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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

février 2019

Ministère de la Fonction publique

Tél. : (+352) 247-83100
Fax : (+352) 247-83122

E-mail : info@fonction-publique.public.lu
www.fonction-publique.lu

Adresse
63, avenue de la Liberté
L-1931 Luxembourg

Sommaire

Volume I. Les dossiers principaux de l'année 2018 6

1 LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2018 7

1.1 La mise en œuvre de l'accord salarial de 2016 7
1.2 Le reclassement de certaines carrières 7
1.3 La réforme de l'examen-concours 7
1.4 La réforme de l'Administration du personnel de l'État 9
1.5 La nouvelle version du Guichet.lu 10
1.6 L'introduction du compte épargne-temps 11
1.7 L'avenant à l'accord salarial 11
Panorama social du MFPRA 13

1 LE DÉPARTEMENT MINISTÉRIEL 15

1.1 Division Communication et Protocole 16
1.2 Division de l'Organisation administrative 20
1.3 Division des Affaires juridiques 24
1.4 Division Qualité publique 29
1.5 Service psychosocial 33
1.6 Observatoire de la Fonction publique 38

2 LE CENTRE DE GESTION DU PERSONNEL ET DE L'ORGANISATION DE L'ÉTAT (CGPO) 45

2.1 Division « Rémunérations et Carrières » 54
2.2 Division « Pensions » 55
2.3 Division « Recrutement et Développement RH » 56
2.4 Division « Technologies de l'information, Méthodes et Statistiques » 57
2.5 Division « Organisation administrative » 59

3 COMMISSARIAT DU GOUVERNEMENT CHARGÉ DE L'INSTRUCTION DISCIPLINAIRE 60

4 ADMINISTRATION DES SERVICES MÉDICAUX DU SECTEUR PUBLIC 64

4.1 Division de la Médecine de contrôle du secteur public 65
4.2 Division de la Santé au travail du secteur public 69

5 SERVICE NATIONAL DE LA SÉCURITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE 72

6 CELLULE DE FACILITATION URBANISME ET ENVIRONNEMENT 78

7 INSTITUT NATIONAL D'ADMINISTRATION PUBLIQUE 84

7.1 Division Formation des stagiaires 91
7.2 Division Formation continue 94
7.3 Division Contrôle de la connaissance des 3 langues administratives 98
7.4 Relations internationales 100

8 LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DE L'ÉTAT 101

Historique **105**

Les attributions **106**

L'organigramme et les missions **107**

La stratégie gouvernementale **109**

La collaboration avec Digital Lëtzebuerg 109

La collaboration avec Einfach Lëtzebuerg 110

8.1 Le service « Audit Interne » (SAI) **111**

8.2 La division « Administration » (ADM) **115**

8.2.1 Administration - activités en 2018 et projets d'envergures 118

8.2.2 Administration - statistiques 124

8.3 La division « Organisation et support » (OSU) **126**

8.3.1 Organisation et support - activités en 2018 et projets d'envergure 138

8.3.2 Organisation et support - statistiques 175

8.4 La division « Sécurité de l'information » (DSI) **189**

7.4.1. Sécurité de l'information - activités en 2018 et projets d'envergure 196

8.5 La division « Présence Internet » (INT) **207**

7.5.2. Présence Internet - activités en 2018 et projets d'envergure 215

8.5.2 Présence Internet - statistiques 227

8.6 La division « Développement » (DEV) **234**

7.6.1. Développement - activités en 2018 et projets d'envergure 238

8.6.2 Développement - statistiques 261

8.7 La division « Infrastructures » (INF) **262**

7.7.1. Infrastructures - activités en 2018 et projets d'envergure 269

8.7.2 Infrastructures - statistiques 274

8.8 La division « Systèmes distribués et bureautique » (SDB) **284**

7.8.1. Systèmes distribués et bureautique - activités en 2018 et projets d'envergure 287

7.8.2. Systèmes distribués et bureautique - statistiques 290

8.9 La division « Plateformes informatiques » (PI) **298**

8.10 Plateformes informatiques - activités en 2018 et projets d'envergure **303**

7.10.1. Plateformes informatiques - statistiques 319

8.11 La division « Gestion des systèmes centralisés » (SYS) **329**

7.11.1. Gestion des systèmes centralisés - activités en 2018 et projets d'envergure 335

7.11.2. Gestion des systèmes centralisés - statistiques 340

8.12 La division « Imprimés et fournitures de bureau » (IFB) **362**

7.12.1. Imprimés et fournitures de bureau - activités en 2018 et projets d'envergure 366

8.13 Imprimés et fournitures de bureau - statistiques **368**

1 PROJETS DE LOIS DÉPOSÉS 372

2 LOIS VOTÉES 372

3 PROJETS DE RÈGLEMENTS GRAND-DUCAUX INTRODUITS DANS LA PROCÉDURE RÈGLEMENTAIRE 374

4 RÈGLEMENTS GRAND-DUCAUX PUBLIÉS 375

5 QUESTIONS PARLEMENTAIRES REÇUES EN 2018 377

VOLUME I.

Les dossiers principaux de l’année 2018

1 LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DE 2018

L'année 2018 a été riche en événements dans tous les domaines d'action du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative et de ses administrations. La préparation, le suivi et la mise en œuvre de tous les projets exposés dans le présent rapport d'activité ont demandé un engagement considérable de la part de nos agents.

1.1 La mise en œuvre de l'accord salarial de 2016

Le projet de loi n°7182, qui avait été préparé et déposé en 2017, a été voté par la Chambre des députés et est devenu la loi du 9 mai 2018. Les principaux éléments de cette loi sont :

- l'augmentation de la valeur du point indiciaire de 1,5%, avec effet à partir du 1er janvier 2018 ;
- l'augmentation de l'allocation de repas à 144 € par mois, avec effet à partir du 1er janvier 2017 ;
- l'augmentation de l'allocation de famille du nouveau régime à 29 points indiciaires ;
- le remplacement du congé pour travail à mi-temps et du service à temps partiel actuels par un nouveau système organisé par paliers correspondant à 90%, 80%, 75%, 70%, 60%, 50% et 40% d'une tâche complète ;
- des simplifications administratives par notamment un échange de données entre le CGPO et le Centre commun de la sécurité sociale et la Caisse pour l'avenir des enfants pour la gestion de l'allocation de famille et une gestion simplifiée de l'allocation de repas.

1.2 Le reclassement de certaines carrières

Par le projet de loi n°7245, déposé en février 2018 et qui est devenu la loi du 25 juillet 2018 portant reclassement de certaines carrières de fonctionnaires et employés de l'État, le Gouvernement a résolu, d'une part, les difficultés de mise en œuvre qui sont apparues à la suite du reclassement qui avait été effectué en 2015 par les réformes dans la Fonction publique sur base des accords conclus en 2011 entre le gouvernement de l'époque et la CGFP et, d'autre part, le grand mécontentement que ce reclassement avait généré, surtout parmi les agents avec une plus grande ancienneté qui ont eu le sentiment de s'être battus pendant de longues années pour obtenir une revalorisation de leur carrière, mais sans pouvoir au final en tirer l'avantage espéré.

Avec la loi précitée du 25 juillet 2018, environ 3.000 personnes ont bénéficié d'un nouveau reclassement selon les mêmes modalités que celui effectué en 2009 au profit des instituteurs.

1.3 La réforme de l'examen-concours

L'examen-concours a été profondément réformé en 2018. Les premiers examens de la nouvelle génération ont débuté à la fin du mois de juin.

La nouvelle épreuve d'aptitude générale se compose de 4 tests, dont 3 tests d'aptitudes et un test de bac à courrier. Ces 4 tests sont informatisés et les candidats viennent passer l'épreuve d'aptitude générale dans des salles informatiques installées à cet effet.

Les tests de raisonnement sont intéressants à utiliser pour évaluer comment le candidat gère et interprète différents types d'informations. Par conséquent, ils sont particulièrement indiqués pour mesurer les compétences liées à la gestion de l'information :

- Le test de raisonnement abstrait mesure la capacité à déduire des règles à partir de données abstraites et à les appliquer à de nouvelles données. Il est le plus lié à la performance et donne de solides indications sur la capacité à résoudre des problèmes dans un environnement non-familier, ce qui renvoie aussi aux capacités d'adaptation du candidat.
- Le test de raisonnement numérique mesure la capacité à prendre des décisions correctes à partir de données chiffrées.
- Le test de raisonnement verbal mesure la capacité à tirer des conclusions logiques à partir de textes.

Le bac à courrier électronique est un exercice de simulation. Il invite le candidat à se mettre dans la situation d'un travailleur qui doit traiter un ensemble de courriers électroniques, de mémos et autres documents. Il évalue plusieurs des compétences reprises dans le modèle de compétence centralisé de la Fonction publique, à savoir les compétences « structurer le travail » et « assimiler l'information » pour un niveau de base et les compétences « analyser », « résoudre des problèmes », « coopérer », « décider » et « adopter une attitude orientée client » pour un niveau supérieur (adapté par exemple pour les groupes de traitement A1 et A2).

À noter que le test de raisonnement abstrait est un indicateur précieux du niveau de performance d'un individu. La pondération importante de 50% dans l'épreuve d'aptitude générale s'explique par le fait que des études scientifiques menées depuis plus de 85 ans montrent une forte corrélation de la capacité de raisonnement abstrait avec la performance professionnelle. La capacité de raisonnement renseigne donc sur le potentiel du candidat de progresser et d'apprendre.

Avec cette nouvelle forme de l'épreuve d'aptitude générale, l'évaluation des candidats se fait de manière beaucoup plus objective. Le niveau des tests est reproductible dans le temps de sorte que les candidats seront soumis à tout moment à un degré de difficulté et à des conditions identiques de l'examen-concours.

Il est à souligner que le Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO) propose un encadrement aux administrations au niveau de l'épreuve spéciale. Le Centre de compétence RH (CCRH) du CGPO assiste les administrations, qui le souhaitent, dans la sélection des candidats, soit au niveau de l'épreuve spéciale dans le recrutement de fonctionnaires, soit au niveau de l'évaluation des candidats dans le contexte de la mobilité ou de l'engagement d'employés. Le portefeuille de tests de sélection du CCRH se compose notamment de tests d'aptitudes spécifiques (raisonnement spatial,

compétences de planification, compétences techniques etc.), des inventaires de personnalité ou encore des méthodes d'entretiens structurés. L'offre comprend également des épreuves de nature rédactionnelle dans 4 langues ainsi qu'une épreuve de connaissances générales. Il va de soi que l'évaluation des compétences linguistiques et rédactionnelles des candidats est indispensable pour divers postes de l'administration générale. Chaque administration peut soit organiser elle-même cette évaluation lors de l'épreuve spéciale lorsqu'elle le juge opportun pour le poste vacant, soit demander une évaluation de ces compétences au CGPO.

1.4 La réforme de l'Administration du personnel de l'État

L'ancienne Administration du personnel de l'État a été créée sur base d'une loi du 1er février 1984. Depuis, la gestion des ressources humaines a évidemment connu de profondes évolutions.

Les exigences envers la gestion du personnel étaient essentiellement d'ordre administratif dans une optique de gestion administrative des carrières et de paiement des rémunérations aux fonctionnaires, employés et salariés de l'État.

Si, pour des raisons évidentes, ces missions restent d'une priorité et d'une importance majeures, il peut être observé que les exigences actuelles envers une gestion des ressources humaines moderne comportent bien davantage de dimensions qui sont à la base de la création du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO) par une loi du 1er août 2018, entrée en vigueur le 1er septembre 2018.

Une gestion des ressources humaines moderne est primordiale pour assurer la performance de toute organisation et ceci est d'autant plus vrai pour la Fonction publique luxembourgeoise avec son effectif très important, couvrant une multitude de métiers et de profils différents. De nos jours, la recherche des « talents » est devenue une préoccupation majeure de tout employeur. En situation de concurrence sur le marché du travail général, l'employeur public se doit désormais de déployer tous les efforts nécessaires pour attirer et fidéliser les meilleurs profils en leur offrant un cadre de travail moderne et innovant.

La gestion des ressources humaines est un des facteurs qui contribue fortement à l'image que l'État veut se donner en tant qu'employeur. Il est ainsi crucial de proposer des services de haute valeur ajoutée aux candidats intéressés par un emploi auprès de l'État, tout comme pour les agents étatiques en place, et ceci tout au long de leur carrière.

La loi précitée a donc élargi le champ de compétence de la nouvelle administration par rapport à l'ancienne Administration du personnel de l'État, en englobant l'entièreté du cycle de carrière d'un agent étatique, de la phase de recrutement initiale jusqu'aux prestations de pension à l'issue de la carrière active.

Cette consolidation de missions et d'attributions permet à la nouvelle administration de travailler de manière plus efficace, avec des processus de gestion du personnel optimisés et regroupés au sein d'une seule entité.

Par ailleurs, le CGPO est chargé de développer et de mettre en œuvre une stratégie de qualité des processus de gestion de l'organisation et de la gestion des ressources humaines. L'objectif de cette stratégie est de disposer d'une organisation efficiente et moderne. Il va de soi que dans une optique d'amélioration continue, la stratégie évoluera dans le temps afin de tenir compte de nouvelles exigences et défis. Concrètement, il est prévu d'élaborer un référentiel qualité pour la Fonction publique couvrant les domaines majeurs du fonctionnement des organisations telles que la gouvernance et la gestion stratégique des organisations, la gestion des processus et des données ou encore la gestion des collaborateurs et la gestion de l'innovation.

Finalement, et en raison du fait que le CGPO dispose des outils, données et moyens nécessaires, il a également pour mission d'assister le gouvernement dans la gestion prévisionnelle des besoins en personnel de l'État.

Les efforts que la direction et le personnel du CGPO ont mis en œuvre au cours des dernières années dans le cadre de leurs projets de transformation numérique, réalisés en collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'État, ont été récompensés en novembre 2018 par la remise du « HR Digital Transformation Award » à l'occasion du Gala HR One.

1.5 La nouvelle version du Guichet.lu

Guichet.lu existe depuis une dizaine d'années et il est devenu l'outil central de l'administration électronique.

Ce portail informe le public de la manière la plus complète possible sur les procédures administratives au Luxembourg. Il participe à la mise en œuvre d'une administration numérique performante avec la multitude de services digitaux offerts par l'État aux citoyens et aux entreprises.

Plus moderne, fonctionnelle et conviviale, la nouvelle version de Guichet.lu bénéficie d'une navigation simplifiée et d'un menu mieux structuré.

Plus de 1.500 fiches liées aux procédures administratives ont été restructurées afin de permettre au public de trouver ce qu'il cherche en un minimum de temps.

Le portail s'organise aujourd'hui autour de trois piliers de base que sont Guichet.lu, MyGuichet.lu et l'helpdesk. Le portail informationnel Guichet.lu décrit l'ensemble des démarches administratives qu'un citoyen ou une entreprise peut effectuer auprès de l'État luxembourgeois. La plateforme interactive sécurisée MyGuichet.lu regroupe une multitude de services digitaux de l'État luxembourgeois pour consulter les données répertoriées auprès des administrations, recevoir et imprimer des documents officiels (eDelivery) et réaliser des démarches en ligne. En complément de

ce volet digital, un Helpdesk répond à toutes les questions des utilisateurs par e-mail et par téléphone, ainsi qu'en direct à l'accueil de Guichet.lu, situé rue Notre-Dame à Luxembourg-Ville.

1.6 L'introduction du compte épargne-temps

Le 1er octobre 2018, le compte épargne-temps (CET) a été introduit au profit des fonctionnaires et employés de l'État.

La mise en place du CET sous cette forme, qui diffère fondamentalement de celle prévue dans le projet de loi n°6233 de 2010, résulte d'une concertation avec la CGFP et de l'accord salarial du 5 décembre 2016.

Les éléments les plus importants du CET sont les suivants :

- le CET est alimenté en unités de temps (heures) et non pas en argent ;
- une heure épargnée reste une heure, peu importe à quels moments elle est respectivement mise sur le CET et utilisée ;
- le CET est alimenté automatiquement par la partie du congé de récréation excédant 25 jours qui n'a pas été prise au courant de l'année écoulée et les heures de travail prestées en dépassement de la durée normale de travail dans le cadre de l'horaire mobile ;
- le CET peut être alimenté, à la demande de l'agent, par la partie du congé de récréation correspondant à 25 jours qui n'a pu être accordé à l'agent dans l'année en cours à cause d'une absence prolongée pour raisons de santé, le congé de compensation obtenu en contrepartie d'heures supplémentaires, les leçons supplémentaires des enseignants et le congé de reconnaissance attribué dans le cadre du système d'appréciation des performances professionnelles ;
- le congé épargne-temps est accordé à l'agent, sous condition que les nécessités du service ne s'y opposent pas ;
- le cumul du congé épargne-temps et du congé de récréation est limité à une année, voire une année scolaire ;
- le CET est limité à 1.800 heures, voire 900 leçons ;
- la liquidation du CET en argent ne peut être effectuée qu'en cas de cessation des fonctions.

1.7 L'avenant à l'accord salarial

Le 15 juin 2018, un avenant à l'accord salarial du 5 décembre 2016 a été signé par le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative et les représentants de la CGFP.

Tout d'abord, cet avenant prévoit une réforme du stage, à savoir que la durée de celui-ci sera réduite d'une année par rapport à la durée actuelle et les indemnités de stage seront de nouveau établies au niveau applicable avant les réformes de 2015.

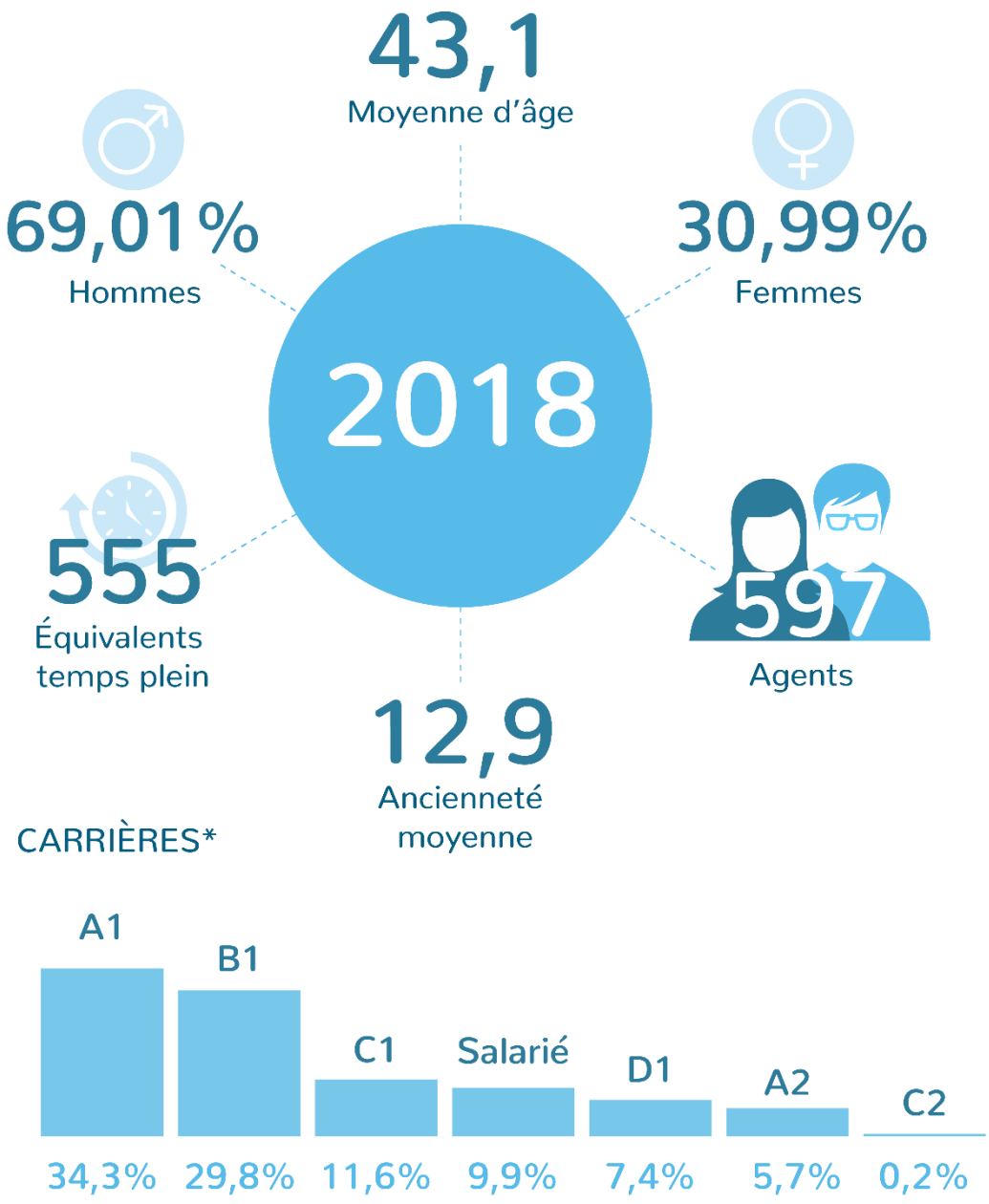
Ensuite, l'allocation de repas sera augmentée de 60 € nets par mois, de sorte qu'elle passera à 204 €.

Les mesures précitées entreront en vigueur avec effet au 1er janvier 2019, avec certaines mesures transitoires concernant les stagiaires admis au stage à partir du 1er octobre 2015.

Finalement, le gouvernement s'est engagé à entrer en négociation avec les associations syndicales affiliées à la CGFP, pour rediscuter des points litigieux relatifs aux réformes de 2015.

L'accord couvre les années 2019 et 2020.

Panorama social du MFPRA



*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité respectivement des salariés pris dans leur ensemble.

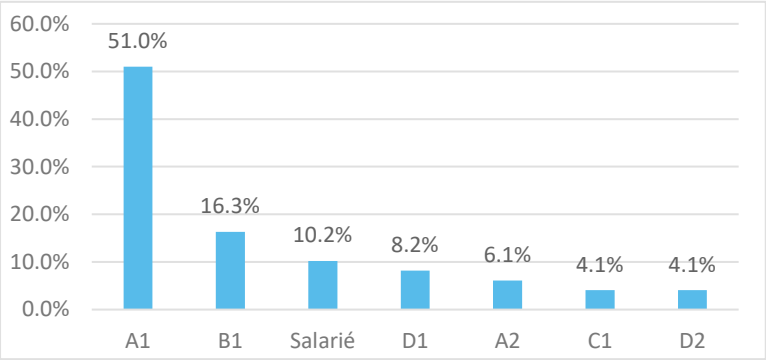
Légende : Panorama social du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative et des administrations relevant de sa compétence au 31 décembre 2018

VOLUME II.

Les activités et projets d’envergure en 2018 par administration et division

1 LE DÉPARTEMENT MINISTÉRIEL

Carrières* :



Effectifs (ETPs) : 46 (40)

Moyenne d'âge : 43.3

Ancienneté moyenne : 11.3

*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité, respectivement des salariés au 31.12.2018

Légende : Les divisions du MFP

1.1 Division Communication et Protocole

Contact : Jean-Paul Ternes
Chef de division
jean-paul.ternes@mfp.etat.lu

Refit Présences Web

Les dernières années, les présences Web se sont multipliées : www.gouvernement.lu/mfpra, www.einfach.lu, www.vosidees.lu, www.fonction-publique.public.lu, www.govjobs.lu. Ces présences n'étaient cependant pas toujours cohérentes en termes de messages, de terminologie ou de design.

Par ailleurs, jusqu'en 2017 toute communication externe se faisait au nom d'une unité organisationnelle (la division recrutement du CGPO pour le processus d'engagement, le service psychosocial du MFPRA pour les risques psychosociaux, l'INAP pour la formation…). Or, pour le bénéficiaire d'un service, connaître la structure organisationnelle derrière le service reçu ne représente aucune plus-value. Au contraire, cette information risque d'être source de confusion.

Il a donc été décidé de rationaliser les présences web afin d'adresser chaque groupe cible avec le bon message, et ainsi d'accroître la satisfaction des différents utilisateurs.

Objectifs de travail

- ⇒ Adapter la communication web au public cible visé
- ⇒ Montrer plus de cohérence vers le public externe
- ⇒ Simplifier les échanges avec les citoyens et les administrations
- ⇒ Véhiculer l'image d'un service public attractif, exemplaire assuré par des agents dynamiques et pleinement motivés

État des travaux et prochaines étapes

- www.fonction-publique.public.lu: fin septembre 2018, mise en ligne de la refonte du portail, destiné à faire la promotion de la Fonction publique ; donner les informations à tous les agents sur leur carrière ; promouvoir les produits et services de la Fonction publique.
- www.mfpra.gouvernement.lu, www.cgpo.gouvernement.lu, www.inap.gouvernement.lu : fin janvier 2018, mise en ligne des différents sites, afin de présenter le ministère, ses administrations et divisions au citoyen ; communiquer sur les actualités, dossiers stratégiques et agenda du ministère et du ministre.
- Les deux présences web suivantes sont en cours de refonte et amenées à fusionner à terme :
    - www.einfach.lu: présenter les projets à l'étude, en cours ou réalisés ; présenter le programme Einfach Lëtzebuerg et le cadre européen
    - www.vosidees.lu: permettre aux citoyens de proposer leurs idées dans le cadre de la simplification administrative

Résultats (et impacts) des travaux

Une communication plus homogène et plus claire pour les différentes parties prenantes.

Refit Communication interne et externe

Une nouvelle charte graphique basée sur une approche familles de service a été définie en 2017. Le nouveau logo et l'approche choisis visent à représenter le rôle central que joue la Fonction publique au service de l'ensemble des agents et des administrations.

Le logotype du Gouvernement continue à être utilisé pour toute communication institutionnelle, alors que le logotype Fonction publique s'applique pour les 3 familles de services (Personnel & Organisation ; Qualité de vie au travail ; Formation & Développement) et pour une marque externe (GovJobs) et ce indépendamment de la structure organisationnelle à laquelle l'information est liée.

En 2018, la division Communication et Protocole a continué à accompagner les différents services internes afin de déployer les familles de service dans tous les projets transversaux.

Objectifs de travail

- ⇒ Optimiser les flux de communication et fluidifier la circulation d'informations vers l'externe, ainsi qu'entre le MFPRA et les administrations rattachées
- ⇒ Soutenir les différents projets énoncés dans le programme de travail en matière de communication
- ⇒ Développer un climat social harmonieux via la circulation d'idées et de propositions d'amélioration

État des travaux et prochaines étapes

La division Communication et Protocole du département ministériel est en train de définir une politique globale en matière de communication (missions, objectifs opérationnels, périmètre, canaux et moyens de communication…) afin de mieux faire face aux demandes futures et de répondre au mieux aux besoins des différents publics cibles.

Un Intranet est en cours d'élaboration. Le projet s'inscrit dans l'objectif d'améliorer la communication interne auprès des agents du MFPRA, ainsi que de certaines administrations qui en dépendent comme le CGPO et l'INAP.

Résultats (et impacts) des travaux

Une communication plus homogène et plus claire pour les différentes parties prenantes.

Affaires courantes

Objectifs de travail

À côté de ces grands objectifs de travail, la division Communication et Protocole assure également les affaires courantes suivantes.

Conférences et Réseau RH

La division est en charge de l'organisation des conférences du Réseau Ressources humaines.

En 2018, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé trois conférences: deux à destination du Réseau RH et une pour les chefs d'administration.

Organisation de conférences de presse

En 2018, la division a organisé un total de huit conférences de presse.

25/01/2018	**Présentation du bilan de MyGuichet**
23/02/2018	**Compte épargne-temps** - Le ministre a fait le point sur l'évolution du projet de loi portant introduction d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique.
18/04/2018	Le ministre a rencontré les **représentants de différents groupes professionnels.**
31/05/2018	Conférence de presse sur la mise en place d'une **journée sportive dans la Fonction publique.**
06/06/2018	**La réforme de l'examen-concours** Le Ministre a présenté les nouvelles modalités de l'examen-concours applicables à partir de la session d'examen débutant le 25 juin 2018.
15/06/2018	**Signature d'un avenant à l'accord salarial du 5 décembre 2016**
25/06/2018	**Présentation de la version augmentée de Guichet.lu**
27/07/2018	**Projet-pilote "Télétravail"** Le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, sur base de l'étude Rifkin, présentée en 2016, et dans un souci d'élaborer une nouvelle approche qui permet aux agents un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, a lancé en octobre 2017 un projet-pilote « Télétravail ».
03/12/2018	**Signature d'un avenant à la convention collective des salariés de l'État** Le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, Dan Kersch, et les représentants des syndicats OGBL et LCGB ont signé un avenant à la convention collective des salariés de l'État du 19 décembre 2016.

Gestion et mise à jour des présences web

Tout nouveau contenu est mis en ligne par la division Communication et Protocole. Ceci comprend notamment les actualités et les textes sur le portail de la Fonction publique, mais aussi la publication de nouvelles informations sur le Réseau Ressources humaines ou les mises à jour sur les différentes présences sur le site Gouvernement.lu.

Revue de presse

Des revues de presse sont établies quotidiennement pour Monsieur le Ministre, ainsi que pour les responsables du cabinet ministériel. En cas de besoin, la division peut à tout moment créer des revues de presse thématiques.

Fonction de support

La division Communication et Protocole fait aussi office de support pour les acteurs internes comme par exemple :

- Communication autour du Sportsdag
- Support pour le département ministériel, l'INAP et le CGPO pour la réalisation de brochures, dépliants ou newsletter
- Support pour la mise en place de la nouvelle version du rapport d'activité
- Relecture de documents
- Etc.

Évolution des travaux

Dans un souci d'amélioration constant, la division Communication et Protocole met également en place des indicateurs et des tableaux de bord (en collaboration avec le CGPO) au fur et à mesure des besoins.

Tableaux de bord déjà disponibles : fréquentation des sites institutionnels et du Portail, suivi des opérations de presse.

Tableaux de bord à venir : indicateurs sur l'organisation d'événements.

Résultats (et impacts) des travaux

Une communication plus homogène et plus claire pour les différentes parties prenantes.

1.2 Division de l'Organisation administrative

Contact : Françoise Schoos
Chef de division
francoise.schoos@mfp.etat.lu

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de restructuration de l'accueil et de l'information

Objectifs de travail

Le projet englobe l'accueil téléphonique et l'accueil physique pour le MFPRA et le CGPO. L'objectif est d'améliorer l'accueil et la satisfaction des « clients/usagers ». Le projet a été scindé en deux sous-projets (accueil téléphonique et accueil physique), démarrés en parallèle, mais ayant chacun son cycle de vie. « L'accueil » via internet ne fait pas partie du périmètre du projet.

État des travaux et prochaines étapes

Le projet a duré une année. Il se trouve en phase finale.

