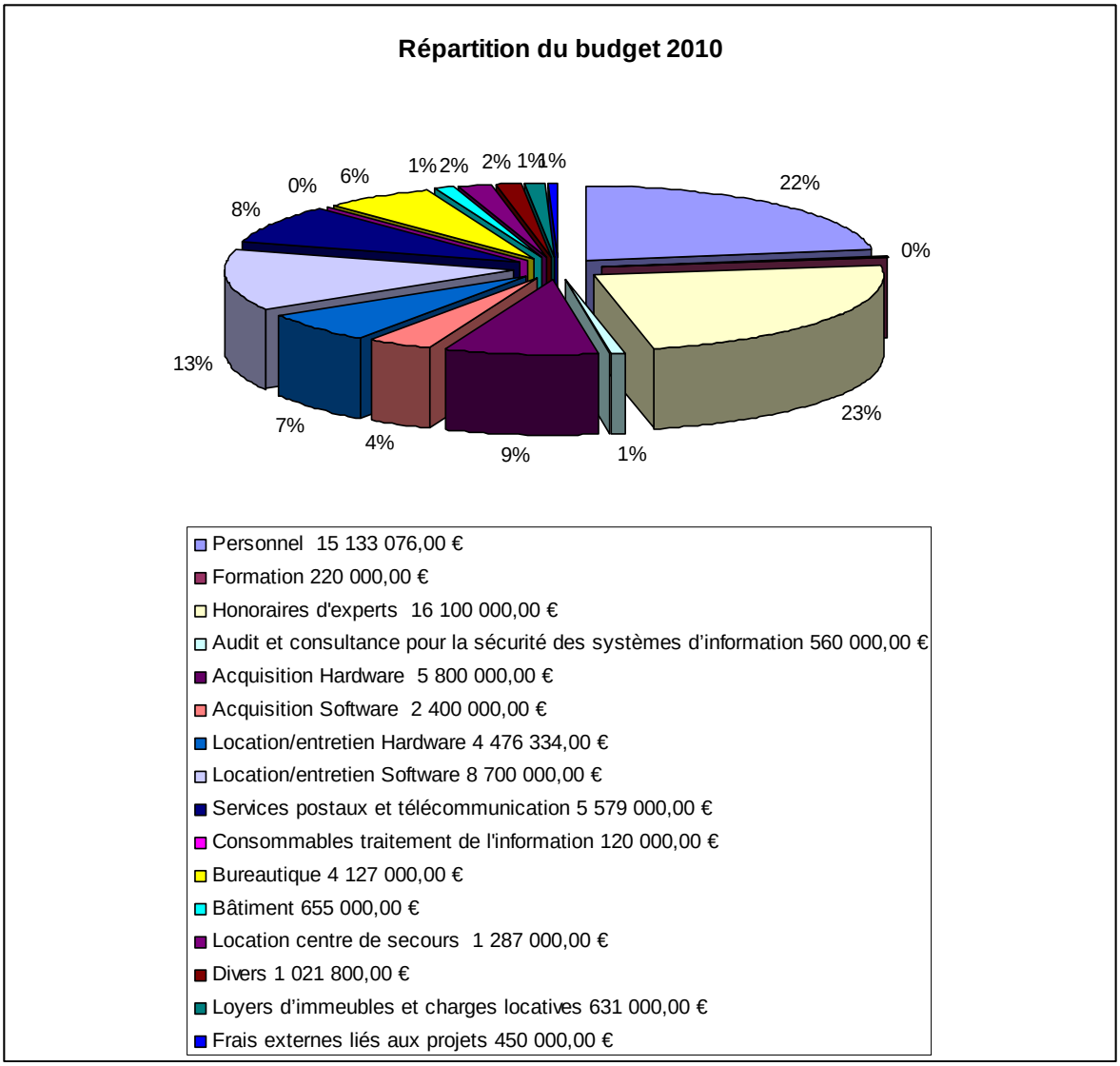
Grâce à l'évolution des technologies de l'information, de nouvelles voies de communication sont en voie de développement au sein des administrations publiques. Afin d'aboutir à une structure cohérente dans ce domaine et offrir aux utilisateurs des interfaces homogènes et sécurisées, il est nécessaire de mettre en place des lignes directrices et des normes de référence pour accompagner la construction des nouveaux réseaux d'information.

L'enveloppe budgétaire

L'enveloppe budgétaire du CTIE, comprenant les dépenses courantes et les dépenses en capital, a atteint 67.260 210 euros en 2010. L'effectif autorisé du personnel, toutes carrières et affectations confondues, a atteint 149,25 postes (chiffres tenant compte des tâches à temps partiel), y compris 22 postes placés auprès d'autres administrations, plusieurs agents disposant du statut de handicapé.

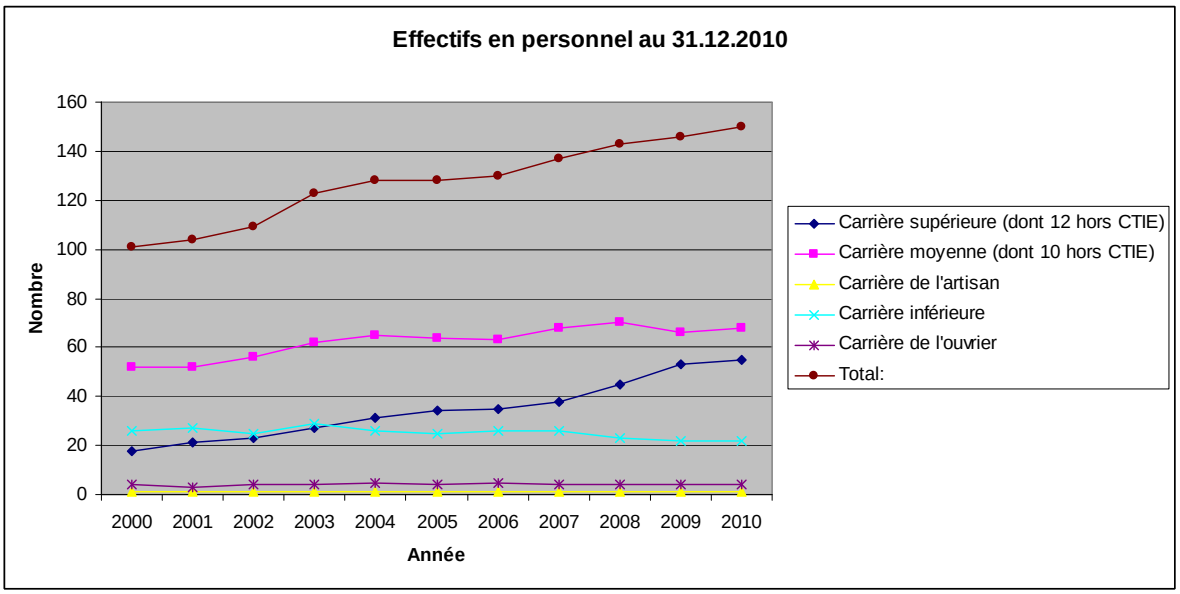
Par ailleurs, le CTIE doit recourir à de l'aide externe hautement spécialisée, pour poursuivre les projets informatiques et pour garantir des services indispensables de support de logiciels d'exploitation.

Budget 2010	Montant	Pourcentage
Personnel	15 133 076 €	22,50%
Formation	220 000 €	0,32%
Honoraires d'experts	16 100 000 €	23,94%
Audit et consultance pour la sécurité des systèmes d'information	560 000 €	0,83%
Acquisition Hardware	5 800 000 €	8,62%
Acquisition Software	2 400 000 €	3,57%
Location/entretien Hardware	4 476 334 €	6,66%
Location/entre□ien Software	8 700 000 €	12,93%
Services postaux et télécommunication	5 579 000 €	8,29%
Consommables traitement de l'information	120 000 €	0,18%
Bureautique	4 127 000€	6,14%
Bâtiment	655 000 €	0,97%
Location centre de secours	1 287 000 €	1,91%
Divers	1 021 800 €	1,52%
Loyers d'immeubles et charges locatives	631 000 €	0,94%
Frais externes liés aux projets	450 000 €	0,67%
Total	67 260 210 €	100,00%



Les effectifs en personnel au 31.12.2010

Ventilation par carrière	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Carrière supérieure (dont 12 hors CTIE)	18	21	23	27	31	34	35	38	45	53	55
Carrière moyenne (dont 10 hors CTIE)	52	52	56	62	65	64	63	68	70	66	67,75
Carrière de l'artisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Carrière inférieure	26	27	25	29	26	25	26	26	23	22	21,5
Carrière de l'ouvrier	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Total:	101	104	109	123	128	128	130	137	143	146	149,25



Le CTIE comprend les divisions suivantes :

1. Affaires générales ;
2. Coordination et organisation ;
3. Développement et maintenance des applications ;
4. Production ;
5. Informatique distribuée et bureautique ;
6. Systèmes ouverts.

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

1. Division Planification (PMO)

Le Project Management Office (PMO) gère le portefeuille de projets et d'activités du CTIE correspondant à un budget total de quelque 50 millions d'euros. Les projets et activités concernent souvent plusieurs divisions et services et doivent ainsi être gérés d'une manière transversale (en termes de budget, délais, etc.) avec les outils ad hoc mis en place par le PMO.

Le cadre QUAPITAL (**Qua**lité dans les **p**rojets d'**i**mplémentation des **T**IC dans l'**a**dministration **l**uxembourgeoise), ayant comme objectif principal la professionnalisation de la gestion de projets auprès de l'Etat, a fait ses preuves depuis plusieurs années déjà dans le contexte des projets de gouvernance électronique. Ce cadre de gestion est, depuis la création du CTIE, peu à peu déployé pour l'ensemble des activités du CTIE afin de procurer aux chefs de projet et responsables d'activités un cadre performant offrant une vue globale et cohérente sur les différents projets et activités du CTIE.

Les activités que le PMO a réalisées en 2010 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 60 personnes ont suivi le cours de base, respectivement les 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 dans lesquelles de nouveaux projets sont autorisés et le suivi (notamment des budgets) est réalisé en cours d'année ;
- 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
- la gestion de l'extranet QUAPITAL ;
    - 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.

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

- le ministère de la Santé :
    - Assistance dans le cadre du projet SIPORI ayant comme objectif de permettre aux entreprises de transmettre la liste de leurs postes à risque de manière électronique
- le ministère du Développement durable et des Infrastructures :
    - Assistance pour le projet SIMAP2 : création d'un portail sur les marchés

publics permettant aux entreprises de déposer électroniquement leurs offres et de réaliser l'ouverture des offres de manière informatisée

- le GIE Luxinnovation :
  - Le PMO donne une assistance dans la gestion de projet et de l'analyse des besoins pour le projet de refonte du Portail de l'Innovation et de la Recherche, dont la mise en ligne est prévue pour avril 2011
- l'Administration de l'enregistrement et des domaines :
  - Coaching et assistance dans le cadre de la gestion de projet pour des programmes d'envergure
- le ministère de l'Economie :
  - Assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre du projet STORK. STORK est un projet pilote visant à démontrer l'interopérabilité paneuropéenne des identifiants électroniques (eIDs)
- le département ministériel des Sports :
  - Gestion de projet dans le cadre du projet de gestion intégrée du médico-sportif. En 2010, le protocole d'examen a été modifié pour y intégrer un électrocardiogramme au repos
- le ministère des Classes moyennes et du Tourisme :
  - Assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre des développements relatifs aux fiches d'hébergement électroniques. Cette application passera en production le 1er mars 2011
- le Centre national de l'audiovisuel :
  - Coaching et assistance dans le contexte de projets métiers
- le ministère de l'Intérieur :
  - Coaching en matière de gestion de projet
- etc.

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

En collaboration avec la division « Coordination et organisation » (COO), le PMO a lancé le projet de modélisation complète de la loi sur les marchés publics et des processus financiers de l'Etat.

En relation avec ces travaux, un outil informatisé de génération de cahiers des charges est en cours de développement, toujours dans un but de mettre en place des outils aidant les chefs de projet et responsables d'activité, avec un objectif de maximisation de la qualité.

2. Division Coordination et Organisation (COO)

2.1. Présence Internet

Les présences Internet de l'Etat sont réalisées dans le cadre d'un référentiel de normalisation. Ce référentiel de normalisation des standards et normes de mise en ouvre des sites Internet de l'Etat fait partie intégrante de tous les cahiers des charges des projets web du gouvernement luxembourgeois. Le référentiel de normalisation 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) en termes d'accessibilité à l'information et d'ergonomie.

Evolution du référentiel de normalisation en 2010

Comme il le fait pour tous les standards et normes, le CTIE a fait évoluer le référentiel afin d'intégrer de nouveaux besoins d'administrations clientes.

Synthèse des principales évolutions du référentiel de normalisation :

- Conception de la nouvelle version 2.0 du référentiel de normalisation (nouvelle navigation)
- Mise en place de la version 1.0 de l'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 de conception de portails web)
- Mise en place de nouveaux modules stratégiques (outil cartographique, moteur de recherche Exalead performant)

Portails et sites mis en ligne durant l'année 2010

- Portail Météo : www.meteo.public.lu
- Refonte portail Statistiques : www.statistiques.public.lu
- Portail Développement durable et Infrastructures : www.mddi.public.lu
- Site du département du Tourisme : www.mdt.public.lu
- Site de l'OLAI : www.olai.public.lu
- Site de la Seconde Guerre mondiale : www.secondeguerremondiale.public.lu

Lancement de nouveaux sites et portails

- *Refonte Gouvernement.lu*

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

- *Refonte du portail Legilux*

Cette refonte s'insère dans une volonté à long terme de faciliter la mise à disposition des documents législatifs aux citoyens et aux entreprises. Une première étape consistera à adapter ce portail à la nouvelle version du référentiel de normalisation du gouvernement. A terme, la vision est de mieux communiquer au public le fonctionnement global législatif luxembourgeois et les documents législatifs à leur disposition.

- Refonte du portail luxembourgeois de l'innovation et de la recherche(PLIR)

Ce portail à forte visibilité politique participe au souhait de mise en exergue des avancées en matière de recherche et d'innovation au Luxembourg. Ce portail est notamment utilisé comme projet pilote pour la mise en place de modules stratégiques (une recherche moderne avec la possibilité pour les utilisateurs de filtrer les informations proposées sur base de 140 domaines technologiques et une newsletter personnalisable) incontournables pour l'évolution de la présence Internet du gouvernement luxembourgeois.

Autres sites et portails :

- Portail Education
- Site CNA
- Portail Tourisme

Dans le cadre de l'élargissement des fonctionnalités proposées en intégration aux différentes administrations clientes, le CTIE développe des modules qui viendront enrichir à la fois les sites existants ainsi que les nouveaux portails en développement.

Quelques exemples de modules :

- Téléchargements linguistiques
- Système d'onglet
- Flux RSS
- Version mobile « de Guichet »
- Enrichissement du système d'agenda

L'unité Présence Internet intègre notamment le pool de compétence "Développement d'applications spécifiques à un environnement de gestion de contenu Internet" qui travaille activement pour trouver des solutions de développements techniques aux équipes fonctionnelles de la Présence Internet. Ce pool de compétences a notamment œuvré pour tous les projets précités avec deux gros chantiers techniques, à savoir la mise en place d'une solution technique de newsletter globale pour tous les portails étatiques et d'une nouvelle génération de moteur de recherche performant.

2.2. « De Guichet »

2.2.1. Service rédactionnel

« De Guichet » fait partie intégrante des projets liés à la gouvernance électronique et constitue un des principaux vecteurs de la modernisation de l'Etat.

Pour rappel, le portail www.guichet.lu a pour vocation de rassembler en un endroit unique la majeure partie des formalités administratives, aussi bien pour les citoyens que pour les entreprises. L'espace Citoyens est édité par le CTIE tandis que le volet Entreprises est géré par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

www.guichet.lu est aujourd'hui un point de contact central vers les contenus et les services pratiques liés aux démarches administratives disponibles sur Internet au Luxembourg. Le portail a été conçu comme un guichet virtuel d'information du grand public et se présente comme un guide administratif rassemblant près de 600 démarches toutes cibles confondues, auxquelles viennent se rajouter régulièrement de nouvelles procédures.

Guichet.lu est par ailleurs doté d'une plateforme interactive qui, au-delà du guide évoqué, permet de déclencher les démarches en ligne, grâce à des formulaires électroniques ou à des assistants de service.

En 2010, l'équipe rédactionnelle du CTIE a porté ses efforts sur la consolidation et le développement du contenu du volet citoyens. Les différents thèmes – actuellement au nombre de sept – ont été étoffés avec de nouvelles formalités et les fiches descriptives liées aux situations de vie ont été régulièrement actualisées et complétées, suivant l'évolution législative. En particulier, le thème Impôts-Taxes a fait l'objet d'une révision complète.

Jusqu'à présent le contenu du « Guichet » était exclusivement disponible en français. Cependant, il s'est avéré qu'il existe une forte demande des utilisateurs à l'égard des administrations publiques afin qu'elles publient leurs informations dans une seconde langue administrative.

Les usagers s'attendent en effet à ce que l'agent public s'adapte à la compétence linguistique et à la faculté de compréhension de son interlocuteur. Ceci s'applique également à la présence Internet de l'État.

Consciente de cette adaptation nécessaire de l'administration à la réalité linguistique, l'équipe rédactionnelle a œuvré tout au long de 2010 à la concrétisation de la version bilingue du Guichet citoyens, présentée en février 2011.

La version allemande du Guichet représente un site miroir, c'est-à-dire une traduction intégrale (mot pour mot) du contenu disponible en français. Près d'un million de mots ont ainsi été traduits vers l'allemand.

Parmi les autres nouveaux services que le « Guichet » offre aux citoyens figure également l'abonnement à une newsletter, qui fait partie de l'approche multicanal déployée pour améliorer le service public et garantir aux citoyens un accès diversifié à l'information. Cette information périodique permet aux abonnés d'être informés des changements législatifs qui ont des répercussions sur les formalités administratives ou de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions.

En réponse à une forte attente des utilisateurs, toujours plus nombreux à se servir de leur téléphone mobile pour accéder à Internet, en 2010, le CTIE a également mis en place une version mobile pour Guichet.lu, accessible depuis les *smartphones* les plus courants (à l'adresse : http://m.guichet.lu/)

La version mobile du Guichet a été entièrement repensée et optimisée pour offrir :

- un aperçu rapide de toutes les formalités administratives concernant les citoyens et les entreprises ;
- la possibilité de contacter directement les centres administratifs ;
- une actualisation continue des démarches administratives.

De Guichet citoyens en chiffres :

- Près de 2 millions de visites par an
- 180.000 visiteurs par mois (en moyenne)
- Plus de 6.500 titulaires d'un espace personnel sur le Guichet
- Plus de 2.000 pages à consulter pour chaque version linguistique
- 350 fiches pratiques
- 500 formulaires, certificats et lettres-type, dont 60 formulaires interactifs
- plus de 200 articles d'actualités
- 150 organismes référencés

Les échanges interactifs

En 2010, "De Guichet" s'est enrichi de nouvelles formalités administratives en ligne pour les citoyens et les entreprises.

Formalités administratives en ligne - Citoyens

La déclaration pour l'impôt sur le revenu a été reconduite en 2010 et dotée d'une nouvelle fonctionnalité permettant à l'utilisateur de pré-remplir son formulaire sur base des informations sauvegardées dans le coffre-fort de données personnelles de son "espace personnel".

Le nombre d'utilisateurs ayant réalisé électroniquement leur déclaration d'impôt sur le revenu 2009 est en augmentation de 14% par rapport à l'année précédente.

La demande d'aide financière ou prime d'encouragement pour études supérieures en ligne a fait l'objet de modifications suite à un changement légal.

Relatives à une série de nouvelles mesures, d'autres formalités administratives ont été portées sur Internet en 2010, à savoir :

- la demande de remboursement jusqu'à 80 € de la taxe sur les véhicules routiers pour les ménages d'au moins 5 personnes,
- les primes CAR-e / CAR-e PLUS et COOL,
- la demande d'extrait de casier judiciaire,
- la demande en obtention du forfait d'éducation,
- la demande en obtention d'allocation de vie chère,
- la demande de subvention avant travaux pour restauration d'immeubles.

La préparation du recensement de la population 2011 en ligne (du 1er au 10 février 2011) a également occupé les équipes de développement en 2010.

Fin 2010, près de 6.000 citoyens disposaient d'un espace personnel sur le Guichet et environ 60 formalités administratives pouvaient être accomplies par voie électronique.

Formalités administratives en ligne - Entreprises

La mise en place de formalités administratives en faveur des entreprises représente une importante partie de l'activité des équipes techniques du CTIE en 2010. En effet, 4 formalités d'envergure ont été portées sur Internet et totalement intégrées avec les applications de traitement des administrations, réduisant ainsi la charge d'encodage des données à laquelle les agents sont confrontés dans le cas de formulaires soumis par la voie postale.

Il s'agit de trois formalités du Commissariat aux affaires maritimes : la demande d'agrément, la demande d'immatriculation ou de renouvellement d'immatriculation de navires et gestion des marins, et une formalité pour le département des autorisations d'établissement du ministère des Classes moyennes et du Tourisme.

Un espace professionnel permet aux entreprises de stocker les formalités exécutées en ligne.

Un grand nombre de formalités de l'Administration de l'Emploi (déclaration de place vacante, formalités en cas de chômage involontaire dû aux intempéries ou en cas de chômage accidentel ou technique involontaire, demande d'aides à l'embauche de chômeurs âgés et de chômeurs de longue durée) et les déclarations initiales de TVA auprès de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines sont en cours de préparation et devraient être en ligne en 2011.

2.3. Centres de support

Dans le cadre du règlement grand-ducal du 7 mai 2009 relatif à l'organisation des divisions et services du CTIE, la mise en place d'un centre de support des administrations et citoyens, géré de façon centralisée, était planifiée.

Opérant aujourd'hui sur deux plateformes indépendantes (outils-métier et interlocuteurs/utilisateurs différents), le centre de support du « Guichet » et le service Helpdesk du CTIE utiliseront à terme une plateforme commune visant à simplifier et à centraliser la gestion et l'administration de ces centres de support.

2.3.1. Centre de support du « Guichet »

Depuis juillet 2009, un centre de support a été mis en place pour répondre aux questions posées par les citoyens au travers du site Internet « de Guichet » (www.guichet.public.lu). Le citoyen internaute peut adresser ses questions, soit par courrier électronique (support@guichet.public.lu), soit directement par téléphone (247-82000).

Début 2010, le centre de support du « Guichet » a poursuivi sa structuration organisationnelle et fonctionnelle, opérant désormais sur trois niveaux de support :

Support - première ligne : pour la prise d'appel, les réponses de premier niveau (questions simples) des courriers électroniques et appels téléphoniques et transfert des questions plus complexes au support de deuxième ligne.

Support - deuxième ligne : coordination entre diverses lignes de support ; pour la recherche d'informations générales en collaboration avec des partenaires issus d'autres administrations. Pour des questions spécifiques (états de dossiers), un transfert est effectué à la troisième ligne.

Support - troisième ligne: une multitude de questions concernant le « Guichet » sont transmises pour réponse à l'Administration des Contributions directes (ACD). Les collaborateurs d'autres administrations sont : la Caisse nationale de prestations familiales (CNPF), l'Inspection du travail et des mines (ITM), la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP), le GIE myenergy, le ministère des Affaires étrangères, le Service des aides au logement, le Centre de documentation et d'informations sur l'enseignement supérieur (CEDIES), le ministère de l'Education nationale, etc.