Accueil physique : La question d'externaliser l'accueil physique auprès d'un prestataire externe s'est posée, mais a été rapidement écartée au profit d'autres décisions comme : le regroupement des agents de la loge et du standard téléphonique avec, à leur tête, un responsable capable de les accompagner au quotidien, la rédaction de lignes de conduite, une communication plus régulière avec les agents du MFPRA et du CGPO afin d'être tenu au courant des nouveautés, un plan de formation pour les agents de l'accueil, etc.

Accueil téléphonique : L'équipe projet a travaillé selon la méthode PDCA (Plan Do Check Act) auprès des standards et de plusieurs équipes du MFPRA et du CGPO.

Des mesures des appels ont été effectuées au printemps pour avoir une vue d'ensemble de la situation et travailler ensuite avec les équipes sur l'élaboration de propositions de solutions. Une deuxième prise de mesures a ensuite été réalisée à l'automne pour voir si les décisions avaient porté leurs fruits.

À ce stade, un call center est en train d'être mis en place pour le Service de recrutement du CGPO.

Un second projet va démarrer pour la mise en place d'une équipe « Service desk » (call center) pour la prise en charge globale des appels téléphoniques au sein du MFPRA et du CGPO.

Résultats (et impacts) des travaux

Le sous-projet Refit accueil physique est une réussite. Les efforts entrepris pour supporter l'équipe au quotidien portent leurs fruits et les décisions prises par la direction ont été finalement bien comprises et acceptées par l'équipe accueil. Les services et collaborateurs ont également réagi de manière

positive aux changements proposés au niveau des interactions avec l'équipe accueil et l'accueil des visiteurs au sens large. Le MFPRA reçoit régulièrement des remarques positives, voire des félicitations, de visiteurs externes pour la (nouvelle) manière dont l'accueil est pris en charge. La mesure de la satisfaction des usagers est en place grâce à une « borne smiley » ; les pourcentages affichés sont excellents (97,75% très satisfaits de juin à décembre 2018).

Les résultats de la mesure de la satisfaction ainsi que toutes les décisions mises en place permettent d'inscrire l'amélioration de l'accueil des visiteurs dans une démarche qualité continue.

Les résultats du sous-projet Refit accueil téléphonique sont mitigés. Dans plusieurs équipes l'accueil téléphonique s'est considérablement amélioré. Une prise de conscience s'est faite notamment grâce aux statistiques sur la prise d'appels. Nul doute que la mise en place du call center permettra d'améliorer encore davantage les chiffres de prises d'appel, mais également de pouvoir mesurer la satisfaction des usagers, ce qui n'est pas possible avec les outils actuellement en place.

Refit des structures RH au MFPRA

Objectifs de travail

L'introduction de la gestion par objectifs et la volonté de faire du gestionnaire RH un partenaire du management et un acteur central qui accompagne les agents tout au long de leur parcours de carrière ont rendu nécessaire une analyse et revue des processus et des responsabilités RH. Alors qu'une partie du projet consiste en l'identification des structures RH qui alimenteront notamment le futur manuel des procédures, le deuxième volet du projet concerne des actions concrètes pour soit adapter des fonctionnalités RH existantes, soit introduire de nouvelles fonctionnalités.

État des travaux et prochaines étapes

L'équipe projet a organisé des ateliers sur différents sujets des ressources humaines (processus administratif - sécurité - bien-être -; gestion prévisionnelle des effectifs - formations de base et continue ; entretiens individuels - intégration de nouveaux collaborateurs - communication interne). Les conclusions de ces ateliers ont permis d'identifier les principales doléances des agents en rapport avec la gestion des ressources humaines et de les intégrer dans un plan d'action divisé en plusieurs domaines d'activité (communication interne, intégration d'un nouveau collaborateur, gestion administrative…). Parmi les principales mesures et outils élaborés en 2018 on peut mentionner notamment :

- Dans le domaine de l'accueil du nouveau collaborateur :
  - ⇒ Guide du nouveau collaborateur
  - ⇒ Checklist pour les supérieurs hiérarchiques pour une meilleure intégration du nouveau collaborateur
  - ⇒ Checklist TIC pour les gestionnaires RH en vue de la préparation du poste de travail
  - ⇒ Carte de bienvenue

- Définition et mise en place d'indicateurs RH permettant notamment de mesurer et de suivre le taux d'absentéisme, le solde des congés, les formations continues, le détail des présences et absences…
- Création d'un groupe de contact du personnel au sein du MFPRA et du CGPO qui agit comme interlocuteur de la direction et du personnel pour les questions concernant le fonctionnement quotidien.

Résultats (et impacts) des travaux

Le guide du nouveau collaborateur sera distribué aux nouveaux collaborateurs à partir de janvier ou février 2019.

L'équipe projet a également commencé à travailler sur l'élaboration de « bonnes pratiques » (en matière de communication interne, de savoir-vivre ensemble, de sécurité…). Pour des raisons pratiques, celles-ci seront intégrées dans le nouvel Intranet qui est en cours d'élaboration.

Manuel des procédures RH

Objectifs de travail

Depuis septembre 2017 une équipe projet du MFPRA travaille sur l'identification et la révision des structures RH actuelles au sein du département ministériel et du CGPO. Les objectifs du projet consistent à :

⇒ adapter et harmoniser les structures RH existantes ;
⇒ développer de nouvelles fonctionnalités RH ;
⇒ transmettre de bonnes pratiques.

État des travaux et prochaines étapes

En partant de l'expérience du département ministériel, mais en veillant à maintenir des standards valables pour l'ensemble de la Fonction publique, l'équipe a ainsi identifié 15 processus RH clés.

En collaboration avec des experts de PWC et avec l'assistance de l'équipe TIC, méthodes et statistiques du CGPO, les processus ainsi identifiés seront représentés sur des cartes graphiques décrivant le parcours du dossier ou de l'affaire à traiter (« Customer journey mapping »).

Afin de disposer d'un modèle de représentation graphique qui soit compréhensible et convivial tout en contenant les informations essentielles et indispensables, plusieurs ateliers de co-création ont été organisés depuis avril 2018 dans les locaux de PWC. Ces ateliers consistaient d'abord à permettre aux experts de PWC d'avoir une compréhension des processus et de leurs étapes.

Une deuxième série d'ateliers, auxquels ont également participé des responsables du personnel d'autres ministères et administrations, a consisté à tester, à comparer et à remettre en question les prototypes et les designs proposés pour pouvoir aboutir à un seul modèle de graphique à retenir.

Résultats (et impacts) des travaux

La collaboration avec PWC continuera en 2019. À terme, il est envisagé que l'outil et le modèle de modélisation finalement retenus, pourront être utilisés par les équipes du CGPO et du MFPRA afin de modéliser tous les processus RH et de les intégrer dans un manuel RH qui pourra être mis à disposition de l'ensemble des responsables RH étatiques.

1.3 Division des Affaires juridiques

Contact : Marc Lemal
Chef de division
marc.lemal@mfp.etat.lu

Suivi juridique des projets du MFPRA

Introduction du compte épargne-temps et réforme de l'horaire mobile, du temps de travail et des congés

Objectifs de travail :

Conformément au point III.4 de l'accord salarial de 2016, les services du MFPRA ont élaboré un nouveau projet de loi pour mettre en place un système de compte épargne-temps (CET) qui permettra à chaque agent d'accumuler et d'épargner du temps jusqu'à un seuil maximum de 1.800 heures. Les principaux éléments d'alimentation du CET sont le congé de récréation non-pris excédant 25 jours et les heures excédentaires prestées dans le cadre de l'horaire mobile. Le temps ainsi accumulé pourra être utilisé de manière différée par l'agent à un moment de son choix, sous réserve du respect de l'intérêt du service. Le CET a pour objectifs de :

- ⇒ flexibiliser le temps de travail ;
- ⇒ permettre aux agents de mieux concilier vie professionnelle et vie privée ;
- ⇒ assurer le fonctionnement performant des services de l'État.

Evolution des travaux

La loi du 1er août 2018 portant fixation des conditions et modalités d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique est entrée en vigueur le 1er octobre 2018. Cette loi introduit aussi de nouvelles règles relatives aux dispenses de service et aux congés extraordinaires.

Résultats et impacts

Les nouvelles règles ont été accueillies positivement par la grande majorité des agents concernés. Le MFPRA a organisé 4 séminaires d'information pour les gestionnaires RH avec au total 100 personnes inscrites. Un document d'information sur les modalités pratiques et les adaptations techniques à effectuer dans les systèmes de gestion du temps a été mis à leur disposition. En parallèle, un guide a été transmis à tous les agents de l'État pour les informer sur les changements en vigueur à partir du 1er octobre 2018.

Réforme du régime de la protection des agents de l'État

Objectifs de travail

- ⇒ Améliorer la protection des agents de l'État
- ⇒ Adapter les outils de protection aux besoins des agents

Évolution des travaux

Actuellement, la situation existante est analysée et discutée avec les syndicats. Dans la prochaine étape, le MFP proposera des adaptations.

Résultats et impacts

Le projet est encore en cours.

La réforme de la procédure disciplinaire

Objectifs de travail

- ⇒ Analyser, améliorer, accélérer et simplifier la procédure disciplinaire existante

Evolution des travaux

Le MFPRA a demandé l'avis des parties prenantes sur l'utilité et l'efficacité de la procédure actuelle. Une analyse de la situation existante a été faite. Des propositions d'amélioration sont en cours d'élaboration.

Résultats et impacts

Le projet est encore en cours.

Simplification et codification des textes de la fonction publique

Objectifs de travail

- ⇒ Réunir l'ensemble des textes de la Fonction publique dans un Code organisé et structuré
- ⇒ Améliorer la lecture et la compréhension des textes à codifier
- ⇒ Simplifier les textes

Evolution des travaux

Une première analyse sur l'étendue du projet est en cours. S'agissant d'un projet d'envergure, il est à compter qu'il nécessitera plusieurs années.

Résultats et impacts

Le projet est encore en cours.

Projet de mise en conformité vis-à-vis du règlement général sur la protection des données

Objectifs de travail

Le projet a pour objectif la mise en conformité du MFPRA vis-à-vis du nouveau règlement en vigueur depuis le 25 mai 2018.

État des travaux et prochaines étapes

Plusieurs délégués à la protection des données (DPO) ont été désignés dans les différentes administrations.

Un registre de traitement a été établi qui reprend la majorité des traitements actuels.

Afin de sensibiliser les agents du MFPRA sur le sujet de la protection des données personnelles, 4 lettres d'information ont été distribuées ; des séances de sensibilisation de 2 heures ont également été organisées, auxquelles 80% des agents ont participé.

Un document à destination des GRH de l'État a également été publié. Il détaille plusieurs bonnes pratiques à suivre.

Des ateliers de travail mensuels sont en place avec la direction, le service TIC du CGPO, la division des Affaires juridiques et le DPO local afin d'avancer sur les différents sujets. Les ateliers seront poursuivis en 2019.

Six analyses d'impact ont été identifiées à mener en priorité. Elles viennent de commencer fin 2018. Il faudra ensuite compléter le registre de traitement et mettre en place les procédures qui garantiront la protection des données dans les systèmes du MFPRA.

Des séances de sensibilisation supplémentaires sont à prévoir en 2019 pour les nouveaux collaborateurs et les agents du MFPRA en général, afin qu'ils restent vigilants sur le sujet et soient conscients de son importance dans leurs activités quotidiennes.

Résultats (et impacts) des travaux

L'état d'avancement du projet est satisfaisant à ce stade. Plusieurs agents ont contacté le DPO durant l'année afin de poser des questions, vérifier si leur manière de travailler était la bonne par rapport au nouveau règlement.

Autres projets auxquels la division des Affaires juridiques a participé :

- Réforme du stage
- Création du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO)
- Projet de loi concernant le Centre pour la Sécurité, la Santé et la Qualité de vie au travail dans la Fonction publique et la réforme de la procédure harcèlement
- Projet-pilote télétravail
- Suivi juridique des projets du MFPRA « Einfach Lëtzebuerg »

Prestations de conseils juridiques aux services du MFPRA, du CGPO, ainsi qu'aux responsables des ressources humaines d'autres ministères et administrations

Au quotidien, la division des Affaires juridiques assiste les services internes du MFPRA, du CGPO, ainsi que les responsables du personnel des diverses administrations et ministères dans toutes les questions qu'ils peuvent avoir dans les matières qui relèvent du statut et de la gestion du personnel de l'État.

Préparation et suivi des recours gracieux et des recours contentieux dans les matières qui relèvent du MFPRA

La division des Affaires juridiques assure la préparation des affaires devant les juridictions administratives et civiles et leur suivi.

En 2018, la division des Affaires juridiques a assuré le suivi des affaires suivantes devant les juridictions administratives :

- 45 affaires introduites en 2017
- 44 recours introductifs d'instance
- 4 requêtes d'appel

À cela s'ajoute une affaire devant la Cour d'appel.

Préparation et suivi des dossiers de résiliation du contrat de travail

5 procédures de résiliation de contrat de travail d'agents relevant de la compétence du ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative ont été engagées au courant de l'année 2018 et à 7 reprises le MFPRA a été sollicité afin de donner son avis dans le cadre d'une procédure de résiliation.

Gestion des dossiers d'assistance juridique et d'indemnisation

L'assistance par la division des Affaires juridiques du MFPRA a été attribuée 10 fois et refusée 4 fois (article 32(4) de la loi modifiée du 16 avril 1979[1]).

Dans 21 cas, le paiement des frais d'avocat a été accordé. En 2018, une somme totale de 34.376,76 € a été payée pour couvrir ces frais d'avocat.

L'indemnisation a été accordée 11 fois et refusée 1 fois (article 32(5) de la loi modifiée du 16 avril 1979[2]). En 2018, une somme totale de 22.869,84 € a été payée pour couvrir ces frais d'indemnisation.

[1] Loi du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État. (Mémorial A n° 31 de 1979)
[2] Ibid.

Dialogue social

En 2018, il y a eu 11 réunions avec les syndicats et associations professionnelles (CGFP : 5 ; OGBL : 1 ; LCGB : 1 ; SYPROLUX : 1 ; LANDESVERBAND : 1 ; SLEG : 1 ; Association des agents techniques : 1).

Le 15 juin 2018 un avenant à l'accord salarial du 5 décembre 2016 a été signé.

Un avenant à la convention collective des salariés de l'État du 19 décembre 2016, a été signé le 3 décembre 2018.

Divers

- En 2018, la division des Affaires juridiques a suivi 1 dossier de reclassement professionnel et 4 procédures en matière de harcèlement.
- 7 demandes de prolongation du congé pour raisons de santé sur base de l'article 7.3 de la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État ont été traitées.
- 11 saisines du Président de la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP) sur base de l'article 7.3 de la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État ont été effectuées.
- 174 avis pour les demandes d'autorisation des activités accessoires ont été préparés, dont 161 avis favorables, 12 avis défavorables et 1 avis neutre.

- Un nombre total de 342 avis pour les demandes de congés pour travail à mi-temps, les demandes de congés sans traitement et les demandes de pouvoir exercer une activité rémunérée pendant le congé sans traitement ont été traités (9 congés pour travail à mi-temps, 264 congés sans traitement, 60 activités rémunérées pendant le congé sans traitement, 9 demandes diverses).

- La division des Affaires juridiques assure la représentation de l'État devant le Conseil de discipline. Ainsi, 13 audiences du Conseil de discipline ont été suivies et 17 dossiers traités.

- Pour ce qui est de l'organisation et du secrétariat de la Commission des pensions, 289 nouveaux dossiers ont été introduits en 2018. La Commission s'est réunie 17 fois. Elle a traité 360 dossiers et elle a pris 333 décisions. En 2017, 221 nouveaux dossiers avaient été introduits. La Commission s'était réunie 15 fois. Elle avait traité 269 dossiers et pris 162 décisions. Pour la Commission des pensions, l'année 2018 est ainsi marquée par une progression considérable de ses activités.

1.4 Division Qualité publique

Contact : Paulette Lenert
Chef de division (jusqu'au 5 décembre 2018)

Le projet-pilote Télétravail

Le projet-pilote Télétravail, entamé le 1er octobre 2017 sous la coordination du MFPRA, vise :

- ⇒ au niveau de la fonction publique luxembourgeoise à :
  - multiplier les initiatives pour devenir un employeur de choix, soucieux du bien-être de son personnel ;
  - améliorer les cadres légaux[3] et moderniser les processus.
- ⇒ au niveau des départements ministériels, administrations et services de l'État à :
  - renforcer les capacités pour promouvoir l'expertise et la qualité dans les domaines de la gestion des ressources humaines et de l'organisation ;
  - aider les entités administratives à implémenter le télétravail comme nouvelle forme de travail.
- ⇒ au niveau des agents de l'État à :
  - créer un facteur de motivation permettant de valoriser les efforts d'implication, la qualité du travail fourni, et de manière générale, l'engagement professionnel de l'agent ;
  - promouvoir un nouvel équilibre entre vie professionnelle et vie privée (« *Work-Life-Balance* »).

Objectifs de travail

Un des objectifs majeurs de la phase 1 (1er octobre 2017 au 31 juillet 2018) du projet-pilote était la collecte de données essentiellement quantitatives afin de garantir que l'introduction du télétravail dans les administrations-pilotes n'ait pas d'impacts négatifs ni sur le bien-être des agents-pilotes, ni sur le bon fonctionnement des organisations-pilotes. Ainsi, l'évaluation de la phase 1 se basait sur le recensement d'informations provenant de quatre questionnaires en ligne :

- ⇒ une mesure permanente sur six mois, sous forme de bilans hebdomadaires à remplir par chaque télétravailleur à la fin de la semaine, et
- ⇒ une mesure ponctuelle, grâce à des enquêtes s'adressant à trois populations-cibles (les télétravailleurs, leur supérieur hiérarchique, leurs collègues).

Étant donné que les résultats de cette première évaluation étaient globalement positifs ou neutres, la phase 2 a pu être entamée à partir du 1er août 2018. Les objectifs de cette phase sont, d'une part, d'augmenter les expériences par l'accroissement de la population de télétravailleurs et, d'autre part,

[3] Le télétravail est inscrit, depuis une loi du 19 mai 2003, à l'article 19bis de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État. Le règlement grand-ducal du 10 octobre 2012 détermine les conditions relatives à l'exercice du télétravail dans la Fonction publique.

de favoriser l'échange d'expériences entre les différents acteurs concernés par la mise en œuvre du télétravail.

État des travaux et prochaines étapes

La phase 1 a été clôturée par la présentation aux directeurs et gestionnaires des ressources humaines des premiers résultats généraux des évaluations de la phase 1 lors d'une conférence le 11 juillet 2018. Un rapport d'analyse détaillé de ces résultats est en cours d'élaboration par l'Observatoire de la Fonction publique du MFPRA.

Étant donné que la mise en œuvre du télétravail suppose une véritable démarche projet, les outils suivants ont été élaborés afin de faciliter l'implémentation du télétravail dans les administrations :

- Un guide
- Des brochures d'information à l'attention des agents souhaitant télétravailler ainsi que des supérieurs hiérarchiques
- Des listes pour évaluer si les conditions sont réunies pour qu'un agent puisse faire du télétravail
- Différents modèles de documents (demande pour faire du télétravail, convention de télétravail, charte de bonne conduite informatique…)

La phase 2 continuera à promouvoir le télétravail au sein de la Fonction publique luxembourgeoise en sensibilisant les directions et gestionnaires des ressources humaines. Ainsi, des réunions de présentation du projet-pilote continueront d'être réalisées à la demande d'administrations intéressées.

Des ateliers thématiques sont prévus pour échanger les bonnes pratiques en matière de télétravail et de partager les expériences ; le but sera de co-construire, avec tous les acteurs concernés, une stratégie durable et cohérente de mise en œuvre du télétravail dans la Fonction publique luxembourgeoise.

Résultats (et impacts) des travaux

En date du 31 décembre 2018, le projet-pilote comptait 128 télétravailleurs, issus de 13 entités administratives. La quote-part de télétravail par administration-pilote se situe entre 11% et 100% de l'effectif total. Sur l'ensemble des administrations-pilotes, plus d'un agent sur cinq fait du télétravail (100 sur 445).

Au niveau de la démarche interne de gestion du projet, le projet a été documenté et les résultats capitalisés via les éléments suivants :

- 15 réunions de présentation du projet-pilote auprès d'administrations intéressées
- Création d'un réseau des télétravailleurs-pilotes et animation temporaire (six mois) par l'envoi d'emails hebdomadaires comprenant des informations relatives au télétravail (via l'adresse générique teletravail@mfp.État.lu)
- Documentation audiovisuelle du projet-pilote sous forme de trois modules regroupant des témoignages d'agents ayant participé au projet-pilote

- Test d'une formation de deux jours (intitulé: « *Le management du télétravail* »)
- Test de différents outils de communication à distance (Skype for Business, Avaya Equinox)
- Élaboration d'un rapport de projet de la phase 1

Le programme « Einfach Lëtzebuerg »

Objectifs de travail

Le programme « Einfach Lëtzebuerg » vise à :

⇒ susciter la participation des citoyens à la mise en place d'une réglementation performante ;
⇒ réduire les contraintes administratives ;
⇒ supprimer les charges réglementaires ;
⇒ offrir un cadre simple, clair et prévisible à la conception de la réglementation.

Pour atteindre ces objectifs, le programme s'articule autour des éléments suivants :

⇒ un réexamen sélectif et stratégique de la législation existante ;
⇒ un contrôle de qualité pragmatique et efficace de la procédure législative et réglementaire ;
⇒ davantage de transparence et de consultation ;
⇒ une digitalisation stratégique et intelligente des procédures ;
⇒ l'application de principes valables à l'échelle internationale.

État des travaux et prochaines étapes

Au courant de l'exercice 2018, un état des lieux ainsi qu'une analyse de ce dernier ont été réalisés et ont donné lieu à une proposition d'adaptation de la stratégie d'implémentation.
Cet état des lieux a montré que le programme « Einfach Lëtzebuerg », bien qu'ayant contribué à des adaptations (en 2018, 45 projets ont été réalisés), n'avait pas réussi à ancrer l'état d'esprit « Einfach Lëtzebuerg » dans la mentalité des parties prenantes, ni à obtenir une notoriété suffisante.
La nouvelle stratégie d'implémentation a comme objectif d'aboutir à la mise en place d'un Helpdesk ou Service Desk pour un service public orienté usager.
L'articulation de cette adaptation se fait selon trois axes :

1. faciliter la soumission et susciter des idées ou suggestions d'adaptation des services publics venant à la fois de la part des parties prenantes externes et internes ;
2. structurer davantage la communication du programme d'une manière proactive et mettre plus en avant l'étape dans laquelle se trouvent les différents projets issus des suggestions ;
3. intégrer davantage les parties prenantes dans le processus d'évaluation et d'analyse des différents projets, ceci notamment grâce à des ateliers participatifs.

Résultats et impacts des travaux

- Le MFPRA a participé activement au Digital Summit lors de la première journée de la conférence annuelle ICT Spring dont notamment :
    - une demi-journée sur le sujet de « From advanced education to HR Innovation » avec l'intervention de responsables de Gartner, de l'OECD/OPSI, du MFPRA, de l'INAP, de l'Université du Luxembourg et de la Luxembourg Tech School (LTS);
    - une demi-journée de Speed Hackathon sur le sujet de « Tomorrow's Public Service Delivery » co-modérée par la Luxembourg Tech School. Parmi les participants il y avait des membres de plusieurs ministères ou administrations luxembourgeoises ainsi que des étudiants de la LTS, ou encore des acteurs du secteur privé.

  Cette expérience a permis de confirmer la nouvelle approche participative, de faire connaître davantage le programme « Einfach Lëtzebuerg » et de confirmer le gouvernement luxembourgeois comme un acteur proactif en matière de réforme administrative.

- Un cycle de formation au sujet de l'Impact Assessment a été réalisé avec le support de l'INAP et en collaboration avec l'EIPA Maastricht. Cette formation a confirmé le besoin d'adapter le processus d'évaluation des différentes actions législatives.

- La refonte des présences web (www.einfach.lu et www.vosidees.lu) est en cours de réalisation avec comme objectif d'avoir, d'une part, une transparence accrue sur les activités en relation avec le programme et, d'autre part, de pouvoir interagir davantage avec toutes les parties prenantes.

- La reprise de contact avec les différentes administrations partenaires après l'adaptation du programme a permis à plusieurs projets de voir le jour. On peut citer entre autres :
    - un projet consistant à transcrire une procédure de demande en ligne du Ministère des Affaires étrangères et européennes dans l'environnement de guichet.lu. Ce projet est actuellement en cours de réalisation en collaboration avec le CTIE et le CGPO ;
    - plusieurs projets-pilotes concernant l'adaptation des flux de travail et les processus documentaires y afférents.

- Les premières réflexions concernant une analyse de faisabilité pour la mise en place d'un laboratoire ou Hub de Service Design sont en cours. Il permettra notamment de promouvoir un service public adéquat orienté usager.

- La préparation d'un module de formation spécifique portant sur la philosophie et l'approche participative orientée usager est en cours d'élaboration avec l'INAP.

1.5 Service psychosocial

Contact : Dr Mareike Boenigk
Chef de division
service-psychosocial@csqt.etat.lu

Soutien psychologique individuel

Objectifs de travail

Le service psychosocial a pour vocation d'aider à prévenir les risques psychosociaux dans la Fonction publique et à intervenir afin de (r)établir une bonne qualité de vie au travail, avec pour objectifs principaux de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail et de la santé au travail. Les principes des interventions du service psychosocial sont toujours la confidentialité, la neutralité et l'orientation aux forces de sa clientèle afin de développer des solutions pratiques et réalistes. Dans le cadre de cette vocation, le service psychosocial offre un soutien psychologique individuel aux agents.

> Par "**risques psychosociaux**" il faut entendre les conditions de travail qui pourraient soumettre une personne à un stress chronique et qui pourraient donc constituer un danger pour la santé de cette personne.

Évolution des travaux

Durant l'année 2018, les psychologues du service ont effectué **1.106 interventions** dans le cadre du soutien psychologique individuel, pour un total de 407 agents[4]. Le nombre d'interventions en 2018 a triplé en comparaison avec l'année précédente. Le maximum de rendez-vous au sein du service psychosocial proposé à une même personne s'élevait à 20. En moyenne, les agents ont bénéficié de 2,5 rendez-vous.

55% des agents bénéficiant d'une prise en charge individuelle par le service psychosocial étaient des femmes ; 10% des agents avaient moins de 30 ans au moment de la consultation, 35% avaient entre 31 et 40 ans, 32% entre 41 et 50 ans, 22% entre 51 et 60 ans et seulement 1% avaient plus de 60 ans. 84% travaillaient pour la Fonction publique étatique, 10% pour une commune ou un syndicat communal et 6% pour un établissement public. 31 personnes ont le statut du travailleur handicapé, 11 étaient en période de stage et 7 personnes étaient engagées sous un contrat à durée déterminée. 52% des agents avaient le statut de fonctionnaire ou d'employé fonctionnarisé.

La plupart des agents concernés, à savoir 69%, ont contacté le service psychosocial de leur propre initiative, 22% y ont été encouragés par leur hiérarchie ou le responsable RH, 13% sont venus suite à une recommandation de l'Administration des services médicaux du secteur public.

[4] Les chiffres se réfèrent aux consultations réalisées en 2018 au sein du service psychosocial ou des consultations exhaustives par téléphone (durée min. 1/2 heure). Tous les renseignements spontanés, de courte durée ou demandes de rendez-vous ne sont pas inclus.

Résultats et impacts des travaux

Le motif à l'origine de la prise de contact était pour 126 personnes un conflit avec leur hiérarchie et pour 89 personnes un conflit au sein de leur équipe. 66 personnes ont qualifié leur situation comme relevant du domaine du harcèlement moral ou sexuel : une personne parmi celles-ci a déclenché une demande formelle de protection contre le harcèlement moral.

53% ont estimé que leur souffrance était directement liée à leurs conditions de travail ; 41% ont cherché un soutien en raison de problèmes d'ordre privé. Dans le cadre des consultations individuelles, les psychologues du service psychosocial ont fait 47 analyses de risques psychosociaux détaillées afin de faciliter la réalisation d'un plan de prévention individuel.

Les résultats des prises en charge individuelles sont aussi diversifiés que leurs origines. L'objectif principal des consultations consiste à soutenir l'agent pour qu'il puisse lui-même analyser sa situation. Cette analyse permet de faciliter ensuite la mise en place d'un plan d'action ou la prise de décisions. Un plan d'action peut soit consister à proposer des interventions en équipe et en coopération avec l'agent, soit à faire une médiation entre les différents partis impliqués dans le conflit, soit à prendre une mesure individuelle telle qu'une orientation vers un service spécialisé.

Soutien du supérieur hiérarchique, du responsable RH ou collègues d'un agent en souffrance

Objectifs de travail

Le service psychosocial est également à l'écoute des besoins des responsables des services et ce dans le but de prévenir les suites de risques psychosociaux élévés ou de soutenir les responsables des différentes structures de la Fonction publique étatique et communale dans leurs démarches pour favoriser le principe de la vigilance partagée. Le service psychosocial offre un soutien à l'élaboration de mesures d'amélioration aussi bien pour l'agent que pour l'administration. Comme la Fonction publique a, en tant qu'employeur, l'obligation de réduire les risques de ses agents en matière de sécurité et de santé (ce qui inclut les risques psychosociaux), l'approche du service psychosocial contribue à la réalisation de cet objectif.

Évolution des travaux

Le service psychosocial a presté **84 consultations** pour 49 administrations différentes et 6 communes en 2018 afin de les soutenir dans leurs démarches de prévention.

Résultats et impacts des travaux

Les demandes des responsables qui ont sollicité le soutien du service psychosocial ont été très variées et consistaient notamment en la préparation d'un cycle de formations sur-mesure, d'une intervention en équipe afin de résoudre un conflit en cas de crise aiguë (p.ex. en lien avec l'abus d'alcool ou en lien avec un suicide). Le service psychosocial a également aidé à préparer et à mener un entretien de retour au travail après un congé de maladie de longue durée d'un agent. De façon générale il convient de préciser que le service psychosocial respecte toujours l'autonomie et la responsabilité des administrations demandeuses ; il soutient les personnes et les entités concernées dans le développement et la mise en place de leurs propres démarches en matière de prévention de risques psychosociaux.

Intervention en équipe afin de réduire les risques psychosociaux et/ou leurs suites

Objectifs de travail

Le service psychosocial offre un support psychologique collectif afin de réduire les risques psychosociaux et/ou leurs suites. Il s'agit de médiations de conflits, de débriefing post traumatique ou de l'accompagnement d'un processus de changement.

Évolution des travaux

Le total des **interventions en équipe en 2018 est de 37** (13 en 2017).

En 2018, le service psychosocial a presté 13 interventions en équipe en matière de résolution des conflits ou d'accompagnement de changement, dont 4 analyses de risques psychosociaux en équipe et 4 médiations de conflit.