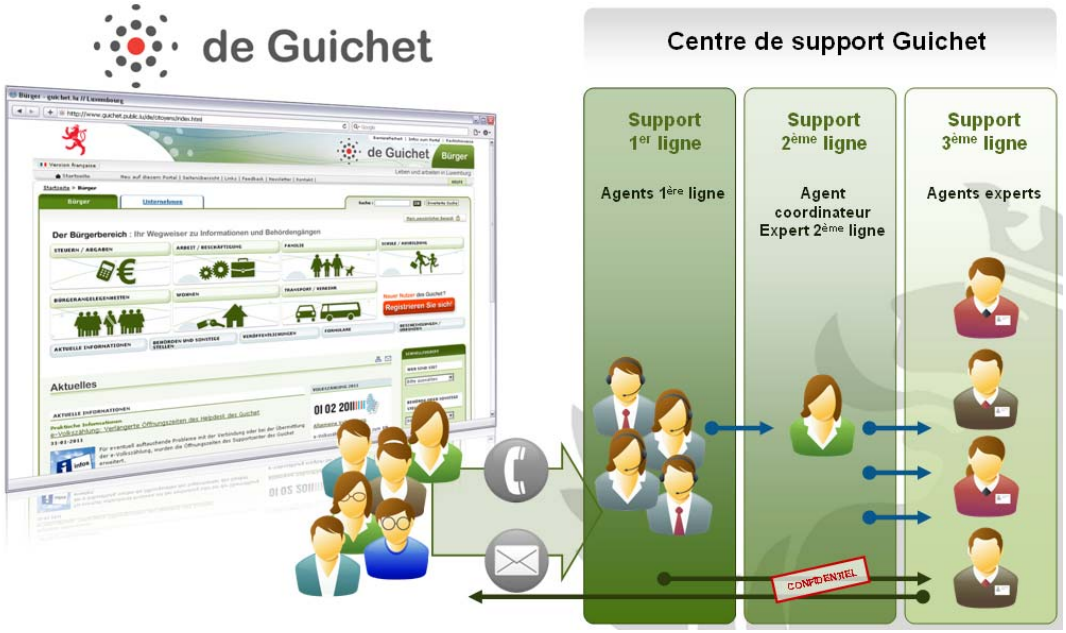
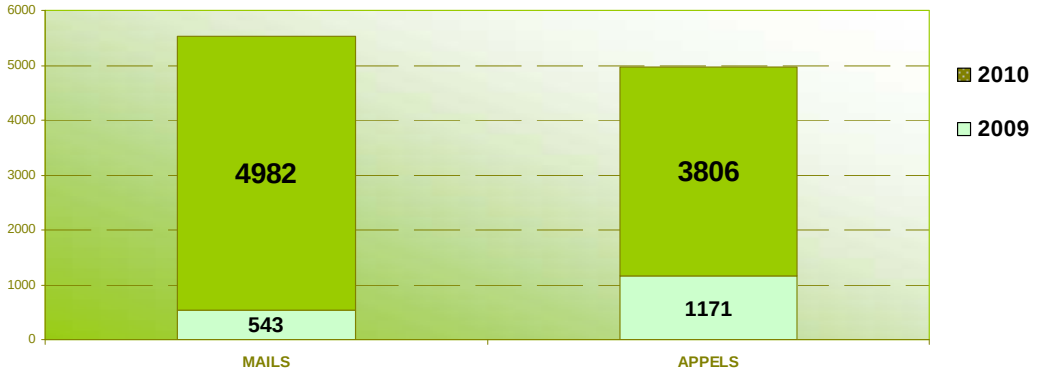


Schéma de fonctionnement du centre de support du Guichet

Le centre de support Guichet en chiffres :

Évolution des requêtes

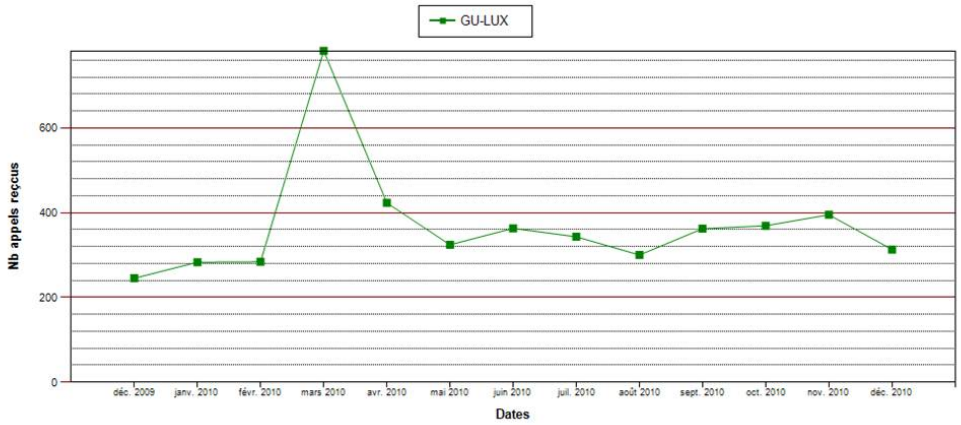
Le centre de support est fonctionnel depuis juillet 2009. En 18 mois, il a comptabilisé 10.500 appels et mails :



	2009		2010		2009 + 2010	
Mails	543	31,7%	4.982	56,7%	4.977	47,4%
Appels	1.171	68,3%	3.806	43,3%	5.525	52,6%
Total	**1.714**		**8.788**		**10.502**	

Appels
Tableau de l'évolution des appels :

Nb Appels	déc. 2009	janv. 2010	févr. 2010	mars 2010	avr. 2010	mai 2010	juin 2010	juil. 2010	août 2010	sept. 2010	oct. 2010	nov. 2010	déc. 2010
GU-LUX	245	283	284	782	423	324	363	343	300	362	369	395	313



Le pic au mois de mars correspond aux demandes d'explications relatives à la déclaration d'impôt pour 2009. Si la demande est technique (dépôt en ligne, formulaire…), le centre de support du Guichet peut aider directement au téléphone. Pour toute demande de contenu, le requérant est prié d'envoyer une requête par email afin de recevoir une réponse écrite en provenance du « Guichet » en collaboration avec l'ACD.

Les thèmes des requêtes email envoyées au Guichet

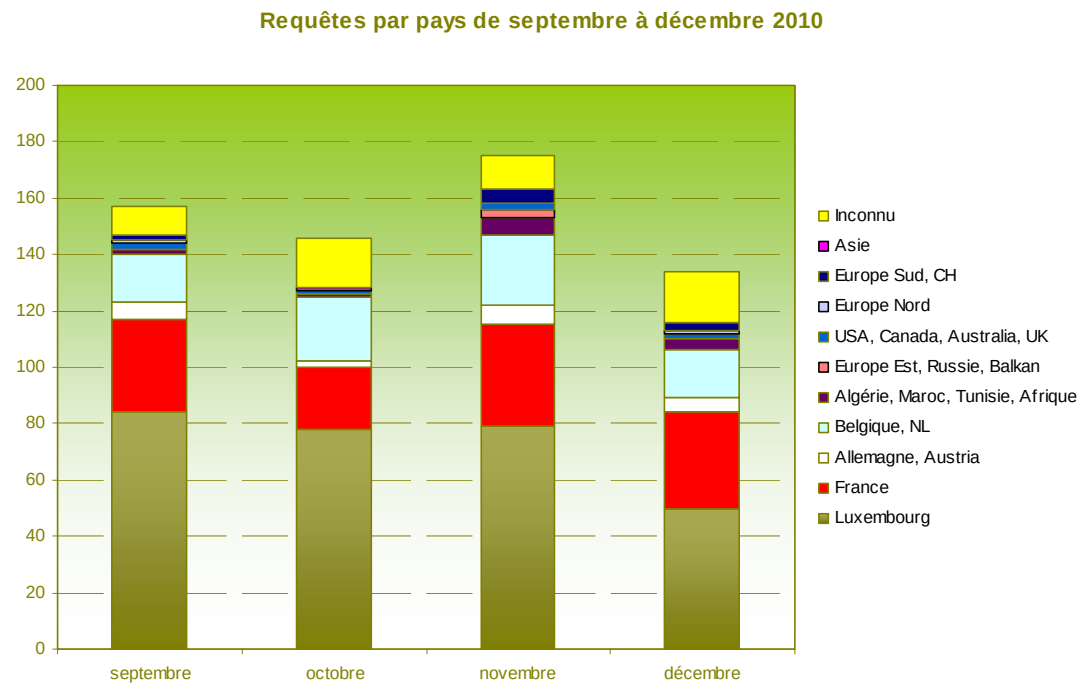
Répartition des thèmes des requêtes envoyées par mail en 2010 par ordre décroissant :

Impôts taxes : 53,3%
Support technique : 15,2%
Famille : 12,2%
Certificats : 7,0%
Travail emploi : 4,6%
Logement : 3,7%
Transport mobilité : 2,0%
Citoyenneté : 1,5%
Enseignement : 0,5%

Les pays de résidence et les langues

Concernant l'origine de l'envoi de requêtes :

- Les citoyens luxembourgeois arrivent en tête ;
- Les Français sont en deuxième position, suivis des Belges ;
- Les Allemands restent minoritaires, ce qui changera vraisemblablement avec la mise en ligne de la version allemande ;
- Pour 10 à 20 requêtes par mois, il est impossible de connaître la résidence du requérant (pas d'indication sur le pays de résidence, ou une adresse mail « point.com »).



La langue la plus utilisée est le français. Quelques Luxembourgeois écrivent dans leur langue maternelle, ou en allemand, mais cela reste une exception.

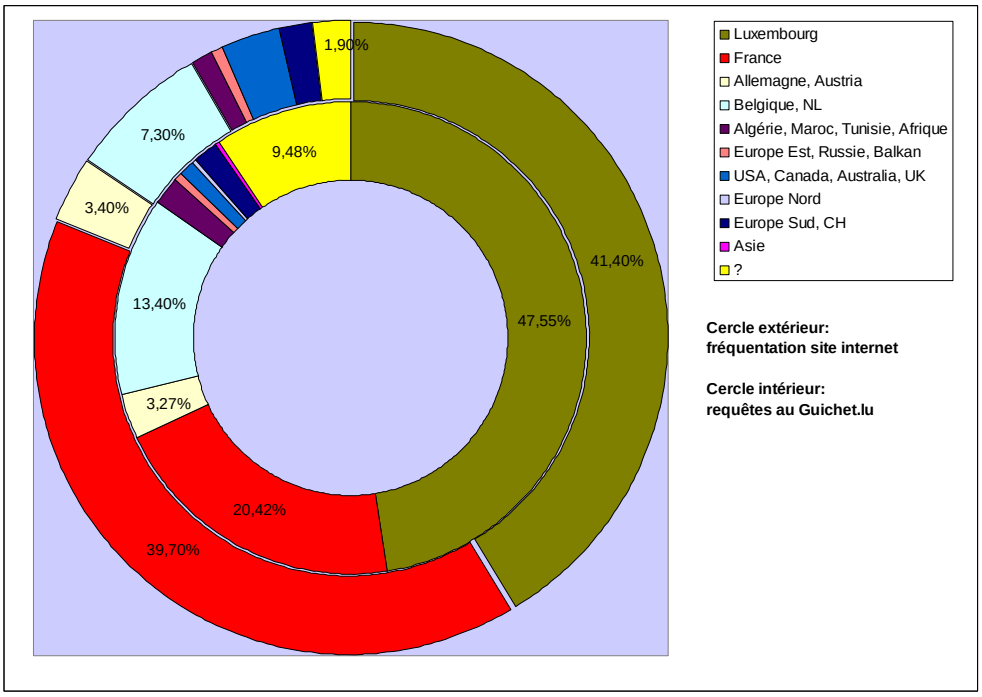
Comparaison fréquentation site Guichet.lu et helpdesk du Guichet

Dispersion des pays de résidence des visiteurs et requérants du site www.guichet.lu

	Visites site www.guichet.lu*	**Envois requêtes au helpdesk**
Luxembourg	41,40%	47,55%
France	39,70%	20,42%
Belgique	7,30%	13,40%
Allemagne	3,40%	3,27%
Maghreb		2,10%
Inconnu**		9,48%
Royaume-Uni	1,6%	1,0%
Etats-Unis	1,5%	1,0%
Autres	5,1%	1,78%

*Chiffres obtenus via logiciel d'analyse statistique de fréquentation web « Wysistat »

** pas de mention de pays de résidence ; adresses email « point com, etc. ».



2.3.2. Bureaux d'assistance

Les guichets physiques du gouvernement, dénommés « bureaux d'assistance », sont implantés au « Bierger-Center », à Luxembourg, et au « Biergeramt », à Esch-sur-Alzette, depuis juin 2006.

Le concept des bureaux d'assistance consiste en un contact direct avec le citoyen et leur but est d'offrir au citoyen un point centralisé de guidance et d'assistance dans les démarches administratives relevant de l'Etat. Les bureaux d'assistance (BA) font partie intégrante de l'offre multicanal de l'Etat luxembourgeois, qui s'efforce de rendre ses services accessibles par différents canaux (point de contact physique, accueil téléphonique, accès par Internet, par *smartphone* et par mail).

Les heures d'ouvertures des BA sont parallèles à celles des guichets uniques des deux villes, c'est-à-dire de 8.00 à 17.00 heures sans interruption à Luxembourg et de 7.00 à 18.00 heures sans interruption à Esch-sur-Alzette.

Le service au citoyen est donc maintenu en continu et les employés travaillent suivant un planning bien organisé pour assurer cette prestation.

L'effectif des employés est de 4 personnes, 2 agents travaillant au bureau à Luxembourg et 2 agents à Esch-sur-Alzette.

Les bureaux d'assistance travaillent en étroite collaboration avec le « Guichet » virtuel du CTIE, www.guichet.lu, le portail administratif de l'Etat luxembourgeois ainsi qu'avec les deux guichets uniques communaux, respectivement le Bierger-Center à Luxembourg et le Biergeramt à Esch-sur-Alzette.

En général, les personnes qui se présentent au « Bierger-Center » ou au « Biergeramt » nécessitent des informations précises quant à leurs demandes, y compris des documents, formulaires, etc.

Dans de nombreux cas, le personnel communal guide le citoyen vers le BA afin d'offrir une solution à sa requête. Le bureau d'assistance soulage d'une certaine façon les administrations en guidant et en dirigeant le citoyen au bon endroit.

Les BA sont également en mesure d'aider le citoyen à remplir ses documents sachant qu'un certain nombre de personnes éprouve des difficultés pour ce faire.

Récapitulatif d'activités fournies au citoyen par la voie du bureau d'assistance en 2010

LOGEMENT :

Le bureau d'assistance travaille en étroite collaboration avec le service des aides au logement. Les rendez-vous sont fixés pour la personne du département du Logement qui se déplace tous les mercredis après-midis à Esch-sur-Alzette. Un bureau communal pour cet employé est libéré expressément ce jour-là. La moyenne des rendez-vous pour l'année 2010 se situe autour de 250.

OEKO-ZENTER :

Le bureau d'assistance fixe aussi les rendez-vous pour le service de l'OekoZenter Lëtzebuerg, en collaboration avec le ministère du Logement. Il s'agit là d'un service récemment créé pour fournir au citoyen des conseils personnalisés en construction écologique, un service également offert à Esch-sur-Alzette.

LUXTRUST :

Les BA gèrent un stock d'environ 5000 lecteurs gratuits pour certificats LuxTrust, fournis par l'Etat en faveur des médecins, kinésithérapeutes, crèches, etc., dont la mise à disposition est assurée à Esch-sur-Alzette.

PARQUET GENERAL :

Le bulletin no.3 du casier judiciaire peut être commandé dans le guichet du BA à Esch-sur-Alzette.

Avec une moyenne de 30 demandes par semaine en 2010, ce service au citoyen est en progression constante.

Les BA fournissent également une multitude de formulaires et brochures ainsi que les renseignements y relatifs.

FORMULAIRES :

- Allocation de vie chère (+/- 8.000 exemplaires en 2010)
- Carte d'invalidité
- Permis de conduire (enregistrement, transcription, etc.)
- Allocations familiales
- Formulaires communautaires
- Aide juridique
- Forfait d'éducation (*Mammerent*)
- RMG
- Fonds du logement

…

BROCHURES :

- Logement
- Cours pour adultes
- Calendrier sportif

…

COMMANDE ONLINE :

- Carte de sécurité sociale
- Certificat d'affiliation à la sécurité sociale
- Certificat de paiement à la Caisse nationale des prestations familiales

Le travail des BA est très important en tant que guichets uniques physiques de l'Etat luxembourgeois dont les fonctions sont d'aider et de guider le citoyen pour lui faciliter les procédures administratives et de soulager dans la mesure du possible les requêtes redondantes auprès des services étatiques et ne nécessitant pas de compétences décisionnelles.

2.3.3. Helpdesk CTIE

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

En 2010, le Helpdesk du CTIE aura traité 4.545 événements et incidents, dont 2.911 incidents traités directement par les équipes du CTIE et 1.634 pris en charge par les fournisseurs (matériel sous garantie ou remplacement).

Projet ITSM

Dans le cadre de l'évolution des demandes de support, des matériels et des technologies, en 2010, le service Helpdesk a finalisé la sélection d'un nouvel outil de gestion de centre de support informatique et technique (outil d'*Information Technology Service Management* [ITSM]).

La mise en place de cette nouvelle génération d'outil ITSM (ou *Service Desk*), dont l'outil sélectionné fait partie, s'accompagne d'une refonte organisationnelle et fonctionnelle du traitement des incidents au travers d'une approche axée sur les processus. Cette approche-processus de l'organisation d'un helpdesk est guidée par un référentiel international de *best practices*, l'*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL v3).

Ce projet d'implémentation du nouvel outil ITSM au travers de l'approche ITIL v3 a démarré en toute fin d'année 2010 et se poursuivra tout au long de l'année 2011, jusqu'au second trimestre 2012.

Il est à préciser que la mise en place de cette approche axée sur les processus est supervisée, gérée et suivie par le service « optimisation des processus et gestion du changement ».

Les perspectives et bénéfices attendus par la mise en place de cet outil - outre les besoins d'évolution technologique intrinsèques à l'informatique en générale - sont une plus grande facilité, rapidité et flexibilité de suivi, d'analyse, de résolution et de gestion des événements et incidents des matériels répartis dans l'ensemble des administrations.

Dans le cadre visé par le règlement grand-ducal du 7 mai 2009, d'un centre de support global, l'outil choisi ici, et implémenté dans ses premières phases pour le Helpdesk du CTIE, sera intégré et partagé par le centre de support du « Guichet » au quatrième trimestre 2011.

2.4. Service « optimisation des processus et gestion du changement »

Le service « optimisation des processus et gestion du changement » (BPMO, Business Process Management Office) a poursuivi au cours de l'année 2010 son développement organisationnel et fonctionnel tout en prenant en charge la réalisation de tout ou partie des projets BPM (Business Process Management) conduits au sein des administrations clientes ainsi qu'en interne au CTIE.

Le développement organisationnel et fonctionnel a permis de définir le cadre méthodologique et la gouvernance BPM applicable au sein de l'ensemble des administrations (conventions de modélisation 'Etat', standards d'application, méthodologie d'analyse, orchestration des processus, etc.). Cette méthodologie BPM de l'Etat a été libellée PROMETA (Processus et Méthodologies de l'Administration).

Cette mise en place de la gouvernance méthodologique s'est accompagnée par la mise en place d'une plateforme centralisée et normalisée de modélisation, de développement et de publication (Business Process Management Portal).

Développements fonctionnels et techniques

Un certain nombre de modules applicatifs visant à faciliter l'utilisation, la gouvernance ou à offrir de nouvelles fonctionnalités dans le cadre de projets particuliers ont été développés par le BPMO.

En particulier, il a été développé un générateur de questionnaire décisionnaire en ligne. Ce module vise à réduire de façon drastique le temps d'analyse et de traitement, tout en augmentant la qualité de réponse des processus administratifs dans des procédures décisionnelles complexes.

Dans le cadre de l'activité de veille technologique dans le domaine du BPM, des solutions de systèmes de *workflow* ont été évaluées. Ces évaluations se poursuivront au cours de l'année 2011 avec pour objectif de sélectionner un moteur de *workflow* compatible avec les diverses plateformes de traitement.

Communication et partage des méthodologies

Comme requis dans le règlement grand-ducal du 7 mai 2009, un réseau d'utilisateurs de la méthodologie BPM PROMETA dans les administrations (chefs de projet, business analystes, modélisateurs, …) a été mis en place et s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2010.

Ces rencontres ont pour objectifs de présenter aux utilisateurs les évolutions des standards, des conventions et de l'infrastructure, de partager leur expérience sur les projets et de présenter les nouveaux modules développés et à venir.

Formations

Le BPMO a organisé et dispensé en 2010 huit cours de formations de base en modélisation et méthodologie BPM.

Par ailleurs, deux cours sur le Business Process Management au sein de l'Etat (PROMETA - Gestion des processus métier) ont été développés et font partie de l'offre de formations de l'INAP.

Principaux projets réalisés

Projets internes

- Accompagnement et support à la modélisation de l'évolution des processus du référentiel de gestion de projet Quapital Hermes (Division Planification)
- Projet de modélisation de l'ensemble des processus des activités du service Présence Internet
- Projet de modélisation de la eSignature Policy pour le Luxembourg
- Support modélisation dans le cadre du projet ITSM pour le service Helpdesk du CTIE
- Modélisation des processus génériques de l'Etat, avec la modélisation de la loi sur les marchés publics

Projets externes

- Accompagnement méthodologique et de supervision des travaux de modélisation dans le cadre du projet de simplification administrative « urbanisme et environnement » du département à la Simplification administrative
- Accompagnement méthodologique et supervision des travaux de modélisation dans le cadre du projet de reforme de l'Administration de l'emploi
- Accompagnement et supervision méthodologique d'un projet de refonte organisationnelle et applicative au sein de l'Administration de l'environnement

De manière plus générale, au-delà des projets spécifiques des administrations clientes, le service BPMO, accompagne les différents services internes dans leur approche méthodologique orientée processus.

2.5. La gestion électronique des documents (GED)

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

Le projet SIDOC

Le projet SIDOC a visé, dans un premier temps, à définir des standards communs en matière de gestion électronique des documents et à en délimiter le cadre technique et méthodologique. 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 (courrier postal, messagerie électronique, guichet physique, téléphone, fax, …) ;
- accélérer et optimiser les flux internes de l'information (données, documents et dossiers) entre et au sein des organismes concernés ;
- gérer de façon complète et cohérente les documents concernant toutes les activités de l'Etat dans les différents ministères, administrations, services et organismes ;
- améliorer la collaboration et simplifier les procédures entre les services centraux et les entités sous tutelle ou locales de ces organismes publics ;
- donner accès direct à toutes les informations aux personnes autorisées, concernées et intéressées en mettant à disposition un outil de partage performant et sécurisé ;
- mettre en place un ensemble de systèmes informatisés de qualité avec les niveaux de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, non-répudiation) requis.

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.

Fin 2009, les travaux d'analyse et de définition auprès de l'INAP ont été achevés, et une configuration a été définie. Ces mêmes analyses ont été effectuées pour le MFPRA durant l'année 2010, celles pour l'APE débuteront courant 2011.

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. En janvier 2010, ce système de pré-production a été livré aux utilisateurs et au vu du succès de cette première phase, le système SIDOC a été livré dans sa version de production au mois de mai 2010.

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

Au vu des retours positifs, la GED issue du projet-pilote SIDOC est déployée dans de nombreux autres ministères et administrations - et continuera à l'être. Dès 2010, le MFPRA, le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur et le CTIE ont commencé les travaux d'analyse qui les amèneront à déployer SIDOC au sein de leur structure dès avril 2011. Le MAE a également débuté le processus d'analyse afin d'abandonner son système documentaire actuel au profit de SIDOC (mise en production prévue pour fin 2011- début 2012).

Les différents projets en cours se présentent donc comme suit :

En production depuis 2010:

- INAP

En production en 2011 (prévision) :

- MFPRA et dans une phase ultérieure APE
- MECO et dans une phase ultérieure STATEC
- CTIE
- MAE

Une liste de déploiement auprès de nombreux autres candidats parmi les différents ministères et administrations a été élaborée sur base de critères objectifs de préférence.

De nombreuses 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.

2.6. Activité des groupes de travail de l'Union européenne

Au cours de l'année 2010, le Luxembourg était représenté par des collaborateurs du CTIE dans un certain nombre de groupes de travail de la Commission européenne dans le domaine de la gouvernance électronique, notamment :

- Le groupe de travail *e-Government Benchmark*, dont le rôle était de préparer, en collaboration avec la Commission et la société Cap Gemini, le benchmark annuel des services gouvernementaux dans les pays de l'UE. Une partie des réunions était également dédiée à la tâche de mise à jour des métriques utilisées, respectivement de la redéfinition pour le benchmark 2011.