Certains postes de la Fonction publique sont exposés à des risques psychosociaux particulièrement élevés. En 2018, le service psychosocial a commencé à offrir des supervisions aux équipes concernées. Une supervision en équipe peut sensibiliser les participants aux risques élevés et leur donner des outils qui permettent de protéger leur santé psychique dans leur travail quotidien. Le service psychosocial a presté 14 supervisions en 2018.

Dans le cadre de l'enquête sur la qualité de vie et la motivation au travail dans la Fonction publique luxembourgeoise de 2017, le service psychosocial a soutenu la responsable du projet dans la démarche de communication et d'explication des résultats du sondage aux administrations demandeuses. Le cas échéant, le service psychosocial a proposé aux administrations des interventions spécifiques, leur permettant de tirer des conséquences concrètes de leurs résultats.

Résultats et impacts des travaux

Chaque intervention du service psychosocial fait l'objet d'un suivi. Ainsi, après un certain délai, le service psychosocial reprend contact avec l'administration en question afin de voir si une intervention complémentaire s'avère nécessaire.

En principe, les interventions dans le contexte de l'enquête concernant la qualité de vie et la motivation au travail dans la Foncton publique sont prévues pour 2019. Il s'agit d'interventions en équipe et de formations sur-mesure.

La suite de ce projet sera élaboré en collaboration avec l'Observatoire de la Fonction publique et l'Université du Luxembourg.

Formations

Objectifs de travail

Un élément important de la prévention universelle ou primaire est l'information et la formation des agents en matière de santé psychique au travail.

Évolution des travaux

En 2018, le service psychosocial a donné **54 formations** (27 en 2017).

Le service a organisé 9 conférences devant un public de 15 à 150 personnes afin de présenter le service et ses missions dans la Fonction publique et afin de sensibiliser le public en matière de vigilance partagée. La plupart de ces conférences ont été organisées selon la formule « Lunch & Learn ».
Le service a préparé et animé 31 formations sur-mesure (en principe une journée) dans différentes administrations. 8 formations ont eu lieu à l'INAP dans le cadre de la formation continue et 2 dans le cadre de la formation générale (en principe deux jours).
Les formations du service psychosocial données à l'INAP ont été les suivantes :
1. « Analyse des risques psychosociaux et leurs suites »,
2. « Premiers secours psychologiques et vigilance partagée »,
3. « Prévention du traumatisme secondaire » ,
4. « Déescalation psychologique ».

Les formations sur-mesure reprennent les mêmes sujets, elles sont cependant davantage adaptées aux besoins des administrations demandeuses.
Par ailleurs, en 2018 le service psychosocial a initié une coopération avec le CGDIS qui offre des formations en premiers secours au sein de l'INAP. Suite à cette prise de contact, le service psychosocial intervient actuellement dans cette formation en renseignant sur des techniques de premiers secours psychologiques. En 2018, 4 formations de ce type ont eu lieu.

Résultats et impacts des travaux

Les formations sont le meilleur moyen de promouvoir les techniques et principes de la prévention en matière de risques psychosociaux. Le service psychosocial continuera son travail de sensibilisation en 2019 avec une offre spécifique pour les administrations particulièrement exposées aux risques psychosociaux. Grâce notamment à une coopération renforcée avec l'INAP, l'offre en matière de formations sur la prévention des risques psychosociaux sera davantage harmonisée avec les principes et orientations du service psychosocial.
Sur initiative de l'INAP, le service psychosocial a rejoint un groupe d'experts, en charge de la conception d'un tronc commun de la nouvelle formation générale de la Fonction publique intitulé « communication et compétences comportementales ». Les premières formations auront lieu en février/mars 2019.

Plan d'intervention en cas de crise aiguë

Objectifs de travail

Le MFPRA prend ses responsabilités en tant qu'employeur en garantissant la sécurité et la santé de ses agents sur leur lieu de travail. C'est dans ce sens que la Fonction publique s'engagera davantage dans la prise en charge de troubles addictifs.
En effet, les troubles addictifs sont non seulement une problématique fréquente dans la société en général, mais également dans la Fonction publique. Face à de telles situations, le rôle des supérieurs hiérarchiques est primordial, tant pour le constat d'éventuels changements comportementaux ou de détérioration de la performance, que pour l'analyse de situations à risques induites par la consommation de substances psychoactives sur le lieu de travail.

État des travaux et prochaines étapes

En colllaboration avec l'Administration des services médicaux du secteur public et le Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire, le service psychosocial a proposé un plan d'intervention en cas de crise aiguë et a élaboré des recommandations pour une prise en charge immédiate sur le lieu de travail en cas de comportement inapproprié induit éventuellement par une substance psychoactive. La procédure, en phase de validation, sera publiée en 2019.

Résultats et impacts des travaux

Les interventions et activités du service psychosocial en 2018 ont contribué à sensibiliser les agents en matière de vigilance partagée et à augmenter la sécurité au sein de la Fonction publique.

1.6 Observatoire de la Fonction publique

Contact : Danielle Bossaert
Chef de division
danielle.bossaert@mfp.etat.lu

Le « tour des directeurs » (en coopération avec l'antenne luxembourgeoise de l'Institut européen d'administration publique, IEAP)

Objectifs de travail

Ce projet a visé une analyse des besoins auprès des cadres dirigeants de la Fonction publique pour mieux répondre à leurs demandes spécifiques en matière de formation et de support dans le domaine des compétences managériales et en 'leadership'. Il a pris place dans le contexte d'une implémentation professionnelle de la gestion par objectifs. Le groupe cible comprenait les coordinateurs généraux des ministères et les directeurs et directeurs-adjoints des administrations.

État des lieux et prochaines étapes

Ce projet, qui a été finalisé en 2018, s'est caractérisé par deux phases :

La 1re phase (juillet 2017-décembre 2017) consistait à expliquer le projet aux coordinateurs généraux des ministères ainsi qu'à recenser leurs besoins dans le contexte de la gestion par objectifs.

La 2e phase (janvier 2018-mai 2018) du projet consistait à identifier, avec les cadres dirigeants lors de 12 ateliers participatifs, les thèmes clés et méthodes à reprendre dans le contexte de la mise en œuvre d'un futur cycle de formation pour les fonctions dirigeantes. Le projet a été clôturé le 27 juin avec la Conférence des directeurs au CEFOS à Remich au cours de laquelle les résultats et les recommandations du projet ont été présentés.

Résultats (et impacts) des travaux

La démarche et les conclusions concernant les besoins des fonctions dirigeantes en termes de contenu, thèmes prioritaires, méthodologies et formats d'apprentissage et de formation ont été repris dans un rapport final.

Les résultats et recommandations de l'analyse des besoins ont été intégrés dans le nouveau parcours de développement en management (PDM) réalisé par l'INAP et qui s'adresse spécifiquement aux fonctions dirigeantes. A ce stade, il est encore trop tôt pour évaluer les impacts de ce projet.

Enquête concernant la qualité de vie et la motivation au travail (en coopération avec TNSIlres et l'Institute for Health and Behaviour de l'Université du Luxembourg)

L'enquête lancée en avril-mai 2017[5] a été adressée à la totalité des agents de la Fonction publique étatique, c'est-à-dire à environ 27.000 agents. Son objectif a été d'améliorer les connaissances sur la situation individuelle de l'agent de l'État au travail.

Objectifs de travail

L'objectif de travail en 2018 a été d'exploiter davantage les résultats de l'enquête et d'entamer des réflexions sur le développement futur des enquêtes à l'adresse du personnel étatique.

État des lieux et prochaines étapes

Le MFPRA a mis à disposition des ministères et administrations les résultats concernant leur entité pour autant que l'anonymat des résultats soit respecté. Ils ont par la suite eu l'occasion de développer en collaboration avec les services du MFPRA, des plans d'actions pour améliorer la gestion de l'organisation et des ressources humaines.

L'analyse détaillée des résultats et l'élaboration de recommandations pour une prochaine enquête comprend notamment une étude concernant les résultats de l'enquête, une comparaison des résultats de l'enquête au Luxembourg avec les résultats d'enquêtes similaires dans d'autres fonctions publiques européennes et un papier de discussion (« Die Zukunft der MitarbeiterInnenbefragung in der Luxemburger Staatsverwaltung »). L'objectif de l'étude comparative est de mieux pouvoir situer la Fonction publique luxembourgeoise par rapport aux fonctions publiques européennes et de mieux comprendre ses forces et ses faiblesses.

Résultats (et impacts) des travaux

Le projet a été clôturé en 2018 avec un rapport final qui comprend un résumé du travail accompli, les études et comparaisons mentionnées dans le paragraphe ci-dessus et une convention de recherche avec l'Université du Luxembourg dont les détails sont repris ci-dessous.

17 présentations détaillées et spécifiques des résultats ont été réalisées dans les départements ministériels et/ou leurs administrations rattachées.

L'« enquête concernant la qualité de vie et la motivation au travail - Ergebnisse der Umfrage » a été publiée en mai 2018.

[5] Pour une description plus détaillée de l'enquête voir pages 19 – 20 du rapport d'activité du MFPRA de 2017.

Convention de recherche entre l'Université du Luxembourg et le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative

Objectifs de travail

Le projet vise à réaliser une analyse secondaire des données et résultats de l'enquête sur la qualité de vie et la motivation au travail dans la Fonction publique étatique luxembourgeoise. Cette analyse a pour objectif de formuler des recommandations concernant des pistes de réflexion et d'amélioration du questionnaire pour une prochaine enquête, d'expliquer les relations entre les différentes variables et dimensions dans le questionnaire ainsi que de formuler des propositions d'actions adaptées aux particularités des groupes et sous-groupes de répondants. Finalement, il est prévu de comparer les résultats de l'enquête sur la Fonction publique luxembourgeoise avec les résultats d'autres enquêtes telles que celles effectuées dans le secteur privé luxembourgeois et dans d'autres fonctions publiques européennes.

État des lieux et prochaines étapes

Les travaux ont débuté au 3ième trimestre de l'année 2018. Le projet s'étale sur une durée de 2 années. Le premier rapport est prévu pour 2019, tandis que le deuxième rapport devra être finalisé à la fin du projet.

Résultats (et impacts) des travaux

Une première présentation des travaux est prévue pour mars 2019.

La Fonction publique en chiffres

Objectifs de travail

L'objectif de ce projet est d'exploiter les données collectées au sein du CGPO pour faire le suivi des tendances de développement des trois dernières années dans les domaines de l'emploi et des ressources humaines (emploi, recrutement, mobilité, carrières, formation, congés, départs…) de la Fonction publique en général. Ces chiffres sont mis à jour une fois par an.

État des lieux et prochaines étapes

Une première version du document est en cours d'élaboration.

Résultats (et impacts) des travaux

Cette publication devra permettre une meilleure compréhension de l'emploi public et de son évolution.

Activités dans le domaine des affaires internationales

L'Observatoire est en charge du développement et du maintien de la plateforme d'échange intitulée « Affaires internationales et gestion des connaissances ». L'objectif de cette plateforme à usage exclusivement interne, est de favoriser et d'encourager l'échange de connaissances entre les représentants du MFPRA et de ses administrations, membres dans des groupes de travail internationaux, et de faire un suivi systématique des activités des groupes de travail respectifs.

Dans le domaine des affaires internationales, des membres du MFPRA ont assisté aux réunions des groupes de travail internationaux suivants :

OCDE

- Public Governance Committee : 2 réunions
- Working Party of Senior Public Integrity Officials (SPIO) : 2 réunions
- Regulatory Policy Committee : 1 réunion
- Working Party on Public Employment and Management : 1 réunion
- Network of Schools of Government : 1 réunion

EUPAN (European Public Administration Network)

- EUPAN working level meeting, Bulgarian Presidency : 1 réunion;
- EUPAN working level meeting, Austrian Presidency : 1 réunion;
- Common Assessment Framework (CAF) - expert group: 1 réunion
- Directors of Institutes and Schools of Public Administration (DISPA): 2 réunions

Commission européenne

- Working Group: European Social Dialogue Committee for Central Government Administration, Brussels : 3 réunions
- Trans-European energy infrastructure : 2 réunions
- Ad Hoc Group of Directors and Experts of Better Regulation : 2 réunions
- Internal market information system (IMI) : 2 réunions

Autres conférences, ateliers, etc.

- OneteamGov Global : The first cross-global public service un conférence
- Conférence: LSM HR Day 2018
- La GRH publique : l'ambiguïté des dispositifs : de leur dénomination à leur pratique

Santé, sécurité et qualité de vie au travail

Projet « Sportsdag »

Objectifs

L'activité physique et sportive a non seulement un impact positif sur la santé de l'individu, mais aussi, dans le contexte professionnel, sur sa motivation et ses relations avec les collègues de travail. Elle contribue ainsi à la réduction de l'absentéisme pour cause de maladie et à une meilleure gestion du stress. C'est en partant de ces constats que le MFPRA, en coopération avec le Ministère des Sports, a organisé pour la première fois en 2018 une Journée sportive pour les agents de l'État. L'initiative s'est aussi inscrite dans le cadre du plan d'action national « Gesond iessen, méi bewegen » et de la Semaine européenne du Sport.

État des travaux et prochaines étapes

Près de 700 agents de l'État ont participé à la première édition du « Sportsdag » qui s'est déroulée l'après-midi du 13 juillet 2018 sur le Campus Geesseknäppchen à Luxembourg. Au programme figuraient diverses activités comme des tournois de football, du volleyball et du tennis de table, une course-relais, une marche à pied et des cours collectifs (yoga, zumba, pilates, renforcement musculaire, self-defense, danse latine…).

Résultats

Le sondage effectué à la suite de l'événement a révélé un niveau de satisfaction élevé: près de 89,3 % des personnes ayant répondu au questionnaire ont déclaré qu'elles recommanderaient à leurs collègues de participer à une prochaine édition.

Projet-pilote « Plan d'action sécurité, santé, qualité de vie au travail »

Objectifs

Le projet-pilote est une réponse à l'engagement pris par l'État-employeur lors de la signature de la Charte Vision Zéro en 2016 de déployer des plans d'action sécurité-santé dans ses administrations afin d'assurer une politique de prévention efficace en faveur des agents.

État des travaux et prochaines étapes

Le projet en cours vise à développer une méthode de travail et des outils qui pourront par la suite être appliqués dans toutes les administrations. Il s'agit de donner aux agents en charge de la sécurité dans les administrations ainsi qu'aux responsables RH une aide concrète pour mieux gérer les risques sur le lieu de travail, en leur proposant par exemple des check-lists leur permettant d'assurer le respect du dispositif réglementaire en matière de sécurité. La phase analyse des risques sécurité/santé au sein du MFPRA et du CGPO a été achevée en novembre 2018.

Le début de l'année 2019 sera consacré à l'élaboration, par le comité de pilotage, du projet de mesures visant à éliminer ou à réduire les différents risques et à les inscrire dans un plan d'action. Cette étape sera suivie par la mise en œuvre d'un plan d'action et, finalement, par une évaluation des résultats obtenus.

Résultats

Un des produits finaux du projet-pilote sera la publication d'un guide pratique pour la mise en œuvre d'une démarche sécurité, santé et qualité de vie au travail dans l'ensemble des administrations étatiques.

Mise en place d'une crèche pour enfants d'agents de l'État à Belvaux

Objectifs

L'accord salarial de 2011 prévoit l'implantation d'une nouvelle crèche pour les enfants des agents de l'État dans le sud du pays, ceci dans un souci de poursuivre les efforts en vue d'une bonne conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. Elle complètera l'offre déjà proposée dans le centre (Luxembourg-Belair) et le nord (Ingeldorf) du pays.

État des travaux et prochaines étapes

La crèche pour enfants de 0 à 4 sera installée dans un immeuble construit par la Société nationale des habitations à bon marché (SNHBM) dans le lotissement « Geessewee » à Belvaux.

Dossier
« Travaux préparatoires du Centre pour la sécurité, la santé et la qualité de vie au travail »

Les travaux préparatoires pour la création d'un Centre pour la sécurité, la santé et la qualité de vie au travail commencés en 2017 se sont poursuivis en 2018. Ils ont porté essentiellement sur l'identification des besoins en ressources humaines, en infrastructures et en outils informatiques nécessaires pour réussir la mise en place de la future administration.

Activités du délégué à l'égalité entre femmes et hommes

La déléguée à l'égalité a développé un nouveau concept pour la sensibilisation du personnel aux différents sujets relatifs à l'égalité entre hommes et femmes : l'« Egalitéitskaffi », dont la première édition a eu lieu le 21 septembre 2018. Sept personnes y ont assisté.

Elle a également mené des activités dans les domaines suivants durant l'année 2018 :

Action de sensibilisation du personnel du MFPRA sur le temps partiel

Le sujet du premier « Egalitéitskaffi » a été le service à temps partiel et ses conséquences. La présentation des chiffres relatifs au service à temps partiel au sein du MFPRA a illustré que le travail à temps partiel est majoritairement sollicité par des femmes. En effet, parmi les agents du MFPRA travaillant à temps partiel 93% sont des femmes. Dans la discussion qui a suivi la présentation, le point principal évoqué était le manque d'informations sur les éventuels impacts négatifs d'un service à temps partiel (perte éventuelle du droit pour occuper de nouveau un poste à temps plein, conséquences sur l'évolution de la carrière, conséquences pour la retraite, la formation, etc.). De façon générale, les femmes sont donc le plus touchées par toute mesure ou modification qui concerne les modalités du service à temps partiel.
Dans ce contexte, la déléguée à l'égalité estime utile de créer un manuel sur le service à temps partiel afin d'en spécifier les modalités d'obtention, les différentes formes ainsi que les conséquences possibles. Ce

manuel devrait être remis à tout agent intéressé par un service à temps partiel, ceci afin qu'il ou elle puisse faire son choix en toute connaissance de cause.

Avis dans le cadre du projet-pilote « Sécurité, santé et qualité de vie au travail » (SSQT)

La déléguée à l'égalité a été invitée à participer aux réunions du comité de pilotage du projet-pilote « Sécurité, santé, qualité de vie au travail » (SSQT) du MFPRA. Dans ce cadre, elle a émis un avis sur le questionnaire « Ergonomie ». Aucun problème au niveau de l'égalité entre hommes et femmes n'a été constaté. La déléguée à l'égalité a pu confirmer que le volet de l'égalité entre hommes et femmes a bien été pris en compte.

Exécution des missions de délégué(e) au sein du MFPRA

En 2018, aucun avis sur les horaires de travail à appliquer, tel que prévu à l'article 2, point f) du règlement grand-ducal du 5 mars 2004 fixant les modalités de désignation, les droits et les devoirs des délégués à l'égalité entre femmes et hommes au sein des départements ministériels et administrations, n'a été sollicité par le chef d'administration. De même, aucun avis dans le contexte d'une demande de service à temps partiel (article 31.12 de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État) n'a été sollicité.

Divers

La déléguée à l'égalité travaille en étroite coopération avec le « Business Process Management Office » (BPMO) du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO) pour optimiser les procédures de gestion du réseau des délégué(e)s à l'égalité. Le MFPRA, le CGPO ainsi que le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes pourront ensuite accéder à cette base de données.

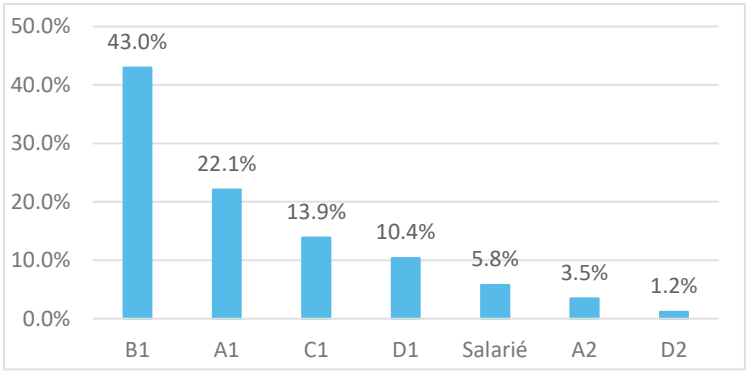
Projets pour 2019

La formule du « Egalitéitskaffi » est censée sensibiliser le personnel du MFPRA aux sujets liés à l'égalité entre hommes et femmes. Il est prévu de réitérer cet échange informel une fois par semestre (mars/avril, septembre/octobre).
Un avis est en préparation dans le cadre du projet-pilote télétravail du MFPRA. En effet, au vu de son impact sur la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, le télétravail touche également au sujet de l'égalité entre hommes et femmes.

2 LE CENTRE DE GESTION DU PERSONNEL ET DE L'ORGANISATION DE L'ÉTAT (CGPO)

Contact : Marc Blau
Directeur
marc.blau@cgpo.etat.lu

Carrières* : **:**

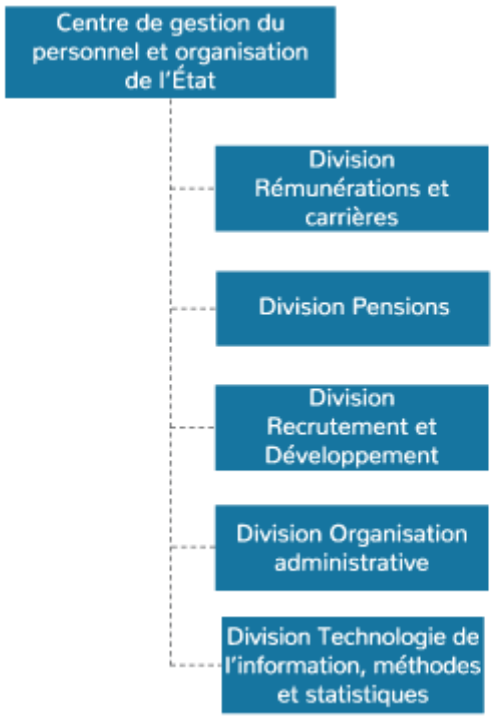


Effectifs (ETPs) : 86 (75)

Moyenne d'âge : 43,7

Ancienneté moyenne : 12,8

*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité, respectivement des salariés au 31.12.2018



Légende : Les divisions du CGPO

Les principales activités de l'année 2018

En 2018, le CGPO a continué sur la lancée d'un nombre de projets considérable, suite à une restructuration majeure permettant la modernisation de la gestion des ressources humaines au sein de l'État luxembourgeois. Un pilier primordial constitue dans ce contexte la mise en vigueur pour le 1er septembre 2018 de la loi du 25 juillet 2018 portant création du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État. Cette dernière donne des attributions supplémentaires au CGPO lui permettant d'un côté de renforcer ses missions au niveau de la gestion du personnel et d'un autre côté de lui fournir des attributions en matière de qualité organisationnelle.

Partant, le CGPO a réalisé en 2018, un nombre conséquent de projets dont quelques-uns sont détaillés ci-dessous :

- La refonte complète de l'examen-concours sur base des conclusions de l'étude « Refit Recrutement » ;
- La mise en place et montée en charge du centre de compétences RH offrant une assistance et expertise dans le domaine du recrutement (particulièrement de la sélection) et du développement RH ;
- Une GED commune pour le MFPRA, le CGPO et l'INAP permettant une gestion dématérialisée cohérente de tous les dossiers « personnel » et comportant pour le CGPO un volet de digitalisation conséquent des dossiers ;
- Le portail MyRH – la mise en place d'un portail électronique pour l'agent étatique et le gestionnaire des ressources humaines afin de pourvoir y réaliser l'ensemble de ses démarches RH sous forme dématérialisée ;
- La gestion centralisée des estimations et imputations financières pour l'ensemble du budget « personnel » de l'État ;
- L'implémentation de différentes lois au sein du système d'information RH dont notamment la loi du 25 juillet 2018 portant reclassement de certaines carrières de fonctionnaires et d'employés d'État.

Refonte complète de l'examen-concours

Objectif stratégique : Gérer et faire évoluer un centre de recrutement professionnel, moderne et performant

L'objectif principal du projet a été de réaliser une refonte complète de l'examen-concours avec un changement de paradigme en se focalisant sur une évaluation des compétences et non plus des connaissances. Par ailleurs, l'ancien examen-concours n'apportait pas les résultats escomptés avec un taux d'échec très élevé, un biais dans les résultats en fonction des études et de manière générale une sélection basée sur des critères qui n'étaient plus adaptés. Plus précisément, les objectifs du projet étaient les suivants :

- Informatiser l'épreuve d'aptitude générale ;
- Introduire des tests de qualité et scientifiquement approuvés ;
- Flexibiliser et accélérer la procédure de recrutement en abandonnant la pratique des grandes sessions annuelles au profit de plusieurs plages horaires par mois.

Entre décembre 2017 et février 2018, 400 stagiaires et candidats à l'examen-concours de la session d'hiver 2017 ont passé sur base volontaire deux tests suivant le modèle de recrutement utilisé dans l'administration fédérale belge :

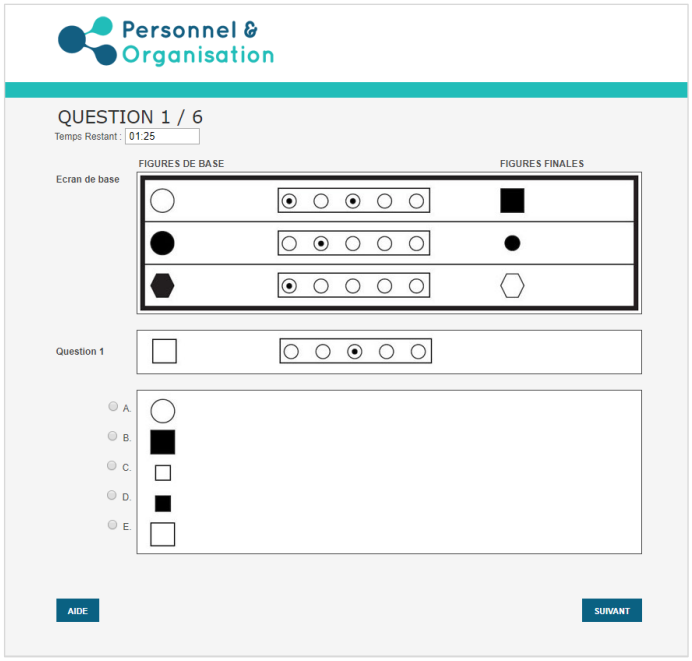
- un test de raisonnement abstrait qui mesure la capacité à déduire des règles à partir de données abstraites et à les appliquer à de nouvelles données et qui s'avère aujourd'hui le plus pertinent pour prédire la performance au travail ;
- un exercice de bac à courrier électronique au cours duquel le candidat est invité à se mettre dans la situation d'un agent qui doit traiter un ensemble d'e-mails, de mémos et autres documents.

Les résultats ont été très concluants dans la mesure où les taux de réussite étaient plus élevés que lors des épreuves traditionnelles. Par ailleurs, on a constaté une tendance vers une distribution plus équilibrée du taux de réussite entre les différents domaines et spécialités de diplôme pour les carrières supérieures (A1 et A2). Finalement, les écarts entre les taux de réussite des diplômés de fin d'études secondaires classique et technique ont été moins élevés que lors des examen-concours traditionnels.

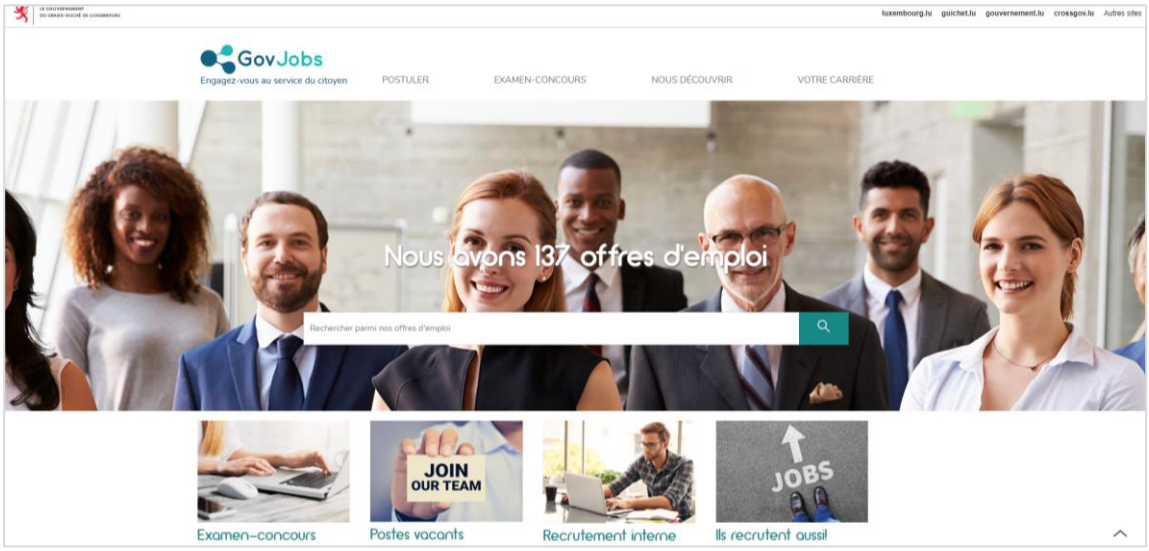
L'examen-concours, tel que prévu par le règlement grand-ducal modifiant le règlement relatif à l'examen-concours entré en vigueur le 1er juin 2018, continue à se composer de deux parties : l'épreuve d'aptitude générale et l'épreuve spéciale. Le délai de publication des sessions d'examen est réduit à 2 semaines. L'épreuve d'aptitude générale est composée de quatre tests informatisés, à savoir :

- un test de raisonnement abstrait ;
- un exercice de bac à courrier ;
- un test de raisonnement verbal et
- un test de raisonnement numérique.

Les tests existent en français et en allemand et pour 4 niveaux différents. Ci-dessous, la capture d'écran visualise un exemple de test de raisonnement abstrait.



L'inscription aux examens-concours se fait de manière entièrement électronique via le portail « GovJobs » (www.govjobs.public.lu).



3 sessions d'examens se sont déroulées en 2018, les premières aux mois de juin et juillet. Au total, 6.698 candidats, tous groupes de traitement confondus, ont passé l'examen-concours.

Le projet est finalisé et entre maintenant en phase de constante évolution. En 2019 il est notamment prévu d'introduire un outil de prise de rendez-vous et d'évaluer la règlementation actuelle sur base d'une analyse approfondie du nouveau modèle d'examen-concours.

Mise en place d'un centre de compétences en ressources humaines

Objectif stratégique : Gérer et faire évoluer un centre de recrutement professionnel, moderne et performant

Le programme de travail 2017-2018 du CGPO a prévu la mise en place d'un nouveau service : le Centre de compétences RH (CC RH). « Ce service a pour mission de développer et de mettre à disposition des ministères et administrations des outils de GRH en offrant des prestations de qualité en termes d'accompagnement et d'encadrement au niveau du recrutement, du développement professionnel et personnel des agents, de la mobilité ou encore de la gestion par objectifs ». Les objectifs concrets du projet étaient :

- Offrir des prestations d'assistance et d'encadrement en termes de recrutement et de sélection des candidats ;
- Mettre en œuvre un portefeuille de tests sur base de compétences, gérer une méthodologie pour les entretiens ainsi que proposer des techniques appropriées afin de tester les candidats en fonction du contexte ;
- Mettre en place un modèle de compétences centralisé et un référentiel des fonctions ;
- Développer et animer des formations destinées aux gestionnaires RH de la Fonction publique ;
- Assister les administrations dans le déploiement de la gestion par objectifs ;
- Conseiller les administrations dans le choix de leurs épreuves de sélection ;
- Professionnaliser la sélection en offrant des outils de qualité.