- Le groupe de travail *e-Government Subgroup*, dont le rôle était de préparer un plan d'action pour la politique de gouvernance électronique au niveau de l'UE portant sur la période 2011-2015. Ce plan d'action a été présenté officiellement à Bruxelles le 15 décembre 2010, fixant des priorités politiques dans le domaine de la société de l'information.

- Le Luxembourg est également présent dans le comité directeur du programme ISA (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*) dont la tâche est d'améliorer la collaboration et la communication électroniques entre les administrations des pays membres de l'UE.
  Dans ce cadre, le CTIE, en collaboration avec le CRP Henri Tudor, participe également aux projets pilote SPOCS (démarches électroniques transfrontalières) et STORK (reconnaissance mutuelle des identités électroniques émises dans d'autres pays membres de l'UE).

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 toutes autres tâches de développement et de maintenance

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

Maintenance corrective et évolutive :

Les agents internes ont effectué des interventions de maintenance corrective sur 31 systèmes différents et de maintenances évolutives sur 18 systèmes.

Les principaux systèmes affectés par la maintenance évolutive et corrective effectuée par des équipes mixtes (interne et externe) :

JUOBA *(Application Anti-Blanchiment)*

L'application anti-blanchiment a subi une migration technique en 2010 des données de l'application depuis MySQL vers le système SQL Server et l'ajout de nouvelles fonctionnalités pour cette application a été lancé en décembre.

JUJDP (*Application Justices de Paix)*

Trois mises en production ont été réalisées en mars, mai et novembre pour tenir compte des multiples demandes d'amélioration des utilisateurs, dont notamment l'évolution de tout le module d'impression de l'application. Cette application est le point de départ pour la réalisation de la chaîne civile de la Justice.

JUCHA *(Chaîne Pénale)*

La grande migration technique au niveau du WAS, RAD et Java, lancée en novembre 2009 et concernant toute l'application JUCHA, a pu être terminée pour fin mai 2010.

Trois mises en production supplémentaires en septembre, novembre et décembre ont permis de réaliser un bon nombre d'améliorations fonctionnelles demandées par les utilisateurs dans les domaines du recouvrement des amendes, de la gestion des affaires (parties, poursuites, instructions, infractions, citations, décisions, historique), de la gestion des audiences, de l'exécution des peines, de la gestion des affaires Jeunesse.

L'interconnexion du casier judiciaire luxembourgeois au réseau NJR (*Network of Judicial Registers*) a été étendue en 2010 à l'Italie, la Pologne, la République tchèque et la Slovaquie.

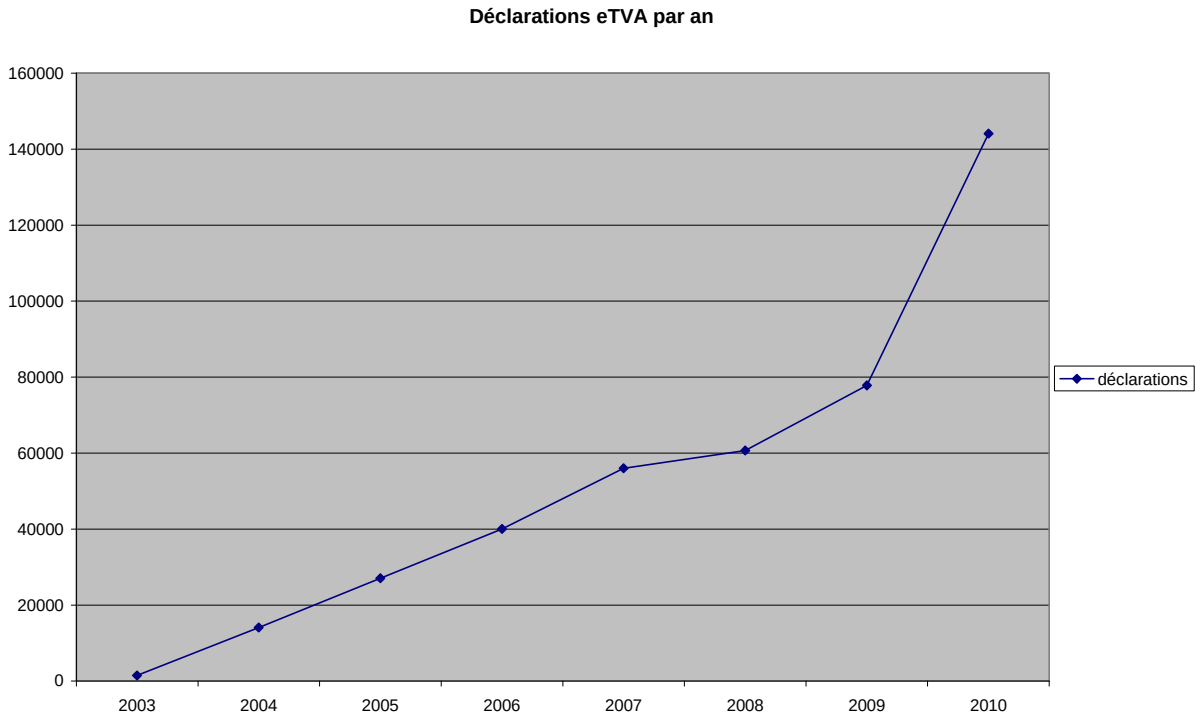
eTVA

En dehors de la mise en production mi-janvier de la version 2009 des déclarations annuelles et annuelles simplifiées ainsi que de la version 2010 des déclarations mensuelles et trimestrielles, tous les formulaires des états récapitulatifs existants ont été adaptés au fonctionnement VIES 2 et plusieurs nouveaux types d'états récapitulatifs ont été introduits : les états récapitulatifs mensuels des livraisons, les états récapitulatifs trimestriels écourtés des livraisons et surtout les états récapitulatifs mensuels et trimestriels de prestations de services.

Les formulaires de déclaration initiale, de déclaration d'options et la déclaration de cessation ont été adaptés au fonctionnement VIES 2.

Pour permettre à l'Administration de l'enregistrement d'améliorer sa gestion des états récapitulatifs, une interface de saisie a été développée permettant d'intégrer les données d'états récapitulatifs remis sur papier.

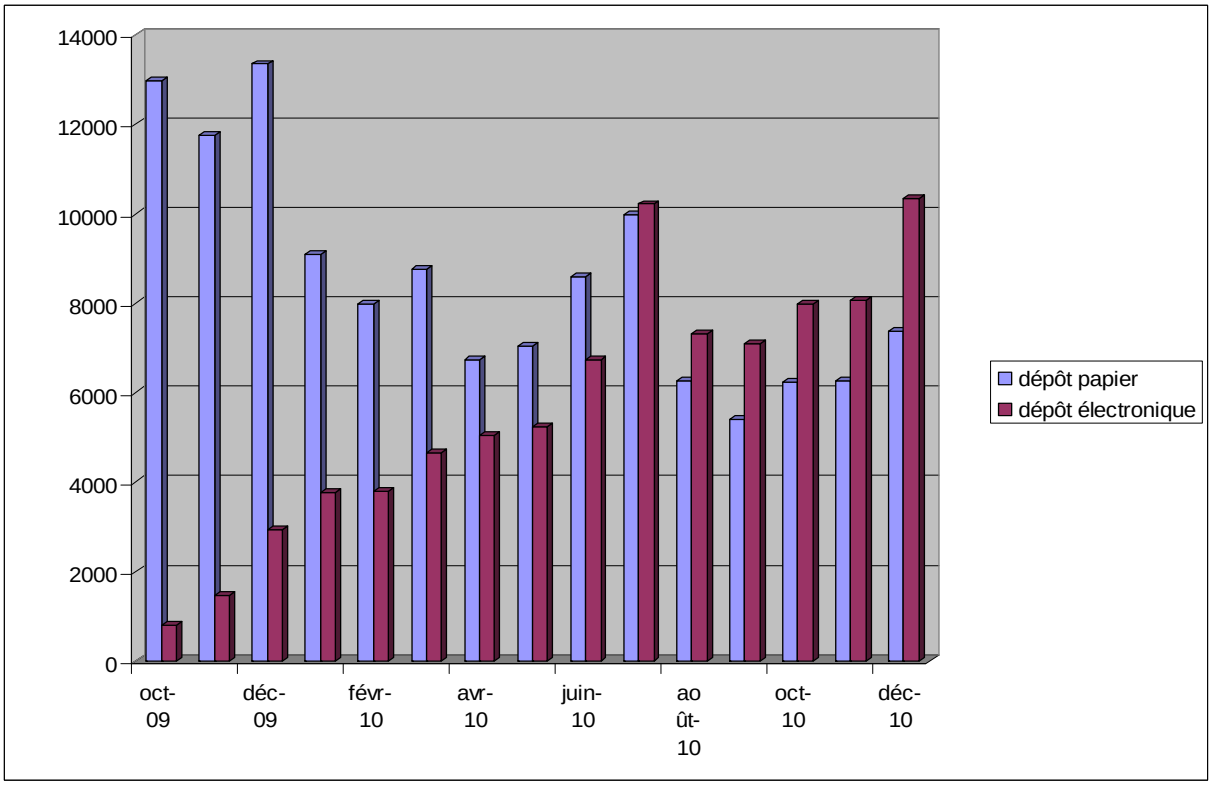
Evolution du dépôt électronique des déclarations et états récapitulatifs



eRCS – MJ.RCS - Registre de commerce

Dépôt électronique

Evolution du dépôt électronique



Mise en production et exploitation de nouveaux systèmes :

- FP.ENR – Enrôlement et déploiement des cartes administratives
  - Volet visas

- ED.CFO
  - Contrats de formation individuelle

- EN.VIE – Vat information exchange
  - Prestations de services intracommunautaires

Développements de nouveaux systèmes

FMAEC - Agréments & Conventions

Application centralisant tous les agréments et conventions du ministère de la Famille. Agréments : Gestion du cycle de vie complet d'un agrément, de la demande au retrait, gestion des contrôles et inspections des établissements. Conventions : Stockage des différents types de conventions et de leurs éventuels avenants et lois spéciales.

FMCAI - Contrat d'Accueil et d'Intégration

Application de gestion des contrats d'accueil et d'intégration (CAI) conclus entre le ministère de la Famille et les étrangers voulant s'installer durablement au Luxembourg. Gestion du cycle de vie du candidat et du contrat : inscriptions à la journée d'information, formations linguistiques et civiques à suivre/suivies, éventuel encadrement social.

TR.PDC – Permis de conduire

Refonte du système actuel pour la mise en conformité avec la Directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil relative au permis de conduire (refonte**).**

AE.IMM - Titres de séjour

Enrôlement des titres de séjour
Refonte du back-end pour le traitement et l'impression des titres de séjour

eCDF : Plateforme électronique de collecte des données financières

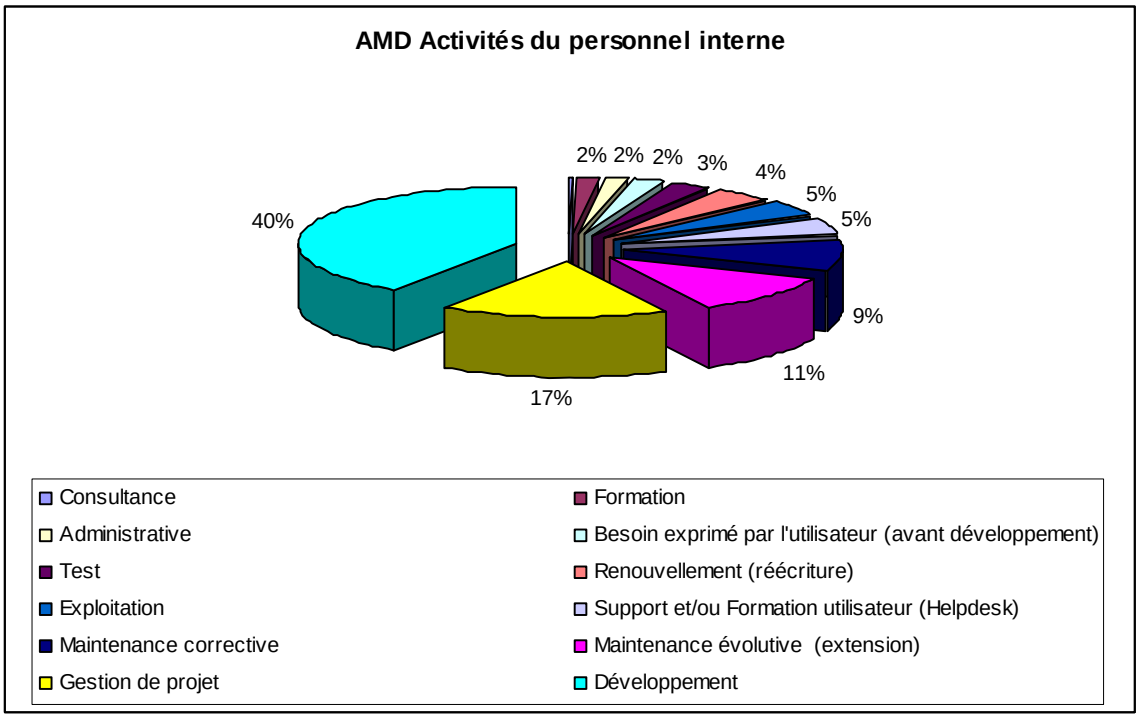
Cette plateforme poursuit deux grands objectifs :

- Fournir aux entreprises un environnement informatique sécurisé de préparation, de validation et de transmission par Internet des données financières à fournir régulièrement à l'Etat (données comptables, déclarations fiscales ou de TVA, etc.) ;

- La prise en charge de ces déclarations par les administrations concernées en vue de leur validation, de leur traitement spécifique et, le cas échéant, de leur publication.

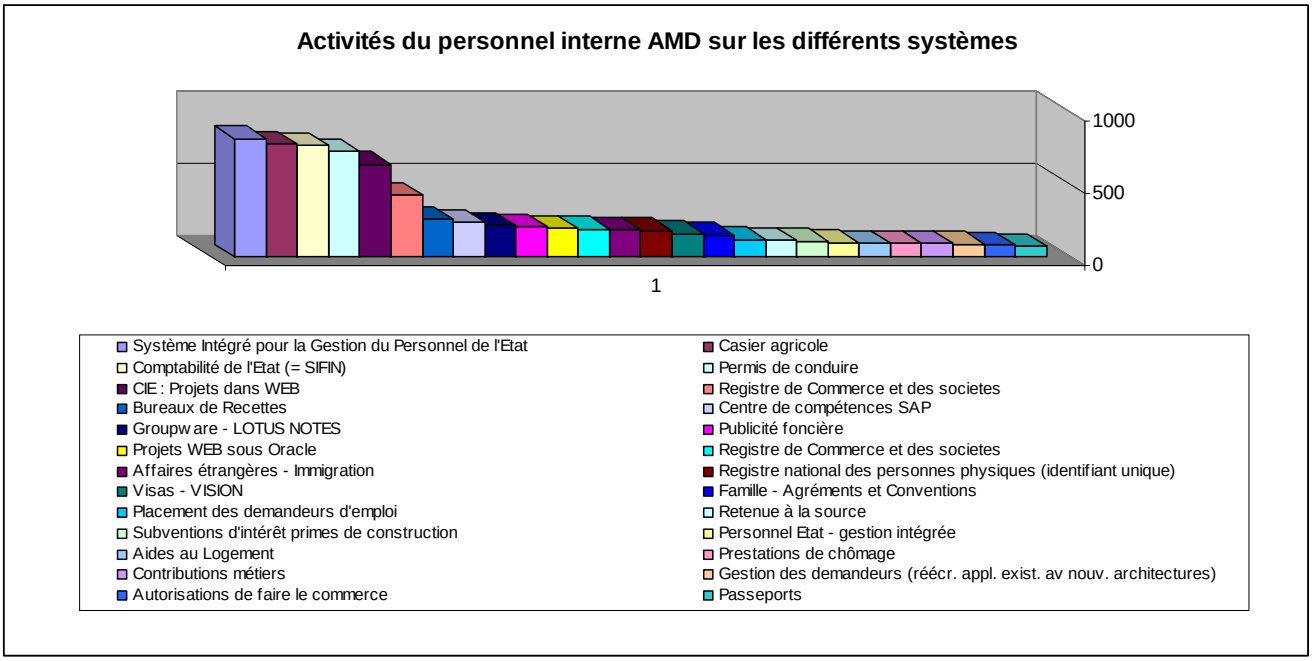
Activités du personnel interne du service AMD :

Consultance	25
Formation	138
Administrative	144
Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	190
Test	249
Renouvellement (réécriture)	379
Exploitation	384
Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	397
Maintenance corrective	719
Maintenance évolutive (extension)	969
Gestion de projet	1421
Développement	3429
Total	8443



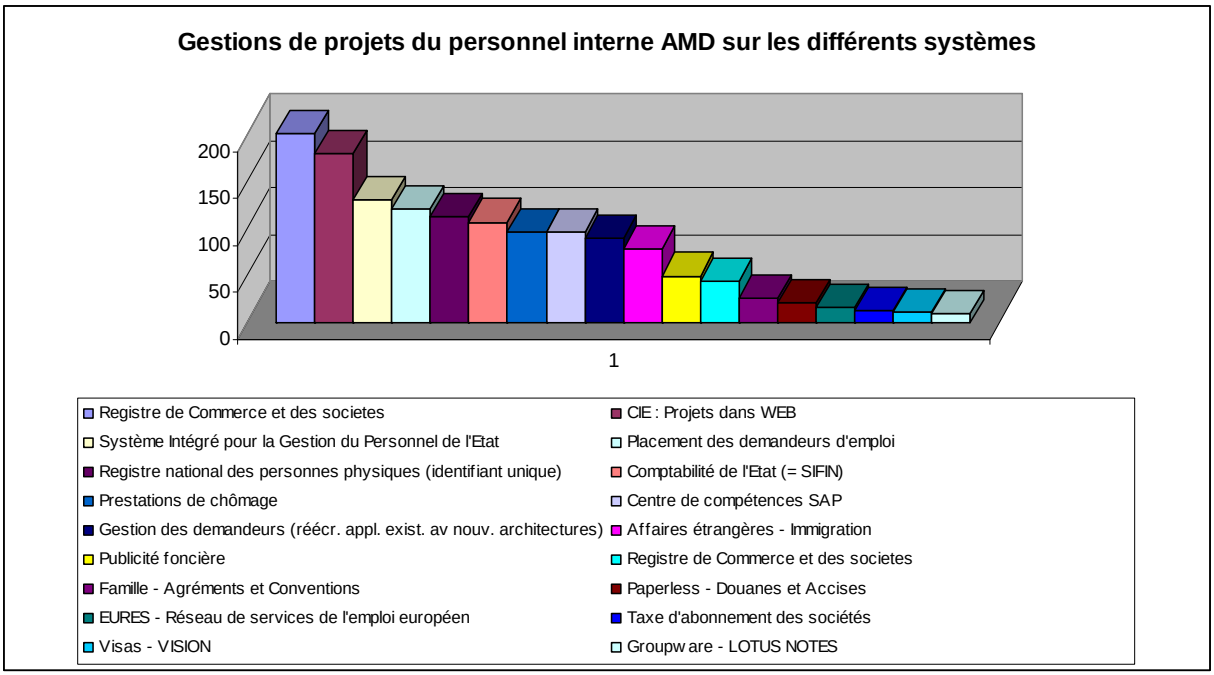
Activités du personnel interne AMD sur les différents systèmes

SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	816
MACAA	Casier agricole	784
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	768
TRPDC	Permis de conduire	731
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	639
E-RCS	Registre de Commerce et des societes	429
COREC	Bureaux de Recettes	263
CICCS	Centre de compétences SAP	239
CIGRO	Groupware - LOTUS NOTES	219
XXPFO	Publicité foncière	210
CIWOC	Projets WEB sous Oracle	201
MJRCS	Registre de Commerce et des societes	193
AEIMM	Affaires étrangères - Immigration	187
RNRPP	Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	181
AEVIS	Visas - VISION	163
FMAEC	Famille - Agréments et Conventions	151
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi	122
CORTS	Retenue à la source	115
MLSUI	Subventions d'intérêt primes de construction	109
FPGAP	Personnel Etat - gestion intégrée	101
MLALO	Aides au Logement	97
EMPCH	Prestations de chômage	96
COMET	Contributions métiers	94
EMGDE	Gestion des demandeurs (réécr. appl. exist. av nouv. architectures)	89
MMACO	Autorisations de faire le commerce	87
AEPAP	Passeports	76



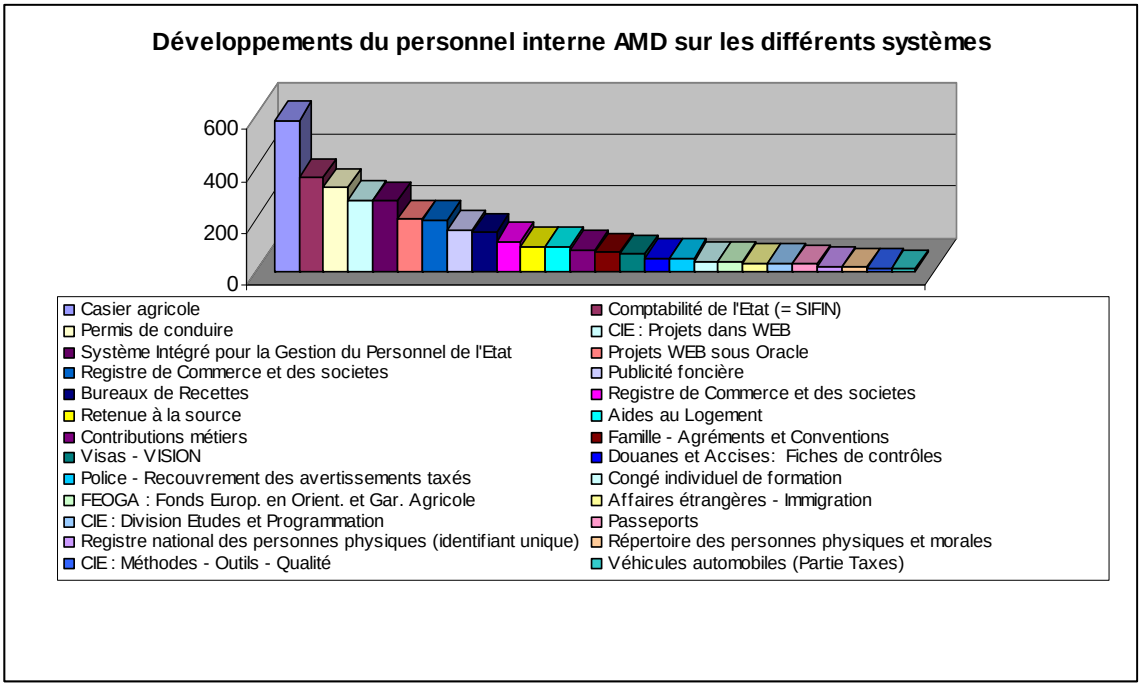
Gestion de projets du personnel interne AMD sur les différents systèmes

E-RCS	Registre de Commerce et des societes	200
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	180
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	131
EMPLA	Placement des demandeurs d'emploi	121
RNRPP	Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	112
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	107
EMPCH	Prestations de chômage	96
CICCS	Centre de compétences SAP	96
EMGDE	Gestion des demandeurs (réécr. appl. exist. av nouv. architectures)	89
AEIMM	Affaires étrangères - Immigration	78
XXPFO	Publicité foncière	49
MJRCS	Registre de Commerce et des societes	44
FMAEC	Famille - Agréments et Conventions	26
DOPPL	Paperless - Douanes et Accises	21
EMEUR	EURES - Réseau de services de l'emploi européen	16
ENTAX	Taxe d'abonnement des sociétés	13
AEVIS	Visas - VISION	11
CIGRO	Groupware - LOTUS NOTES	10



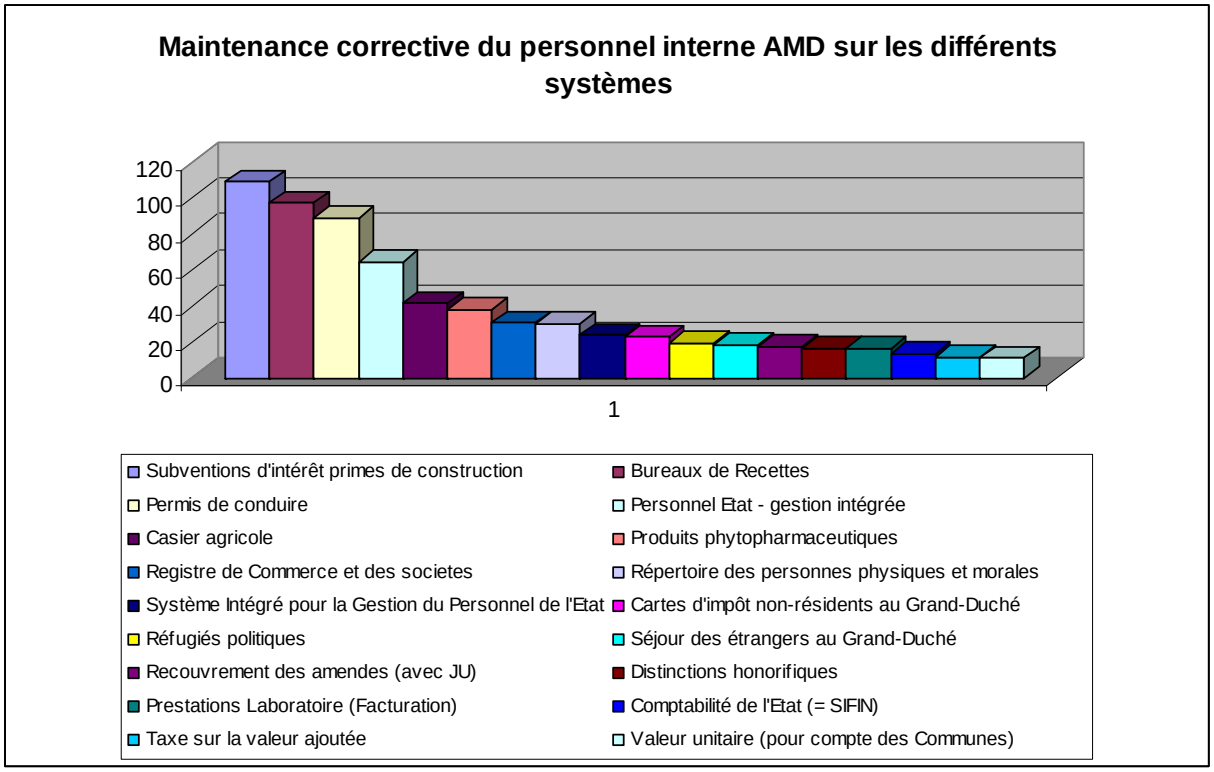
Développements du personnel interne AMD sur les différents systèmes

MACAA	Casier agricole	581
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	362
TRPEC	Permis de conduire	322
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	274
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	271
CIWOC	Projets WEB sous Oracle	200
E-RCS	Registre de Commerce et des societes	198
XXPFO	Publicité foncière	159
COREC	Bureaux de Recettes	151
MJRCS	Registre de Commerce et des societes	114
CORTS	Retenue à la source	98
MLALO	Aides au Logement	97
COMET	Contributions métiers	82
FMAEC	Famille - Agréments et Conventions	74
AEVIS	Visas - VISION	68
DOCON	Douanes et Accises: Fiches de contrôles	53
PGRAT	Police - Recouvrement des avertissements taxés	52
EDCFO	Congé individuel de formation	40
MAFEA	FEOGA : Fonds Europ. en Orient. et Gar. Agricole	39
AEIMM	Affaires étrangères - Immigration	34
CIETP	CIE : Division Etudes et Programmation	31
AEPAP	Passeports	29
RNRPP	Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	20
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales	16
CIMOQ	CIE : Méthodes - Outils - Qualité	12
DOVEH	Véhicules automobiles (Partie Taxes)	10



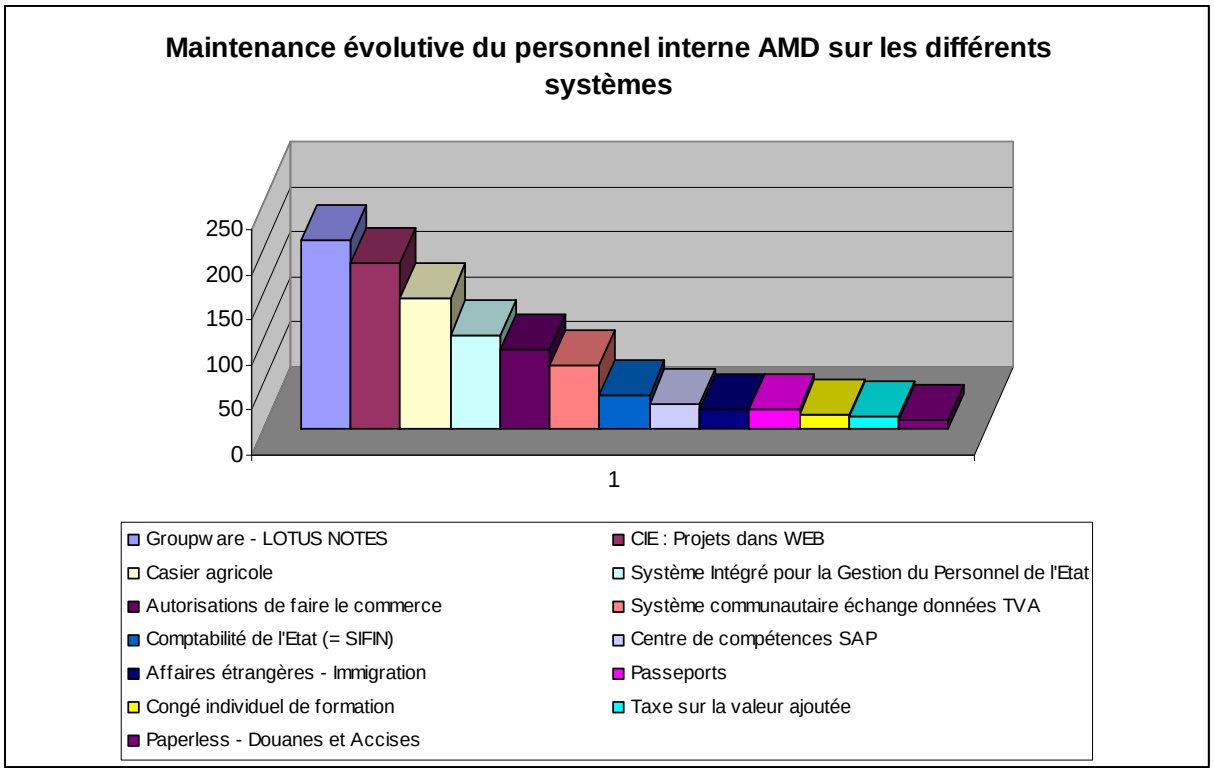
Maintenance corrective du personnel interne AMD sur les différents systèmes

MLSUI	Subventions d'intérêt primes de construction	109
COREC	Bureaux de Recettes	97
TRPEC	Permis de conduire	89
FPGAP	Personnel Etat - gestion intégrée	65
MACAA	Casier agricole	42
TAPES	Produits phytopharmaceutiques	38
MJRCS	Registre de Commerce et des societes	31
RPREG	Répertoire des personnes physiques et morales	30
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	24
CONRS	Cartes d'impôt non-résidents au Grand-Duché	23
MJREF	Réfugiés politiques	20
MJETR	Séjour des étrangers au Grand-Duché	19
ENRAM	Recouvrement des amendes (avec JU)	18
MEDIH	Distinctions honorifiques	17
LSLAB	Prestations Laboratoire (Facturation)	17
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	14
ENTVA	Taxe sur la valeur ajoutée	12
COVUC	Valeur unitaire (pour compte des Communes)	11



Maintenance évolutive du personnel interne AMD sur les différents systèmes

CIGRO	Groupware - LOTUS NOTES	209
CIWEB	CIE : Projets dans WEB	185
MACAA	Casier agricole	146
SIGEP	Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	104
MMACO	Autorisations de faire le commerce	87
ENVIE	Système communautaire échange données TVA	70
FIFIN	Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	37
CICCS	Centre de compétences SAP	27
AEIMM	Affaires étrangères - Immigration	20
AEPAP	Passeports	20
EDCFO	Congé individuel de formation	15
ENTVA	Taxe sur la valeur ajoutée	13



3.2. Le service ERP - 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 fonctionnel et technique des applications développées à l'aide du progiciel SAP.

Le CC-SAP couvre les domaines suivants:

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

Le premier semestre de l'année 2010 a été marqué par la mise à niveau technique des environnements hébergeant la gestion des ressources humaines et la comptabilité budgétaire de l'État. Le deuxième semestre a été consacré aux évolutions fonctionnelles des applications, que leur origine ait été réglementaire ou liée à de nouveaux besoins des administrations. Un groupe de réflexion a été mis en place afin d'optimiser la collaboration entre le centre de compétences et les administrations clientes. Un modèle de gouvernance devra clairement définir les responsabilités réciproques en matière de conception et de développement des applications, de leur exploitation et de leur support.

Au détail, les activités du CC-SAP, regroupées par domaine, ont été les suivantes:

3.2.1. Plateforme de base

- L'upgrade vers la dernière version du logiciel SAP
- Introduction du produit « Solution manager » de SAP en vue d'uniformiser les méthodes internes, d'améliorer la qualité de notre documentation fonctionnelle et technique, d'industrialiser les scenarii de test et de tracer les incidents

3.2.2. Gestion des ressources humaines

- Extension de l'application aux volontaires de l'Armée
- Adaptations suite à la réforme de l'enseignement fondamental en 2009
- Dans le domaine de la rémunération des agents de l'Etat :
    - chargement des premières cartes d'impôts électroniques (mise en production en janvier 2010) ;
    - mise en place des mesures anti-crise (mise en production en janvier 2011)
    - proratisation de l'allocation de famille ;
    - conventions avec le secteur communal pour le personnel enseignant.
- Dans le cadre de la gestion des agents retraités, l'implémentation des cumuls pour les pensions personnelles et le traitement des veilles de divorce pour les pensions de survie
- Sur demande de l'INAP, les développements pour un envoi automatique de courriers électroniques aux agents inscrits aux formations sont passés en production en janvier 2010
- Initialisation d'un projet de gestion du recrutement centralisé
- Adaptation des simulations et statistiques aux besoins du MFPRA.

3.2.3. Comptabilité budgétaire de l'Etat

- Amélioration de la convivialité du système
- Mise en place d'un outil de gestion et de suivi des tâches
- Mise en place d'une base de données « foire aux questions »
- Publication de la documentation et des nouveautés de l'application sur le site Intranet www.sifin.etat.lu
- Support aux utilisateurs et formations d'utilisation du système :

Dans le cadre de la formation continue organisée par l'INAP, le CC-SAP a offert en 2010 les cours de formation suivants sur les aspects de l'utilisation du système SIFIN-SAP :

Cours	Nb de jours	Nb de cours	Total jours
ET-4407 Navigation de base	1	4	4
ET-4408 Ordonnancement	2	3	6
ET-4409 Ordonnancement avancé	1,5	1	1,5
ET-4410 Utilisation des rapports	2	3	6
ET-4406 Description des rapports SIFIN	2	2	4
		Total	**21,5**

- 5 nouveaux services de l'Etat à gestion séparée ont été implémentés dans le module comptable du « régime SEGS » du système SIFIN-SAP :
  - Archives nationales
  - Centre national de littérature
  - Service de la formation professionnelle
  - Institut national des langues
  - Ecole de la 2e chance

  A la fin de 2010, 46 services de l'Etat à gestion séparée sont opérationnels sur la plateforme commune conçue et maintenue par le CC-SAP.

- Refonte du programme d'édition de la déclaration annuelle de TVA des administrations.

- Accomplissement des tâches récurrentes de la comptabilité budgétaire de l'Etat :
  - Edition des certificats sur les rémunérations accessoires (primes, etc.) payées par l'Etat (certificats qui sont à joindre à la déclaration pour l'impôt sur le revenu)
  - Chargement et paramétrage du budget et des structures budgétaires pour l'exercice 2011

3.2.4. Comptabilité des administrations fiscales

Dans la mesure où l'Administration de l'enregistrement et les Douanes disposent de leurs propres équipes informatiques, les tâches de conception et de développement de leurs applications SAP sont placées sous leur propre responsabilité. Le CC-SAP les assiste dans le choix des options techniques, assure la mise en production sur les plateformes hébergées au CTIE et fournit le support de deuxième niveau. Des progrès substantiels ont été faits dans le domaine du *reporting* utilisant les fonctionnalités « Business Intelligence / Business Warehouse » de SAP.

3.2.4. Outils horizontaux

L'équipe Outils horizontaux du CC-SAP coordonne l'utilisation de composants communs à l'ensemble des projets SAP.

– **Process Integration**

Les interfaces exploitées actuellement par le CC-SAP sont reprises dans le tableau suivant:

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 2010)
SAP	Systèmes externes	ADA PLDA / TATIS
Systèmes externes	SAP	ADA PLDA / TATIS (B2G)
SAP	Autres systèmes internes	AED Eskort Statec (Statistiques AED) ADA NCTS & ECS
Autres systèmes internes	SAP	AED Eskort Statec (NACE) SIFIN (Adem)

Le nombre de messages échangés en 2010 :

Messages synchrones	1.920.200
Messages asynchrones	1.559.243

– **Gestion des utilisateurs internes et externes**

Comme les données traitées dans les différents environnements SAP sont très sensibles, il est important de traiter la gestion des utilisateurs et de leurs droits d'accès avec le plus grand soin.

Afin de documenter l'importance de cette tâche, le tableau qui suit énumère le nombre d'utilisateurs par catégorie (chiffres du mois de décembre 2010) :

Catégorie d'utilisateurs	**Nombre**
Comptabilité de l'Etat, Gestion Ressources Humaines	880
Gestion TVA	199
Douanes et Accises, Taxe Auto	144
Consultants	40
Externes accédant via Internet à l'application TATIS des Douanes et Accises	730
Total global	1993

- **Gestion des postes utilisateurs (PC et imprimantes)**

- **Gestion des flux de validation**

  L'historique des flux de validation de la comptabilité de l'Etat doit être régulièrement archivé afin de libérer de l'espace disque, améliorer les performances et minimiser les temps d'indisponibilité du système lors de la mise à niveau du progiciel SAP.

- **Business Intelligence**

  Des travaux d'optimisation des performances ont pu être faits en 2010.

- **Gestion des licences SAP et coordination de la consultance externe**

3.2.5. Systèmes informatiques et administration technique

L'équipe Système 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 des environnements de développement, de test et de production
- Elle participe à la mise en place de nouveaux projets pour en évaluer l'impact sur les environnements pour se prémunir des ressources nécessaires
- En 2010, elle a participé à la mise à niveau des environnements hébergeant la gestion des ressources humaines et la comptabilité budgétaire de l'État

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 2010, le service DMF a :

- développé et mis en production quatre versions des *frameworks* Java et TAM introduisant notamment :
  - des mécanismes de sécurisation des appels de services web
  - le support de la version 2 du *timestamping*,
  - diverses améliorations et corrections
- développé une application permettant de gérer la mise en maintenance des applications au niveau TAM
- développé une interface web sécurisée pour accéder au service *LiveCycle ReaderExtensions*
- adapté la gestion des utilisateurs aux nouveaux besoins et développé un module de gestion de mandats
- assuré le support technique aux utilisateurs existants des *frameworks* Java et TAM
- conseillé les nouveaux projets utilisateurs du *framework* et donné son avis sur l'architecture proposée pour ces projets.

Le service DMW – Développement et maintenance assistants Web

Au cours de l'année 2010, le service DMW a développé et réalisé 5 mises en production des services interactifs du « Guichet » dont les faits marquants sont :

- le développement et la mise en production liés à la déclaration électronique d'impôts sur le revenu 2009;
- le développement et la mise en production liés au recensement de la population de 2011;
- le développement et la mise en production liés à l'assistant d'autorisation d'établissement (ministère des Classes moyennes);
- le développement et la mise en production liés aux assistants des affaires maritimes (Commissariat aux Affaires maritimes);
- la mise à jour des assistants génériques (espace personnel, espace professionnel, dépôt de formulaires, pré-remplissage de formulaires, back-offices génériques, application de configuration) par rapport aux dernières spécifications;
- la migration vers de nouvelles technologies :
    - e-Citiz 4 vers e-Citiz 5,
    - WAS 6.0 vers WAS 7.0.

En outre, le service DMW a aussi assuré :

- la maintenance et l'exploitation des assistants web et de l'infrastructure en production;
- le support technique de niveau 2.

4. Division sécurité et audits (DSA)

Le CTIE dispose d'une Division de Sécurité et d'Audits (DSA) avec comme objectifs d'assurer la bonne mise en œuvre de la sécurité de l'information et du respect des dispositions de la loi relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

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 2010

- Remplacement et mise à niveau de 66 installations pare-feux ;
- Elaboration et validation d'un cadre de sécurité qui s'inscrit dans le plan d'action pour la revue des politiques de sécurité de l'information actuellement en place au CTIE ;
- Tests de vulnérabilités réguliers sur tous les serveurs étatiques accessibles depuis Internet avec 264 rapports générés en 2010 ;
- Traitement de 424 demandes de modification des règles de sécurité réseau ;
- Traitement de 1044 tickets Helpdesk ;
- Extension du portail d'authentification IAM (12.000 utilisateurs) ;
- Supervision et analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions :
    - 101 détections/mois sur postes fixes ;
    - 27 détections/mois sur postes nomades ;
    - 400 détections/mois au niveau de la messagerie ;
    - 200 détections/mois au niveau accès Internet.
- Maintenance évolutive :
    - de l'architecture d'accès à Internet et VPN ;
    - du réseau RESET (260 pare-feux) ;
    - de l'architecture de détection d'intrusions (passage du mode détection en mode prévention automatisée) ;
    - de l'architecture pour la centralisation et l'archivage de logs d'audit ;
    - de l'architecture pour la protection contre les malwares (6000 postes de travail fixes et 500 postes nomades) ;
- Réalisation et encadrement de 5 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 CTIE ainsi qu'un centre de secours abrité dans les locaux d'une société spécialisée dans ce domaine.

La division est chargée pour l'essentiel des tâches suivantes :

- Gestion et évolution des systèmes mainframe, des périphériques associés ainsi que des logiciels système.
- Gestion des banques de données et des fichiers centraux.
- Gestion de la sécurité et des autorisations d'accès des systèmes centraux.
- Exploitation et surveillance des travaux de lots.
- Préparation de formulaires électroniques, impression en masse de documents, traitement des documents imprimés, envoi en masse de lettres.
- Archivage numérique des documents d'impression de masse sur les imprimantes centrales.
- Maintien de l'infrastructure technique.

5.2. Centres de secours

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

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

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

5.3. Environnement WEB pour les applications 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 CTIE
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
COTOS	Fiscalité de l'épargne	Intranet
EMRDE	Portail demandeurs d'emploi	Internet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet
* ENVAR	Remboursement TVA	Internet
EURES	Portail mobilité de l'emploi	Internet
e-VAT	Décompte e-commerce	Internet
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
* MSPOS	Portail Santé	Internet
ODWEK	On-Demand (Consultation documents imprimés)	Intranet

* PGRAT	Avertissements Taxé	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 2010.

5.4. Ordinateurs centraux et périphériques

Les ordinateurs centraux d'IBM sont exploités en mode SYSPLEX sous Z/OS 1.12. Les applications administratives sous Z/OS peuvent être atteintes via CICS, MQSeries ou l'environnement web installé sur ces mêmes machines.

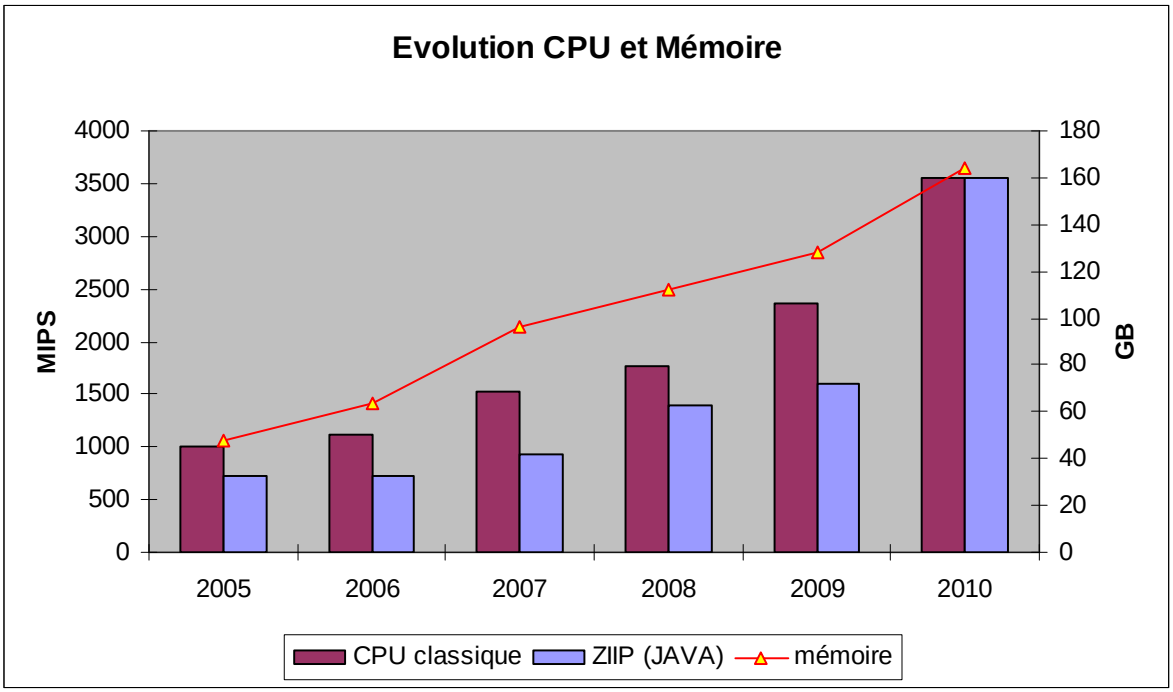
Le parc des machines centrales, installées au site central et au centre de secours, est constitué comme suit :

- Ordinateur IBM 2098 (Z10 BC Z03), 3 processeurs, environ 1777 Mips, 82 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA.

- Ordinateur IBM 2098 (Z10 BC Z03), 3 processeurs, environ 1777 Mips, 82 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA.

- 2 armoires à disques IBM DS8700 (2 x 16.544 GB en Z/OS).
- 2 automates à cassettes IBM TS3500, avec 10 lecteurs et 520 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.