Un portefeuille de tests a été mis en place en 2018 comprenant entre autres des tests de raisonnement abstrait, verbal et numérique, des tests d'aptitudes spécifiques ou encore des questionnaires de personnalité ou de motivation. On peut constater une augmentation continue des demandes d'assistance dans la sélection de la part des administrations, ces demandes s'effectuant désormais par une application en ligne.

Le CC RH a développé plusieurs formations destinées aux GRH, notamment sur les sujets suivants :

- l'entretien structuré basé sur les compétences ;
- l'entretien d'appréciation ;
- le modèle de compétences « 5+1 » ;
- les descriptions de fonction ;
- une initiation à la gestion RH dans la Fonction publique .

Des formations sur la rédaction d'une offre d'emploi sur GovJobs, le rôle du patron de stage ou encore une refonte de la formation sur l'entretien individuel sont en cours.

En ce qui concerne la gestion par objectifs, le CC RH a élaboré de nouveaux formulaires relatifs au plan de travail individuel, à l'entretien individuel et à l'entretien d'appréciation. Des guides afférents sont également mis à disposition.

Les chiffres ci-dessous illustrent le travail effectué en 2018.

- Formation à l'entretien structuré : 5 journées
- Formation à l'entretien individuel : 9 demi-journées

- Formation à l'entretien d'appréciation : 13 demi-journées
- Formation relative à l'introduction du modèle de compétences dans la Fonction publique : 9 demi-journées
- Nombre de recrutements accompagnés : 95

Une GED commune pour le MFPRA, le CGPO et l'INAP permettant une gestion dématérialisée cohérente de tous les dossiers « personnel » et comportant pour le CGPO un volet de digitalisation conséquent des dossiers

Objectif stratégique : Poursuivre la digitalisation dans le domaine des ressources humaines

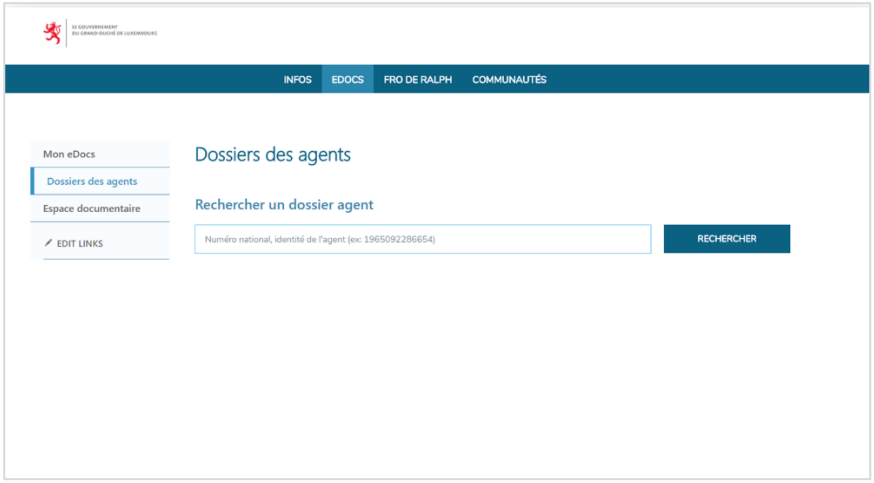
Les objectifs du projet même sont les suivants :

- Devenir une administration « paperless » et créer le « dossier personnel électronique ».
- Disposer d'un système de GED intégré pour le CGPO, le MFPRA ainsi que l'INAP.

Ce projet est né de la nécessité de mettre en place une GED au sein du CGPO, de dématérialiser l'ensemble des dossiers des agents, gérés encore sous forme papier et classés dans des armoires. Par ailleurs, avec la restructuration du département ministériel, du CGPO et de l'INAP, leurs relations de travail se sont davantage imbriquées. Il est donc primordial de disposer d'une seule GED afin de pouvoir gérer les dossiers communs ainsi que les nombreux flux documentaires transversaux.

À l'heure actuelle, presque l'ensemble des dossiers papier ont maintenant été scannés et indexés ce qui permettra de débuter le travail en mode « sans papier » à partir du début de l'année 2019 pour quelques domaines. Les travaux continueront en 2019 en intégrant l'ensemble des documents et processus des 3 entités.

Dans un deuxième temps, il est également prévu d'intégrer toutes les administrations étatiques au sein du projet afin de disposer réellement d'un dossier personnel électronique unique.



Le portail MyRH – la mise en place d'un portail électronique pour l'agent étatique et le gestionnaire des ressources humaines afin de pouvoir y réaliser l'ensemble de ses démarches RH sous forme dématérialisée

Objectif stratégique : Poursuivre la digitalisation dans le domaine des ressources humaines

Les objectifs du projet sont les suivants :

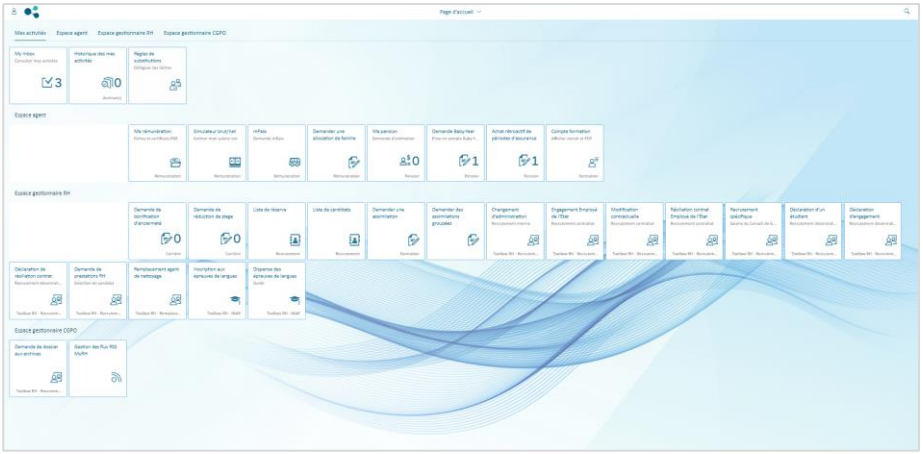
- Mettre en place un portail unique pour l'agent et le gestionnaire des ressources humaines pour les démarches RH ;
- Implémenter progressivement le « digital by default » pour toutes les démarches RH ;
- Décharger les différents acteurs RH en réduisant les demandes par téléphone et par email ;
- Optimiser les temps de traitements grâce à la digitalisation des démarches éligibles ;
- Accroître la qualité de la relation agent/CGPO ;
- Permettre un suivi quantitatif instantané (statistiques) des traitements opérationnels.

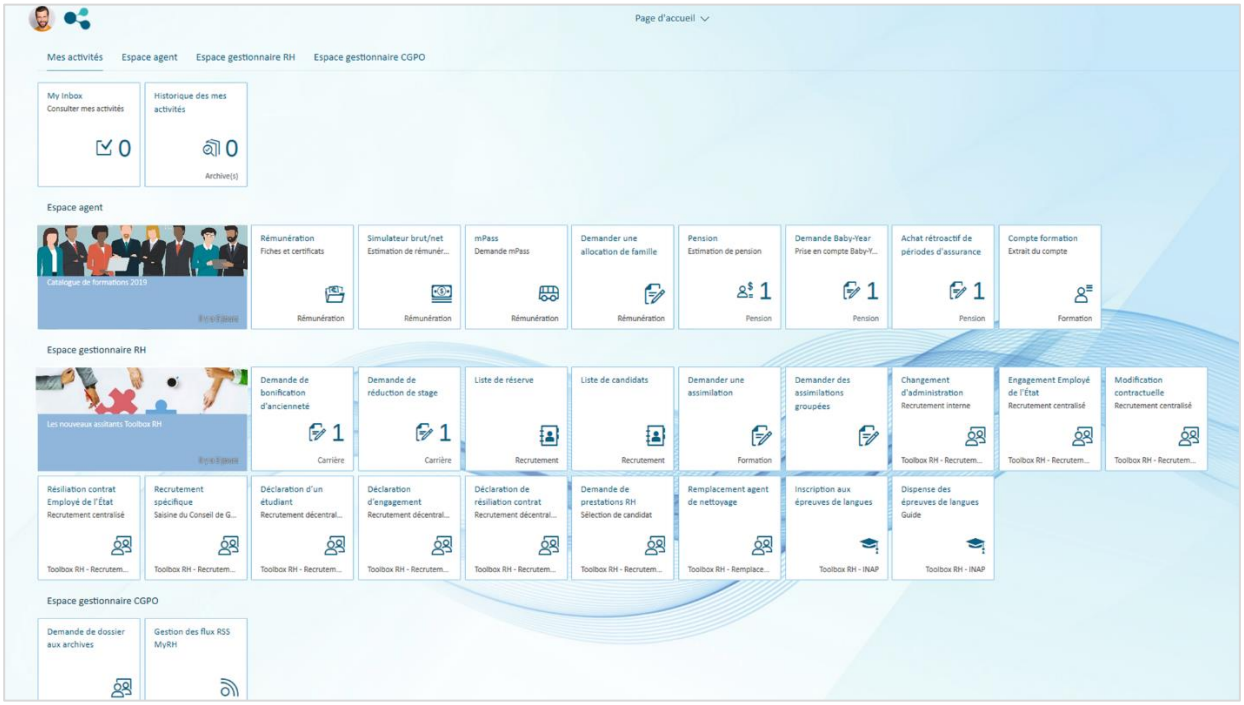
Le projet pour la mise en place d'un portail électronique, nommé MyRH a été développé en 2017-2018 et passera en production dans une première version au premier trimestre 2019. Les agents étatiques pourront à ce moment notamment accéder aux services suivants :

- Consultation de la fiche de paie (disponible depuis janvier 2018 sur MyGuichet.lu)
- Consultation du compte-formation
- Demande d'estimation de pension
- Utilisation d'un calculateur brut-net
- Demander la prise en compte de baby-year
- Demander une retraite progressive
- Demander le rachat rétroactif de périodes d'assurance
- Demander un mPass
- Demander une bonification d'ancienneté
- Demander une réduction de stage
- Demander une allocation de famille

À côté des agents étatiques, un nombre de services sont également mis à disposition aux gestionnaires RH.

Au fur et à mesure, de nouvelles démarches seront ajoutées sur le portail qui évoluera encore fortement dans les années à venir. La capture d'écran ci-dessous permet une visualisation du portail.





La gestion centralisée des estimations et imputations financières pour l'ensemble du budget « personnel » de l'État

Objectif stratégique : Transparence et aide à la décision

Les objectifs du projet étaient les suivants :

- Disposer d'une estimation budgétaire fiable et exacte au niveau des budgets du personnel sur base de l'affectation réelle des agents étatiques ;
- Simplifier la budgétisation du personnel étatique et le travail des GRH dans les administrations locales ;

- Disposer d'une imputation financière mensuelle et donc plus facile à suivre ;
- Disposer de tableaux de bord permettant de suivre « en temps réel » les évolutions des finances en matière de personnel.

Jusqu'en 2017, chaque administration étatique a dû estimer son propre budget du personnel. En même temps, l'engagement et l'imputation trimestrielle effectués par le CGPO ont représenté une charge de travail importante et complexe du fait que l'ensemble des opérations ont été faites manuellement et qu'il fallait gérer environ 390 articles différents. Grâce aux données et outils statistiques qui sont désormais à disposition du CGPO, la simulation et l'imputation budgétaires pourront être réalisées de façon centralisée, et ce de manière très précise et avec une charge de travail moindre. Parmi les étapes clés indispensables à la réalisation du projet il convient de mentionner :

- l'harmonisation de la procédure de gestion des affectations des personnes au sein des différentes entités étatiques et l'obtention d'une vue fiable sur les affectations réelles du personnel et l'évolution des effectifs ainsi que
- la réduction du nombre d'articles budgétaires et leur inscription au niveau d'un seul ministère à partir de l'exercice budgétaire 2019.

Les calculs sont réalisés grâce à la plateforme DataRH et l'outil QlikSense qui met à disposition des tableaux de bord détaillés en fonction des besoins des différents acteurs impliqués. L'estimation des budgets liés au personnel a été réalisée avec le produit développé au sein du présent projet et l'imputation mensuelle automatique est prête pour l'année budgétaire 2019. Le projet a été conjointement réalisé avec l'IGF.

L'adaptation du système d'information suite à des modifications légales ou réglementaires

Objectif stratégique : Expertise et service de haute qualité dans le domaine de la gestion du personnel et des carrières

En 2018, plusieurs projets d'implémentation de modifications de carrières et de rémunérations au sein de notre système d'information ont dû être menés impliquant une charge de travail élevée au niveau des équipes métier ainsi qu'informatiques. L'objectif dans ce contexte est d'être à chaque moment conforme au cadre légal et réglementaire.

À cet égard, le projet majeur consistait en 2018 dans l'implémentation des dispositions relatives au projet de loi du 25 juillet 2018 portant reclassement de certaines carrières des fonctionnaires et employés d'État. Au total, 2.996 ETP (Equivalents temps plein) ont été impactés par cette loi et ont dû être reclassés selon les modalités définis dans la loi en question.

2.1 Division « Rémunérations et Carrières »

Contact : Romain Schlim
Chef de division
romain.schlim@cgpo.etat.lu

La division Rémunérations et Carrières gère l'ensemble des processus liés aux rémunérations et à la gestion des carrières des agents au sens large. Cette division représente un des « core business » du CGPO, sachant que les rémunérations y sont analysées et calculées et les carrières gérées.

Avec une Fonction publique dont l'effectif est en constante progression et dans laquelle la gestion des carrières (fonctionnaires, employés de l'État et salariés) devient de plus en plus complexe, la division est de plus en plus sollicitée et a ainsi entamé des efforts de restructuration afin de répondre au mieux aux besoins de nos clients (agents étatiques et GRH locaux). Au vu de cette complexité en progression, le travail en équipe est favorisé et les réorganisations des équipes se sont poursuivies en 2018.

Fin 2018, 28.910 personnes travaillaient auprès de l'État luxembourgeois. Sachant qu'un certain nombre de personnes disposent de plusieurs contrats (multi-contrats), environ 30.000 fiches de paie sont calculées et générées chaque mois.

Par ailleurs, la Division Rémunérations et Carrières a été en charge du traitement d'un certain nombre de demandes au cours de l'année 2018, notamment dans les domaines suivants :

- Demandes de prime de doctorat : 38
- Demandes de bonification d'ancienneté de service : 526
- Demandes de réduction de stage : 879

2.2 Division « Pensions »

Contact : Alain Wiltzius
Chef de division
alain.wiltzius@cgpo.etat.lu

La mission principale de la division Pensions est le calcul et le paiement des pensions aux bénéficiaires. Vu la complexité de la matière, la mission secondaire de la division Pensions est de renseigner les agents actifs quant à leur pension future. Dans de nombreux dossiers, plusieurs demandes de calcul prévisionnel sont traitées, et sont suivies de conseils aux fins d'optimiser les pensions des agents, notamment dans les dossiers avec beaucoup d'interruptions dans le temps de service.

Tout comme pour la division Rémunérations et Carrières, et afin de pouvoir relever au mieux les défis futurs, l'organisation du travail a également été revue en favorisant fortement le travail en équipe permettant un partage des connaissances plus aisé.

Au 31 décembre 2018, le CGPO gère 11.926 pensions, dont 9.420 pensions personnelles et 2.506 pensions de survie. Au cours de l'année 2018, 651 nouvelles pensions personnelles ont débuté, ainsi que 199 nouvelles pensions de survie.

Au cours de l'année 2018, la division Pensions a traité 1.237 demandes de calcul prévisionnel de pension.

2.3 Division « Recrutement et Développement RH »

Contact : Annette Eldeweys
Chef de division
annette.eldeweys@cgpo.etat.lu

La division Recrutement et Développement RH gère et coordonne le recrutement d'un nombre élevé d'agents étatiques. Dans ce cadre, ces missions englobent l'ensemble du cycle de recrutement, et plus particulièrement :

- la promotion de l'attractivité de la Fonction publique via la participation à des événements autour de l'emploi (foires, etc.) ;
- la gestion du portail GovJobs ;
- l'assistance à la sélection de candidats par le biais des tests, méthodes et un accompagnement proposé par le Centre de compétences RH;
- l'organisation et la gestion des examens-concours pour le recrutement des fonctionnaires ;
- l'élaboration et la gestion des contrats au niveau du recrutement centralisé des employés d'État (au total 840 nouveaux contrats et 484 avenants ont été traités) ;
- la procédure de changement d'administration pour fonctionnaires (214 postes).

À côté du recrutement au sens large, la division intervient également fortement dans la mobilité interne et le développement du personnel dans le contexte de la gestion par objectifs. Dans ce cadre, elle gère notamment le référentiel des fonctions et des compétences et propose un nombre de formations dans le contexte de la gestion des ressources humaines et de la gestion par objectifs en particulier.

2.4 Division « Technologies de l'information, Méthodes et Statistiques »

Contact : Ludwig Balmer
Chef de division
ludwig.balmer@cgpo.etat.lu

La division est scindée en 3 domaines.

Le premier domaine pilote fonctionnellement l'entièreté des projets et initiatives en matière d'organisation et d'informatique pour l'ensemble du domaine RH mis en œuvre au sein des systèmes d'information gérant les ressources humaines de l'État (Système ERP HR). Outre la mise en œuvre de ces projets d'évolutions fonctionnelles et de mise en alignement avec l'évolution du cadre réglementaire en matière de ressources humaines, ce département assure mensuellement la production du calcul des rémunérations des agents de l'État. Les experts fonctionnels ont également dispensé, comme chaque année, l'ensemble des formations par rapport au système d'information, pour les nouveaux agents en charge des ressources humaines de leur organisation respective.

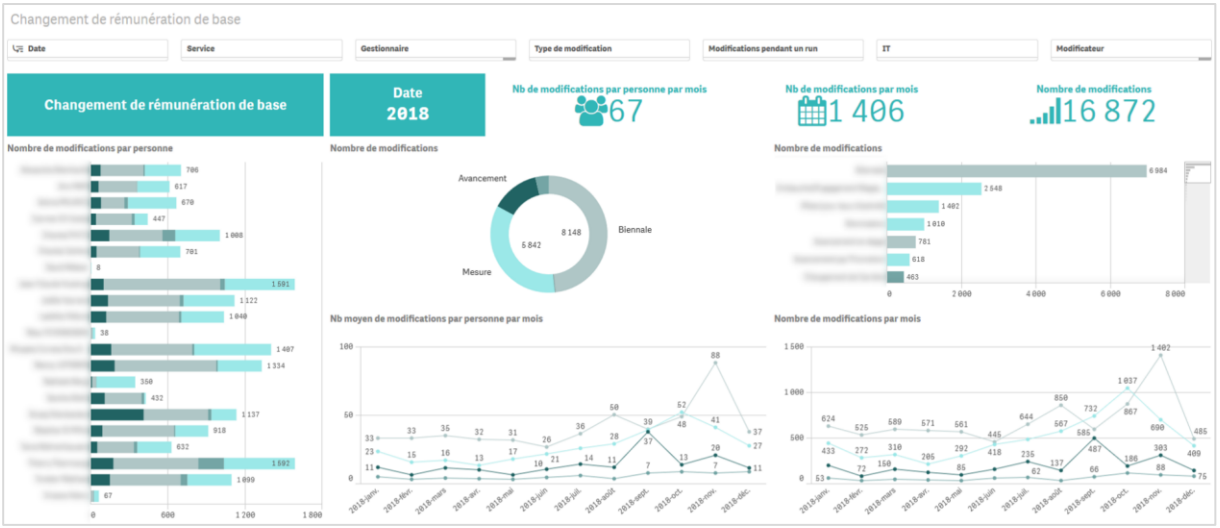
Le deuxième domaine concerne le volet « Statistiques et prospectives » qui centralise et prend en charge l'entièreté des demandes en matière de statistiques et analyses des différentes entités nécessitant des traitements de données RH. C'est dans ce domaine que se retrouve le centre de compétences en statistiques (DataRH). Il assure au quotidien la production de tableaux de bord (indicateurs, tendances, détection d'anomalies, etc.) pour le suivi, la mesure et le contrôle opérationnel du CGPO, mais aussi pour la mise à disposition de certains tableaux de bord RH pour le compte des administrations. Ce centre de compétences assure en outre la production des données structurées pour le compte de l'Observatoire de la fonction publique.

DataRH en chiffres :

Nombre d'applications/projets déployés : 97

Nombre d'utilisateurs des applications DataRH (tableaux de bord) : 213

Nombre de tickets de support/demandes traités : 73



Le troisième domaine dans lequel la division œuvre est celui de l'assistance aux projets d'organisation que le CGPO fournit aux administrations. Il s'agit principalement de projets de modélisation, d'analyse et d'optimisation de processus métier et de structuration organisationnelle. Ces travaux sont mis en œuvre au travers du framework Prometa. Outre la réalisation et l'accompagnement de projets, ce BPMO central (Business Process management Office), assure la gouvernance et maintenance fonctionnelle évolutive du framework Prometa, la délivrance des formations, le coaching et la supervision des BPMO locaux, ainsi que le Service Desk Prometa et l'animation de la communauté des utilisateurs et experts des méthodes et outils de gestion et d'optimisation des processus au sein de l'État.

<u>Prometa en chiffres :</u>

- Nombre de clients utilisant la plateforme : 38 administrations
- Nombre d'utilisateurs du portail de publication des processus (au 31/12/2018) : 1.548 utilisateurs Prometa
- Nombre de projets majeurs réalisés/supportés : 6 en 2018
- Nombre de tickets de support traités par le Service Desk Prometa : 600 demandes de supports Prometa traitées (hors appels téléphoniques) en 2018 (dont 200 via le portail) ;
- Nombre de formations Prometa : 12 sessions de formation assurées en 2018
- Nombre de « Community meeting Prometa » : 3

Le BPMO a par ailleurs pris en charge la réalisation du projet de mise en conformité des activités du CGPO avec le nouveau cadre réglementaire en matière de protection des données à caractère personnel (règlement général sur la protection des données (RGPD), Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

2.5 Division « Organisation administrative »

Contact : Marc Kiffer
Chef de division
marc.kiffer@cgpo.etat.lu

La division Organisation administrative gère le fonctionnement interne du CGPO et est responsable notamment dans les domaines suivants :

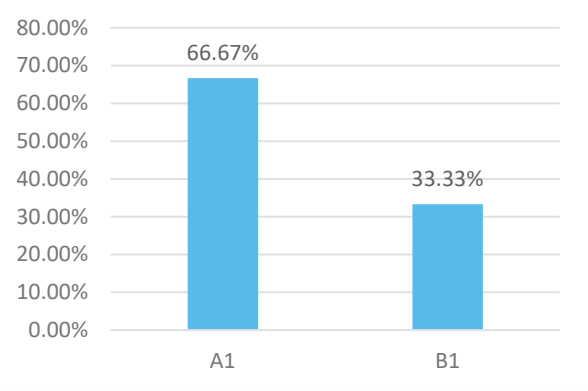
- Gestion du courrier et du scanning ;
- Gestion électronique documentaire ;
- Informatique interne ;
- Suivi et pilotage des processus internes.

Au vu des nombreux chantiers de modernisation, cette division joue un rôle clé car de nombreux projets y sont gérés en grande partie, dont notamment la digitalisation des documents, la dématérialisation de processus internes et la mise en place de tableaux de bord de suivi interne, en collaboration avec la division Technologies de l'information, méthodes et statistiques. En ce qui concerne notamment la digitalisation des documents, environ 40.000 dossiers ont été scannés et indexés en 2018, essentiellement avec des ressources internes au CGPO.

3 COMMISSARIAT DU GOUVERNEMENT CHARGÉ DE L'INSTRUCTION DISCIPLINAIRE

Contact : Alain Wetz
Commissaire du Gouvernement
alain.wetz@cgid.etat.lu

Carrières* :



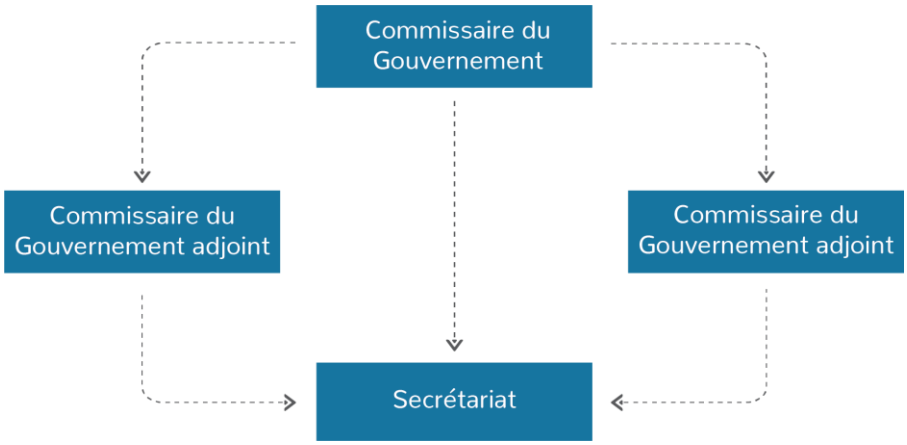
Effectifs (ETPs) : 6 (6)**

Moyenne d'âge : 51,67 ans

Ancienneté moyenne : 6,32 ans

*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité au 31.12.2018

** dont un agent du CTIE affecté au CGID



Légende : Organigramme du CGID

Les principales activités de l'année 2018

Au cours de l'année 2018, le CGID a revu ses procédures en vue de se mettre en conformité avec la réglementation en matière de protection des données. Il a travaillé sur la création d'une base de connaissances destinée à contenir les décisions du conseil de discipline et les décisions rendues sur recours. Le projet est dans la phase de mise en œuvre. La réalisation est au stade de l'anonymisation des décisions. La prochaine étape consistera à créer un tableau de bord permettant de renforcer et d'automatiser le dispositif statistique du CGID.

Le CGID a formulé des propositions d'amélioration des textes et a participé à l'élaboration d'un support de cours sur la déontologie produit par l'INAP. Il a donné son avis dans le cadre de l'élaboration d'une procédure de prévention d'abus de substances psychoactives et de la prise en charge des plaintes pour harcèlement. Le CGID a procédé à des échanges de bonnes pratiques avec l'IGP (Inspection Générale de la Police), nouvellement chargée de l'instruction des affaires disciplinaires du personnel policier.

Le CGID a été représenté à la rencontre VIGIE du ministère de l'Action et des Comptes publics en France.

Le traitement des instructions disciplinaires en 2018

En 2018, le CGID avait à traiter 87 affaires : 17 affaires du rôle de 2017 dont l'instruction était encore en cours au début de 2018 et 70 nouvelles saisines dont le CGID a été saisi en cours de 2018. Sur ces 87 affaires, seules 12 n'ont pu être traitées en 2018. Celles-ci sont encore pendantes en raison de l'état de santé déficient de l'agent poursuivi dans deux cas et de la poursuite de procédures parallèles dans 3 affaires jointes concernant le même agent. Les autres affaires n'ont pas encore été clôturées en raison du fait que les saisines n'ont été opérées qu'entre fin octobre et décembre 2018.

Pour le détail de ces affaires, il est renvoyé au tableau en annexe. La durée moyenne des instructions clôturées en 2018 est de 77 jours.

Le suivi des affaires encore pendantes

Au début de l'année 2018, le CGID avait à faire le suivi de 44 affaires dont l'instruction était déjà clôturée au début de l'année 2018 mais qui étaient encore pendantes, soit dans l'attente de la fin du délai d'inspection (3 affaires), soit du traitement par les autorités de décision (25 affaires), soit du traitement par les autorités de recours (16 affaires).

Aux 16 affaires frappées de recours encore pendantes au début de l'année 2018 et renseignées dans le tableau du rapport d'activité de 2017 s'ajoutent encore 7 affaires clôturées en 2017 et dont le recours n'a été introduit qu'en 2018 ou dont le CGID n'a pris connaissance qu'en 2018, ainsi que 2 affaires clôturées en 2018 et où un recours a été déposé en 2018.

En 2018, un recours gracieux a été introduit pour 1 affaire clôturée en 2017 et recensée comme telle dans le rapport d'activité de l'année 2017 et qui s'est soldé en 2018 par l'annulation de la sanction de l'avertissement prononcée à l'encontre du fonctionnaire.

Sur les 16 affaires frappées de recours et inscrites dans le rapport d'activité de l'année passée comme étant pendantes, 2 affaires concernant le même agent et pour lesquelles le Conseil de discipline, après avoir joint les 2 affaires, a prononcé une amende, n'ont en réalité pas fait l'objet du recours annoncé.

En 2018, le CGID a encore reçu des arrêtés d'application datant de 2017. Ces arrêtés concernaient 2 affaires jointes figurant dans le rapport d'activité de l'année 2017 comme étant en attente de décision, respectivement 1 affaire en attente de traitement par l'autorité d'application de la sanction de l'exclusion temporaire décidée par le Conseil de discipline.

Fin 2018, le CGID a encore recensé :

- 3 affaires en attente de la fin du délai d'inspection ;
- 29 affaires en attente de décision ;
- 14 affaires en attente de l'arrêté d'application de la décision ;
- 8 affaires en attente de la décision des autorités de recours.

Pour le détail des 66 affaires suivies en 2018, il est renvoyé au tableau en annexe.

Durée moyenne des procédures définitivement closes en 2018

En 2018, 86 affaires ont été définitivement clôturées par la prise d'un arrêté d'application de la peine finalement retenue ou par un arrêté de renvoi des fins de la poursuite en cas de classement sans suite.

La durée moyenne de traitement des procédures clôturées en 2018 se définit dès lors par la durée séparant la date du premier fait soumis à instruction et la date de l'arrêté d'application de la peine ou de renvoi des fins de la poursuite clôturant l'affaire. Cette durée est calculée séparément pour les 17 affaires ayant donné lieu à un recours et pour les 69 affaires n'ayant pas donné lieu à recours.