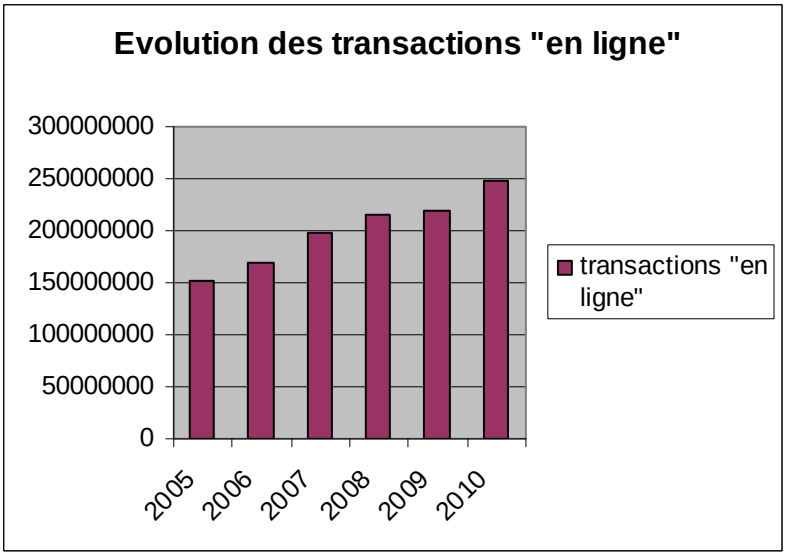
- 1 système d'impression de 2 imprimantes XEROX 495 CF chacune capable d'imprimer 944 pages A4 par minute en mode 'Two-up' en recto/verso.
- 3 installations de mise sous pli, 2 découpeuses, 2 massicots/séquenceurs, 1 plieuse



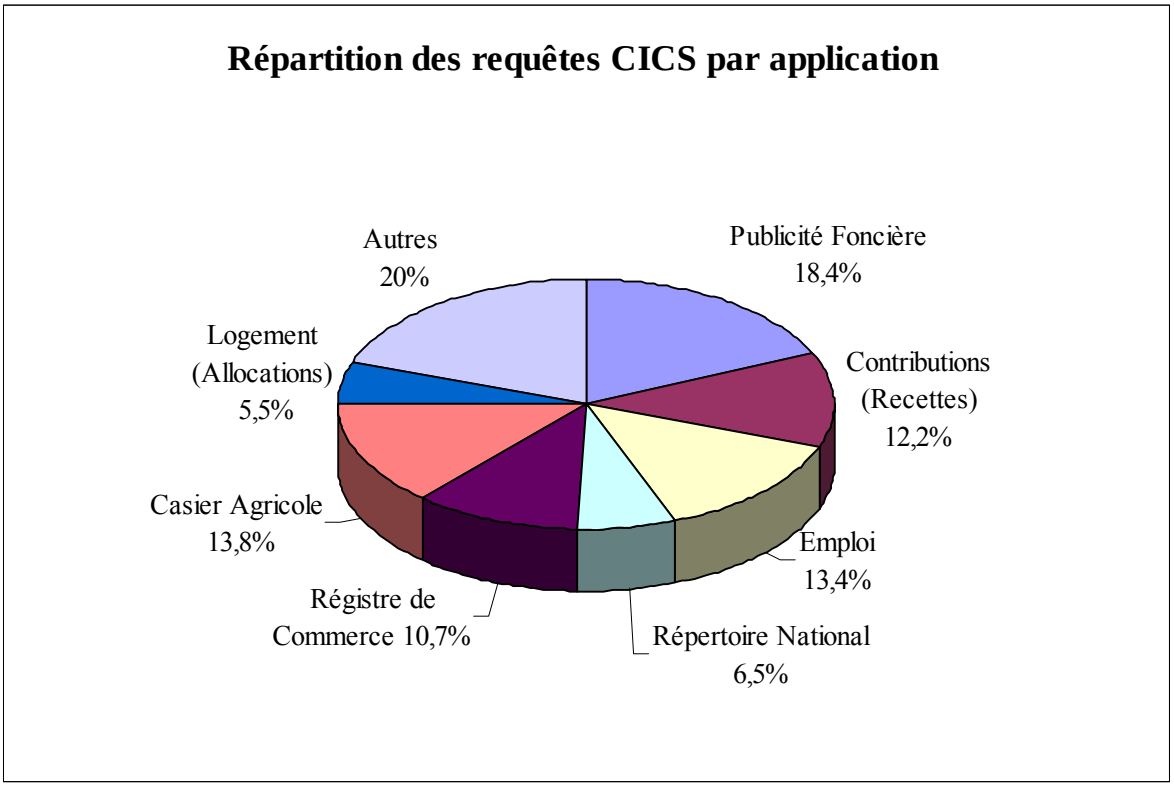
5.5. Statistiques d'exploitation

- Fin 2009, les applications centrales ont été accédées par 9.300 utilisateurs.

- Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 218.278.694 en 2009, à 247.722.390 transactions individuelles en 2010.

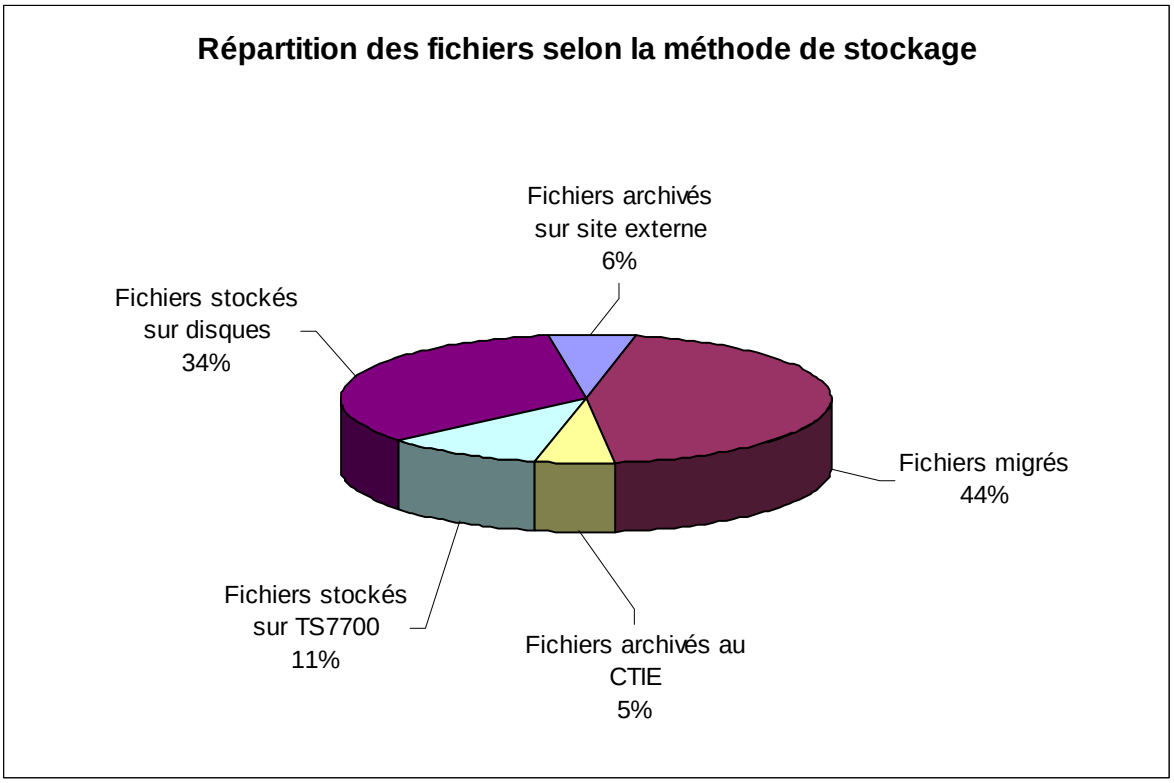


On peut constater que sur les 80 applications ayant recours à des transactions CICS, 7 applications (Recette des Contributions, Publicité Foncière, Emploi, Répertoire National des Personnes Physiques et Morales, Registre de Commerce, Casier Agricole, Allocations de Logement) sont à l'origine de plus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

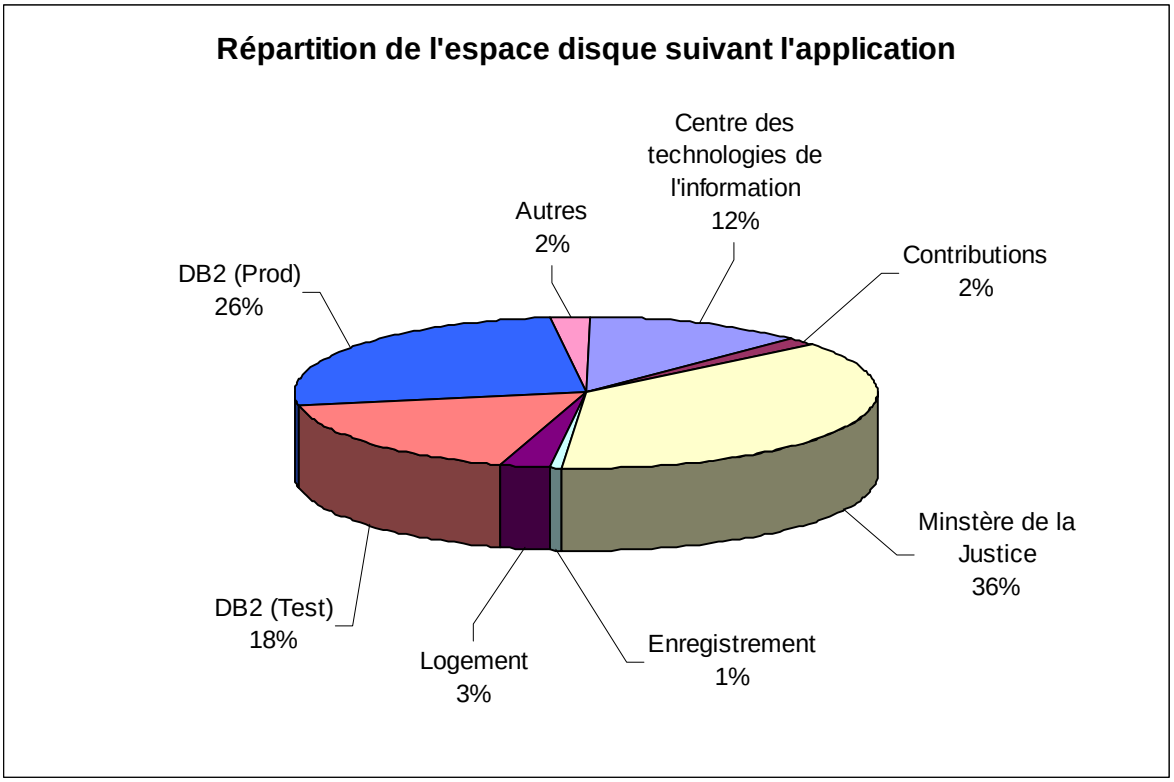


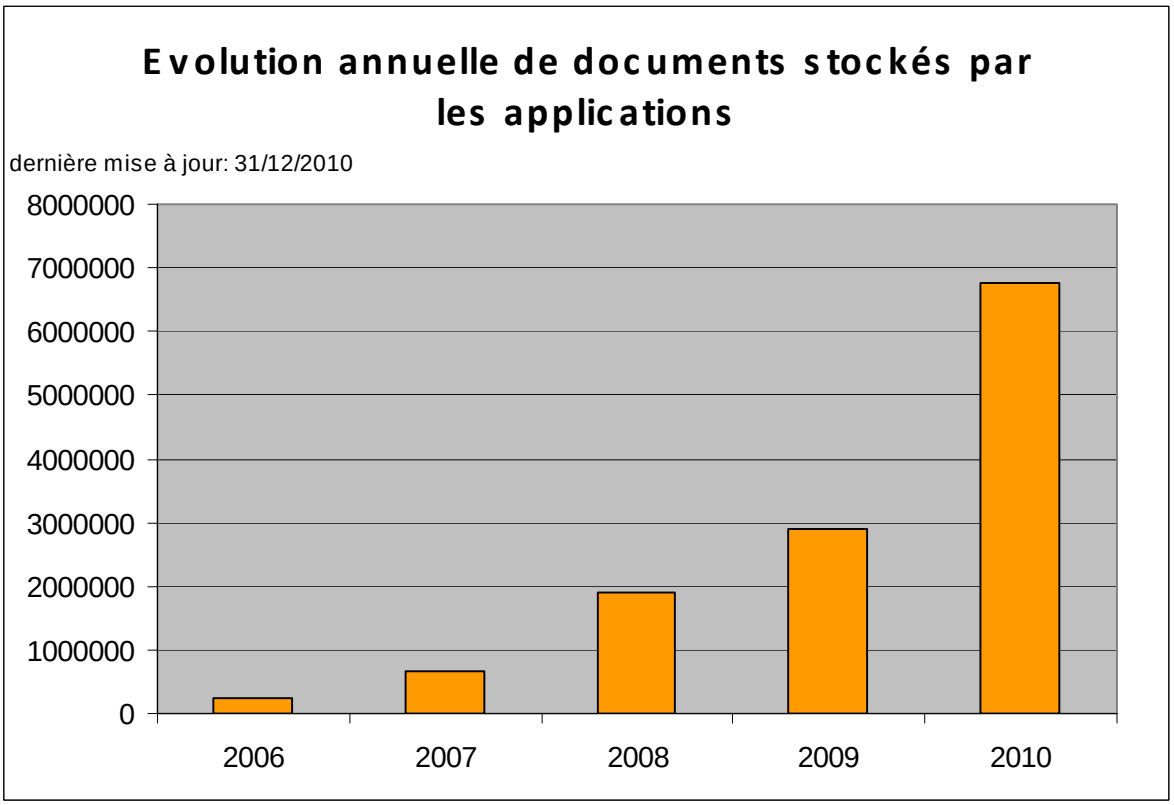
- Chaque jour ouvrable, en moyenne 2011 travaux par lots sont soumis automatiquement, dont 518 entre 10 heures du soir et 6 heures du matin, c'est-à-dire, en l'absence d'opérateur humain.

- Le CTIE gère 210.000 fichiers sur les différents supports :

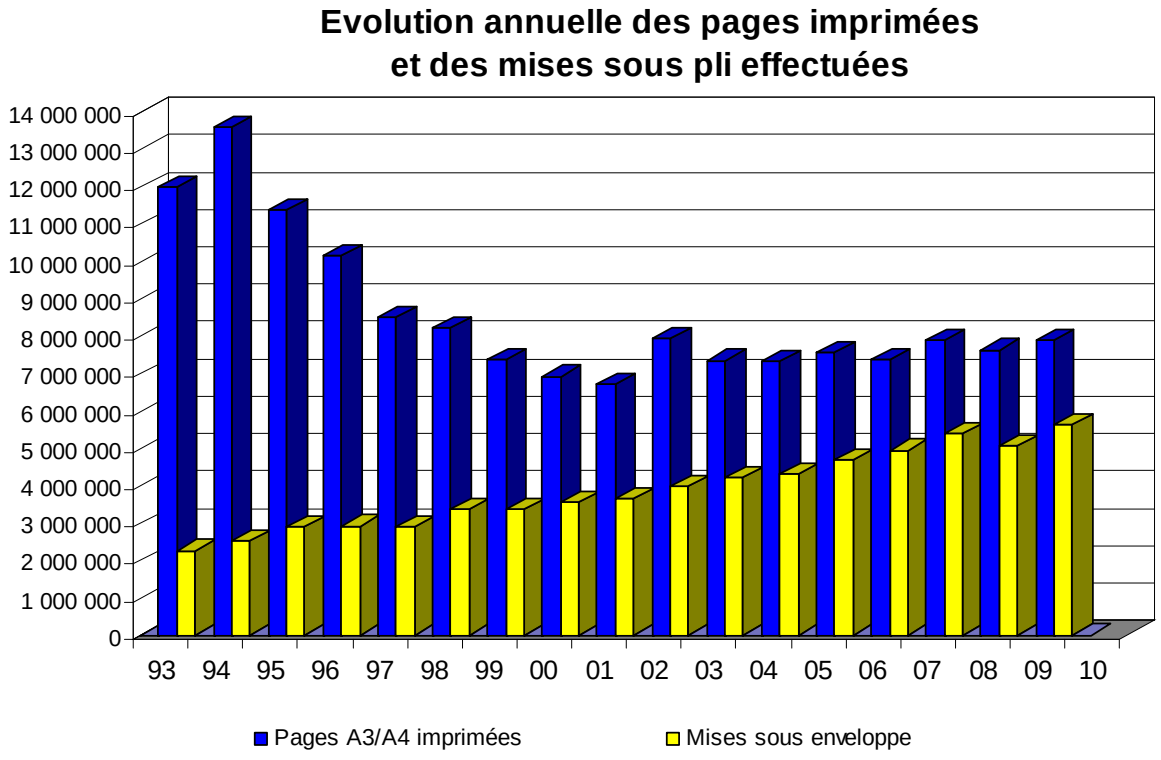


- L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 2.420 GB, ce qui correspond à une augmentation de 550 GB par rapport à 2009.



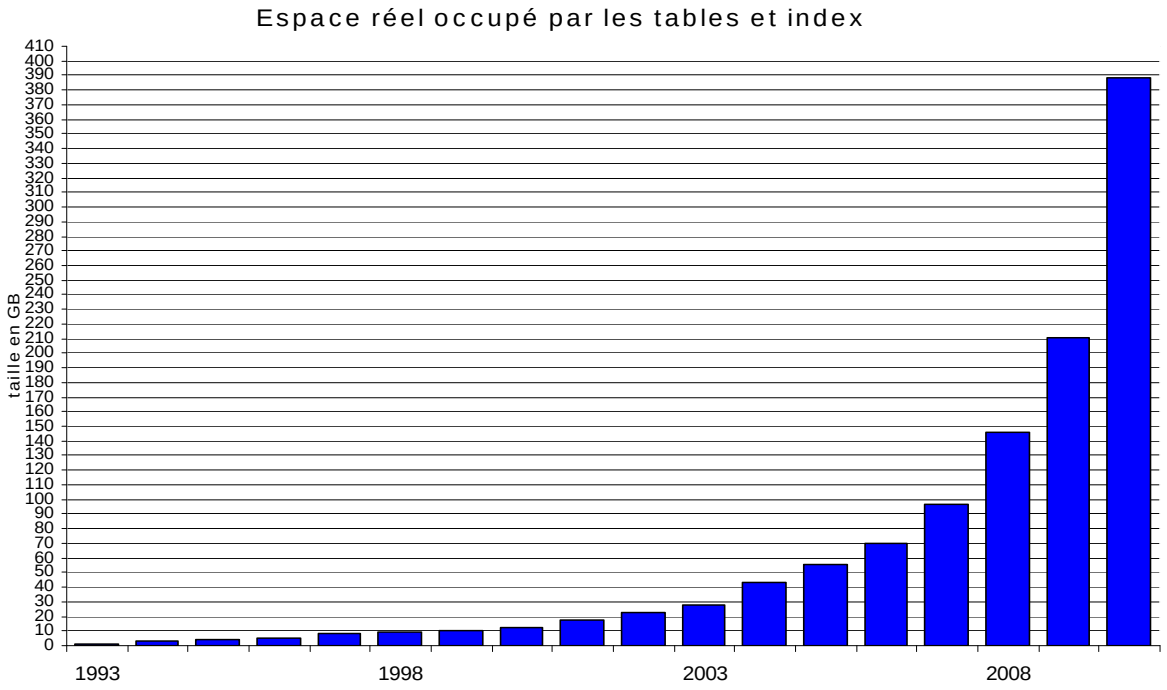


- Le volume total imprimé en 2010 sur le site central est de 8.438.224 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 5.854.153 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.348 unités.

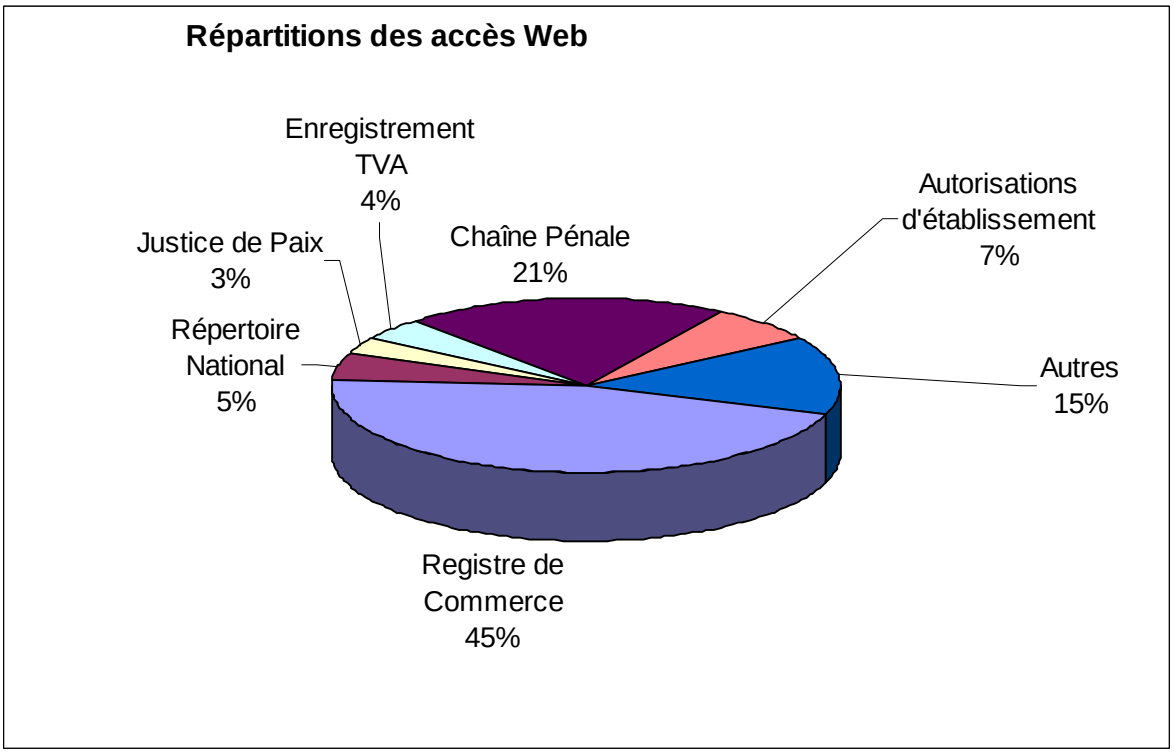


- Il convient d'ajouter que le nombre de pages en provenance des applications centrales et expédiées via le réseau sur de très nombreuses imprimantes situées dans différents services de l'Etat dépasse les volumes imprimés sur les ordinateurs centraux.

- Les banques de données centrales DB2 en production comptent 4334 tables avec 7.030 index par rapport à 3.901 tables avec 6.632 index l'année d'avant. L'espace disque occupé par les bases de données a augmenté en 2010 de 84 % et passe à environ 388 GB réels. Les bases de données sont accédées par 12.330 programmes par rapport à 11.621 en 2009.



- Pour l'ensemble des applications web eGovernment tournant sur l'ordinateur central, le nombre d'accès à des pages interactives est passé de 102 millions en 2009 à 177 millions en 2010, ce qui représente presque 485.000 accès par jour. 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 dans les limites des types de matériel offerts par le CTIE.

Les équipements suivants furent acquis et en grande partie fournis et installés :

1160x Micro-ordinateurs & écrans 22''
300x Micro-ordinateurs sans écrans

14x Micro-ordinateurs spéciaux (Barbone)
7x Micro-ordinateurs (MAC)
215x Micro-ordinateurs portables puissants (dont 100 avec docking station)
170x Micro-ordinateurs portables standard
12x Micro-ordinateurs 12''
1x Micro-ordinateur puissant (SSD)
100x Stations de travail réseau (Net Computer) & écrans 22''
177x Stations de travail réseau (Net Computer) sans écrans

210x Ecrans 22'' wide LCD
15x Ecrans 24'' wide LCD
16x Ecrans tactiles 22''

361x Imprimantes laser mono (format A4)
130x Imprimantes laser mono (format A3/A4)
55x Imprimantes LED (format A4)
56x Imprimantes laser couleur (format A3/A4)
30x Imprimantes multi-fonctions
3x Imprimantes d'étiquettes
12x Diletta Visaprinter (AE)

115x Scanners numériques plats (format A4)
7x Scanners performants (pour GED)
1x Scanner A3
3x Scanner Irispen

70x Graveurs internes
20x Disques durs

En plus, le CTIE a fait un upgrade de mémoire de 1GB à 3 GB sur 132 postes de travail afin d'en prolonger encore la durée de vie.

6.3. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique

En prévision du déploiement de Windows 7 et Office 2010 à partir de 2011 ainsi que la mise en place d'un Active Directory centralisé, d'une messagerie Exchange et d'une plateforme de gestion des postes de travail, le CTIE négocié en 2010 un contrat EAS avec Microsoft. Ce contrat couvre un premier lieu les postes de travail avec une licence « Desktop pro » qui comprend les produits Windows 7 Enterprise, Office 2010 Professional plus ainsi que les licences CAL pour certains produits serveur. Ce contrat donne des facilités supplémentaires et un gain financier au niveau du prix total de licences. Cependant, le contrat a eu une répercussion importante sur la répartition budgétaire. En effet, avec le contrat, les licences Microsoft ne sont plus imputées sur le budget d'acquisition mais plutôt sur le budget de maintenance et de location. C'est pourquoi la majeure partie du budget d'acquisition de logiciels n'a pas été utilisé.

Licences Microsoft « Desktop pro » couverts par le contrat EAS en 2010: 3.250

Total des licences acquises : 608

Total des licences gérées: 16.612
(et encore actives)

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. Les demandes d'intervention sont généralement initiées à travers le service helpdesk.

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 2010, le CTIE a entamé la mise en place d'une infrastructure Windows centralisée, composée de contrôleurs de domaine d'un Active Directory couvrant tous les utilisateurs qui d'une manière ou d'une autre accèdent à des ressources du CTIE, des plateformes de gestion SCOM (gestion des serveurs), SCCM (gestion des postes de travail), un serveur SQL Server en cluster et un serveur de fichiers en cluster. Toute cette infrastructure est d'un côté nécessaire pour la migration vers Exchange de la messagerie étatique actuelle, mais servira aussi à proposer des services supplémentaires et une meilleure intégration aux administrations.

Les acquisitions en 2010 étaient très importantes avec près de 90 nouveaux serveurs, ainsi que de nombreuses extensions de systèmes existants.

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

Quelques autres projets qui sortent du cadre normal :

- Suite du projet Citrix à l'Administration de l'Enregistrement avec l'acquisition d'un nouveau système de stockage, ainsi que d'un châssis de serveurs lames.

- Augmentation de la capacité de stockage au Musée National d'Histoire et d'Art

- Acquisition des serveurs pour le nouveau système de titres de séjours qui entrera en fonction en 2011

- Renouvellement des serveurs de gestion antivirus

- Extension du système de sauvegarde sur disque Avamar

6.6. Réseau commun de l'Etat

Le CTIE gère le réseau commun de l'Etat, RACINE, qui s'étend fin 2010 sur 499 sites administratifs disposant d'un réseau local d'ordinateurs de bureau. Ceci correspond à 18 sites de plus que l'année précédente. 172 de ces sites sont connectés par tunnel VPN sur des lignes ADSL, les autres par lignes loués (cuivre ou fibre).

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 classiques (cuivre) a diminué de 269 à 264 unités et le nombre de lignes à haut débit (fibres optiques) est passé de 80 à 85 unités, soit une augmentation de 5 unités par rapport à l'année 2009. En tout, le débit théorique total du réseau est passé de 8715 Mbit/s à 9200 Mbit/s

Le nombre total de raccordements ISDN, utilisés surtout comme voies de secours pour les lignes louées, est de 185 unités.

Le nombre de routers gérés par le CTIE est de 434 unités, soit 15 unités de plus par rapport à 2009.

6.7. Centres de secours

Comme déjà mentionné plus tôt dans ce rapport, le CTIE exploite 2 centres de secours. La division IDB est responsable des parties infrastructure technique et connectivité pour ces centres de secours.

Pour garantir les liens entre les différents sites, le CTIE exploite 89 fibres optiques reliant son site central au 1er centre de secours. En plus il y a quelques 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 sur un nombre limité de fibres physiques.

En plus, le CTIE s'occupe de mettre en place la connectivité pour les autres administrations qui ont aussi une partie de leurs équipements dont le 2e centre de secours. Pour éviter une multiplication de lignes fibres de longue distance coûteuses, le CTIE a mis en place deux nœuds de centralisation, un nœud dans le bâtiment principal du CTIE et le deuxième au centre ville. Les administrations sur le territoire de la ville qui veulent profiter du centre de secours sont alors reliés à ceux 2 nœuds et leurs connections sont multiplexées sur des fibres communes qui vont au centre de secours. Actuellement, une administration est en production au centre de secours et 4 autres sont en cours de réalisation, des contraintes budgétaires et des problèmes de disponibilité de fibres ayant freiné la mise en place.

7. Division Systèmes ouverts (SOU)

Les missions de la division SOU sont :

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

7.1. Nouvelles réalisations

Infrastructure :

- Remplacements de serveurs par des modèles plus puissants ;
- Virtualisations de serveurs ;
- Extension du stockage SAN Tier 3 ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de gestion des noms de domaines (DNS) ;
- Mise en place d'un nouveau système centralisé de gestion des logs système et applicatifs ;
- Mise en place d'une couche de virtualisation stockage sur le SAN ;
- Mise en place d'une infrastructure de suivi de projets de développement (JIRA) ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure à haute disponibilité de données géospatiales Mapserver ;
- Mise à jour de l'infrastructure de sauvegardes TSM (Remplacement Serveurs + mise à jour logiciels) ;
- Adoption d'une troisième technologie de haute disponibilité et mise en place des premiers systèmes ;
- Adoption d'un troisième système d'exploitation supporté par SOU et mise en place de premiers systèmes ;
- Mise en place d'un système de haute disponibilité pour le *gateway* d'échange J2EE avec Internet ;
- Migration des systèmes SAP de l'administration des douanes et des accises PLDA sur une nouvelle infrastructure de technologie différente (x86) ;
- Passage des environnements SAP vers le système de codage Unicode .

Plateformes informatiques :

- Mise à jour en continu des logiciels en exploitation ;
- Analyse et Conception d'une nouvelle infrastructure de messagerie électronique ;
- Conception et développement d'un nouveau système d'échange de fichiers (OTX) ;
- Mise en place d'une nouvelle solution de détection de virus et de messages électroniques non sollicités ;
- Extension de l'infrastructure de gestion électronique de documents SIDOC (installation de 3 nouveaux environnements : configuration, bac à sable, formation) ;
- Mise en place de l'authentification via TAM pour le système de gestion électronique de documents CEDOC ;
- Intégration TAM pour le système de rédaction des publications Internet ;

- Développement et mise en ligne d'une visionneuse pour journaux sur www.eluxemburgensia.lu ;
- Export des journaux anciens de www.eluxemburgensia.lu vers la plate-forme européenne 'Europeana' ;
- Intégration de la bibliothèque de la Commission de surveillance du secteur financier dans réseau bibnet.lu ;
- Intégration du catalogue des ressources électroniques du consortium.lu dans Google scholar ;
- Intégration du catalogue Bibnet et des publications électroniques ;
- Développement et mise en place d'un outil de statistiques pour le système intégré de gestion de bibliothèques de la BNL ;
- Mise en place d'un système de scanning et d'indexation de dossiers pour le commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire ;
- Migration des systèmes de publication Internet (CMS) sur la technologie x86 ;
- Mise en place d'une nouvelle interface Web pour la messagerie électronique ;
- Mise à jour majeure de SAP ;
- Mise en place d'un système de sauvegardes auxiliaire pour le système de publication Internet ;
- Migration d'une partie des systèmes informatiques de la BNL sur la technologie x86.

Projets internationaux :

- Mise à jour majeure du système VISION (V3) ;
- Mise en place d'un système de synchronisation de données pour le système Sanilux ;
- Mise en place d'un nouveau serveur de *gateway* CCN.

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 360 systèmes UNIX (Solaris, Linux, AIX, VMWare) ;
- Gestion des copies sauvegardes de sécurité des systèmes départementaux.

Plateformes informatiques :

- Gestion du système de comptabilité de l'Etat ;
- Gestion de 141 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 ;

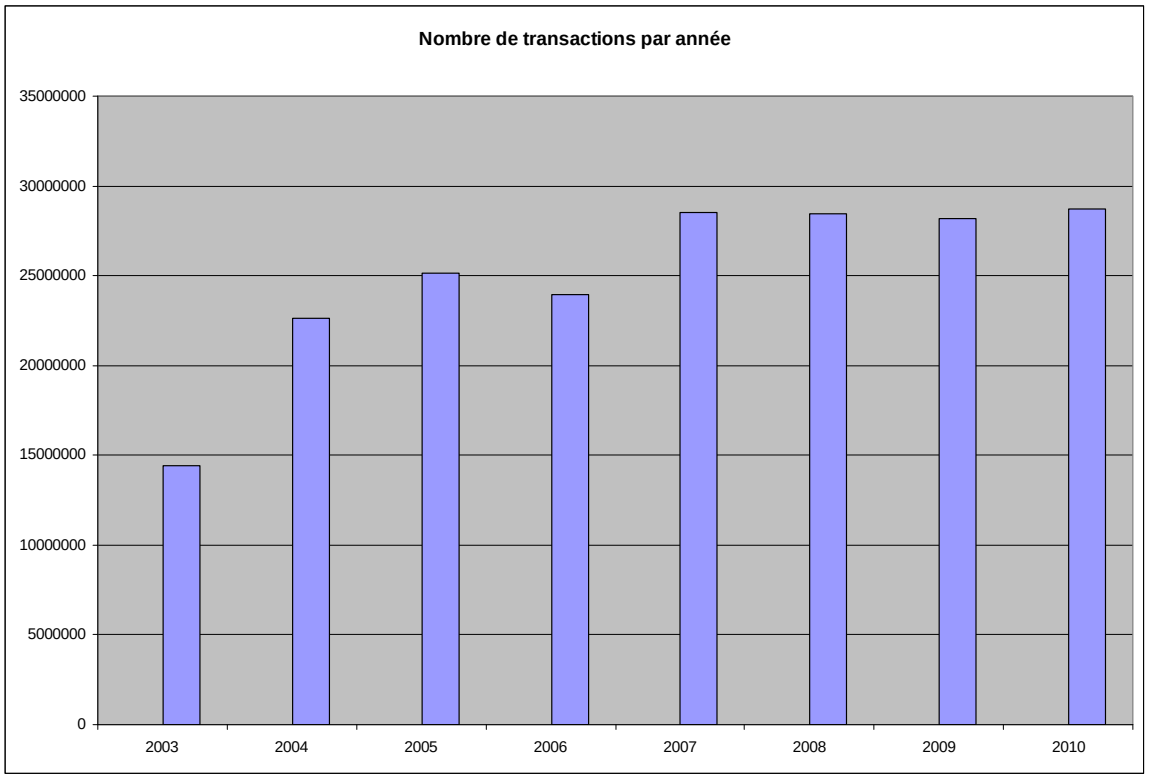
- Gestion du système de recherche Internet dans le mémorial C ;
- Gestion du système d'aide au travail de groupe à distance (Circalux, Circasec) ;
- Gestion du système documentaire SIDOC ;
- Gestion du système documentaire du ministère des Affaires étrangères ;
- Gestion du système documentaire du Conseil d'Etat ;
- Gestion du système d'océrisation et d'indexation du commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire ;
- Gestion du système d'échange de fichiers OTX.

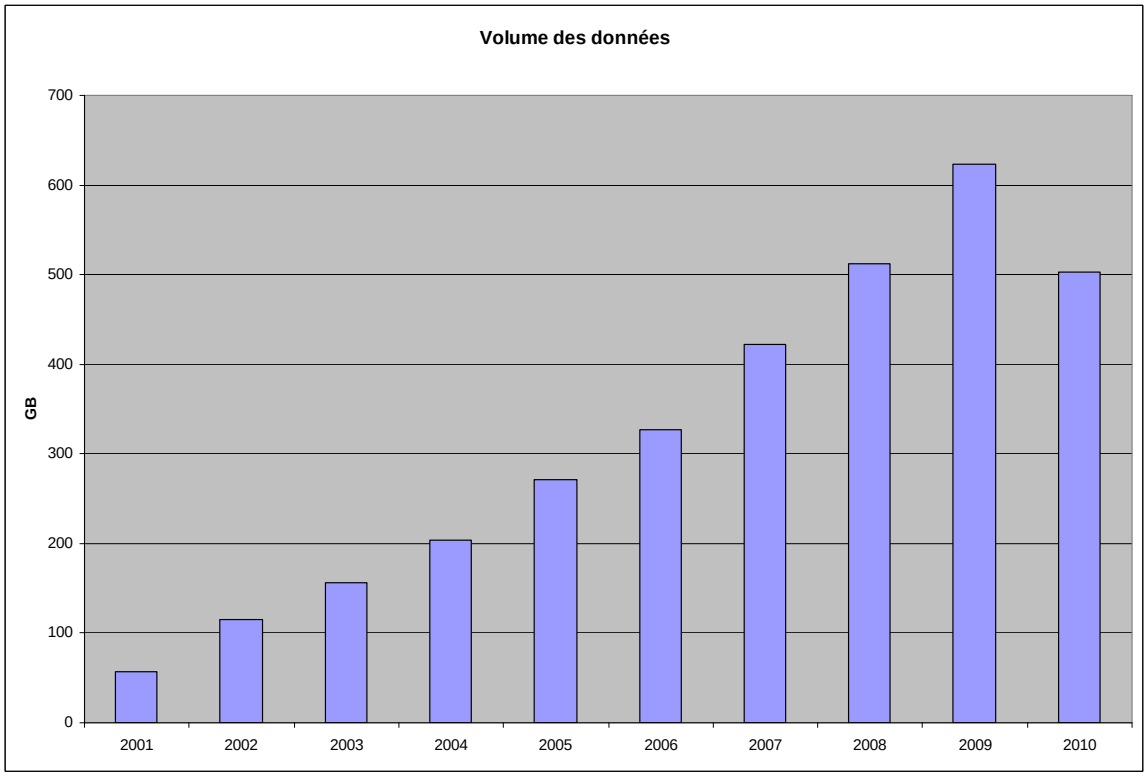
Projets internationaux :

- Réseau paneuropéen du secrétariat du Conseil de l'UE ;
- Réseau paneuropéen de l'Office des brevets ;
- Réseau VIES (liaisons TVA internationales) ;
- Système d'information NVIS (National VIS) & VIS (EU Visa Information System) utilisant le réseau sTESTA (secured Trans European Services for Telematics between Administrations) ;
- Réseau Sanilux ;
- Réseau CCN-CSI.

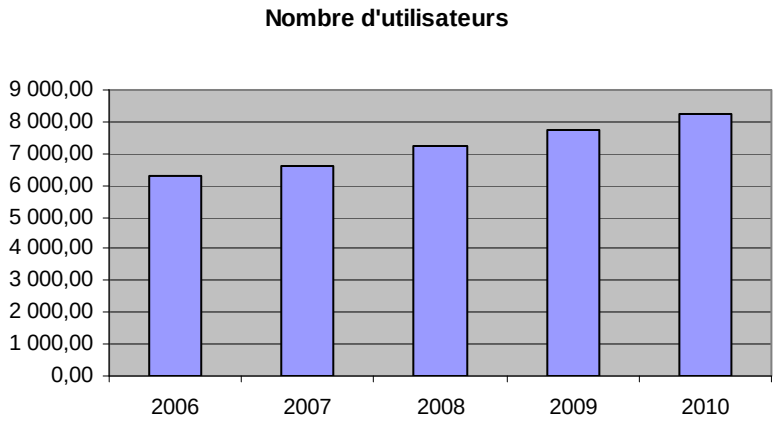
7.3. Statistiques d'utilisation

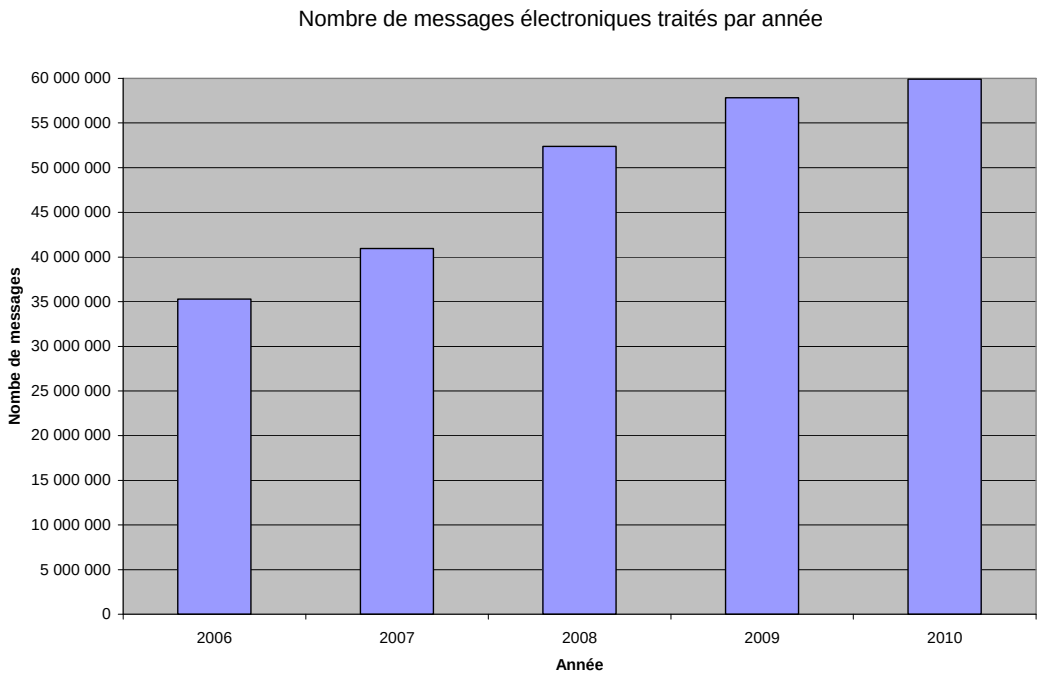
Système de comptabilité de l'Etat SIFIN (SAP)

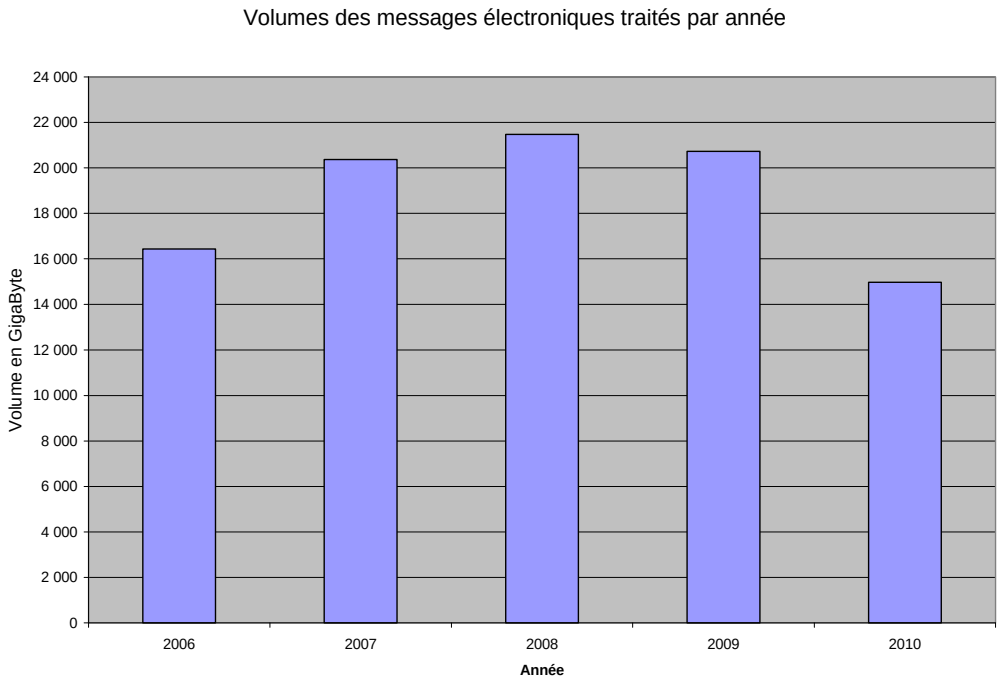


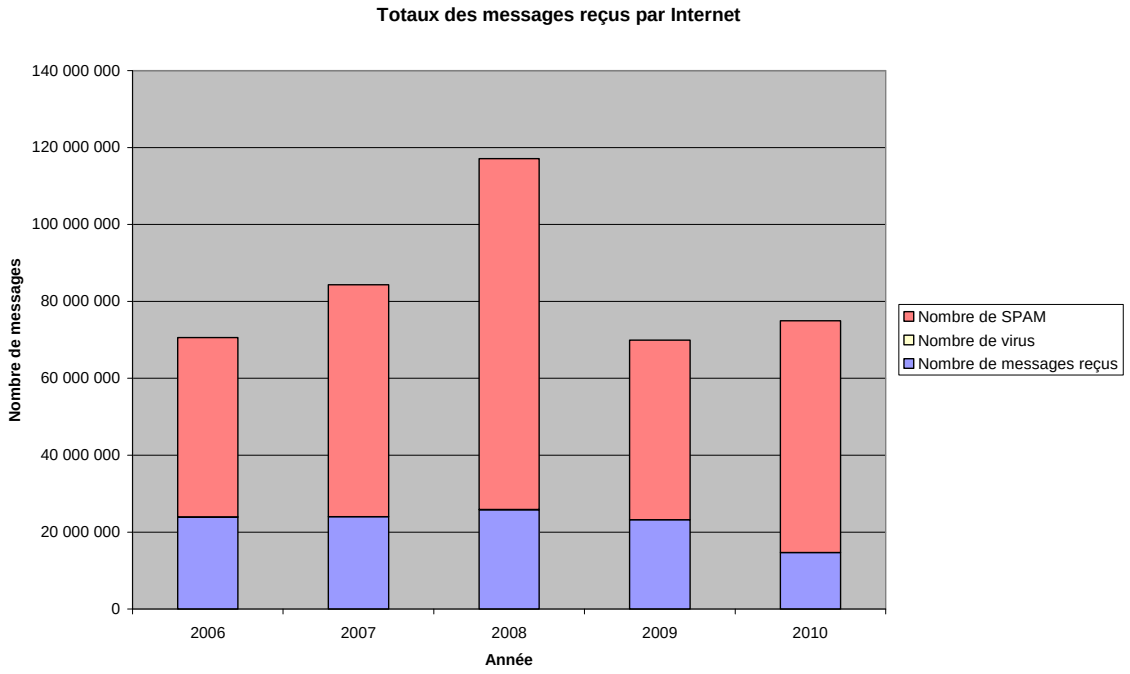


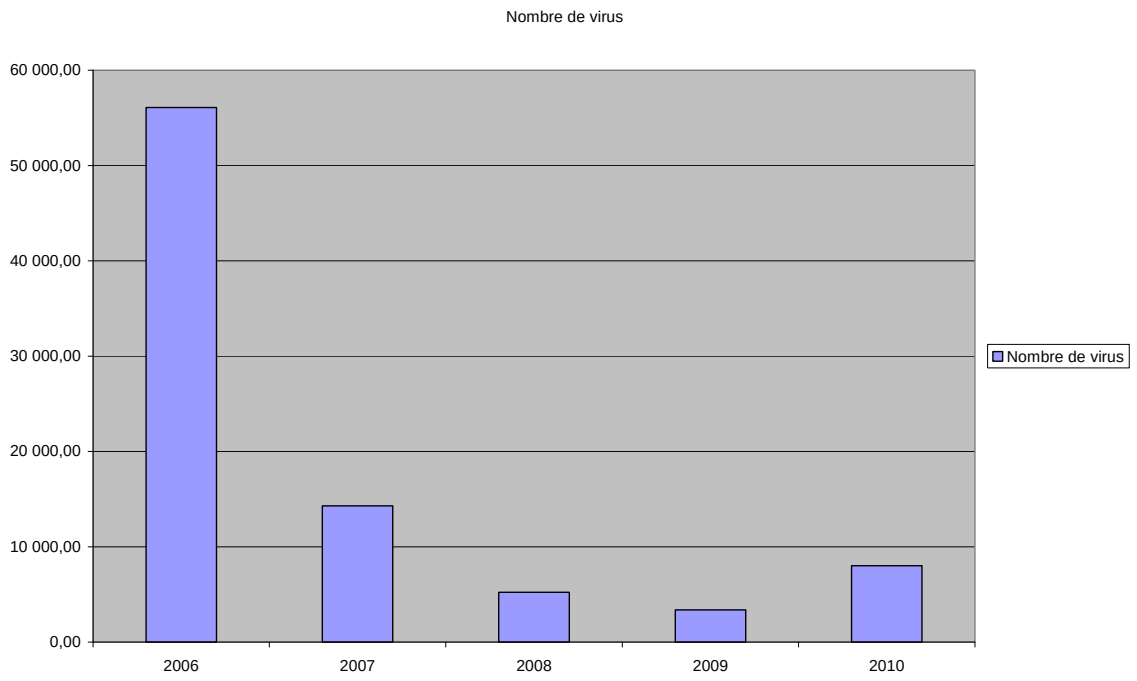
Système de messagerie électronique



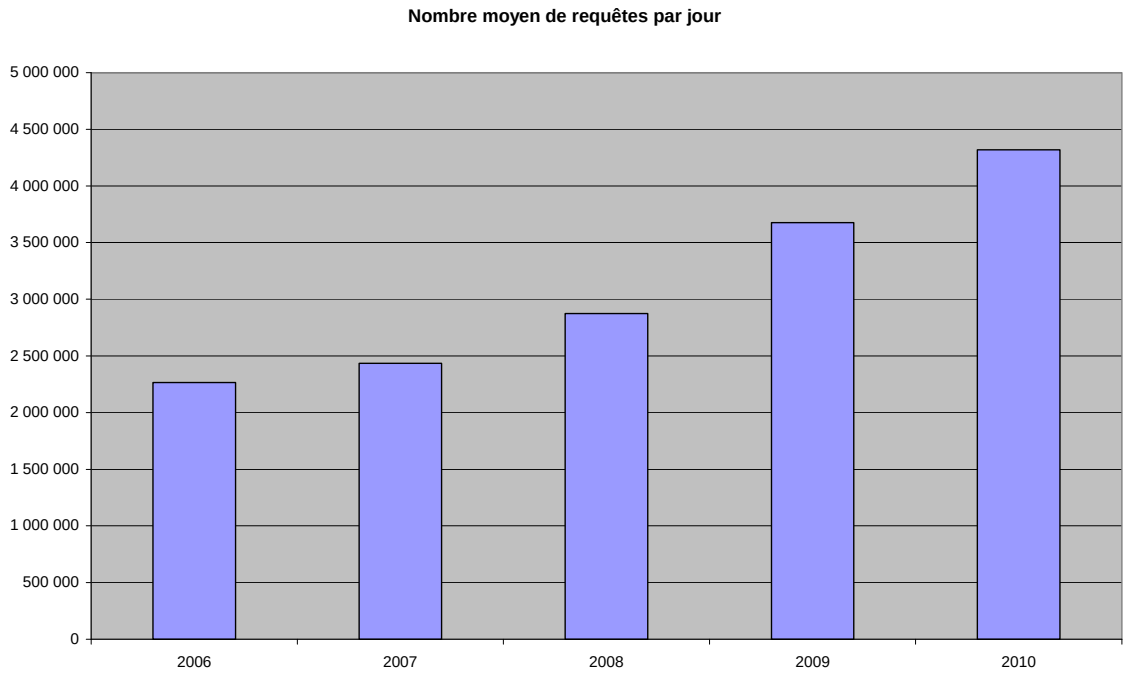



Volumes des messages électroniques traités par année
Volume en GigaByte
24 000
22 000
20 000
18 000
16 000
14 000
12 000
10 000
8 000
6 000
4 000
2 000
0
2006
2007
2008
2009
2010
Année