	Affaires clôturées en 2018 sans recours		Affaires clôturées en 2018 ayant donné lieu à un recours	
	jours	%	jours	%
Durée moyenne de la phase séparant la date du premier manquement disciplinaire et la date de la saisine du CGID	331	60.04%	1277	47.40%
Durée moyenne de la phase d'instruction proprement dite	91	16.49%	449	16.66%
Durée moyenne de la phase de décision	96	17.52%	109	4.04%
Durée moyenne de la phase de recours	p.m.		754	27.99%
Durée moyenne de la phase d'application des peines	33	5.94%	106	3.92%
Moyenne de durée totale en jours	551		2693	

La durée des 2.693 jours renseignés pour l'instruction des affaires ayant donné lieu à recours s'explique par des procédures parallèles dont les résultats ont tardé à alimenter la procédure disciplinaire (10 cas). Abstraction faite de ces affaires, la moyenne de la durée totale se serait élevée à 1.534 jours, dont 545 jours (soit 35,51%) pour la durée séparant le premier fait soumis à instruction et la saisine du CGID, 156 jours (soit 10.14%) pour la phase de l'instruction proprement dite, 110 jours (soit 7,18%) pour la phase de décision, 585 jours (soit 38.13%) pour la phase de recours et 139 jours (soit 9,04%) pour la phase d'application des peines.

Critères d'aiguillage

L'article 56-5 du statut prévoit que le CGID procède à un aiguillage des affaires à la fin de l'instruction. Les critères d'aiguillage sont les mêmes que ceux appliqués en 2017.

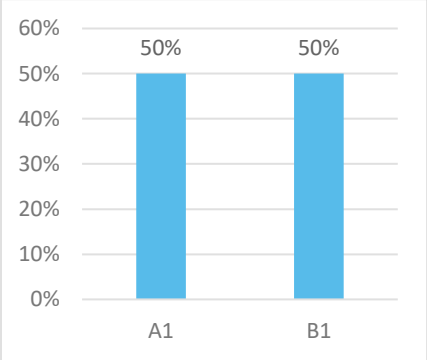
2018

(Situation au 31.12.2018)

	En attente de décision				Classement sans suite				Avertissement				Réprimande				Amende				Déplacement				Retard	Rétrogradation			Exclusion temporaire				Mise à retraite d'office		
	Etat		Commune		Etat		Commune		Etat		Commune		Etat		Commune		Etat		Commune		Etat		Commune			Etat		Commune	Etat		Commune		Etat		Commune
	M	F	M	F	M	F	M		M	F	F		M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		F	M	F	M	M	F	M	F	M		
Activité d'instruction des affaires en 2018																																			
Affaires en cours d'instruction	5	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affaires classées sans suite (art. 56-5-a)	12	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affaires en attente de la fin du délai d'inspection																																			
aiguillées vers Ministre /Collège échevinal ou assimilé	1	0	0	1																															
aiguillées vers le Conseil de discipline	1	1	0	0																															
Affaires transmises au Ministre /Collège échevinal ou assimilé (art. 56-5-b)	3	0	0	0	0	0	0	4	1	0	3	5	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affaires transmises au Conseil de discipline (art 56-5-c)	7	5	4	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0				
Affaires ayant un volet pénal	3	0	5	3	6	3	1	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0				
Affaires ayant conduit à la suspension de l'agent	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0				
Suivi du traitement donné en 2018 aux affaires en attente de décision au début de 2018																																			
du Ministre ou Collège échevinal ou assimilé	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
du Conseil de discipline	6	0	0	0	2	2	1	0	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0				
Suivi d'affaires en attente de l'arrêté d'application début 2018, tous rôles confondus																																			
du Ministre ou Collège échevinal ou assimilé	0	0	0	0	3	0	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1				
Suivi d'affaires soumises à recours début 2018, tous rôles confondus																																			
devant Conseil de discipline statuant en appel	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
devant Tribunal administratif statuant sur recours	3	2	3	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0				
devant Cour administrative statuant sur appel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
devant l'autorité de décision saisie à titre gracieux					1																														

4 ADMINISTRATION DES SERVICES MÉDICAUX DU SECTEUR PUBLIC

Carrières* :



Effectifs (ETPs) : 14 (11)

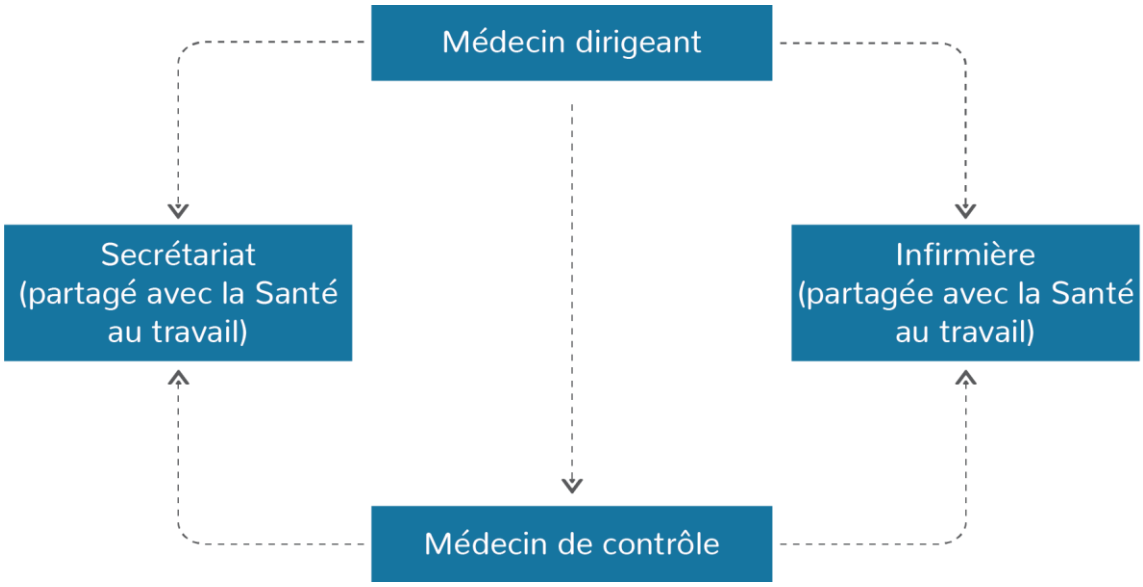
Moyenne d'âge : 42,8

Ancienneté moyenne : 8,8

*Répartition entre les différents groupes de traitement et d'indemnité au 31.12.2018

4.1 Division de la Médecine de contrôle du secteur public

Contact : Dr Claude Weydert
Chef de division
claude.weydert@asm.etat.lu



Légende : Organigramme de la Médecine de contrôle du secteur public

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

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

Au cours de l'année 2018 la division de la Médecine de contrôle du secteur public (DMCSP) a :

1. réalisé les examens médicaux attribués au médecin de contrôle par les dispositions légales et réglementaires applicables aux fonctionnaires et employés publics ;
2. participé à l'élaboration du projet de loi portant création du Centre pour la Sécurité, la Santé et la Qualité de vie au travail dans la Fonction publique ;
3. poursuivi sa vision de mise en place d'une base de données statistiques en matière d'incapacité de travail permettant de fournir des statistiques valables sur les causes, les durées et l'évolution des incapacités de travail.

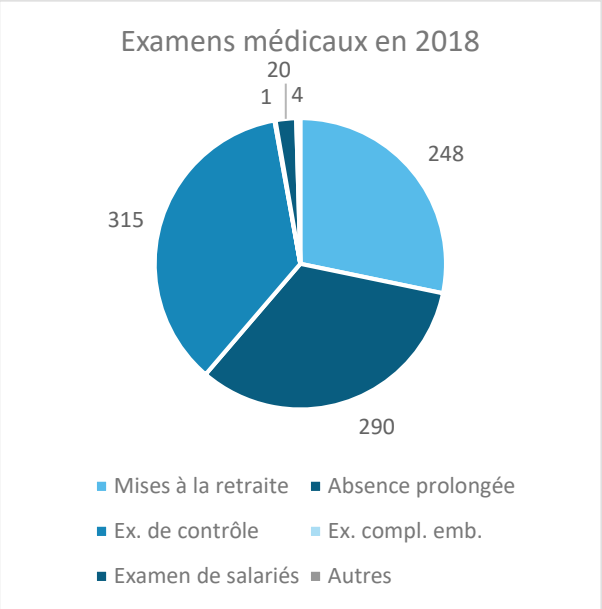
Par ailleurs le médecin de contrôle a :

- été présent aux audiences de la commission des pensions (17 séances pour 360 dossiers) ;
- été membre de la commission chargée d'analyser les congés de maladie de longue durée des salariés de l'État (10 réunions pour 22 dossiers).

Activités médicales

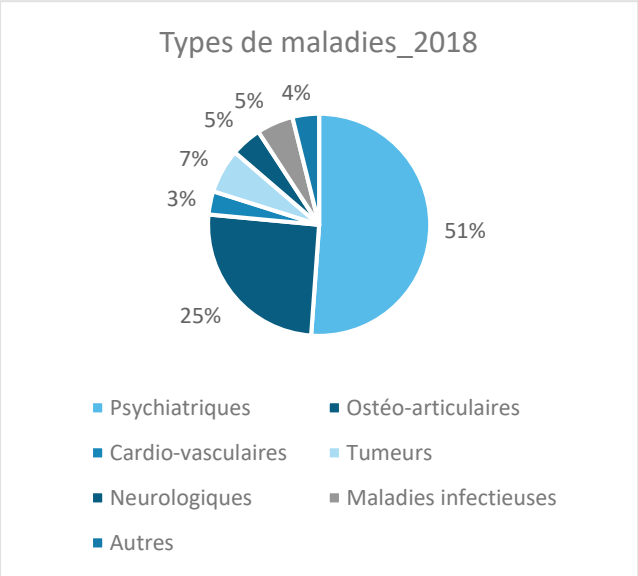
Examens médicaux

L'année 2018 a connu une augmentation de 19% du nombre total des examens médicaux (**878**) par rapport à l'année 2017 (**737**) : 446 hommes (51%) et 432 femmes (49%) de 83 administrations différentes ont été examinés. Les expertises et examens peuvent être regroupés comme suit :



- Examens et réexamens effectués en cas d'absence prolongée d'un fonctionnaire pour cause de maladie (examens médicaux en application de l'article 37bis de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État et de l'article 48bis de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux / **290** précités)
- Expertises médicales dans le cadre de la mise à la retraite (Examens en application respectivement des articles 48 ou 70 des lois du 25 mars 2015 ou du 3 août 1998 sur les pensions) : **248** précités dont **146** examens dans le cadre du service à temps partiel pour raisons de santé
- Examens de contrôle : **315**
- Examen complémentaire lors du recrutement : **1**
- Examens de salariés en application de l'article 55.4 de la convention collective des salariés de l'État: **20**

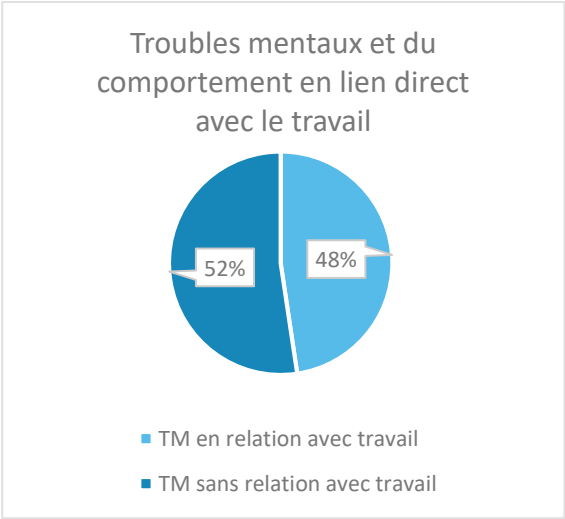
Types de maladies



En 2018 aussi, la plupart des examens concernaient des troubles psychiques, suivis par des problèmes ostéo-articulaires.

Au cours des années passées, la DMCSP a constaté un nombre important voire croissant de problèmes de santé mentale auprès des agents de l'État en incapacité de travail. Les troubles psychiques paraissent l'une des principales causes d'absentéisme au travail et de retraite anticipée.

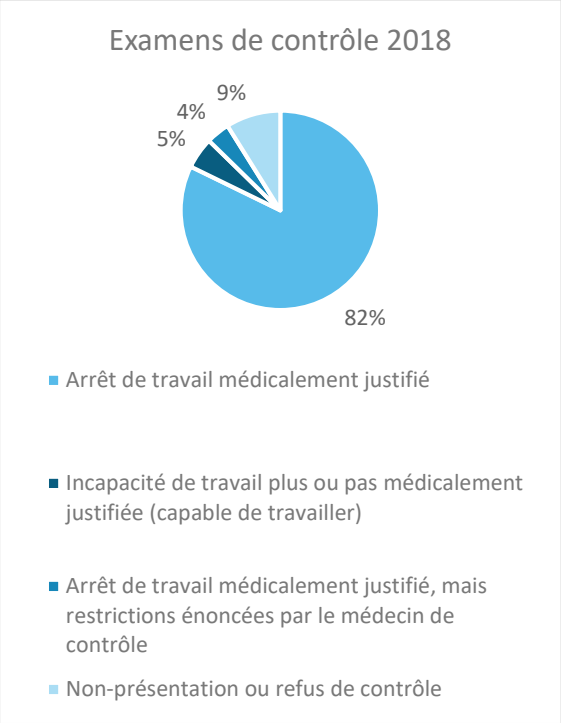
Près de la moitié des agents envoyés pour expertise médicale auprès de la DMCSP en 2018 présentent une maladie psychique. 48% de ces troubles mentaux et du comportement présentent un lien direct avec le travail.



Examen de contrôle des incapacités de travail

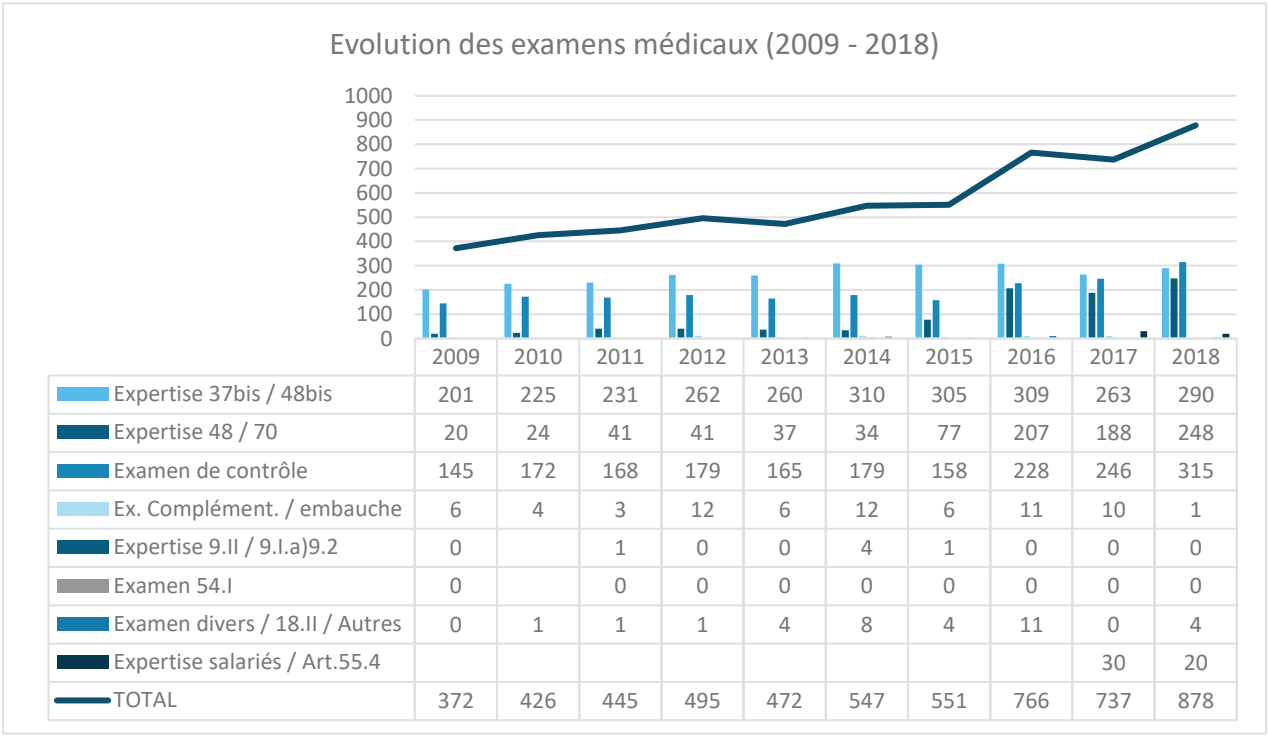
En ce qui concerne les 315 examens de contrôle des incapacités de travail, portant sur 206 agents différents et demandés par 57 administrations différentes, les avis médicaux peuvent se résumer comme suit :

Arrêt de travail médicalement justifié	259
Incapacité de travail plus ou pas médicalement justifiée (capable de travailler)	16
Arrêt de travail médicalement justifié, mais restrictions énoncées par le médecin de contrôle	12
Non-présentation ou refus de contrôle	28
Total	**315**



Évolution des principaux types d'examens médicaux (2009-2018)

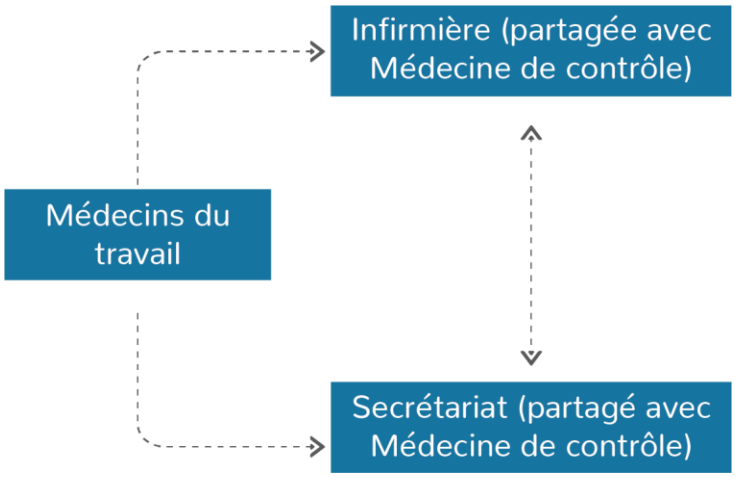
Le nombre total des examens médicaux a plus que doublé au cours des dix dernières années avec un pic net en 2016 suite aux effets de la réforme du statut des agents de l'État en 2015 avec l'introduction du service à temps partiel pour raisons de santé.



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Expertise 37bis / 48bis	201	225	231	262	260	310	305	309	263	290
Expertise 48 / 70	20	24	41	41	37	34	77	207	188	248
Examen de contrôle	145	172	168	179	165	179	158	228	246	315
Ex. Complément. / embauche	6	4	3	12	6	12	6	11	10	1
Expertise 9.II / 9.I.a)9.2	0		1	0	0	4	1	0	0	0
Examen 54.I	0		0	0	0	0	0	0	0	0
Examen divers / 18.II / Autres	0	1	1	1	4	8	4	11	0	4
Expertise salariés / Art.55.4									30	20
TOTAL	372	426	445	495	472	547	551	766	737	878

4.2 Division de la Santé au travail du secteur public

Contact : Dr Hilde Urhausen
Chef de division
hilde.urhausen@asm.etat.lu



Légende : Organigramme de la Division de la Santé au travail du secteur public

Activités médicales

Missions

La division de la Santé au travail du secteur public est en charge de la surveillance de l'état de santé des fonctionnaires et employés du secteur public par rapport à leur poste de travail et assure une mission de conseil liée à la santé au travail. La médecine du travail est une médecine préventive par excellence.

Les examens cliniques sont l'activité dominante pendant toute l'année et cette tendance se poursuit depuis des années.

La division a participé à de multiples réunions avec toute l'équipe médicale, dans le cadre de la mise en place d'un Centre pour la sécurité, la santé et la qualité de vie au travail dans la Fonction publique. Sont à énumérer également, la participation aux réunions de la commission des pensions, la représentation au comité de l'association luxembourgeoise des services de santé au travail (ALSAT) et la participation aux cours de formation continue et aux cours dans le cadre de la formation des délégués à la sécurité. Le

médecin dirigeant ou son suppléant sont des membres actifs dans la commission des pensions, qui siège une à deux fois par mois.

Évolution des travaux

- **Examens médicaux d'embauche : 2.783** dont **1.453** femmes et **1.330** hommes. Par ailleurs, **687** examens d'embauche ont été réalisés par les médecins conventionnés conformément au règlement grand-ducal modifié du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la Fonction publique. Par rapport à 2017 (2.920 examens d'embauche) une hausse des examens d'embauche est à constater qui ont atteint 3.470 unités en 2018.
- S'y ajoutent les **examens de 2e passage** (changement ou prolongation d'un CDD ou transformation d'un CDD en CDI ou changement du statut ou changement vers le CGDIS) : **780**
- **Examens médicaux selon Art. L.551.1-10 du Code du travail :**
  - **29** examens de reclassement : **13** femmes et **16** hommes.
- **Examens médicaux selon Art. L.331.1-338.4 du Code du travail :**
  - **100** examens en relation avec la protection de la travailleuse enceinte.
- **Avis circonstanciés pour la Commission des pensions : 160** dont **85** femmes et **75** hommes.
- **Examens périodiques : 1327** dont **297** femmes et **1030** hommes.
- **Examen de protection** de la maternité : 100.
- **Examens médicaux préventifs : 282** dont **116** femmes et **166** hommes.
- **Examens de reprise de travail après absence prolongée : 19** dont **15** femmes et **4** hommes.
- **Examens pour la cellule de facilitation à la réaffectation : 5** dont **2** femmes et **3** hommes.
- **Réexamens pour la commission des pensions : 60** dont **35** femmes et **25** hommes.

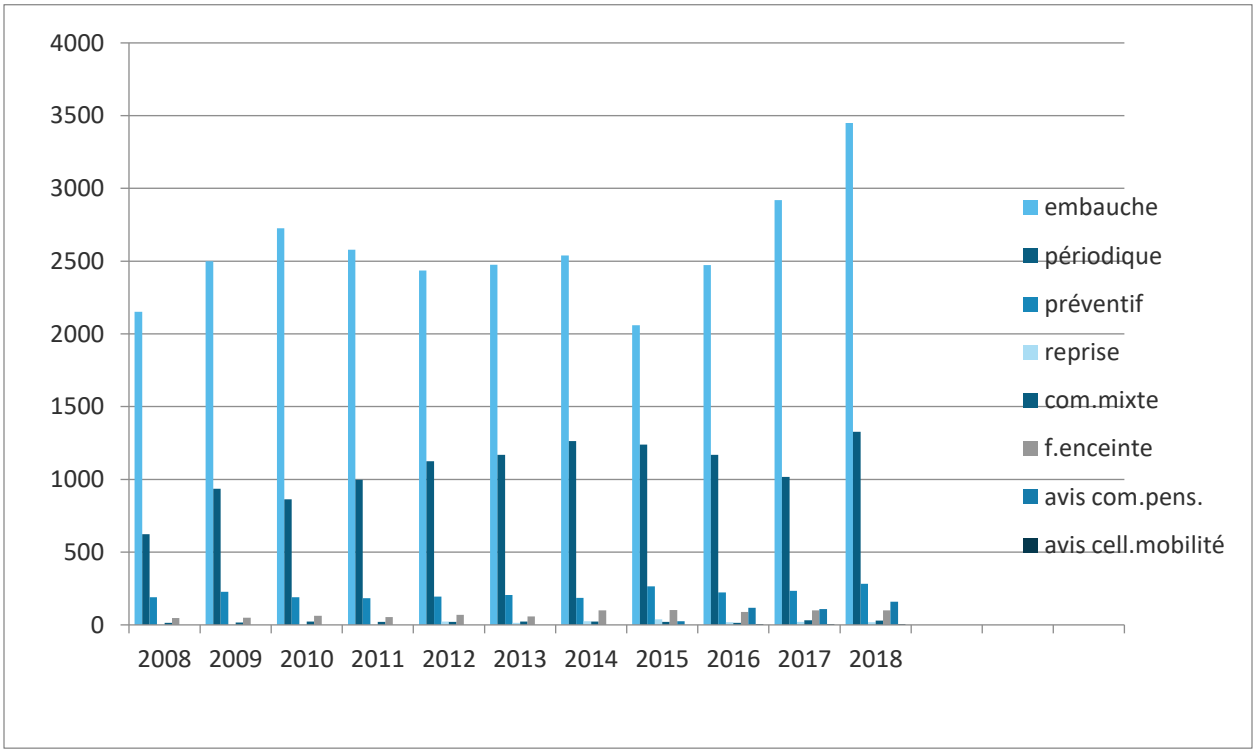
Par ailleurs, d'autres activités consistaient aux examens médicaux suivants :

- Contrôle de l'audition : 1.101
- Contrôle de la vision : 4.493
- Electrocardiogramme : 94
- Test pulmonaire-spirométrie : 67
- Test de drogues sur demande : 250
- Test urinaires : 4591
- Contrôle des vaccinations et conseil individuel/lettre pour le médecin traitant : 4.110
- Vaccination contre la grippe : 133
- Cours auprès de l'INAP – cours pour les futurs délégués à la sécurité : 6
- Préparation des dossiers pour les sessions de la Commission des pensions. (21 pers./session)
- Réunions de travail : 126

Participation à des formations (ECG, premier secours, actualité en médecine du travail, risques psychosociaux, journée scientifique de l'association des médecins du travail du Luxembourg)

Résultats (et impacts) des travaux

Le nombre total des examens cliniques a augmenté par rapport à 2017, plus 530 examens d'embauche et plus 300 examens périodiques. Le nombre d'examens pour la commission des pensions est passé de 109 en 2017 à 160 en 2018.

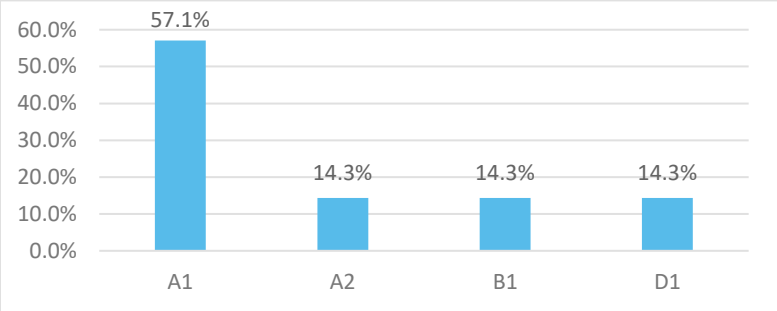


Evolution des examens médicaux

5 SERVICE NATIONAL DE LA SÉCURITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Contact : Camille Strottner
Inspecteur général de la sécurité dans la fonction publique ff
snsfp@snsfp.etat.lu

Carrières* :



Effectifs (ETPs) : 7 (6)

Moyenne d'âge : 50.1

Ancienneté moyenne : 15.3

*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité, respectivement des salariés au 31.12.2018

Les principales activités de l'année 2018

Pour l'année 2018, le Service national de la sécurité dans la Fonction publique (SNSFP) a poursuivi ses adaptations de l'organisation interne, la réalisation de ses missions légales en coopération avec ses administrations partenaires et la gestion de différents dossiers dont les plus importants consistaient à la surveillance et le contrôle des infrastructures étatiques et communales, la mise en place de formations continues pour les délégués à la sécurité, ainsi que l'amélioration des processus internes de l'administration.

Surveillance et contrôle des infrastructures étatiques et communales

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

Le Service est chargé de surveiller l'application des dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité dans tous les établissements assujettis. L'article 1.7.03 du règlement grand-ducal modifié du 13 juin 1979 concernant les directives en matière de sécurité dans la Fonction publique et l'article 5 de la loi du 29 mars 2001 concernant l'accessibilité des lieux ouverts au public stipulent qu'aucun bâtiment, qu'aucune installation ne peuvent être mis en service dans un établissement assujetti (État, commune, syndicat communal, établissement public) sans qu'il ne soit 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.

Lors de l'élaboration des projets et durant la phase de construction, à la demande des services étatiques, des administrations communales et des maîtres d'ouvrage par le biais de bureaux d'architecture et d'ingénieurs-conseils, le personnel du SNSFP est amené à faire des visites de bâtiments, à assister à des réunions de chantier ou de concertation.

État des travaux et prochaines étapes

En 2018, le SNSFP a essentiellement surveillé des projets de construction et de transformations importantes de bâtiments pour l'enseignement fondamental et les directions de région, des maisons relais, mairies, halls techniques et sportifs, bibliothèques, halls pour les services locaux d'incendie et de sauvetage, ou encore de bâtiments pour l'enseignement secondaire et de bâtiments administratifs pour les services étatiques et communaux et les départements ministériels.

En vue d'accélérer la procédure à suivre par les responsables des institutions, le SNSFP a lancé trois projets de digitalisation pour faciliter et harmoniser les demandes d'avis par voie électronique. En complément, le programme de surveillance des mesures de prévention passive dans les bâtiments existants et en utilisation a été continué en coopération avec les organismes agréés.

Résultats et impacts des travaux

En 2018, 237 avis de conformité ont été émis, soit pour la réalisation de projets, soit pour la mise en service de bâtiments. En complément, 802 rapports de contrôle de sécurité et de contrôle périodique réalisés par les organismes agréés ont été visés et ont mené à des demandes de la part du SNSFP en vue de la mise en conformité ou de l'amélioration des mesures de prévention, soit en vue de l'élimination de risques graves.

Au total, le SNSFP a émis 1.200 prises de position écrites en matière de sécurité et d'accessibilité.

Le SNSFP est sollicité quotidiennement d'une part par les institutions assujetties, d'autre part par les experts-conseils privés pour donner soit oralement, soit par courriel des renseignements et conseils préalables ou complémentaires en matière de sécurité et d'accessibilité.

Mise en place de systèmes de management de la sécurité

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

Lors de son évaluation des processus dans le domaine de la sécurité, le SNSFP a cerné l'importance de la mise en place par les institutions de systèmes de management de la sécurité effectifs tel que prévu par la règlementation.

Lors de ses formations et à l'occasion de réunions de concertation avec des administrations, le besoin de mieux encadrer les institutions de la Fonction publique et leurs responsables dans leurs démarches pour assurer la sécurité et l'intégrité physique de leurs agents, des élèves et autres tiers est devenu évident.

État des travaux et prochaines étapes

Le SNSFP a amélioré divers outils pour sensibiliser les responsables de la sécurité, leurs délégués et les agents aux obligations règlementaires qui leur incombent dans le fonctionnement de leur administration ou département.

Le but recherché par le SNSFP est de relancer au sein de la Fonction publique une réelle culture de la sécurité. Cette approche s'inscrit dans la stratégie de la Charte nationale « VISION ZERO » dont le ministère de la Fonction publique est signataire. La sécurité au travail dans le secteur public ne sera plus seulement garantie par le simple respect de consignes légales et règlementaires, mais surtout par des valeurs vécues et partagées par le personnel en vue de maîtriser les risques de leurs activités.

Résultats et impacts des travaux

Les programmes de prévention à mettre en place par les institutions se traduisent par :

- l'identification des dangers et l'évaluation des risques ;
- les mesures de maîtrise des dangers et des risques ;
- l'identification des besoins en compétences, des besoins de formation et d'évaluation de la formation des agents ;
- la détermination des informations qu'il est nécessaire de communiquer et la manière dont il convient de le faire ;
- la détermination des mesures de protection et de leurs utilisations effectives ;
- l'analyse des événements indésirables et des non-conformités ;
- la détermination des actions correctives.

Le responsable de chaque institution doit désigner une ou plusieurs personnes pour s'occuper des activités de protection et des activités de prévention des risques professionnels dans son établissement, notamment afin de s'assurer que le système de management est conforme aux exigences de la législation et de rendre compte de la performance du système de management de la sécurité.

Chaque responsable doit se faire assister d'un comité local de sécurité chargé de consulter les personnes intéressées et concernées sur toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé, de recevoir leurs propositions et d'assurer leur participation équilibrée en la matière.

Formation de base et formation continue

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

L'objectif des formations est la création de multiplicateurs au sein de la Fonction publique qui sont sensibilisés à l'importance et l'envergure des mesures de prévention et de protection à mettre en œuvre.

État des travaux et prochaines étapes

Les formations de base des délégués réalisées en 2018 ont permis d'accueillir 38% de participants en plus que l'année précédente. Ainsi 198 nouveaux délégués ont été formés dans les administrations étatiques et communales ainsi que dans l'enseignement.

Le SNSFP a lancé avec grand succès des formations continues techniques plus spécifiques dans les domaines de la protection incendie des bâtiments, de l'acoustique et du bruit. 54 délégués ont participé au lancement de ces formations. Le programme de formation continue sera étendu en 2019 notamment pour les domaines de la gestion de systèmes de management de la sécurité, de l'analyse des risques et l'utilisation de check-lists, de l'ergonomie dans le cadre des missions légales du SNSFP.

Résultats et impacts des travaux

Suite à une étude par le service des besoins en matière d'ergonomie pour les postes de travail dans le contexte de la digitalisation des processus de travail, le SNSFP établira en 2019 la formation des délégués–conseils en matière d'ergonomie sur les postes à écran de visualisation. Cette formation s'adresse à chaque administration, avec le but d'avoir en permanence en interne, des agents qui auront la compétence de conseiller leurs collègues sur l'utilisation adaptée de leur poste et équipement de travail.

Le SNSFP continue d'intervenir dans le cadre de la formation initiale et de la formation continue des agents à l'INAP.

Suivi des accidents et analyse des risques

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

Le SNSFP se base sur les statistiques de l'Association d'assurance accident (AAA) pour obtenir une vue des accidents avec dommages corporels. Ainsi pour 2017, l'AAA a reconnu un total de 6.024 incidents dans le secteur des activités scolaires.

Pour les incidents avec uniquement des dégâts matériels, le SNSFP gère la procédure de déclaration des sinistres et l'assurance responsabilité civile à la disposition des établissements d'enseignement. 432 sinistres pour l'année 2018 avaient été déclarés fin décembre.

État des travaux et prochaines étapes

Comme suite à l'analyse des données à disposition, le SNSFP a lancé en 2018 la simplification et la digitalisation de la procédure de notification des accidents et sinistres et de la participation de tiers aux activités scolaires qui permettra aux institutions publiques de répondre plus facilement aux exigences règlementaires en matière d'analyse des risques. Les applications numériques seront mises en production en 2019.

Résultats et impacts des travaux

Le SNSFP a effectué 35 missions de surveillance du fonctionnement normal des établissements réalisant, en parallèle, des études sommaires avec des mesures acoustiques de l'exposition au bruit ainsi que de détermination analytique et interprétation du confort thermique par le calcul des indices PMV (*Predicted Mean Vote*) et PPD (*Predicted Percentage of Dissatisfied*) et par des critères de confort thermique local (ILNAS-EN ISO 7730:2005) et de la qualité de l'air ambiant.

Ces missions d'études sommaires visent à instaurer par étapes un plan d'actions prioritaires suite à l'identification des dangers et une hiérarchisation des risques. Le SNSFP soutient les administrations concernées dans l'établissement de leur plan d'action. L'impact et le déroulement de ces missions seront évalués en 2019 pour établir un nouveau plan de surveillance pluriannuel.

Depuis octobre 2018, les mesures d'exposition au bruit et la détermination analytique du confort thermique sont un service permanent proposé par le SNSFP aux administrations qui en font la demande.

Amélioration des processus dans le domaine de la sécurité et des missions du SNSFP

Objectifs de travail et affaires courantes en 2018

Dans le cadre de la réorganisation du SNSFP, la formalisation des processus ainsi que la revue, l'analyse et l'adaptation des procédures mises en place se sont avérées nécessaires afin de pouvoir remplir les missions de surveillance et de consultance de manière effective et efficace. Le SNSFP s'est fixé comme objectif de revoir l'adéquation des bases normatives et de leurs définitions applicables au secteur public. Les mesures en matière de sécurité et de protection de l'intégrité physique des agents sont une matière réservée à la loi, le SNSFP revoit les processus et les champs d'intervention qui ne peuvent pas être modifiés sans adaptation légale.

État des travaux et prochaines étapes

En vue de répondre au mieux aux attributions légales et d'agir en toute transparence pour ses partenaires, les travaux de digitalisation et de modélisation Prometa des processus, procédures et documents au sein du SNSFP seront continués en 2019.

Résultats et impacts des travaux

Comme suite à l'évolution de la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental et l'entrée en vigueur de la loi du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS qui ont notamment eu un impact sur la surveillance des équipements techniques utilisés dans la Fonction publique et sur les responsabilités dans les établissements d'enseignement, voire rendu obsolètes certaines définitions reprises dans la loi de 1988, le SNSFP offre un service d'assistance et de conseil aux responsables, aux délégués et aux membres des comités locaux de sécurité des institutions pour la mise en œuvre des exigences légales transversales.

Participation aux travaux pluridisciplinaires

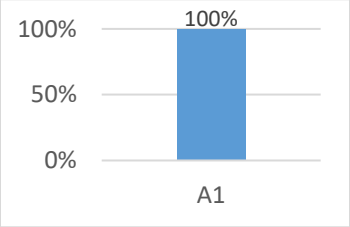
Le SNSFP a participé à la Commission interdépartementale pour les équipements sportifs auprès du ministère des Sports, à la rédaction d'un guide recensant les besoins des bâtiments de la Police grand-ducale, au comité technique ILNAS- TC103 élaborant les lignes directrices sur l'acoustique, ainsi qu'au groupe de coordination « Refit santé -SSQT » qui met en place le plan d'action horizontal en matière de protection de la sécurité et de la santé des agents de l'État et des communes.

Le SNSFP a participé à la formation des conseillers en ergonomie de la fonction publique allemande ce qui a permis d'avoir des échanges de vues et d'expériences sur le modèle appliqué dans les administrations étatiques en Allemagne.

6 CELLULE DE FACILITATION URBANISME ET ENVIRONNEMENT

Contact : Julien Havet
Chargé de direction
julien.havet@mfp.etat.lu

Carrières* :



*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité, respectivement des salariés au 31.12.2018

Effectifs (ETPs) : 3 (3)

Moyenne d'âge : 33,6

Ancienneté moyenne : 2,7

Les principales activités de l'année 2018

La CFUE s'est employée à fournir un service d'assistance technique et de conseils aux porteurs de projets étatiques, communaux et privés dans le cadre des processus de planification et d'autorisation de projets d'aménagement, d'urbanisation et de développement. Elle a poursuivi son objectif de faciliter les échanges administratifs en rapport avec les procédures d'autorisation instituées au niveau de l'État par les principales lois et règlements dans les domaines de l'urbanisme, du logement et de l'environnement.

Les affaires ont largement été conditionnées par des activités visant la coordination et la facilitation des relations entre les différentes parties prenantes ayant des intérêts dans les processus de planification et qui préfigurent l'établissement de documents d'urbanisme pour le compte de promoteurs publics. Par ailleurs, diverses administrations communales ont mandaté la CFUE afin de les assister dans la planification et la programmation de projets initiés sur leur territoire par des entreprises de promotion privées.

En matière de réforme administrative, les travaux entamés en 2017 et visant le développement d'un « Back Office électronique Commodo » développé par le Centre des Technologies de l'Information de l'État (ci-après le « CTIE ») ont été poursuivies avec pour principal objectif la conception du futur système et l'élaboration d'un cahier des charges pour le développement informatique de ce projet. La CFUE a non

seulement facilité et encadré les échanges entre les deux administrations impliquées, à savoir l'Administration de l'Environnement et l'Inspection du Travail et des Mines, mais a aussi organisé des réunions de travail et a participé aux workshops communs organisés par le CTIE.

En tant que partenaire de l'initiative *House of Entrepreneurship – One stop shop*, la CFUE a conseillé les entrepreneurs et les entreprises dans leurs projets de développement. Plus concrètement, quelque 21 demandes liées à des projets concrets ont pu être traitées, essentiellement dans les domaines de l'artisanat, de l'industrie, des nouvelles technologies de communication, du secteur tertiaire, du tourisme ainsi que dans les secteurs liés aux activités récréatives et de loisirs.

Étant l'autorité nationale compétente en charge de la facilitation et de la coordination des procédures d'octroi des autorisations relatives aux PIC (projets d'intérêt commun) dans le domaine des infrastructures énergétiques transeuropéennes, la CFUE a suivi les réunions de travail de la Commission européenne en vue d'une mise à jour de la liste des projets PIC.

D'autres travaux ont impliqué la préparation d'une mise à jour de l'outil www.guide-urbanisme.lu, ainsi que l'établissement du programme de travail 2019-2021 à arrêter par le ministre de la Réforme administrative. En outre, la CFUE a pris part à l'édition 2018 de la conférence «Urban Future Conference» à Vienne, ainsi qu'à la seconde édition du « World Circular Economy Forum » à Yokohoma.

La description des trois projets suivants rend en partie compte de l'étendue des domaines abordés, à savoir :

- le suivi du réaménagement d'un site appartenant au domaine de l'État pour le compte d'un promoteur public ;
- l'organisation et la gestion d'un groupe de travail interministériel impliquant également des services communaux et visant à établir une vision partagée pour le réaménagement d'un campus scolaire ;
- l'assistance et l'encadrement des échanges entre plusieurs administrations impliquées dans le développement concerté d'un outil informatique partagé pour le compte de plusieurs administrations publiques.

Réaménagement de la Cité militaire à Diekirch (Ministère du Logement ; SNHBM)

a. Objectif de travail

La revalorisation de l'ancienne cité militaire en site plurifonctionnel, dédié principalement à l'habitat, mais incluant également des activités artisanales, des commerces, des établissements culturels et administratifs, s'inscrit dans la vision de croissance durable voulue par la Ville de Diekirch, tant au niveau économique, qu'en terme d'habitants. Afin d'éviter de créer un quartier refermé sur lui-même, il est prévu

de profiter de l'emplacement central du site, avec en parallèle son implantation dans un espace naturel de récréation, pour y développer un quartier aux fonctions mixtes, mais dédié essentiellement à l'habitat. Une variété de typologies d'appartements subventionnés, dédiés à la vente ou à la location, est envisagée en vue de promouvoir une mixité sociale et générationnelle. Un ratio réservé aux recrues de l'armée sera garanti. Des bureaux, une crèche et des commerces de proximité feront vivre le site à toute heure de la journée. Une réévaluation du plan d'aménagement a permis d'augmenter le nombre de logements à construire de 150 à 180.

Considérant que la réalisation de logements subventionnés constitue une des priorités du Gouvernement, le ministère du Logement et la SNHBM ont demandé l'assistance de la CFUE pour assurer un suivi transversal de la gestion de projet et faciliter les démarches administratives.

b. État des travaux et prochaines étapes

En 2018 le dossier de modification ponctuelle du PAG a pu être introduit en procédure et autorisé. En parallèle, un projet de réaménagement a pu être validé par les instances décisionnelles et un projet d'aménagement particulier a été élaboré, introduit en procédure et autorisé.

Les prochaines étapes seront dédiées à la mise en œuvre des concepts issus du plan d'aménagement particulier, à savoir l'élaboration d'un projet de conception d'un îlot mixte et le projet de conception générale du programme de logements et des espaces ouverts au public.

c. Résultats (et impacts) des travaux

Grâce à la mise en place d'une gouvernance efficace à un stade précoce des opérations et fort de l'expérience des bureaux d'études impliqués tant dans l'élaboration des concepts que dans la confection des documents d'urbanisme, un concept global de réaménagement a pu être monté, validé par les différentes parties prenantes et autorisé par les administrations étatiques et communales concernées en un laps de temps restreint de 12 mois à compter de la présentation d'une analyse de rentabilité du site mandatée par la SNHBM.

L'approche concertée, le dialogue à un stade précoce avec les parties prenantes impliquées et la concertation en continu avec les administrations publiques concernées constituent les prémices d'une démarche qui a permis de concrétiser une vision politique dans des délais courts. La confection et la mise en procédure en parallèle du dossier de modification ponctuelle du PAG et du projet d'aménagement particulier ont également contribué à répondre à un calendrier ambitieux.

Réaménagement du Campus Geesseknäppchen (Administration des bâtiments publics)

a. Objectif de travail

À côté des projets de rénovation et d'extension des lycées implantés au Campus Geesseknäppchen (inauguration de l'Athénée rénové le 24.04.2017, rénovation et extension du Lycée Michel Rodange entre 2018 et 2021; rénovation de l'École de Commerce et de Gestion au-delà de 2021), l'Administration des bâtiments publics travaille également sur un projet de réaménagement entier du campus afin d'améliorer la qualité de vie des milliers d'usagers fréquentant le site au quotidien. Considérant que le Geesseknäppchen constitue une charnière entre les quartiers de Belair, Merl, Hollerich et le futur quartier de la Porte de Hollerich, la restructuration interne du site doit aller de pair avec une réflexion en profondeur concernant les futures interfaces du campus avec son environnement urbain, tant au niveau de la mobilité avec la réorganisation de la desserte en bus et la promotion de la mobilité active qu'au niveau de la programmation urbaine avec l'idée d'activer davantage le campus hors des horaires scolaires en ajoutant des activités complémentaires.

Considérant que ce projet nécessite une coopération étroite entre différentes parties prenantes étatiques et communales, l'Administration des bâtiments publics a demandé l'assistance de la CFUE pour constituer et animer un groupe de travail permettant une gestion de projet intégrée mobilisant toutes les parties prenantes autour d'une vision partagée du projet ainsi que pour faciliter le processus de planification entre les acteurs étatiques et communaux impliqués.

Les principales parties prenantes du projet sont:

- Administration des bâtiments publics en tant que maître d'ouvrage
- Administration des ponts & chaussées en tant qu'autorité compétente en matière de voiries de l'État
- Ministère de la Mobilité et des Travaux publics en tant qu'autorité de tutelle
- La Ville de Luxembourg en tant que collectivité territoriale compétente
- Ministère des Finances - Direction "Administration et Domaines"
- Ministère du Logement en tant que ministère de tutelle de la SNHBM
- SNHBM en tant que développeur du PAP "Boulevard Pierre Dupong"
- Les différents établissements scolaires établis sur le Campus Geesseknäppchen

b. État des travaux et prochaines étapes

L'avant-projet sommaire du réaménagement du Campus Geesseknäppchen a été validé par la Commission d'analyse critique (CAC) du Département des travaux publics en date du 25 septembre 2018. Dans les mois à venir, les études se poursuivent en vue de l'élaboration de l'avant-projet détaillé.

c. Résultats (et impacts) des travaux

Courant 2018, la CFUE a initié une série d'ateliers permettant d'avancer sur les questions de l'organisation de la mobilité et des voiries en lien avec le Campus Geesseknäppchen et impliquant les services étatiques et communaux concernés.

E-Commodo / Back-office électronique Commodo

En vue de la digitalisation des procédures d'autorisation, ce projet prévoit notamment le remplacement des envois courriers des demandes d'autorisation par un envoi électronique et la mise en place d'une plateforme commune pour l'Administration de l'Environnement et l'Inspection du Travail et des Mines pour la gestion des demandes d'autorisation.

Les travaux entamés en 2017 ont été poursuivis au cours de l'année 2018. La CFUE a non seulement facilité et encadré les échanges entre les trois administrations, mais a aussi organisé des réunions de travail et a participé aux workshops communs.

a. Objectifs de travail

La mission de la CFUE a impliqué toute sorte d'activités de facilitation, la mise en place et le suivi des différents groupes de travail communs entre les administrations ainsi que le suivi du projet par le comité directeur. La CFUE a également accompagné les administrations lors de réunions de concertation et de présentation du projet, comme par exemple auprès du Syvicol.

D'une manière générale, la CFUE a veillé à garantir une approche concertée et transversale. Elle s'est employée à encadrer efficacement les diverses rencontres et a veillé à renforcer un environnement participatif, ouvert et coopératif jugé nécessaire à la réussite du projet.

b. État des travaux et prochaines étapes

Conformément au planning établi, les workshops entre les administrations ont eu lieu d'octobre à décembre 2018. Les résultats intermédiaires ont été régulièrement présentés au comité directeur et ont été validés par celui-ci.

Lors des workshops communs, il a notamment été question des données à intégrer dans le BO-Commodo, de l'intégration des données MyGuichet.lu, des workflows de traitement des dossiers au sein des deux administrations, de la gestion des demandes d'informations supplémentaires auprès du demandeur, de la stratégie de gestion des pièces jointes et de la stratégie de gestion des arrêtés.
A l'issue des workshops, un cahier des charges commun aux trois administrations sera établi. Au premier semestre de l'année 2019, le cahier des charges sera validé par le comité directeur et un marché public pour la réalisation du projet sera lancé.

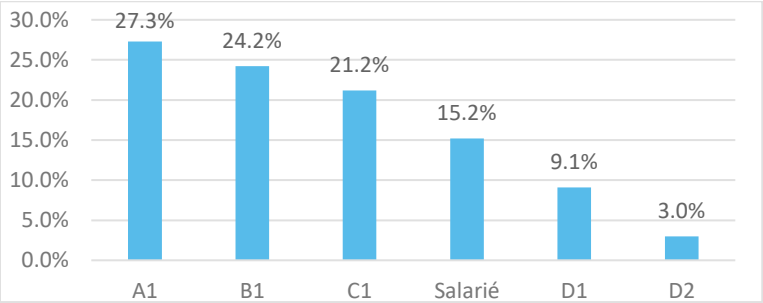
c. Résultats (et impacts) des travaux

Les concertations entre les administrations ont permis d'identifier les exigences et de développer une méthodologie commune au traitement des dossiers d'autorisation, servant de base à une collaboration étroite entre l'Administration de l'Environnement et l'Inspection du Travail et des Mines dans le contexte du Back Office électronique Commodo.

7 INSTITUT NATIONAL D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Contact : Philippe Diederich
Chargé de direction
philippe.diederich@inap.etat.lu

Carrières* :

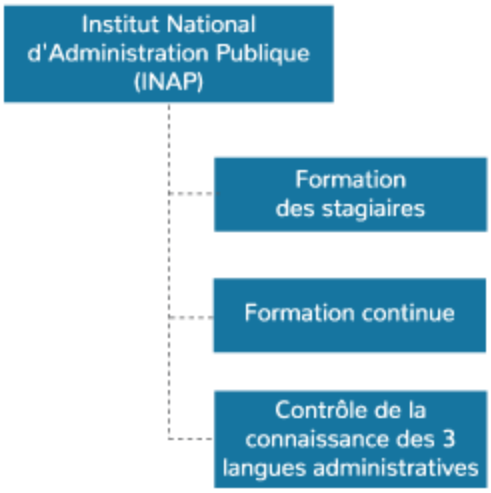


Effectifs (ETPs) : 33 (29)

Moyenne d'âge : 43,7

Ancienneté moyenne : 12,8

*Répartition entre les différents groupes de traitement, d'indemnité, respectivement des salariés



Légende : Organigramme de l'Institut national d'Administration publique

Les principales activités de l'année 2018

Mise en place de la réforme de la formation générale

En 2018, le nombre de stagiaires formés dans le cadre de la formation générale à l'INAP a augmenté de 25,7% par rapport à l'année précédente.

Du fait de cette croissance importante, le nombre de stagiaires inscrits aux formations générales ou de début de carrière qui n'ont pas encore pu suivre les cours de formation générale à l'INAP faute de places disponibles, est passé de 646 à la fin de l'année 2017 à 1.141 à la fin de l'année 2018, soit une croissance de 76,6%.

Étant donné que le nombre de stagiaires qui attendent l'organisation de la formation générale a augmenté de manière considérable, l'INAP a continué de préparer la réorganisation de la formation générale entamée en 2017.

Le 31 octobre 2018, le Grand-Duc a signé le règlement grand-ducal portant organisation de la formation pendant le stage pour les fonctionnaires stagiaires de l'État et des établissements publics de l'État, ainsi que du cycle de formation de début de carrière des employés de l'État, portant modification

- 1° du règlement grand-ducal modifié du 13 avril 1984 déterminant la procédure des commissions d'examen du concours d'admission au stage, de l'examen de fin de stage et de l'examen de promotion dans les administrations et services de l'État ; et
- 2° du règlement grand-ducal modifié 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'État et
    - 3. la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes.

Ce texte garde le principe de cours obligatoires (« tronc commun ») et de « cours au choix ». La seule différence avec le système préalable est de ne plus obliger les administrations d'établir un programme de formation individuel, mais, dans un but de flexibilité, de leur permettre de déterminer individuellement au fur et à mesure les formations au choix pour chaque fonctionnaire stagiaire ou employé en stage. Dans ce contexte, le règlement grand-ducal élargit la liste des matières parmi lesquelles le chef d'administration ou son délégué peut sélectionner des formations au choix.

Les principaux objectifs de ce règlement sont les suivants :

- Assurer une cohérence du contenu des formations du tronc commun,
- Réduire la durée totale des formations du tronc commun à 60 heures, permettant ainsi d'augmenter considérablement le nombre de stagiaires pouvant suivre ces formations,
- Assurer une certaine diversité dans le cadre des différents cours au choix proposés aux stagiaires, afin de garantir une formation adaptée aux besoins des administrations et stagiaires et de permettre à un maximum de stagiaires de suivre des cours pendant la durée de leur stage,
- Introduire la possibilité pour le ministre ayant la Fonction publique dans ses attributions d'accorder des assimilations dans le cadre de la formation générale,
- Innover dans les méthodes pédagogiques en permettant dorénavant également des études personnelles et du *blended learning*, et
- Abandonner l'exigence de la rédaction d'un mémoire dans le cadre de la formation générale.

Le règlement grand-ducal précité du 31 octobre 2018 est entré en vigueur le 1er janvier 2019.

Programme en « Management et Leadership »

a. Objectifs de travail

Afin de développer leurs compétences en matière de management et leadership, l'INAP a établi une offre de formation spécifique pour les cadres dirigeants et futurs responsables de la Fonction publique luxembourgeoise ayant pour objectif :

- D'accompagner les hauts cadres dirigeants dans le développement et l'optimisation de leur administration / ministère,
- De répondre aux besoins exprimés dans le cadre de la consultation des directeurs effectuée par l'Observatoire de la Fonction publique et des retours recueillis lors des conférences organisées à l'attention des directeurs.

b. État des travaux et prochaines étapes

En juin 2018, l'INAP a organisé une conférence à l'attention des directeurs dédiée à la présentation du programme en management et leadership.

Au deuxième trimestre 2018, trois formations spécifiques ont été mises en place:

- Un atelier d'une journée : « La gestion par objectifs dans la fonction publique luxembourgeoise : Bien gérer, mesurer et surveiller la performance sur le niveau organisationnel » et
- Deux formations intensives de deux journées chacune en collaboration avec la LSB (Luxembourg School of Business) : « Leading by influence » et « Building trust with others ».

De plus, un nouveau concept de formation basé sur trois niveaux, le « Parcours de développement en management », a été mis en place. Le niveau 1 « Découverte » s'adresse aux agents en début de carrière

de la catégorie de traitement A, le niveau 2 « Professionnel » cible le middle-management, et le niveau 3 les hauts cadres dirigeants.

En outre une analyse et un benchmark pour la mise en place d'un MBA dédié aux hauts cadres dirigeants ont été réalisés et une méthodologie de diagnostic des besoins en matière de management et leadership auprès des administrations a été développée.

c. Résultats des travaux

Les résultats se présentent comme suit :

- Le niveau 1 « Découverte » du parcours de développement en management a été délivré, consolidé et enrichi auprès d'une population de stagiaires suivant une nouvelle approche pédagogique ;
- Les niveaux 2 « Professionnel » et 3 « Hauts cadres dirigeants » ont été initiés, développés et testés ;
- Un premier réseau d'experts internes pour la conception du parcours a été mis en place ;
- Un premier « Teaching team » pour animer les formations a été mis en place ;
- Une première approche de diagnostic des besoins en matière de « Management et leadership » a été déployée (8 diagnostics réalisés) ;
- Coordination des prestations initiées suite aux différents diagnostics (4 formations sur-mesure, 10 coachings individuels, 4 coachings de direction).

Mise en place d'une offre de formation en ligne et d'une certification pour le European Computer Driving Licence (ECDL)

Objectif stratégique : Concevoir une offre de formations de qualité pour maximiser les compétences des agents publics.

a. Objectifs de travail

L'objectif du projet consiste à accréditer l'INAP en tant que centre de test pour la certification au *European Computer Driving Licence* (ECDL) et d'intégrer les différentes formations en ligne offertes par la fondation ECDL dans le catalogue de formation de l'INAP.

b. État des travaux et prochaines étapes

En vue de l'accréditation de l'INAP en tant que centre de test pour l'ECDL, l'équipe des correspondants informatiques a été certifiée en 2018 dans les différents modules du niveau de base de l'ECDL, ce qui est une condition de base pour pouvoir offrir la certification à ces modules à l'INAP.

Un mémoire d'entente a également été conclu avec la Chambre des salariés, seul opérateur reconnu pour éditer les certifications de l'ECDL au niveau national.

c. Résultats des travaux

L'offre de formation de l'ECDL sera intégrée dans le catalogue des formations publié par l'INAP au début de l'année 2019 et cette offre aura un impact sur le développement des compétences de base en matière digitale des agents du secteur public.

Mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne (*Learning Management System*) pour l'INAP

a. Objectifs de travail

L'INAP, en coopération avec le CTIE, a continué en 2018 les travaux de mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne (*Learning Management System*) sur base de **Moodle** qui est un logiciel *open-source* utilisé au niveau mondial par un grand nombre d'instituts de formation. Cette plateforme permettra de publier toutes les formations en ligne de l'INAP en un seul endroit, de manière uniforme et cohérente pour les participants et permettra également de gérer intégralement les inscriptions et les certifications de ces formations via SAP-HR.

b. État des travaux et prochaines étapes

En 2018, la version de production de la plateforme d'apprentissage en ligne a été finalisée. La maintenance de la plateforme est prise en charge par un prestataire externe et un contrat de maintenance a été préparé et entrera en vigueur au début de l'année 2019. La publication et l'ouverture de la plateforme aux agents du secteur public sont prévues au printemps 2019.

c. Résultats des travaux

La plateforme d'apprentissage en ligne facilitera considérablement la gestion des formations en ligne à l'INAP et assurera une expérience uniforme et une interface cohérente pour les agents du secteur public participant aux formations en ligne offertes à l'INAP.

Mise en place d'un programme de langue luxembourgeoise

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État, le Gouvernement en conseil peut procéder à l'engagement d'agents hautement spécialisés ne pouvant pas se prévaloir de la connaissance de deux des trois langues administratives. L'employé qui bénéficie d'une dispense de la connaissance de la langue luxembourgeoise est tenu de suivre au cours des trois premières années de service des cours de langue luxembourgeoise et de se soumettre à un contrôle. Afin de répondre à ces dispositions, ainsi qu'à la politique de promotion de la langue luxembourgeoise du Gouvernement, l'INAP a mis en place un programme de langue luxembourgeoise.

a. Objectifs de travail

Le programme vise à :

- Promouvoir la langue luxembourgeoise,
- Favoriser l'intégration linguistique et
- Promouvoir une communication plus fluide entre collaborateurs.

b. État des travaux et prochaines étapes

En 2018, l'INAP a organisé sept classes de luxembourgeois de niveau A1[6] à A2 dans les administrations requérantes, ainsi qu'un cours intensif de niveau A1.1 à l'INAP d'une durée de 45 heures réparties sur trois semaines consécutives (5x3 heures/jour).

Par ailleurs, il est prévu de développer l'offre de formation en organisant des cours de luxembourgeois de niveau intermédiaire (B1/B2) ainsi que de proposer aux apprenants des modèles d'apprentissage de langues plus flexibles et personnalisés, c'est-à-dire des classes virtuelles ou des outils numériques tels que des e-learning. Face aux méthodes d'apprentissage formel, on peut envisager d'avoir recours à des méthodes moins formelles, en intégrant l'apprentissage de la langue dans la vie de tous les jours. À cette fin il est prévu de créer un réseau de multiplicateurs au sein des administrations qui auront à leur disposition une boîte à outils qui leur permettra de transmettre le luxembourgeois de façon ludique et non formelle.

c. Résultats

En 2018, sept classes de luxembourgeois de niveau A1 à A2 ont été organisées dans les différentes administrations avec un total de 93 participants, ainsi qu'un cours intensif à l'INAP auquel 15 personnes ont participé. Au total, 108 personnes ont été formées:

[6] Niveau élémentaire du Cadre européen commun de référence pour les langues

Classes de luxembourgeois en cours en 2018				
	Administration	**Niveau de langue enseigné**	**Nombre de participants**	**Durée du cours**
1	MFPRA*/CGPO*/INAP/SNJ*	A2	7	11.2017 - 04.2018
2	ANA*/MFPRA/CGPO	A1	15	11.2017 - 06.2018
3	CTIE*	A1	17	11.2017 - 05.2018
4	CTIE	A1	17	09.2018 - 03.2019
5	CTIE	A2	18	09.2018 - 03.2019
6	CNS*	A1.2	6	09.2018 - 12.2018
7	Direction de la Santé	A1	13	09.2018 - 03.2019
8	INAP (cours intensif)	A1.1	15	09.2018
TOTAL			**108**	

*CNS : Caisse nationale de Santé
*CTIE : Centre des Technologies de l'Information de l'État
*ANA : Administration de la Navigation aérienne
*MFPRA : Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
*CGPO : Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État
*SNJ : Service National de la Jeunesse

7.1 Division Formation des stagiaires

Contact : Gilles Hauben
Responsable de service
gilles.hauben@inap.etat.lu

Formation générale

Le tableau suivant donne un aperçu sur le nombre de stagiaires formés au cours de la formation générale dans les différents groupes de traitement/d'indemnité concernés pour l'année 2018:

Groupe de traitement	Nombre de stagiaires formés
secteur étatique – section A1 administrative	*48*
secteur étatique – section A2 administrative	*4*
secteur étatique – section B1 administrative	*83*
secteur étatique – section C1 administrative	*0*
secteur étatique – section A1 scientifique	*22*
secteur étatique – section A2 scientifique	*10*
secteur étatique – section B1 technique	*11*
secteur étatique – section C1 et D technique	*69*
Sous-total fonctionnaires stagiaires (secteur étatique)	*247*
secteur étatique – employés classés dans la catégorie d'indemnité A	*151*
secteur étatique – employés classés dans la catégorie d'indemnité B	*118*
secteur étatique – employés classés dans la catégorie d'indemnité C	*134*
Sous-total employés stagiaires (secteur étatique)	*403*
secteur communal – section A1 administrative	*2*
secteur communal – section B1 administrative	*38*
secteur communal – section C1 administrative	*19*
secteur communal – section A1 scientifique	*13*
secteur communal – section A2 scientifique	*0*
secteur communal – section B1 technique	*4*
secteur communal – section C1 et D technique	*69*
secteur communal – ingénieurs techniciens	*13*
secteur communal – receveurs	*4*
Sous-total fonctionnaires stagiaires (secteur communal)	*162*
TOTAL	**812**

L'INAP a donc assuré une progression de 25,7% du nombre de stagiaires formés aux cours de la formation générale par rapport à l'année précédente, dont le nombre était de 646.