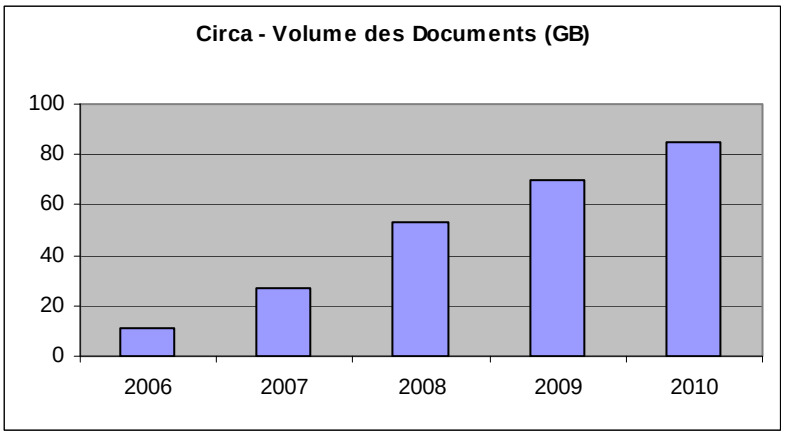

Totaux des messages reçus par Internet
Nombre de messages
140 000 000
120 000 000
100 000 000
80 000 000
60 000 000
40 000 000
20 000 000
0
2006
2007
2008
2009
2010
Année
Nombre de SPAM
Nombre de virus
Nombre de messages reçus

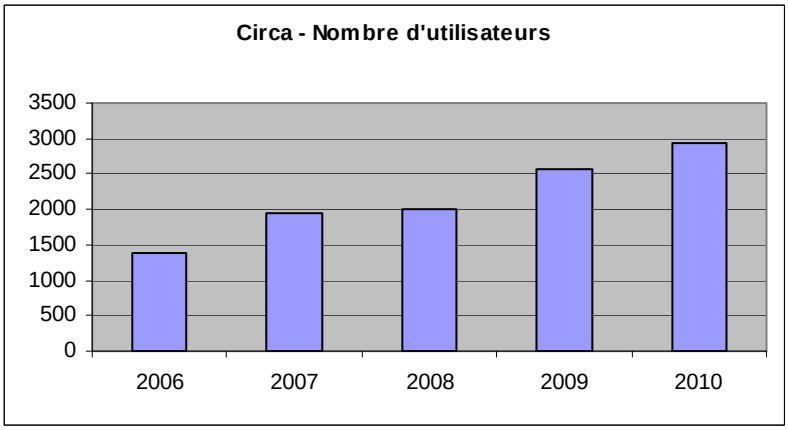


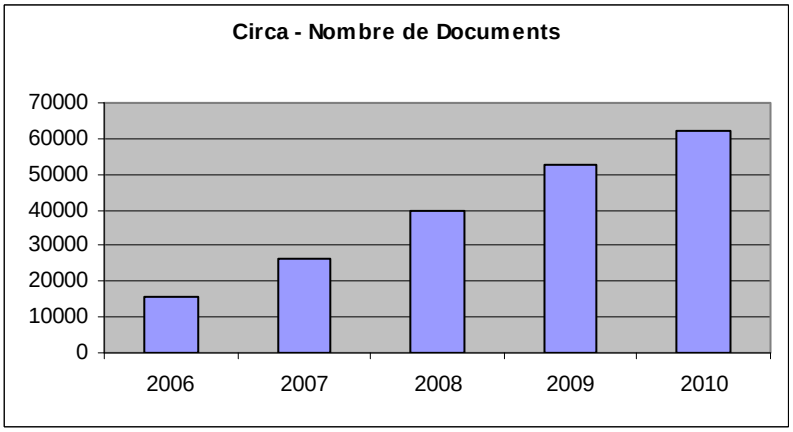
Système de publication Internet

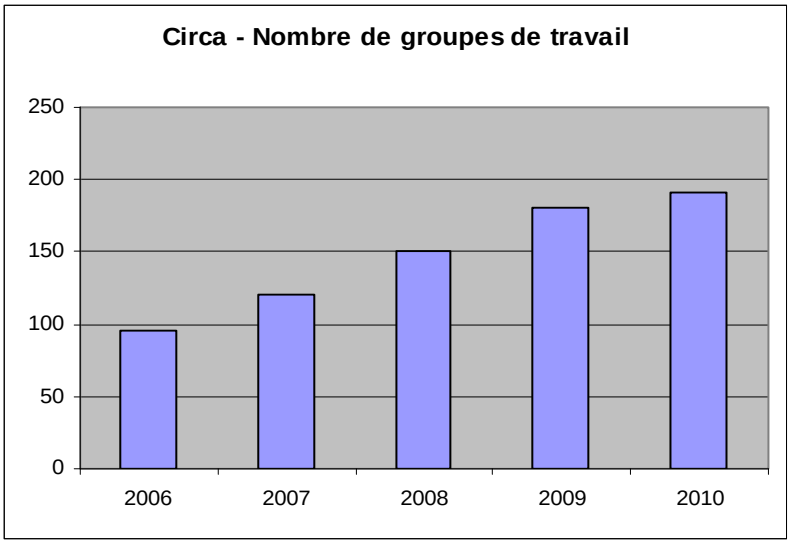


Statistiques CIRCA








Circa - Nombre de groupes de travail
250
200
150
100
50
0
2006
2007
2008
2009
2010

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

Dans la fonction publique au sens large (Etat, communes, syndicats communaux, établissements publics) la sécurité sur le lieu de travail est organisée par la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique et par le règlement grand-ducal modifié du 13 juin 1979.

Ces textes définissent les compétences et le champ d'intervention du service national de la sécurité dans la fonction publique qui est dirigé par l'inspecteur général de la sécurité dans la fonction publique, assisté par l'inspecteur général adjoint de la sécurité dans la fonction publique.

La principale activité du service national de la sécurité dans la fonction publique consiste en la confection d'avis d'examen préalables de sécurité et d'accessibilité.

En effet, l'article 1.7.03 RSFP et l'article 5 de la loi du 29 mars 2001 concernant l'accessibilité des lieux ouverts au public disposent qu'aucun bâtiment, qu'aucune installation ne peuvent être mis en service dans un établissement assujetti (Etat, commune, syndicat communal, établissement public) sans qu'il ne fût procédé par l'inspecteur général ou par un organisme agréé à la rédaction d'un avis de sécurité et d'accessibilité avant le début des travaux et à un avis de réception à la fin des travaux de construction.

Il s'agit essentiellement de projets de construction de bâtiments pour l'école fondamentale, de maison relais, de mairies, de halls techniques, de halls pour les services locaux d'incendie et de sauvetage, de bâtiments pour l'enseignement secondaire classique et l'enseignement technique, l'enseignement universitaire et de bâtiments administratifs pour les services étatiques et communaux. S'y ajoutent les projets d'agrandissement et de transformations importantes.

Pour chaque projet de construction ou de transformation, le service national de la sécurité dans la fonction publique vérifie :

- l'accès pour les véhicules des services d'urgence,
- le compartimentage,
- l'agencement des chemins de fuite,
- la largeur disponible des issues,
- l'installation de détection d'incendie,
- l'éclairage de sécurité réglementaire,
- le nombre suffisant d'extincteurs portatifs d'incendie,
- la signalisation réglementaire,
- les robinets d'incendie armés intérieurs et les bouches d'incendie extérieures,
- les aménagements intérieurs :
    - les sols et revêtements des planchers et escaliers,
    - les garde-corps,
    - les revêtements des parois,
    - les portes et portails,
    - l'équipement mobilier,
    - les fenêtres,
    - les vitres, portes vitrées et autres surfaces vitrées.

Ainsi ont été traités ± 150 projets par le service national de la sécurité dans la fonction publique au cours de l'exercice 2010.

Sont également analysés et validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique les rapports de contrôles périodiques établis par les organismes agréés au sujet de bâtiments scolaires et administratifs notamment à la demande de l'administration des bâtiments publics. Il s'agit de ± 50 dossiers pour l'exercice 2010.

Depuis 2 ans, les administrations communales font procéder systématiquement à des contrôles des aires de jeux communales par un organisme agréé.

Ces rapports de sécurité sont également validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique (60 rapports de sécurité pour l'exercice 2010).

A la demande des services étatiques, des administrations communales et des bureaux d'architecture et d'ingénieurs-conseils, l'inspecteur général et l'inspecteur général adjoint sont amenés à se déplacer pour effectuer des visites de bâtiments, assister à des réunions de chantier ou de concertation (190 interventions pour l'exercice 2010).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique gère en outre l'assurance responsabilité civile à la disposition des écoles de l'Etat (118 dossiers pour l'exercice 2010).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique intervient dans le cadre de la formation initiale et de la formation continue à l'INAP.

Il organise également de sa propre initiative la formation pour les futurs délégués à la sécurité (3 séminaires de 3 x 6 heures de cours chacun pour l'exercice 2010).

Finalement il échet de signaler que le service national de la sécurité dans la fonction publique est sollicité quotidiennement pour donner des renseignements en matière de sécurité, d'accessibilité et d'assurance responsabilité civile.

VIII. Les annexes statistiques

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

A. FONCTIONNAIRES

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	131	62	69	139	70	69	143	69	74
Administration de la nature et des forêts[2] / ancienn. Adm. des eaux et forêts				116	99	17	126	108	18
Administration de la navigation aérienne[3] / ancienn. Aéroport	147	137	10	148	136	12	150	136	14
Administration des enquêtes techniques[4]	2	2		2	2		2	2	
Administration du personnel de l'Etat	1	1		1	1		1	1	
Administration gouvernementale	877	563	314	895	558	337	924	572	352
Archives nationales	12	7	5	12	7	5	13	8	5
Bâtiments publics	122	90	32	121	89	32	119	86	33
Bibliothèque nationale	24	18	6	24	18	6	25	18	7
Cadastre et topographie	122	91	31	126	95	31	124	93	31
Centre de formation professionnelle continue	38	12	26	38	10	28	38	11	27
Centre de langues - Luxembourg	15	9	6	14	9	5	13	8	5
Centre de rétention[5]				3	3		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[6] / ancienn. Centre informatique de l'Etat	119	107	12	124	113	11	127	116	11

[2] Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts
[3] Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne
[4] Loi du 30 avril 2008 portant création de l'Administration des enquêtes techniques
[5] Loi du 28 mai 2009 portant création et organisation du Centre de rétention
[6] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre national de l'audiovisuel	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Centre national de littérature	7	3	4	7	3	4	7	3	4
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	6	6		5	5		5	5	
Centres socio-éducatifs	42	22	20	42	23	19	43	23	20
Commissaire du Gouvernement à l'Energie	3	3		2	2		2	2	
Commissaire auprès des CFL	1	1		1	1		1	1	
Commissaire du Gouvernement aux sports	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire	2	2		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	9	2	7						
Commissariats de district	20	13	7	21	13	8	21	13	8
Comptabilité communale	10	5	5	10	5	5	10	5	5
Conseil arbitral des assurances sociales	13	10	3	13	10	3	13	10	3
Conseil d'Etat	5	4	1	6	4	2	6	3	3
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	538	294	244	539	291	248	543	294	249
Contrôle médical	22	17	5	23	17	6	26	19	7
Corps diplomatique	110	80	30	107	77	30	113	81	32
Direction de l'aviation civile	18	15	3	20	16	4	20	16	4
Direction de la santé	65	27	38	64	25	39	68	27	41
Direction du contrôle financier	1	1		1	1		1	1	
Douanes et accises	467	424	43	451	408	43	448	403	45
Eaux et Forêts (voir sous Administration de la nature et des forêts)	121	103	18						

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Ecole nationale de l'éducation physique et des sports	2	2		2	2		2	2	
Economie rurale	38	32	6	38	32	6	38	32	6
Enregistrement et domaines	297	165	132	301	166	135	303	166	137
Environnement	54	40	14	56	42	14	55	41	14
Etablissements pénitentiaires	391	344	47	405	340	65	411	346	65
Formation des adultes	1		1						
Gestion de l'eau	61	44	17	68	48	20	65	46	19
Hôpital neuro-psychiatrique	156	65	91	155	64	91	146	60	86
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services[7] - ILNAS	18	16	2	19	17	2	18	16	2
Inspection du travail et des mines	58	43	15	62	47	15	61	46	15
Inspection générale de la sécurité sociale	42	19	23	45	22	23	46	22	24
Inspection générale des finances	10	9	1	9	8	1	10	9	1
Institut national des sports	3	3		3	3		3	3	
Institut viti-vinicole	11	7	4	9	5	4	11	6	5
Laboratoire national de santé	90	36	54	90	37	53	91	37	54
Maison d'enfants - Schifflange	58	13	45	59	13	46	58	13	45
Musée d'histoire et d'art	39	33	6	42	34	8	42	33	9
Musée d'histoire naturelle	23	17	6	24	18	6	25	18	7
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration[8] / ancienn. Commissariat aux étrangers				11	3	8	11	3	8
Office national de l'enfance[9]							1	1	
Ponts et chaussées	455	428	27	464	436	28	466	434	32
Ravitaillement	1	1		1	1		1	1	

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

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

[9] Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office national de l'enfance

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
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	
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	4	3	1	5	4	1	4	3	1
Service de la formation professionnelle	2	2		2	2		2	2	
Service de la navigation	22	22		22	22		21	21	
Service de psychologie et d'orientation scolaire	14	5	9	14	5	9	13	4	9
Service des imprimés	26	18	8	25	18	7	24	17	7
Service national d'action sociale	8	2	6	8	2	6	9	2	7
Service national de la jeunesse	9	8	1	8	7	1	8	7	1
Services de secours	28	24	4	28	24	4	28	24	4
Services médicaux[10]				4	1	3	4	1	3
Services techniques de l'agriculture	94	73	21	97	74	23	94	70	24
Services vétérinaires	31	25	6	31	25	6	31	25	6
SERVIOR[11] (établ. publ.)	64	11	53	62	10	52	59	10	49
Sites et monuments	12	7	5	8	5	3	8	5	3
STATEC	90	50	40	86	47	39	85	47	38
Trésorerie	25	13	12	24	12	12	24	12	12
Total	**5 347**	**3 745**	**1 602**	**5 405**	**3 744**	**1 661**	**5 446**	**3 754**	**1 692**

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

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

2) Magistrature	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	20	14	6	22	14	8	23	14	9
Magistrature	458	192	266	462	193	269	464	199	265
Total	**478**	**206**	**272**	**484**	**207**	**277**	**487**	**213**	**274**

3) Force Publique	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Armée	364	343	21	367	342	25	379	352	27
Police grand-ducale	1 623	1 453	170	1 674	1 499	175	1 726	1 536	190
Total	**1 987**	**1 796**	**191**	**2 041**	**1 841**	**200**	**2 105**	**1 888**	**217**

4) Enseignement	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de logopédie	66	8	58	67	9	58	66	8	58
Education différenciée	179	50	129	190	51	139	188	51	137
Enseignement fondamental[12]				3 937	885	3 052	4 106	902	3 204
Enseignement préscolaire[11]	1 030	19	1 011						
Enseignement primaire[11]	2 808	855	1 953						
Enseignement postprimaire	3 537	1 933	1 604	3 643	1 956	1 687	3 552	1 883	1 669
Inspectorat	23	16	7	23	15	8	25	18	7
Institut d'études éducatives et sociales	5	3	2	4	3	1	1	1	
Université du Luxembourg[13]	23	23		20	20		19	19	
Total	**7 671**	**2 907**	**4 764**	**7 884**	**2 939**	**4 945**	**7 957**	**2 882**	**5 075**

[12] Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental
[13] Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques, de l'Institut supérieur de technologie et du Centre universitaire ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

5) Cultes	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Consistoire israélite	3	3		4	4		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	263	178	85	269	182	87	271	180	91
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	**276**	**189**	**87**	**283**	**194**	**89**	**285**	**192**	**93**

Total des catégories 1-5	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
1) Administration générale	5.347	3.745	1.602	5 405	3 744	1 661	5 446	3 754	1 692
2) Magistrature	478	206	272	484	207	277	487	213	274
3) Force publique	1.987	1.796	191	2 041	1 841	200	2 105	1 888	217
4) Enseignement	7.671	2.907	4.764	7 884	2 939	4 945	7 957	2 882	5 075
5) Cultes	276	189	87	283	194	89	285	192	93
Total	**15 759**	**8 843**	**6 916**	**16 097**	**8 925**	**7 172**	**16 280**[14]	**8 929**	**7 351**

[14] Dans le total de 16.280 fonctionnaires et fonctionnaires-stagiaires au 1.1.2011 sont comprises 388 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (56 hommes et 227 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (12 hommes et 93 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 15 892

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

B. EMPLOYES

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	34	13	21	43	18	25	73	29	44
Administration de la nature et des forêts[15] / ancienn. Eaux et Forêts				15	6	9	16	6	10
Administration du personnel de l'Etat	12	1	11	13	2	11	12	1	11
Administration gouvernementale	936	362	574	972	383	589	1 011	396	615
Administration judiciaire	102	25	77	103	25	78	115	26	89
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport	5	1	4	6	2	4	7	2	5
Archives nationales	10	5	5	10	5	5	9	5	4
Armée	24	7	17	20	5	15	18	5	13
Aviation civile	7	4	3	7	5	2	8	5	3
Bâtiments publics	37	16	21	40	17	23	41	18	23
Bibliothèque nationale	21	10	11	23	11	12	32	13	19
Cadastre et topographie	6		6	5		5	5		5
Centre de formation professionnelle continue	112	62	50	115	62	53	116	63	53
Centre de logopédie	22	3	19	18	1	17	18	1	17
Centre de rétention							2		2
Centre de technologie de l'éducation	2	1	1	3	2	1	3	2	1
Centre hospitalier (établ. publ.)	1		1	1		1	1		1
Centre des technologies de l'information de l'Etat[16] / ancienn. Centre informatique de l'Etat	18	10	8	21	12	9	24	12	12

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

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre national de l'audiovisuel	14	5	9	15	5	10	15	5	10
Centre national de littérature	1		1	1		1	1		1
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	2		2	2		2	2		2
Centres socio-éducatifs	26	9	17	26	9	17	32	11	21
Commissariat aux affaires maritimes	10	6	4	11	7	4	11	7	4
Commissariat aux étrangers (voir sous Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration	23	11	12						
Commissariats de district	5		5	4		4	5		5
Comptabilité communale	1		1	1		1	1		1
Conseil arbitral des assurances sociales	7	2	5	9	2	7	8	2	6
Conseil d'Etat	5	1	4	5	1	4	4	1	3
Conseil économique et social	6		6	6	1	5	5	1	4
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	95	24	71	94	23	71	98	26	72
Contrôle médical	11	1	10	13	3	10	11	1	10
Direction de la santé	91	19	72	93	18	75	97	18	79
Dommages de guerre	1	1		1	1				
Douanes et accises	8	5	3	8	5	3	8	5	3
Eaux et forêts	13	4	9						
Economie rurale	14	4	10	15	5	10	14	4	10
Education différenciée	239	18	221	230	16	214	238	17	221
Enregistrement et domaines	51	16	35	48	15	33	47	14	33
Enseignement fondamental[17]				914	77	837	1 133	125	1 008
Enseignement préscolaire[3]	25		25						
Enseignement primaire[3] (chargés de direction et chargés de cours de religion)	493	34	459						

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

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enseignement postprimaire	1 089	435	654	1 154	462	692	1 310	530	780
Environnement	11	2	9	14	5	9	14	7	7
Etablissements pénitentiaires	11	6	5	11	5	6	9	4	5
Formation des adultes	146	29	117	144	29	115	148	30	118
Gestion de l'eau	9	3	6	7	2	5	10	4	6
Hôpital neuro-psychiatrique (établ. publ.)	63	16	47	63	15	48	60	15	45
Inspection du travail et des mines	16	3	13	14	2	12	13	2	11
Inspection générale de la sécurité sociale	31	8	23	32	8	24	32	8	24
Inspection générale des finances	5		5	5		5	6	1	5
Inspectorat	2		2	8	1	7	8	1	7
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation , de la sécurité et qualité des produits et services[18] - ILNAS	6	4	2	6	4	2	5	4	1
Institut national d'administration publique	7	1	6	5	1	4	6	2	4
Institut national des sports	5	2	3	5	2	3	4	2	2
Institut viti-vinicole	7	5	2	9	5	4	6	4	2
Juridictions administratives	1		1	1		1	2		2
Laboratoire national de santé	88	19	69	88	19	69	88	19	69
Maison d'enfants - Schifflange	13	4	9	12	4	8	15	6	9
Ministère des Affaires	1	1							
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	6	5	1	6	5	1	5	4	1
Musée d'histoire et d'art	19	8	11	18	8	10	18	8	10