Néanmoins à la fin de l'année 2018, il reste 1.141 agents inscrits aux formations générales ou de début de carrière et qui n'ont pas pu suivre des cours faute de places disponibles. Vu l'urgence de la situation, l'INAP a été contraint de faire avancer les réformes avec une entrée en vigueur le 1er janvier 2019.

Suite à la modification du statut des agents communaux en 2017, l'INAP organisera les formations pour les fonctionnaires communaux en service provisoire classés dans la catégorie de traitement A2 et les employés communaux, dès l'entrée en vigueur d'un nouveau règlement grand-ducal y relatif.

Formation spéciale

En vue de la mise en place de programmes de formation spéciale, l'INAP a également proposé en 2018 son assistance juridique à des ministères ou administrations.

Commission de coordination

Au cours de l'année 2018, la Commission de coordination[7] a analysé les procès-verbaux des examens de fin de formation générale (INAP) et de fin de formation spéciale (administrations) et des rapports d'aptitude professionnelle de 383 candidats.

Secteur	Statut	Groupe de traitement/indemnité	Total candidats	Réussites	Échecs	Double échecs
étatique	Fonctionnaires	A1	52	52	0	0
	Fonctionnaires	A2	2	2	0	0
	Fonctionnaires	B1	21	20	0	1
	Fonctionnaires	C1	10	10	0	0
	Employés	A1/A2	73	72	1	0
	Employés	B1	62	62	0	0
	Employés	C1 et D	73	72	1	0
	Fonctionnaires	A1	0	0	0	0
	Fonctionnaires	A2	11	10	1	0

[7] Conformément à l'article 2 du règlement grand-ducal modifié 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'État 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, ainsi que des rapports d'aptitude professionnelle des employés de l'État. (Mémorial A n° 107 de 2000)

communal	Fonctionnaires	B1	52	50	2	0
	Fonctionnaires	C1	27	27	0	0
TOTAL			**383**	**377**	**5**	**1**

Par rapport à l'année précédente, le nombre des mises en compte des résultats obtenus à la formation générale et à la formation spéciale des fonctionnaires de l'État a substantiellement augmenté, ceci en raison du fait que les résultats ont pu être mis en commun suite à la réception de la note du mémoire de fin de formation générale (fin de la 3e, voire 2e année de stage en cas de réduction de stage).

7.2 Division Formation continue

Contact : Viviane Jerolim et Laura Jungers
Responsables de service
viviane.jerolim@inap.etat.lu
laura.jungers@inap.etat.lu

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu sur l'évolution du nombre des cours dans les différentes parties de la formation continue depuis 2008. Il renseigne également sur le volume des demandes retenues et rejetées en 2018.

Nombre de sessions de formation													
Cours	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Demandes retenues 2018	% des demandes non retenues 2018
01. Compétences de direction	17	16	17	30	14	20	22	34	28	24	17	224	25%
02. Communication	16	41	23	24	19	22	20	24	26	43	42	557	12%
03. Développement personnel	26	41	61	57	46	47	37	41	48	63	63	855	24%
04. Organisation	86	94	93	53	68	97	131	151	177	192	154	1880	14%
05. Administration et droit	48	82	73	62	52	68	52	66	81	109	78	1221	9%
06. Technologies de l'information	98	108	114	135	100	96	110	100	101	173	77	1059	22%
07. Affaires européennes et internationales	28	12	19	10	10	8	26	50	16	22	10	126	25%
08. Formations dans des domaines et pour des attributions spécifiques	25	33	45	39	38	37	85	165	212	214	106	1216	9%
09. Les formations sur-mesure	401	527	294	797	914	764	771	1023	1013	1166	997	12541	0%
TOTAL	**745**	**954**	**1172**	**1207**	**1261**	**1159**	**1254**	**1654**	**1702**	**2006**	**1544**	**19679**	**16%**

Tandis que le nombre de demandes de formation continue retenues est resté constant (19.679 demandes retenues en 2018 par rapport à 19.537 demandes retenues en 2017), le nombre de sessions de formation organisées en 2018 a baissé par rapport aux trois années précédentes. Cette tendance négative est due à la réorganisation des cours de formation « présentiels » dans le contexte de la mise en place du parcours de développement en management et du « European Computer Driving Licence ».

65 % des cours et séminaires de formation continue organisés en 2018 constituent des formations spécifiques sur-mesure, organisées en collaboration étroite avec les administrations. Ce pourcentage confirme la tendance à organiser des formations sur-mesure afin de pouvoir répondre aux besoins des agents.

Évolution du catalogue de formations

Dans le but de développer et de promouvoir de façon systématique un certain nombre de compétences clés au sein de l'administration publique, l'Institut national d'administration publique propose d'une part un certain nombre de cycles de compétences et s'efforce d'autre part d'adapter son offre aux nouvelles évolutions technologiques et pédagogiques.

Cycles de compétences

En 2018, les cycles de compétences - organisés autour d'un certain nombre d'aspects stratégiques et opérationnels concernant tous les services de l'État et des communes, indépendamment de leurs missions et attributions particulières - ont été organisés dans les domaines suivants :

Cycles de compétences	crédits (jours requis)
Certificat de qualification en management public	12 jours
Cycle d'initiation aux techniques de management	12 jours
Conduite et gestion de projets	12 jours
Business Process Management	12 jours
Affaires européennes et internationales	8 jours
Accueil et encadrement du public	5 jours
Gestion des ressources humaines	14 jours
Gestion des ressources financières	12 jours
Conduite et gestion d'un service communal	6,5 jours
Langage administratif français	5 jours
Techniques bureautiques	12 jours
Sécurité de l'information	6 jours
Délégué/e à la formation	5,5 jours
Devenir formateur/formatrice interne	5 jours

Diversité dans la Fonction publique	5 jours
Santé et bien-être au travail	12 jours
Assistant administratif	12 jours

Chaque cycle de compétences peut se composer :

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

Formations en ligne et « blended learning »

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

Formations en ligne et « blended learning »	
Type de formation	**Inscriptions**
Management (CQMP)	148
Bureautiques	363
Langues	17
TOTAL	528

Dans l'approche « *blended learning* », l'apprenant est mis au centre du dispositif de formation. Les périodes d'enseignement alternent avec des périodes de mise en œuvre et de retour sur expérience, dans des parcours pouvant durer plusieurs mois.

En général, l'apprenant va ainsi alterner entre des sessions à distance en ligne et des sessions en face-à-face avec le formateur. Cette approche permet une optimisation des temps d'apprentissage et se focalise surtout sur la mise en pratique de l'apprentissage.

Évaluation des séminaires de formation continue

Depuis 1990, l'Institut procède à la fin de chaque cours à une évaluation des séminaires. Globalement, les résultats suivants ont été obtenus en 2018 :

Évaluation des séminaires de formation continue			
	Qualité des séminaires (%)	Qualité des formateurs/ formatrices (%)	Qualité de l'organisation (%)
très bon	56.34	70.31	57.9
bon	35.38	24.39	37.91
suffisant	6.01	3.71	3.29
insuffisant	1.33	0.95	0.6
très insuffisant	0.94	0.64	0.3

Il reste à noter que 92 % des séminaires de formation continue ont été évalués positivement en ce qui concerne leur qualité, 95 % en ce qui concerne la qualité du formateur et 96 % en ce qui concerne la qualité de l'organisation par l'INAP.

Assimilations des cours de formation

Au cours de l'année 2018, le Ministre de la Fonction publique a retenu 4.765 demandes de dispenses et d'assimilation pour des cours de formation continue passés par des fonctionnaires et employés de l'État dans des organismes de formation autres que l'Institut national d'administration publique.

Assimilations des cours de formation	
Contexte	Demande d'assimilation
Équivalence et assimilation - secteur ET	2463
Équivalence et assimilation - secteur CO	473
Mise à jour compte formation	1829
Refus d'assimilation	0
Décision de dispense	0
TOTAL	**4765**

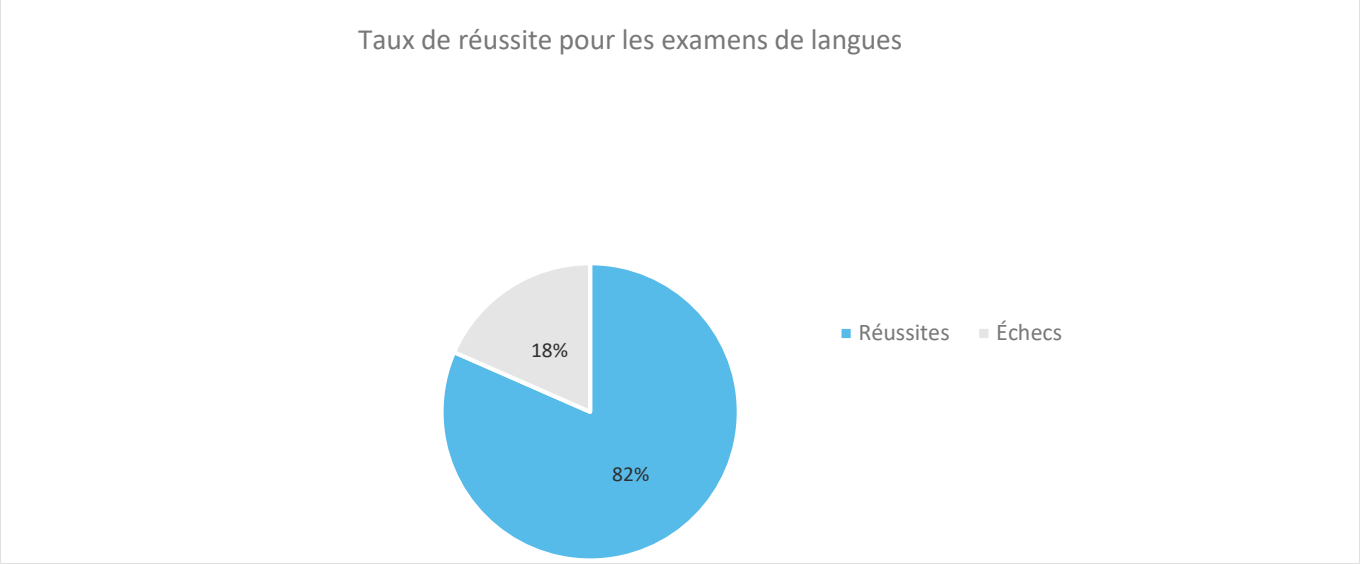
7.3 Division Contrôle de la connaissance des 3 langues administratives

Contact : Laura Jungers
Responsable de service
laura.jungers@inap.etat.lu

Afin d'être admis au service de l'État en tant que fonctionnaire ou employé de l'État, d'une commune ou d'un établissement public, tout candidat doit en principe faire preuve de la connaissance adéquate des trois langues administratives du pays : luxembourgeois, français et allemand.

Le contrôle de la connaissance des trois langues administratives fait partie de la procédure de recrutement et c'est dans ce contexte que sont testés les candidats à l'INAP.

Les épreuves de langues et les contrôles des trois langues administratives organisés en 2018 par l'Institut se présentent comme suit :



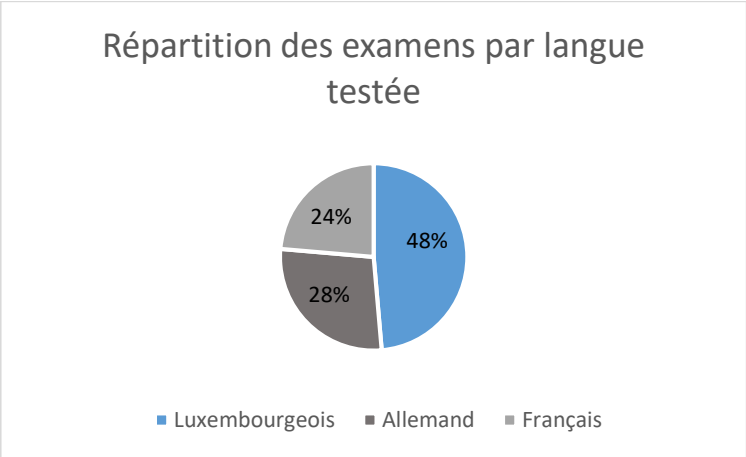
Contrôle des connaissances des trois langues administratives - Vue générale 2018			
	Nombre de personnes testées	Réussites	Échecs
Secteur étatique - Recrutement centralisé	74	61	13
Secteur étatique - Recrutement décentralisé	76	61	15
Secteur communal	40	33	7
TOTAL	**190**	**155**	**35**

Pour le secteur étatique, un total de 150 personnes a été testé tandis que pour le secteur communal un total de 40 personnes a été testé. Des 190 personnes testées, 155 candidats ont réussi les épreuves de langues et 35 candidats ont échoué.

Au total, 364 épreuves ont été passées et 203 dispenses accordées :

	nombre d'épreuves passées	nombre de dispenses accordées
Luxembourgeois	177	12
Allemand	101	88
Français	86	103
TOTAL	**364**	**203**

Des 364 épreuves passées, 177 ont été passées en luxembourgeois, 101 en allemand et 86 en français, ce qui correspond au pourcentage suivant :



7.4 Relations internationales

Contact : Philippe Diederich
Philippe.diederich@inap.État.lu

Participation aux conférences du réseau des directeurs des écoles d'administration européennes

En juin une délégation de l'INAP a participé à la réunion des directeurs des écoles d'administration européennes organisée dans le cadre de la présidence bulgare du Conseil de l'UE à Sofia.

Une délégation a également participé à la seconde conférence organisée dans le cadre de la présidence autrichienne du Conseil de l'UE à Vienne.

8 LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DE L'ÉTAT

INTRODUCTION

Le CTIE, en tant que **prestataire de services IT** des administrations luxembourgeoises, est un acteur primordial pour la mise en place et **le développement de l'eGovernment au profit des citoyens et des entreprises**. Sa mission principale est d'**accompagner la transition digitale des administrations luxembourgeoises**, afin que chacune d'entre elles puisse profiter pleinement des opportunités offertes par les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les attentes des citoyens et entreprises dans une administration en ligne grandissent avec les avancées technologiques et l'émergence de solutions numériques dans leur vie quotidienne. Ils souhaitent **avoir une administration publique *up-to-date* qui propose des services innovants tout en réduisant la charge administrative** grâce à des procédures administratives plus simples et des faibles temps de traitement des dossiers. L'administration publique doit pouvoir offrir des procédures administratives simples, rapides et complètement dématérialisées. Elle doit pouvoir réagir aux demandes des requérants de façon la plus efficiente.

Afin de doter l'administration publique des outils nécessaires pour s'établir en tant qu'administration numérique performante, le CTIE a accentué sa politique numérique autour de **4 axes stratégiques** :

- accélérer la digitalisation des processus ;
- adopter une approche centrée données ;
- être un garant de sécurité et de confiance ;
- créer un environnement favorable à l'innovation dans le secteur public.

Les activités du CTIE s'orchestrent autour de ces axes et seront présentées aux lecteurs du présent document dans la partie réservée à la division et au service qui porte la responsabilité de la mise en œuvre. Ainsi tout un chacun qui travaille pour le CTIE contribue à la construction d'une administration numérique efficiente au profit des citoyens et entreprises.

Pour le lecteur pressé, un résumé de l'activité majeure de l'année 2018 est disponible à la page suivante.

L'ANNÉE 2018 EN REVUE

Tandis que les années passées étaient essentiellement marquées par les efforts de faire évoluer le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) vers une administration moderne, dynamique et orientée vers la prestation de services**, le CTIE s'est doté en 2018 d'outils performants visant à développer sa position en tant que centre de services pour l'Etat luxembourgeois**. Le CTIE est au service de l'administration publique, des citoyens et des entreprises.

Le CTIE dispose depuis 2018 d'un **nouvel organigramme** après avoir revu sa structure interne de fond en comble. Cette analyse s'imposait suite à une évolution extraordinaire en taille et en complexité des missions de l'administration depuis sa création en 2009. La nouvelle organisation, qui repose dès lors sur 11 divisions, se base sur un **regroupement transversal de ses différentes compétences** et doit doter le centre de la nécessaire flexibilité pour adresser les défis des années à venir.

Grâce à la création du **nouveau service « Gestion de projets »** en 2018, bon nombre de pratiques en termes de gestion de projets informatiques ont été revues afin d'optimiser la gestion et la structuration des projets, d'augmenter l'efficience et la rapidité de la prise de décisions et d'offrir aux administrations clientes un meilleur contrôle sur les consommations en budget et ressources. Ces pratiques constitueront la base nécessaire pour le lancement de divers **programmes d'envergure** tels que LUCCS avec l'Administration des douanes et accises dont les premiers projets ont été lancés en 2018.

Le CTIE a édité en 2017 son premier catalogue des services, un outil clé lui permettant de s'établir en tant que vrai prestataire de services avec une stratégie centrée client. L'année 2018 a été marquée par **l'application généralisée de contrats de fourniture de services, tels que proposés dans le catalogue**. À terme, des *service level agreements* devront être conclus avec chaque entité étatique ou paraétatique dans l'optique d'assurer un niveau de service qui correspond aux attentes et besoins des clients et qui garantit un niveau de sécurité des systèmes de l'information tel que prévu par le règlement général sur la protection des données.

Le succès d'un centre de services efficient repose essentiellement sur une bonne implémentation de la gestion des services informatiques (IT Service Management - ITSM). Le défi est de munir le CTIE **d'un outil ITSM performant capable de gérer l'ensemble des demandes techniques des administrations clientes** que ce soient de simples demandes de services ou des signalements d'incidents ou de problèmes. Une étude de marché a été réalisée en 2018 afin d'analyser les différentes solutions disponibles sur le marché. Fin 2018, la solution la mieux adaptée aux besoins du CTIE a été arrêtée et les premiers tests fonctionnels ont commencé.

Toujours au service des citoyens et entreprises, les équipes du CTIE ont travaillé de concert pour mettre en place la nouvelle version de Guichet.lu, portail d'information axé sur les démarches de l'Etat. Le nouveau site veut rendre l'accès aux informations encore plus agréable pour le grand public et lui permettre d'accéder de façon plus simple aux nombreux services en ligne de l'Etat. Avec 245 services en ligne fin 2018, **MyGuichet.lu**, le portail **interactif** pour les démarches de citoyens et entreprises auprès de l'Etat, a su renforcer son offre et élargir le nombre d'utilisateurs qui recourent à la plateforme pour réaliser leurs démarches étatiques en toute flexibilité et en toute sécurité.

Les efforts de contribuer au positionnement du Luxembourg en tant que centre de confiance numérique européen ont été poursuivis en 2018. Ainsi, la première ambassade de données au monde, créée en 2017 pour les besoins de l'Estonie, est opérationnelle depuis juin 2018. Un **partenariat sur l'innovation numérique** a été signé en décembre 2018 avec la Principauté de Monaco.

Les objectifs ambitieux de fournir aussi bien aux entités étatiques qu'aux citoyens et entreprises des services de haute valeur ajoutée et d'établir ainsi le Luxembourg en tant que centre de confiance numérique européen, ne peuvent cependant être atteints qu'en garantissant au CTIE une infrastructure moderne et des outils performants.

La **modernisation du réseau RACINE** qui interconnecte les différents sites de l'Etat ainsi que les deux centres de calcul principaux du CTIE a démarré en 2018 d'un point de vue administratif et les débuts effectifs des travaux ne devraient pas tarder. Racine 3.0 offrira un meilleur débit pour la transmission de données, une sécurité accrue ainsi qu'une approche technique revue et constituera une solution économiquement plus intéressante.

Une administration publique moderne et efficiente doit pouvoir s'appuyer sur une gestion électronique des documents (GED) s'adaptant de manière flexible aux besoins de ses utilisateurs tout en favorisant la simplification administrative grâce à la standardisation et l'harmonisation des processus administratifs. Les premiers travaux pour la mise en œuvre d'une **nouvelle génération de GED ont commencé en 2018**, en collaboration avec le Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'Etat et le Service des médias et des communications, avec le développement d'un proof of concept.

La gestion électronique de documents ne se limite plus aux documents papiers produits ou reçus par une administration dans la gestion de ses affaires courantes. De plus en plus de documents administratifs électroniques verront le jour sans jamais avoir existés préalablement sous forme physique. L'on parle de documents *digital native* dont un archivage à long terme adéquat doit être assuré. La mise en place de l'ensemble des infrastructures nécessaires pour le système d'archivage numérique a été finalisée avec succès et le CTIE s'est vu attribuer la **certification PSDC (prestataire de services de dématérialisation et de conservation)** en 2018. Cette certification habilite désormais le CTIE à agir en tant que prestataire de confiance en matière de services de conservation à long terme et légal de documents numériques et donne aux documents conservés par le CTIE une présomption de conformité à l'original.

En son rôle d'acteur primordial pour la mise en place et le développement de l'eGovernment, le CTIE est bien sûr conscient du fait qu'une digitalisation rationnelle des administrations étatiques et une mise en place de services électroniques à haute valeur ajoutée au bénéfice des citoyens et entreprises ne pourront se faire qu'en **partenariat avec les autres acteurs du domaine**. Ainsi, le CTIE collaborait activement en 2018 avec les deux initiatives gouvernementales ***Digital Lëtzebuerg*** et ***Einfach Lëtzebuerg*** et s'investissait dans divers comités au niveau de l'Union européenne.

Le rapport d'activité du CTIE s'inscrit ainsi dans la continuité des réalisations du gouvernement en matière de gouvernance électronique et des projets de modernisation de l'Etat déjà entamés.

Historique

L'essor, à partir des années 1990, des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) a fondamentalement changé le rôle de l'informatique au sein de l'Etat.

L'évolution technologique a notamment permis la rationalisation des méthodes de travail et des opportunités inédites se sont ouvertes pour la Fonction publique dans le cadre de la **réforme administrative.** L'Etat disposait désormais de moyens inédits pour **revoir l'organisation et le fonctionnement de ses structures** et améliorer, par ce biais, à la fois l'efficacité et l'efficience de son action, en optimisant la qualité des services prestés et en en réduisant les coûts. La mise en œuvre de cette réforme devait se réaliser par de **nouveaux processus organisationnels et** des **outils électroniques de collaboration et de gestion performants** et n'est guère finie.

Pour mieux relever le défi de la société de l'information et appuyer la généralisation des échanges électroniques au sein des administrations publiques, le gouvernement luxembourgeois a décidé en 2009 de procéder à la **création d'un Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE).**

Le CTIE a été institué par la loi modifiée du 20 avril 2009[8] ; son organisation et ses attributions étant fixées par le règlement grand-ducal modifié du 7 mai 2009[9].

La nouvelle administration **fusionne le Centre informatique de l'Etat** (CIE) - créé en 1974 - **et le Service *e*Luxembourg** (SEL) - constitué en 2004 -, reprenant intégralement les activités antérieures de ces deux entités.

Avant leur regroupement, les deux organes, complémentaires dans leurs missions, travaillaient déjà en étroite collaboration sur les **projets liés à la gouvernance électronique** (eGovernment) **et à la simplification administrative**.

Par la loi du 24 novembre 2015 modifiant la loi modifiée du 20 avril 2009[10] portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat, **les anciennes missions** du Centre de communication du gouvernement (CCG), aujourd'hui dénommée Permanence des communications gouvernementales et bureau d'ordre central (PCG), ont été intégrées dans les missions du CTIE.

[8] Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat.
[9] Règlement grand-ducal du 7 mai 2009 déterminant l'organisation du Centre des technologies de l'information de l'Etat.
[10] Loi du 24 novembre 2015 modifiant la loi modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat.

Les attributions

Les missions du Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) sont **multidimensionnelles**, mais s'inscrivent toutes dans le cadre de la modernisation des services publics.

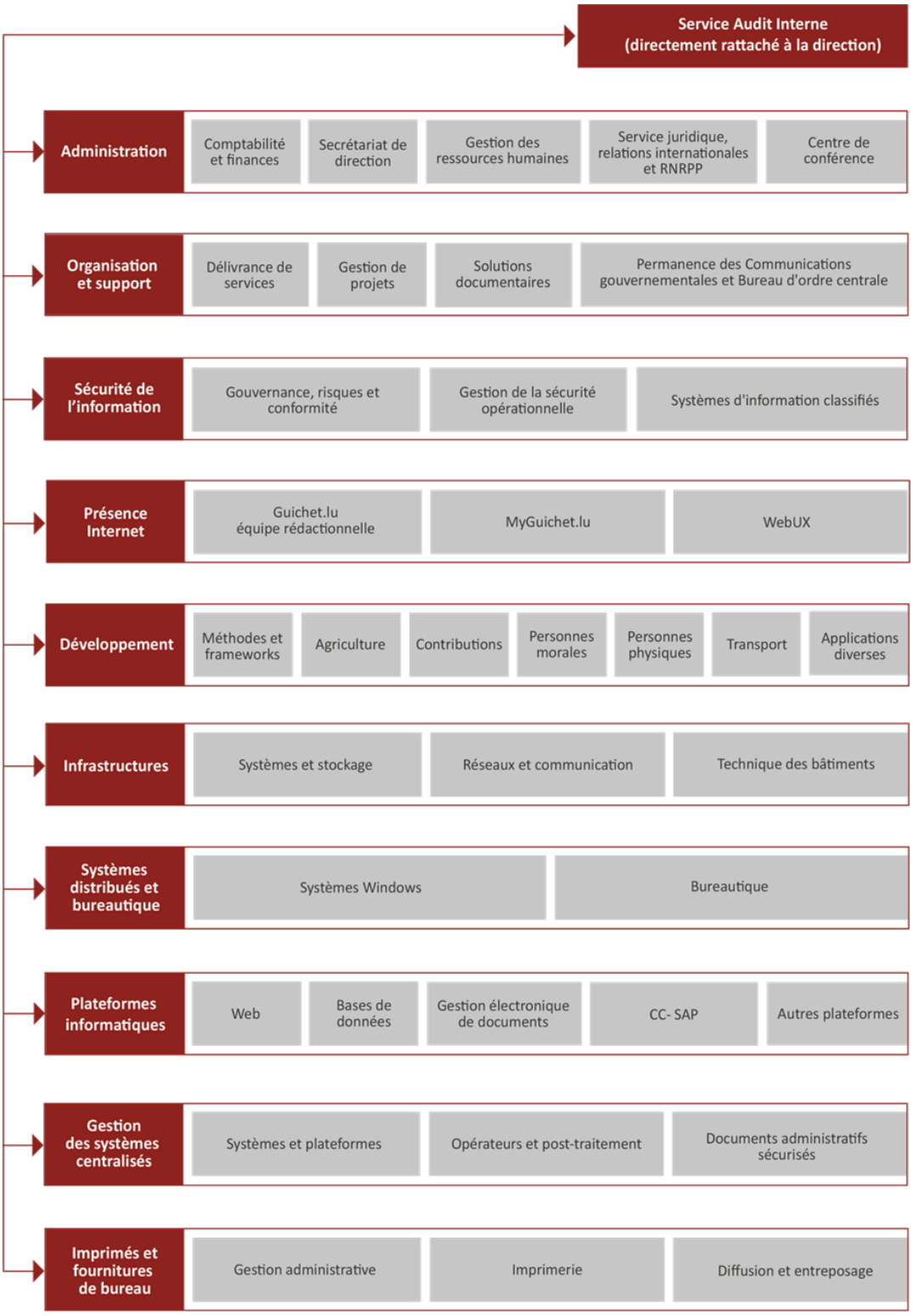
La loi du 24 novembre 2015 modifiant la loi modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat confère à ce dernier les attributions suivantes :

- la promotion et l'organisation de façon rationnelle et coordonnée de l'automatisation des administrations de l'Etat notamment en ce qui concerne la collecte, la transmission et le traitement des données ;
- l'assistance des différentes administrations de l'Etat dans l'exécution des travaux courants d'informatique, ainsi que la gestion des systèmes de communication fixes et mobiles ;
- la gestion des équipements électroniques, informatiques et de sécurité appropriés à l'accomplissement de ses attributions ;
- l'administration du réseau informatique commun et de la messagerie électronique de l'Etat ;
- la sécurité de l'informatique et le respect des dispositions de la loi relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, dans les limites de ses attributions ;
- la production et la personnalisation de documents administratifs sécurisés et le traitement des données biométriques y relatives ;
- l'acquisition et la gestion d'équipements informatiques et bureautiques pour les administrations de l'Etat ;
- la gestion d'un centre de support destiné aux utilisateurs internes et externes des systèmes d'informations gérés par le centre ;
- l'élaboration et la tenue à jour d'une cartographie des processus des administrations de l'Etat et de leur interopérabilité ;
- le support organisationnel des administrations de l'Etat et leur accompagnement dans leurs projets de réorganisation ;
- la recherche de synergies entre les différentes administrations de l'Etat et l'optimisation de leurs échanges d'informations ;
- la coordination de la présence Internet des administrations de l'Etat ;
- la mise en place et l'exploitation des plateformes d'échange avec les citoyens et les entreprises;
- la mise en place et l'exploitation de plateformes de collaboration reliant l'ensemble des agents de l'Etat ;
- la mise en place et la coordination d'un réseau de guichets physiques régionaux qui offrent aux citoyens un point de contact unique quelles que soient leurs démarches administratives ;
- la mise à disposition d'une base de connaissances regroupant l'ensemble des attributions de l'Etat et accessible à travers les différents canaux de services publics ;

- la transmission des informations officielles entre les gouvernements, les organismes internationaux et les administrations de l'Etat, selon les directives de sécurité en vigueur ;
- la planification, la mise en place, la gestion, l'exploitation et l'assurance de la disponibilité des systèmes de communication et d'information classifiés permettant la consultation politique et l'échange d'informations au profit du gouvernement ;
- l'exercice, dans le cadre de ces attributions, de la fonction d'Autorité nationale de distribution, responsable de la gestion du matériel cryptographique des organismes nationaux et internationaux ;
- l'exercice de la fonction de Bureau d'ordre central qui est l'entité nationale responsable d'organiser la réception, la comptabilisation, la distribution et la destruction des pièces classifiées ;
- la mise à la disposition du gouvernement d'une infrastructure sécurisée et des ressources administratives, logistiques, de communications électroniques et de traitement de l'information nécessaires à la gestion de crises ;
- la mise à la disposition du gouvernement d'un centre de conférences nationales et internationales ;
- l'opération du service courrier du gouvernement.