[18] 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								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Musée d'histoire naturelle	34	14	20	33	14	19	32	13	19
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration[19] / ancienn. Commissariat aux étrangers				30	13	17	30	12	18
Orientation scolaire et services sociaux	19	4	15	30	6	24	28	4	24
Police grand-ducale	68	22	46	67	22	45	65	23	42
Ponts et chaussées	48	29	19	45	27	18	45	26	19
Recherche scientifique et recherche appliquée	8	3	5	7	3	4	6	2	4
Sécurité dans la fonction publique	8	1	7	3		3	2		2
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des aides au logement	32	8	24	33	9	24	31	8	23
Service des imprimés	4	1	3	5	1	4	4	1	3
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	14	5	9	18	5	13	20	6	14
Service d'intégration sociale de l'enfance	1		1	1		1	1		1
Services médicaux[20]				1		1	2		2
Service national d'action sociale	11	3	8	11	4	7	11	4	7
Service national de la jeunesse	23	6	17	25	8	17	25	8	17
Service de santé au travail multisectoriel	42	16	26	42	16	26	40	15	25
Services de secours	12	6	6	12	6	6	23	13	10
Service de la restauration scolaire							3	3	
Services techniques de l'agriculture	41	18	23	37	16	21	41	17	24
Services vétérinaires	9	2	7	11	2	9	11	2	9
SERVIOR[21] (établ. publ.)	220	24	196	213	24	189	204	24	180

[19] Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)
[20] Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2009			1.1.2010			1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Sites et monuments	7	2	5	7	1	6	9	2	7
STATEC	72	27	45	73	26	47	80	32	48
Trésorerie	3		3	3		3	2		2
Université du Luxembourg (établ. publ.)	9	2	7	9	2	7	12	4	8
Total	**4 713**	**1 425**	**3 288**	**5 231**	**1 527**	**3 704**	**5 729**[22]	**1 692**	**4 037**

[21] 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

[22] Dans le total de 5.729 employés et chargés de cours au 1.1.2011 sont comprises 177 personnes bénéficiant d'un congé sans indemnité à temps plein (18 hommes et 128 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (4 hommes et 27 femmes), de sorte que le nombre des employés actifs est à ramener à 5 552

TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION

C. OUVRIERS

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010			Nombre d'ouvriers au 1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	10		10	12		12	12		12
Administration de la nature et des forêts[23] / ancienn. Eaux et Forêts				286	265	21	286	265	21
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport[24]	9	9		9	9		9	9	
Administration du personnel de l'Etat	3		3	2		2	4		4
Administration gouvernementale	344	165	179	372	192	180	380	196	184
Administration judiciaire	58	4	54	59	4	55	58	4	54
Archives nationales	2		2	2		2	2		2
Armée	41	29	12	41	30	11	42	30	12
Bâtiments publics	23	18	5	24	19	5	21	17	4
Bibliothèque nationale	12	4	8	10	4	6	10	4	6
Cadastre et topographie	10		10	11		11	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		2	2	
Centre de logopédie	17	5	12	17	6	11	18	6	12
Centre de psychologie et d'orientation scolaires (voir aussi sous Service restauration scolaire)	57	20	37	2		2	2		2
Centre de technologie de	2	1	1	2	1	1	2	1	1

[23] Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts
[24] Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010			Nombre d'ouvriers au 1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
l'éducation									
Centre des technologies de l'information de l'Etat[25] / ancienn. Centre informatique de l'Etat	4	4		4	4		4	4	
Centre national de littérature	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Centre national de l'audiovisuel	2	2		3	2	1	4	2	2
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	1	1		1	1		1	1	
Centres socio-éducatifs	11	4	7	12	4	8	10	4	6
Commissariat aux	7	2	5						
Commissariats de district	2		2	2		2	2		2
Conseil arbitral des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Conseil d'Etat	3		3	3		3	3		3
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	52		52	51		51	51		51
Direction de la santé	11		11	10		10	11		11
Douanes et accises	27		27	26		26	27		27
Eaux et forêts (voir sous Administration de la nature et des forêts)	274	254	20						
Economie rurale	5		5	5		5	5		5
Education des adultes	12	5	7	9	2	7	9	1	8
Education différenciée	36	3	33	35	2	33	36	2	34
Enregistrement et domaines	28	3	25	29	3	26	29	2	27
Enseignement postprimaire	420	56	364	432	59	373	440	61	379
Enseignement fondamental[26]				6	2	4	7	3	4
Enseignement primaire	6	2	4						
Environnement	3		3	3		3	3		3

[25] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat
[26] Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Administration	Nombre d'ouvriers au 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010			Nombre d'ouvriers au 1.1.2011		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Etablissements pénitentiaires	8	7	1	8	7	1	9	8	1
Gestion de l'eau	32	23	9	31	23	8	30	21	9
Hôpital neuro-psychiatrique	43	4	39	39	4	35	34	4	30
Inspection du travail et des mines	8	2	6	9	3	6	9	2	7
Inspection générale de la sécurité sociale	6		6	6		6	7		7
Inspection générale des finances	2		2	2		2	2		2
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation , de la sécurité et qualité des produits et services[27] - ILNAS				7	2	5	7	2	5
Institut national d'administration publique	5		5	5		5	4		4
Institut national des sports	16	8	8	15	8	7	15	8	7
Institut viti-vinicole	8	6	2	8	5	3	8	5	3
Laboratoire national de santé	16	4	12	16	4	12	17	4	13
Maison d'enfants - Schifflange	10		10	11		11	11		11
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	14	9	5	13	9	4	12	9	3
Musée d'histoire et d'art	11	6	5	13	7	6	11	6	5
Musée d'histoire naturelle	13	2	11	12	2	10	12	2	10
Police grand-ducale	27	8	19	26	8	18	26	9	17
Ponts et chaussées	613	588	25	622	595	27	625	598	27
Service de coordination de la recherche et de l'innovation technologiques et pédagogiques (SCRIPT)				1	1		1	1	

[27] 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 1.1.2009			Nombre d'ouvriers au 1.1.2010			Nombre d'ouvriers au 1.1.2011		
	Total	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**
Service de la formation professionnelle	8	3	5	8	3	5	8	3	5
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des imprimés	6	2	4	6	2	4	6	2	4
Service des sites et monuments	4	1	3	4	1	3	3	1	2
Service national d'action sociale	2		2	1		1	1		1
Service national de la jeunesse	12	3	9	12	3	9	11	3	8
Service national de la sécurité dans la fonction publique	1		1	1		1	1		1
Services de secours	16	4	12	14	4	10	14	4	10
Service restauration scolaire / anc. Centre de psychologie et d'orientation scolaires				52	19	33	52	18	34
Services techniques de l'agriculture	26	14	12	25	14	11	25	13	12
Services vétérinaires	3		3	3		3	3		3
SERVIOR[28]	189	31	158	170	27	143	163	25	138
Université du Luxembourg[29]	18	2	16	18	2	16	15	2	13
Total	**2 619**	**1 322**	**1 297**	**2 658**	**1 371**	**1 287**	**2 653[30]**	**1 368**	**1 285**

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

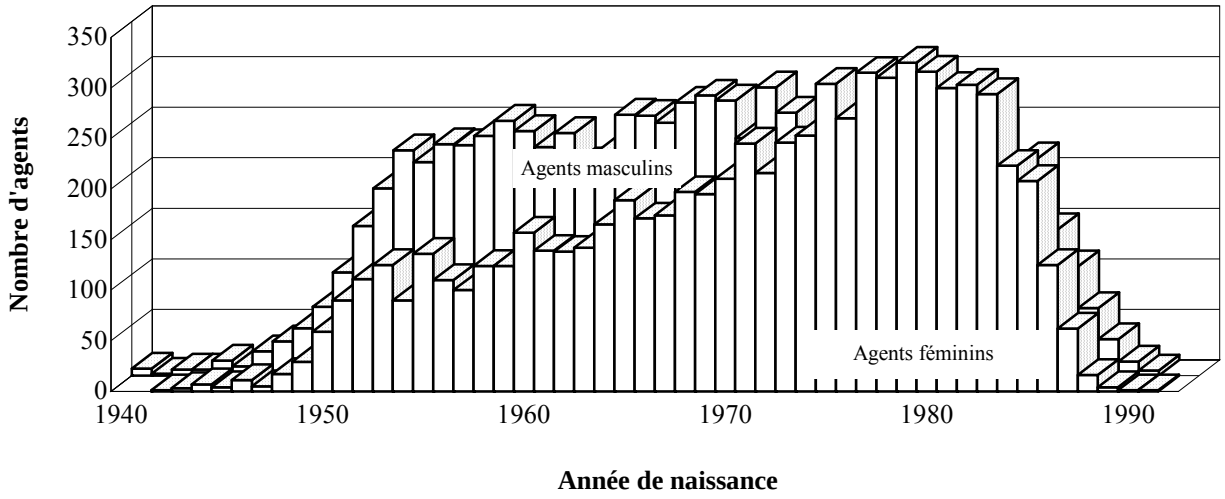
[29] Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et de l'Institut supérieur de technologie ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

[30] Dans le total de 2 653 ouvriers au 1.1.2011 sont compris 18 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (4 hommes et 7 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (1 homme et 6 femmes), de sorte que le nombre d'ouvriers actifs est à ramener à 2 635

Annexe B

NOMBRE DE FONCTIONNAIRES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

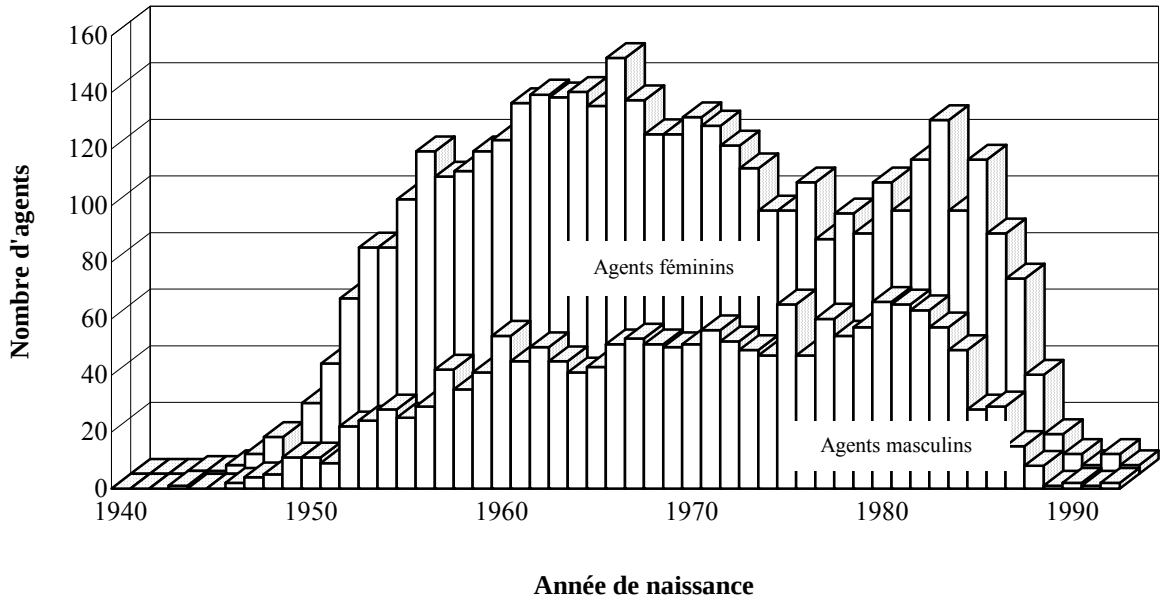
(situation au 1er janvier 2011)



Annexe C

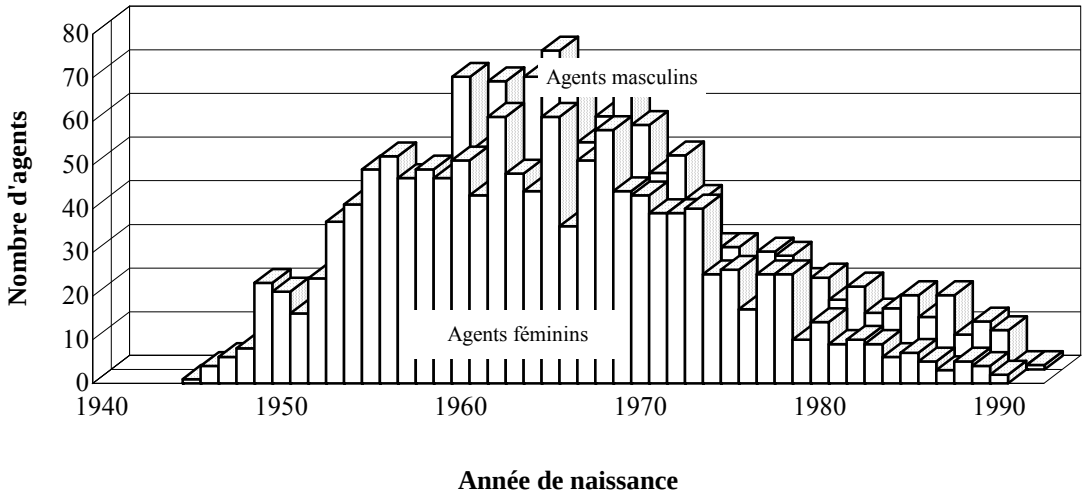
NOMBRE DES EMPLOYES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2011)



NOMBRE DES OUVRIERS MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2011)



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

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2009						2010						2011						1970 / 2011	
	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	15 759	100	8 843	56,1	6 916	43,9	16 097	100	8 925	55,4	7 172	44,6	16 280	100	8 929	54,8	7 351	45,2	8 346	105,2
Employés	931	8,6	1 241	9,4	2 516	14,9	3 699	20,2	4 713	100	1 425	30,2	3 288	69,8	5 231	100	1 527	29,2	3 704	70,8	5 729	100	1 692	29,5	4 037	70,5	4 798	515,4
Ouvriers	2 031	18,6	2 482	18,8	2 703	16,1	2 186	11,9	2 619	100	1 322	50,5	1 297	49,5	2 658	100	1 371	51,6	1 287	48,4	2 653	100	1 368	51,6	1 285	48,4	622	30,6
Total	10 896	100	13 190	100	16 819	100	18 316	100	23 091	100	11 590	50,2	11 501	49,8	23 986	100	11 823	49,3	12 163	50,7	24 662	100	11 989	48,6	12 673	51,4	13 766	126,3

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

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

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2009						2010						2011						1970 / 2011	
	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	5 347	100	3 745	70,0	1 602	30,0	5 405	100	3 744	69,3	1 661	30,7	5 431	100	3 743	68,9	1 688	31,1	1 627	42,6
II Magistrature	171	2	162	2	260	2	371	3	478	100	206	43,1	272	56,9	484	100	207	42,8	277	57,2	487	100	213	43,7	274	56,3	316	184,8
III Force publique [2]	1 011	13	1 085	11	1 262	11	1 487	12	1 987	100	1 796	90,4	191	9,6	2 041	100	1 841	90,2	200	9,8	2 105	100	1 888	89,7	217	10,3	1 094	108,2
IV Enseignement[3]	2 558	32	3 409	36	4 410	38	5 767	47	7 671	100	2 907	37,9	4 764	62,1	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	7 957	100	2 882	36,2	5 075	63,8	5 399	211,1
V Cultes	364	5	256	3	228	2	271	2	276	100	189	68,5	87	31,5	283	100	194	68,6	89	31,4	285	100	192	67,4	93	32,6	-79	-21,7
VI Fcts. spéciales	11	0	13	0	13	0	14	0	16	100	13	81,2	3	18,8	15	100	11	81,3	4	18,7	15	100	11	73,3	4	26,7	4	36,4
Total	7 934	100	9 467	100	11 600	100	12 431	100	15 775	100	8 856	56,1	6,919	43,9	16 112	100	8 936	55,5	7 176	44,5	16 280	100	8 929	54,9	7 351	45,1	8 361	105,4

[1] partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances
[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		2009						2010						2011						1970 / 2011	
	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	1 302	100	883	67,8	419	32,2	1 291	100	865	67,0	426	33,0	1 294	100	863	66,7	431	33,3	372	40,3
Services techniques[3]	761	19	825	17	887	16	951	19	1 013	100	861	85,0	152	15,0	1 030	100	873	84,8	157	15,2	1 032	100	869	84,2	163	15,8	271	35,6
Services gouvern.[4]	364	9	447	10	598	10	785	16	1 144	100	739	64,6	405	35,4	1 152	100	726	63,0	426	37,0	1 185	100	743	62,7	442	37,3	821	225,5
Services santé[5]	180	5	354	8	460	8	424	9	375	100	139	37,1	236	62,9	371	100	136	36,7	235	63,3	364	100	134	36,8	230	63,2	184	102,2
Services judiciaires[6]	279	7	305	6	453	8	630	13	869	100	550	63,3	319	36,7	889	100	547	61,5	342	38,5	898	100	559	62,2	339	37,8	619	221,9
Divers	202	5	368	8	683	12	971	20	1 513	100	931	61,5	582	38,5	1 485	100	954	64,2	531	35,8	1 441	100	937	65,0	504	35,0	1 239	613,4
Total	3 990	100	4 704	100	5 700	100	4 906	100	6 216	100	4 103	66,0	2 113	34,0	6 218	100	4 101	66,0	2 117	34,0	6 214	100	4 105	66,1	2 109	33,9	2 224	55,7

[1] à partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances
[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		2009						2010						2011						1970 / 2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Enseignement fondamental[1]	1 578	62	1 952	57	2 033	46	2 775	48	3 861	100	890	23,1	2 971	76,9	3 960	100	900	22,7	3 060	77,3	4 131	100	920	22,3	3 211	77,7	2 553	161,8
Enseignement postprimaire total									3 782	100	1 991	52,6	1 791	47,4	3 900	100	2 016	51,7	1 884	48,3	3 806	100	1 942	51,0	1 864	49,0	3 211	
Enseignement universitaire									28	100	26	92,9	2	7,1	24	100	23	95,8	1	4,2	20	100	20	100,0			20	
Enseignement secondaire et supérieur	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	7 671	100	2 907	37,9	4 764	62,1	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	7 957	100	2 882	36,2	5 075	63,8	5 399	211,1

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

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

Pensions de retraite

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Fonctionnaires et Veuves		Employés (régime spécial) et Veuves	
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**
1980	3.481	+ 1,90	145	+ 12,40
1981	3.503	+ 0,63	158	+ 8,96
1982	3.560	+ 1,62	171	+ 8,22
1983	3.601	+ 1,15	178	+ 4,09
1984	3.634	+ 0,91	192	+ 7,86
1985	3.678	+ 1,21	205	+ 6,77
1986	3.706	+ 0,76	209	+ 1,95
1987	3.727	+ 0,56	219	+ 4,78
1988	3.895 *	+ 4,50	229	+ 4,10
1989	4.074	+ 4,59	242	+ 6,14
1990	4.145	+ 1,74	253	+ 4,54
1991	4.211	+ 1,59	262	+ 3,55
1992	4.258	+ 1,11	278	+ 6,10
1993	4.399	+ 3,31	289	+ 3,95
1994	4.473	+ 1,68	301	+ 4,15
1995	4.561	+ 1,96	310	+ 2,99
1996	4.657	+ 2,10	324	+ 4,51
1997	4.811	+ 3,30	336	+ 3,70
1998	4.904	+ 1,93	351	+ 4,46
1999	5.044	+ 2,85	363	+ 3,42
2000	5.217	+ 3,43	379	+ 4,41
2001	5.353	+ 2,61	402	+ 6,07
2002	5.482	+ 2,41	419	+ 4,23
2003	5.685	+ 3,70	433	+ 3,34
2004	5.858	+ 3,04	458	+ 5,77
2005	6.076	+ 3,72	490	+ 6,99
2006	6.355	+ 4,59	520	+ 6,12
2007	6.648	+ 4,61	540	+ 3,85
2008	6.859	+ 3,17	556	+ 2,96
2009	7.087	+ 3,32	603	+ 8,45
2010	7.344	+ 3,63	633	+4,97
2011	7.633	+ 3,93	697	+10,11

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

Pensions de survie et Victimes de guerre

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Pension de survie		Victimes de guerre Fonctionnaires et Veuves	
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**
1981	83	- 7,77	492	+ 18,26
1982	82	- 1,20	576	+ 17,07
1983	80	- 2,50	661	+ 14,76
1984	76	- 5,00	723	+ 9,37
1985	76	---	756	+ 4,56
1986	73	- 3,94	776	+ 2,64
1987	69	- 5,47	791	+ 1,93
1988	64 (1)	- 7,24	808 (1)	+ 2,14
1989	66	+ 3,12	809	+ 0,12
1990	58	- 12,12	809	---
1991	53	- 8,63	790	- 2,34
1992	54	+ 1,88	801	+ 1,39
1993	/ (2)	/ (2)	798	- 0,37
1994		--	794	- 0,50
1995		--	784	- 1,26
1996		--	772	- 1,53
1997		--	749	- 2,97
1998		--	744	- 0,67
1999		--	743	- 0,13
2000		--	727	- 2,15
2001			701	- 3,57
2002			683	- 2,57
2003			665	- 2,64
2004			635	- 4,51
2005			604	- 4,88
2006			586	- 2,98
2007			563	- 3,92
2008			534	- 5,15
2009			505	- 5,43
2010			472	- 6,99
2011			440	- 6,78

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

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

Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat (loi 25.7.1985)

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Parlementaires et Veuves		Conseillers d'Etat et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1986	31	--	3	--
1987	29	- 6,45	3	--
1988	29	--	4	+ 33,33
1989	27	- 6,89	4	--
1990	36	+ 33,33	4	--
1991	37	+ 2,77	4	--
1992	37	--	4	--
1993	35	- 5,40	4	--
1994	33	- 5,71	4	--
1995	41	+ 24,24	5	+ 25,00
1996	39	- 4,87	5	--
1997	38	- 2,56	5	--
1998	36	- 5,26	5	--
1999	34	- 5,56	5	--
2000	36	+ 5,88	6	+ 20,00
2001	35	- 2,77	8	+ 33,33
2002	34	- 2,85	7	- 12,50
2003	32	- 5,88	7	-
2004	30	- 6,25	8	+ 1,42
2005	33	+ 10,00	8	-
2006	31	- 6,06	8	-
2007	29	- 6,45	9	+ 12,5
2008	29	--	8	- 11,11
2009	26	- 10,34	7	-12,5
2010	30	+15,38	8	+1,42
2011	29	- 3,33	8	/

Dans les tableaux qui suivent, l'âge est indiqué moyennant la médiane qui est plus éloquente que la moyenne arithmétique, T représentant le régime transitoire spécial et N le nouveau régime spécial.

Nombre de pensions nouvellement échues (*)

		Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité				Survivants: Conjoints et parents/alliés				Survivants :Orphelins	
		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin			
Année	Total	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	/
2010	430	15	2	48	6	124	/	163	1	/	/	23	/	22	/	25	1	100	/	7	1	20	/

Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue

Année	Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité			
	Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
2006	59	/	58	57	60	/	61	/	/	/	56	/	54	35	55	/
2007	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	58	/	55	/
2008	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	54	/	56	/
2009	59	60	58	61	61	/	61	/	/	/	56	/	56	35	53	30
2010	59	58,5	58	57	60,5	/	61	64	/	/	56	/	56,5	/	54	60

Nombre de pensions éteintes (*)

Année	Total	Pensions personnelles				Pensions de survie			
		Féminin	Age	Masculin	Age	Féminin	Age	Masculin	Age
2006	238	26	83	111	77	100	86	1	88
2007	243	32	81,75	116	79,60	91	86	4	86,5
2008	250	29	85	128	80	91	88	2	83,5
2009	245	24	83,50	128	83	90	87	3	81
2010	228	29	83	118	82	80	88	1	88

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
2011	6335	1739	8	66	4008	15	68	2	/	51,5	563	/	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	/	/	/	/	/
2011	2468	28	2027	3	79	77	2	67	116	/	65	7	/	65	213	8	72	12	149	21	15	/	87	/	/	/	/	/

(*) 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.