L'organigramme et les missions

Le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) est placé sous les ordres d'un directeur, assisté de deux directeurs adjoints, et comprend 11 divisions :


Service Audit Interne
(directement rattaché à la direction)
Administration
Comptabilité et finances
Secrétariat de direction
Gestion des ressources humaines
Service juridique, relations internationales et RNRPP
Centre de conférence
Organisation et support
Délivrance de services
Gestion de projets
Solutions documentaires
Permanence des Communications gouvernementales et Bureau d'ordre centrale
Sécurité de l'information
Gouvernance, risques et conformité
Gestion de la sécurité opérationnelle
Systèmes d'information classifiés
Présence Internet
Guichet.lu équipe rédactionnelle
MyGuichet.lu
WebUX
Développement
Méthodes et frameworks
Agriculture
Contributions
Personnes morales
Personnes physiques
Transport
Applications diverses
Infrastructures
Systèmes et stockage
Réseaux et communication
Technique des bâtiments
Systèmes distribués et bureautique
Systèmes Windows
Bureautique
Plateformes informatiques
Web
Bases de données
Gestion électronique de documents
CC- SAP
Autres plateformes
Gestion des systèmes centralisés
Systèmes et plateformes
Opérateurs et post-traitement
Documents administratifs sécurisés
Imprimés et fournitures de bureau
Gestion administrative
Imprimerie
Diffusion et entreposage

La stratégie gouvernementale

La collaboration avec Digital Lëtzebuerg

L'objectif de l'initiative intitulée « **Digital Lëtzebuerg** » est de renforcer et de consolider à terme le positionnement du pays dans le domaine de l'ICT et de hisser le Luxembourg en centre d'excellence « *high tech* ».

Une telle stratégie numérique globale et cohérente, à adopter de manière générale à travers l'ensemble des politiques du gouvernement, doit nécessairement englober des sujets aussi divers que l'informatisation des services de l'Etat, les compétences numériques (« *e-skills* »), l'adaptation des instruments de soutien financier (« *FinTech* »), le développement de nouvelles niches de compétences et nouveaux marchés (*Big Data*, technologies de la santé, devises virtuelles, industries créatives, etc.).

Les action teams / cellules thématiques font partie intégrante de l'élaboration de la stratégie et de sa mise en œuvre. Son focus pourra varier d'un sujet vaste correspondant à un axe prioritaire dans un secteur spécifique, d'un chantier horizontal, ou encore un focus ad hoc sur un sujet ponctuel. Plusieurs cellules thématiques ont d'ores et déjà été établies. Elles se composent de représentants tant du secteur public que du secteur privé et académique. D'autres groupes de travail viendront se greffer au fur et à mesure des priorités ou besoins identifiés. Parmi ces groupes de travail se trouvent les groupes Infrastructure, Soutien à l'innovation, *FinTech*, *e-skills*, Administration électronique et Promotion.

Dans l'esprit de « Digital Lëtzebuerg » et conformément au programme gouvernemental, le CTIE contribuera à mettre en œuvre une **administration numérique performante**, à savoir « **des services publics simples, sûrs et transparents** ».

En 2015, une note a été rédigée par le CTIE ensemble avec les acteurs de « Digital Lëtzebuerg » pour le Conseil de gouvernement qui, sur cette base, a adopté quelques principes fondateurs pour l'émergence d'une culture digitale au niveau de l'administration :

→ DIGITAL BY DEFAULT

Essentiel à l'émergence d'une culture digitale, le principe du *Digital by default* prévoit que toute nouvelle loi doit tenir compte et intégrer sa mise en œuvre électronique dès la phase de conceptualisation. En outre, toutes les interactions et transactions entre les administrations, ainsi qu'entre les administrations et les citoyens et les entreprises, devront se faire électroniquement.

→ ONCE ONLY

Le principe du *Once Only* doit fortement contribuer à l'allègement et à la simplification des procédures administratives. Dans la pratique, en présence d'un accord express de l'usager, chaque administration a l'obligation de réutiliser les informations déjà détenues par elle-même ou une autre administration publique. Ce principe s'applique dans le respect de la protection des données à caractère personnel et de la vie privée.

→ TRANSPARENCE

Dans une logique de transparence, le Gouvernement entend donner aux citoyens la possibilité de consulter sous forme électronique les données que l'administration détient sur eux ainsi que la possibilité de vérifier quelle administration a accédé à ces données. Le citoyen doit par ailleurs, dans la mesure du possible, disposer de la possibilité de suivre l'état d'avancement du traitement de ses dossiers en ligne.

Ces grands principes fondamentaux accompagnent la mise en œuvre de Guichet.lu, reconnu par le Conseil de gouvernement en tant que portail privilégié pour toute interaction avec les citoyens.

La collaboration avec Einfach Lëtzebuerg

L'ambition du programme *Einfach Lëtzebuerg* est d'offrir un cadre simple, clair et prévisible aux citoyens et aux entreprises dans leurs relations avec l'administration. En s'inscrivant dans une démarche de continuité du processus de simplification administrative, *Einfach Lëtzebuerg* entend:

- contribuer à l'image d'une administration publique efficace et orientée vers les citoyens et les entreprises ;
- faciliter le développement d'une réglementation efficiente à charges administratives limitées, dans le respect de la Constitution et des textes européens, et plus particulièrement du principe de proportionnalité ;
- susciter la participation des citoyens et des entreprises dans la conception des cadres légaux.

Le CTIE constitue un partenaire fort dans cette plateforme interministérielle mise en œuvre par le Ministère de la Fonction publique et la Réforme administrative en 2016. De par son portail interactif MyGuichet.lu offrant aux citoyens et entreprises des services en ligne faciles à utiliser, accessibles 24 heures / 24 et 7 jours / 7 ainsi que par la mise en œuvre des technologies de pointe, le CTIE aide activement à construire l'administration publique efficace et orientée client tant recherchée par *Einfach Lëtzebuerg*.

8.1 Le service « Audit Interne » (SAI)

Audit interne - présentation

Le service « Audit interne » (SAI) est un service **indépendant et transverse** à l'organisation du CTIE, hiérarchiquement placé sous la Direction. Ce service a été créé fin 2015 dans le cadre de la mise en place au CTIE d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) selon la norme ISO / IEC 27.001.

Les objectifs stratégiques du service « Audit interne » sont la **vérification continue de la conformité du SMSI et son amélioration continue**.

Le service « Audit interne » a pour mission de réaliser des audits internes afin de :

- vérifier que le SMSI est conforme aux exigences propres du SMSI du CTIE et aux exigences des normes applicables ;
- préparer des audits externes (de certification ou mandatés par des parties tierces) ;
- mesurer la performance et l'efficacité des Systèmes de Management en place afin de garantir une amélioration continue.

Les audits internes sont effectués annuellement lorsque des changements importants sont intervenus dans la mise en œuvre de la sécurité ou pour d'autres raisons motivées (annonce d'une nouvelle vulnérabilité majeure, suspicion d'incident, etc.). Les audits internes sont mandatés par le Comité de risques et audits (CRA) et exécutés par le service « Audit interne » du CTIE.

Audit interne - activités en 2018 et projets d'envergure

Les activités du service « Audit interne » (SAI) pour 2018 ont consisté en la réalisation de plusieurs missions d'audit sur les sujets suivants :

- la chaîne de production des **cartes eID** ;
- les processus d'enrôlement et de délivrance des cartes eID et la gestion des certificats associés ;
- le **système d'archivage électronique** ;
- la gestion de l'infrastructure TAM/IAM ;
- la sécurité du réseau RACINE et les accès sécurisés à Internet ;
- la **gestion de la communication de crise** ;
- la production des imprimés de sécurité ;
- la gestion générale de la **plateforme SAP**.

En parallèle de ces missions d'audit interne, le service « Audit interne » assure également au sein du CTIE des activités opérationnelles suivantes :

- initiatives citoyennes européennes (règlement (UE) 211/2011) :
    - participation au groupe d'experts de la Commission européenne sur les ICEs en collaboration avec le ministère des Affaires étrangères et européennes ;
    - réalisation des audits de certification des systèmes de collecte en ligne de déclarations de soutien à une initiative citoyenne européenne (4 audits réalisés en 2018) ;
    - vérification des déclarations de soutien à une initiative citoyenne européenne pour les citoyens luxembourgeois et résidents non-luxembourgeois (2 missions réalisées en 2018).

- élections européennes :
    - participation au groupe d'experts de la Commission européenne sur les affaires électorales en collaboration avec le ministère d'État et le ministère des Affaires étrangères et européennes ;
    - **développement des nouvelles applications informatiques** pour supporter les échanges de données électorales en préparation des élections européennes de 2019 ;
    - réalisation des tests d'échanges de données électorales avec les autres Etats membres.

- eIDAS (identification électronique et services de confiance (règlement (UE) 910/2014) :
    - notification de la carte eID luxembourgeoise auprès de la Commission européenne ;
    - représentation nationale auprès de la Commission européenne dans 5 groupes de travail européens ;
    - coordination avec le groupe de travail national eIDAS mis en place par le ministère de l'Économie ;

- gestion du projet pilote dans le contexte CEF Telecom 2017 en collaboration avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et la Caisse nationale de santé ;
- participation au groupe de travail national mis en place par le ministère de l'Économie en vue de la mise à jour de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique ;
- participation aux travaux des organismes de standardisation techniques (ETSI).

- blockchain :
  - suivi du projet d'extension du *proof-of-concept* de notarisation basé sur Ethereum ;
  - participation aux groupes de travail nationaux Infrachain et aux réunions à la Commission européenne sur l'utilisation des blockchains.

- audits de supervision eID : en application du règlement grand-ducal du 25 février 2015 modifiant le règlement grand-ducal du 18 juin 2014 relatif à la carte d'identité, le service « Audit interne » réalise des **audits de supervision des services d'enregistrement et de délivrance des cartes d'identité nationales** dans les communes et ambassades luxembourgeoises (4 audits réalisés en 2018).
- autorité d'agrément cryptographique : le service « Audit interne » assure la fonction d'autorité d'agrément cryptographique confiée au CTIE par l'arrêté grand-ducal du 9 mai 2018 portant fixation de la gouvernance en matière de gestion de la sécurité de l'information, et dont les missions consistent à :
  - veiller à ce que les produits cryptographiques soient conformes aux politiques de sécurité respectives en matière cryptographique ;
  - évaluer et agréer les produits cryptographiques pour la protection des informations classifiées jusqu'à un certain niveau de classification dans leur environnement opérationnel ;
  - conserver et gérer les données techniques relatives aux produits cryptographiques.

Dans ce contexte, le service « Audit interne » représente l'ANSSI dans les réunions du comité directeur de l'organisation SOGIS (*Senior Officials Group Information Systems Security*) et participe également aux réunions du comité CSC-IA (*European Council's Security Committee - Information Assurance*). Le service « Audit interne » a également supporté le ministère des Affaires étrangères et européennes et le ministère de l'Économie lors des discussions sur le futur règlement européen « Cybersecurity Act » (2017/0225(COD)).

- documents sécurisés : le service « Audit interne » assiste les services du CTIE concernant les aspects de conformité et de sécurité des documents sécurisés produits par le CTIE :
  - participation à la préparation de l'appel d'offres des futurs tachygraphes (règlement (UE) 165/2014) ;
  - pour le ministère des Affaires étrangères et européennes et le ministère de l'Intérieur : support pour les travaux relatifs à la proposition de règlement européen COM 2018(212) (*Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on strengthening the security of identity cards of Union citizens and of residence documents issued to Union citizens and their family members exercising their right of free movement*) ;

- pour le ministère des Affaires étrangères et européennes : revue des drafts de spécifications techniques des futurs titres de séjour.

- applications informatiques : les membres du service « Audit interne » assurent également la fonction de chef de projet pour **certaines applications informatiques spécifiques** :
  - développement de l'application CI.SIE (infrastructure nationale d'authentification transfrontalière du règlement européen eIDAS), ainsi que son extension permettant l'immatriculation en ligne dans le Registre national des personnes physiques ;
  - développement de l'application IR.COM pour l'Institut luxembourgeois de régulation dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 27 juin 2018 adaptant la procédure pénale aux besoins liés à la menace terroriste ;
  - maintenance de l'application CI.ICE (vérifications des déclarations de soutien à une initiative citoyenne européenne) ;
  - maintenance de l'application CD.EPT (vérification des signatures des pétitions publiques pour la Chambre des députés) ;
  - maintenance de l'application RN.CID (Registre national des cartes d'identité).

Enfin, l'Audit interne propose un conseil aux projets informatiques du CTIE sur les problématiques de sécurité, et plus spécifiquement les questions relatives à l'authentification, la signature électronique, et les protocoles cryptographiques.

8.2 La division « Administration » (ADM)

Administration - présentation

La division « **Administration** » (ADM) comprend les services suivants :

- Comptabilité et finances ;
- Secrétariat de direction ;
- Gestion des ressources humaines ;
- Service juridique, relations internationales et RNRPP ;
- Centre de conférence.

Le service « Comptabilité et finances »

L'enveloppe budgétaire du CTIE, comprend :

- les articles budgétaires des dépenses en personnel ;
- la dotation du service de l'Etat à gestion séparée.

LA DOTATION DU SERVICE DE L'ETAT À GESTION SÉPARÉE

Depuis le 1er janvier 2013, le CTIE a le statut de « service de l'Etat à gestion séparée ».

La répartition financière à l'intérieur du Service de l'Etat à gestion séparée (SEGS) ne se fait plus en fonction de la classification économique (analogue aux articles budgétaires) mais selon les grandes missions du CTIE, appelés « centres de coût ».

Le service « Gestion des ressources humaines »

L'effectif du personnel interne, toutes carrières et affectations confondues, a atteint **409 unités fin 2018**. 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.

Le « Service juridique, relations internationales et RNRPP »

L'« UNITE JURIDIQUE ET RNRPP »

L'EQUIPE « RNRPP »

Le CTIE est chargé par la loi modifiée du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques (Mémorial A-107 du 25 juin 2013) de la **gestion et de la tenue du Registre national des personnes physiques** (RNPP). La gestion administrative est assurée par l'équipe « RNRPP ».

Le CTIE est chargé :

- de la tenue du Registre national des personnes physiques ;
- de la détermination, de l'attribution et de la conservation du numéro d'identification des personnes physiques ;
- de la gestion et de la communication des données inscrites sur le Registre national des personnes physiques ;
- du traitement et de la conservation des informations reçues de la part des administrations de l'Etat et des communes relatives aux données figurant au Registre national des personnes physiques ;
- de toute autre mission attribuée au CTIE dans le cadre de la législation ou de la réglementation relative au Registre national des personnes physiques.

L'équipe « RNRPP » est en contact direct et permanent avec toutes les administrations communales, les établissements de sécurité sociale, les ministères et administrations et services de l'Etat, ainsi qu'avec les personnes physiques et morales concernées.

La loi de 2013 permet la saisie des données par les organismes « sources » de sorte que la mise à jour des données au Registre national des personnes physiques se fait directement par les communes, administrations et ministères chargés de la gestion des données de personnes physiques.

L'équipe « RNRPP » veille aussi à la formation des utilisateurs du registre. À part la gestion des personnes physiques, le CTIE assure encore la gestion des personnes morales (loi du 30 mars 1979).

L'UNITE « RELATIONS INTERNATIONALES »

L'unité « Relations internationales » est en charge de gérer **les affaires et dossiers internationaux du domaine de la gouvernance électronique ou de l'administration électronique** pour lesquels le CTIE est compétent.

Dans ce contexte, l'unité suit les activités du secteur principalement au niveau de l'Union européenne (Commission et Conseil) mais aussi au niveau de l'OCDE et de l'ONU. Elle **participe** notamment dans ce contexte à des comités, des groupes de travail, des workshops, des conférences ou à d'autres types de réunion, **répond à des questionnaires ou des benchmarks** diffusés par les organisations internationales ou d'autres pays et **est de manière générale l'interlocuteur** au quotidien de l'UE ou d'autres organismes internationaux.

Le service « Centre de conférence »

Le service « Centre de conférence » du CTIE est responsable de la coordination et de l'organisation de conférences, déjeuners, dîners et réceptions au **château de Senningen** qui sert de cadre à l'accueil des visites de marque et remplit les fonctions de centre de conférences.

Le domaine du château avec ses bâtiments, son parc d'une centaine d'espèces d'arbres ainsi que son ruisseau artificiel sont entretenus par le personnel du service. Le personnel détaché de l'armée, qui se trouve sous la responsabilité du chef du service du Centre de conférence, assure la sécurité physique du site. Le courrier gouvernemental ainsi que le courrier diplomatique / militaire vers la Belgique sont organisés depuis le site de Senningen.

Le service compte 32 personnes dont 12 volontaires de l'armée.

Les tâches principales du service sont les suivantes :

- gestion du patrimoine ;
- nettoyage et entretien des différents bâtiments ;
- nettoyage et entretien du parc et de ses alentours ;
- organisation de réunions, déjeuners, diners et réceptions ;
- gérance de la cave à vin gouvernementale ;
- gérance des voitures de service ;
- courrier national, diplomatique et militaire ;
- gestion de matériel ;
- encadrement des soldats volontaires ;
- gardiennage.

8.2.1 Administration - activités en 2018 et projets d'envergures

Le service « Comptabilité et finances »

L'enveloppe budgétaire a atteint 139.790.124 euros en 2018 :

Budget 2018	Montant	Pourcentage
Personnel	35.590.124 €	25,46%
Dotation du service de l'Etat à gestion séparée	104.200.000 €	74,54%
Total	**139.790.124 €**	**100,00%**

GESTION FINANCIÈRE DU CTIE

Le service « Comptabilité et finances » supervise l'intégralité des transferts financiers en relation avec les portefeuilles de projets et d'activités du CTIE. Des tableaux de bord financiers ont été élaborés sur la plateforme BI du CTIE afin de permettre le suivi de la gestion financière par tous les chefs de division. Le service « Comptabilité et finances » de la division « Administration » gère le *reporting* envers la direction et les responsables d'autres services de la situation financière du portefeuille de projets. Il fait créer des tableaux spécifiques à la demande des chefs de division.

En 2018 a débuté un projet pour mettre en place un système de gestion financière depuis l'élaboration du budget jusqu'à son exécution. Les premiers tableaux de bords devraient être en production en cours d'année 2019.

COACHING DANS LE CONTEXTE DES MARCHÉS PUBLICS

Le service « Comptabilité et finances » dispose d'un service de coaching dans le contexte des marchés publics et des procédures comptables à réaliser. Il s'agit d'un volet important puisque la majorité des projets du CTIE ont une composante d'achat pour laquelle il faut être conforme au cadre légal relatif aux marchés publics. Des compétences et outils ont été davantage développés afin de pouvoir gérer l'ensemble de ce domaine.

Dans ce domaine, nous avons également réalisé du coaching pour un certain nombre de clients dans le cadre de projets non nécessairement IT mais qui avaient des questions et des besoins de coaching pour réaliser leurs marchés respectifs.

Le « Service juridique, relations internationales et RNRPP »

L'UNITE « RELATIONS INTERNATIONALES »

GROUPES ET COMITÉS SUIVIS EN 2018

En 2018, l'unité « Relations internationales » a défendu les positions et intérêts du Luxembourg dans divers groupes ou comités actifs dans le domaine de la gouvernance électronique ou de l'administration électronique au niveau de l'Union européenne, dont notamment les suivants :

- *eGovernment Action Plan Steering Group* :

Ce groupe, présidé par la DG CNECT, a comme missions de conseiller et d'assister la Commission européenne en matière d'administration électronique dans le cadre du plan d'action 2016-2020 pour l'administration électronique (*eGovernment Action Plan*) et de constituer un forum d'échange et de débat au niveau de l'UE sur toutes les questions liées de près ou de loin au *eGovernment Action Plan*. Le groupe s'est réuni trois fois en 2018.

- *ISA² Committee* et *ISA² Coordination Group* :

L'ISA² (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*) *Committee* est notamment l'organe décisionnel qui valide les programmes de travail annuels du programme ISA² concernant l'interopérabilité des services numériques. Le programme ISA² a comme objectif de favoriser, de soutenir et de financer des solutions qui permettent d'atteindre, par-delà les frontières nationales et sectorielles, une plus grande interopérabilité entre les systèmes d'information et les solutions informatiques au niveau de l'UE.

En-dessous de l'ISA² Committee, l'ISA² Coordination Group est responsable pour préparer les réunions de l'ISA² Committee et pour aider à coordonner les activités ISA² à un niveau plus opérationnel. L'ISA² Committee s'est réuni deux fois en 2018, l'ISA² Coordination Group une fois. Des conférences web et réunions ont eu lieu par ailleurs dans le contexte de différents groupes de travail liés au programme ISA².

- CEF Telecom Expert Group :

Le CEF (*Connecting Europe Facility*) Telecom Expert Group (institué par le règlement 283/2014 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2014) est un de 3 sous-groupes du CEF Coordination Committee (institué par le règlement CEF 1316/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2013) responsable pour surveiller, accompagner et garantir la cohérence globale de l'assistance financière fournie dans le cadre du programme CEF par la Commission européenne dans le

domaine des réseaux transfrontaliers dans les secteurs des transports, des télécommunications et de l'énergie. Le groupe s'est réuni une fois en 2018.

- Groupe de travail TESTA-ng :

L'unité « Relations internationales » représente aussi le Luxembourg au niveau du groupe de travail TESTA-ng présidé par la Commission européenne et financé par le programme ISA[2]. TESTA-ng est un réseau informatique sécurisé utilisé par les États membres de l'UE et la Commission européenne pour les échanges de données transfrontaliers et les accès transfrontaliers à des systèmes informatiques utilisés en commun. Une réunion a eu lieu en 2018.

- EMSFEI :

L'unité « Relations internationales » participe aux réunions de l'EMSFEI (*European Multi-Stakeholder Forum on eInvoicing*), présidé par la Commission européenne, parce qu'il est responsable pour l'infrastructure informatique, mise en place par le CTIE en 2016, qui permet la réception et le traitement de factures électroniques pour les besoins des différentes organisations gouvernementales et parce qu'il doit rester au courant des dernières évolutions dans le domaine et des initiatives et décisions prises au niveau de la Commission et des autres États membres. Deux réunions de l'EMSFEI ont eu lieu en 2018.

- Comité « Directive accessibilité web » :

Ce comité, présidé par la Commission européenne, a comme mission de préparer les actes d'exécution prévus dans le cadre de l'implémentation de la Directive 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Vu que l'unité « Relations internationales » du CTIE participe, en tant qu'expert, à la transposition de la directive en question en droit national, elle participe à ces réunions afin de pouvoir remplir ses missions en la matière. L'unité a participé aux trois réunions de ce comité en 2018 et a contribué par ses remarques et les amendements proposés à faire évoluer les actes d'exécution dans une bonne direction et à les améliorer. Les actes d'exécution en question ont encore tous été publiés par la Commission en 2018.

- Groupe « Compétitivité et croissance » au niveau du Conseil de l'UE :

L'unité « Relations internationales » du CTIE a, en tant qu'expert, encore participé en 2018, après les nombreuses réunions de 2017, à 4 réunions du groupe « Compétitivité et croissance » pour aider à finaliser le texte du règlement UE établissant un portail numérique unique (*Single Digital Gateway* - SDG). Ce texte, à la définition et à la rédaction duquel le CTIE a significativement contribué, a finalement été publié le 21 novembre 2018 sous l'intitulé officiel suivant dans le Journal officiel de l'Union européenne : Règlement UE du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) no 1024/2012.

L'unité « Relations internationales » suivra et participera aussi à l'avenir, notamment dans le cadre des réunions du comité « portail numérique unique » à mettre en place par la Commission européenne, à la définition et à la rédaction des actes d'exécution à prendre dans le cadre de l'implémentation du règlement UE établissant un portail numérique unique et fournira conseil et assistance en ce qui concerne l'identification et l'analyse des travaux à entamer au Luxembourg, notamment au niveau de Guichet.lu, pour devenir conforme au règlement SDG.

- « *Your Europe Editorial Board* » et « *EUGO Network* » :

L'unité a aussi représenté en 2018 le Luxembourg au niveau du « *Your Europe Editorial Board* » (réseau des contacts nationaux du portail central européen pour les services administratifs « *Your Europe* » géré par la Commission de l'UE) et au niveau de l'« *EUGO Network* » (réseau des représentants des portails numériques uniques pour entreprises des Etats membres). Ceci parce que les activités des deux réseaux se superposent et s'entrelacent de plus en plus avec les travaux et évolutions prévus au niveau du « Portail numérique unique » et parce que ces deux réseaux vont, d'une manière ou d'une autre, être fusionnés progressivement avec le réseau à mettre en place dans le cadre du nouveau « portail numérique unique ». Trois réunions ont eu lieu en tout pour ces réseaux en 2018.

- EIF workshop :

L'unité « Relations internationales » a finalement encore participé en 2018 à un workshop organisé par la DG DIGIT qui visait à aider à définir le questionnaire et de manière plus générale la méthode d'évaluation qui sera utilisée à l'avenir par la Commission européenne pour évaluer l'état d'avancement et le progrès fait par les États membres quant à l'implémentation des principes et des recommandations définis dans la Communication de la Commission COM(2017) 134 final sur le cadre d'interopérabilité européen (*European Interoperability Framework* - EIF).

PARTICIPATION À DES CONFÉRENCES INTERNATIONALES

L'unité « Relations internationales » a par ailleurs participé en 2018 à des conférences internationales ou des workshops portant sur les thèmes de l'innovation digitale et de l'administration électronique, organisées par les Présidences bulgares et autrichiennes du Conseil de l'UE ou par la Commission européenne. Ont notamment été suivi dans ce contexte les événements importants organisés par la Commission européenne dans le cadre de CEF (*Connecting Europe Facility*) sur les briques numériques (*digital building blocks*) déjà réutilisables ou en train d'être mises en place ensemble avec les Etats membres (p.ex. au niveau de l'implémentation du principe « Une fois pour toutes » (*Once Only Principle* - OOP) au niveau transfrontalier).

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPÉENNES

L'unité « Relations internationales » s'occupe aussi de la transposition de directives UE en droit national. Il s'agit en principe de directives sur lesquelles elle a travaillé auparavant comme expert au niveau du Conseil de l'UE ou qui tombent pour d'autres raisons dans son domaine de compétences. En 2018, une part très consistante des efforts de l'unité a été consacré à ce travail.

L'unité s'est ainsi occupée de la conception et de la rédaction de l'avant-projet de loi relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics, qui a été déposé le 27 mars 2018 à la Chambre des députés (projet de loi n° 7271). Elle a en outre contribué considérablement, en tant qu'expert, à la rédaction de l'avant-projet de loi relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (projet de loi n° 7351), déposé le 10 août 2018 à la Chambre des députés.

ELABORATION D'UN CADRE D'INTEROPÉRABILITÉ NATIONAL (NIF)

Les travaux de définition d'un cadre d'interopérabilité national (NIF) pour l'administration électronique ont débuté en 2017 suite au mandat conféré au CTIE en ce sens par le Conseil de gouvernement le 30 juin 2017 et sont arrivés à terme fin 2018.

Suite à la Communication COM (2017) 134 de la Commission européenne du 23 mars 2017 qui définit un cadre d'interopérabilité européen (EIF) et compte tenu surtout de la nécessité d'assurer une interopérabilité accrue entre les différents systèmes d'information de l'administration électronique, il devient, en effet, de plus en plus important de mettre en place un cadre d'interopérabilité national au Luxembourg qui se base, d'une part, dans la mesure du possible et là où cela est pertinent sur le cadre d'interopérabilité européen et qui, d'autre part, complète et détaille ce cadre européen et met en œuvre à un niveau national les principes, les recommandations, les mesures pratiques et la gouvernance nécessaire pour pouvoir assurer une réelle interopérabilité.

QUESTIONNAIRES ET BENCHMARKS

L'unité « Relations internationales » a répondu ou a contribué à une bonne dizaine de questionnaires ou benchmarks souvent fort longs et détaillés définis et évalués par différentes organisations internationales (Commission européenne, OCDE, ONU, etc.) et ayant trait de près ou de loin au domaine de l'administration électronique dont notamment l'eGovernment benchmark annuel et la mise à jour annuelle de l'eGovernment Fact Sheet.

ORGANISATION DE L'EGOV DAY 2018

L'unité « Relations internationales » a finalement été chargée en 2018 à nouveau de l'organisation de l'eGov Day annuel du CTIE qui vise à présenter les nouveaux services offerts par le CTIE, à garder informés

les clients du CTIE sur les dernières évolutions et à offrir une plate-forme d'échange et d'information réciproque aux différents acteurs de l'administration électronique au Luxembourg. L'unité a géré l'ensemble de ce projet et l'a mené à bon terme à la satisfaction de toutes les parties prenantes et avec l'aide d'autres équipes du CTIE le jour même de l'événement. 335 personnes ont pris part à cet événement qui a eu lieu au Centre de Conférences Kirchberg, ce qui constitue une augmentation de 65 participants (+24%) par rapport à l'année 2017.

Le service « Centre de conférence »

En 2018, le service « Centre de conférence » a effectué les projets suivants :

- début des travaux de rénovation des salons du château depuis le mois d'août ;
- renouvellement des machines de travail de l'unité « Parc » ;
- rénovation de la maison Geimer en mettant l'accent sur l'implantation de bureaux pour le service RENITA ;
- construction d'un nouveau bâtiment administratif pour le compte du Haut-Commissariat à la protection nationale ;
- travaux préparatoires pour une sécurisation moderne du site ;
- modernisation des installations pour une gestion de crise dans les salles du centre de conférence.

Les événements majeurs organisés pendant l'année 2018 étaient les suivants :

- plusieurs déjeuners et dîners offerts par M. Jean Asselborn, ministre des Affaires étrangères et européennes, à l'occasion de départs d'ambassadeurs ;
- vingtième anniversaire de l'Eurogroupe en présence des ministres des finances ;
- plusieurs conseils du gouvernement;
- réunion du comité de l'OTAN ;
- réception pour Madame Malou Dreyer, ministre président de l'Etat fédéral Rhénanie-Palatinat ;
- des formations continues.

Parmi les projets à long terme, les planifications suivantes peuvent être citées :

- planification d'un bâtiment administratif pour le Haut-Commissariat à la protection nationale ;
- planification du déménagement des ateliers et garages du service parc vers la Maison Geimer ;
- étude d'un projet pour la sécurisation du site de Senningen ;
- planification d'un bâtiment administratif pour deux services du CTIE.

8.2.2 Administration - statistiques

Le service « Gestion des ressources humaines »

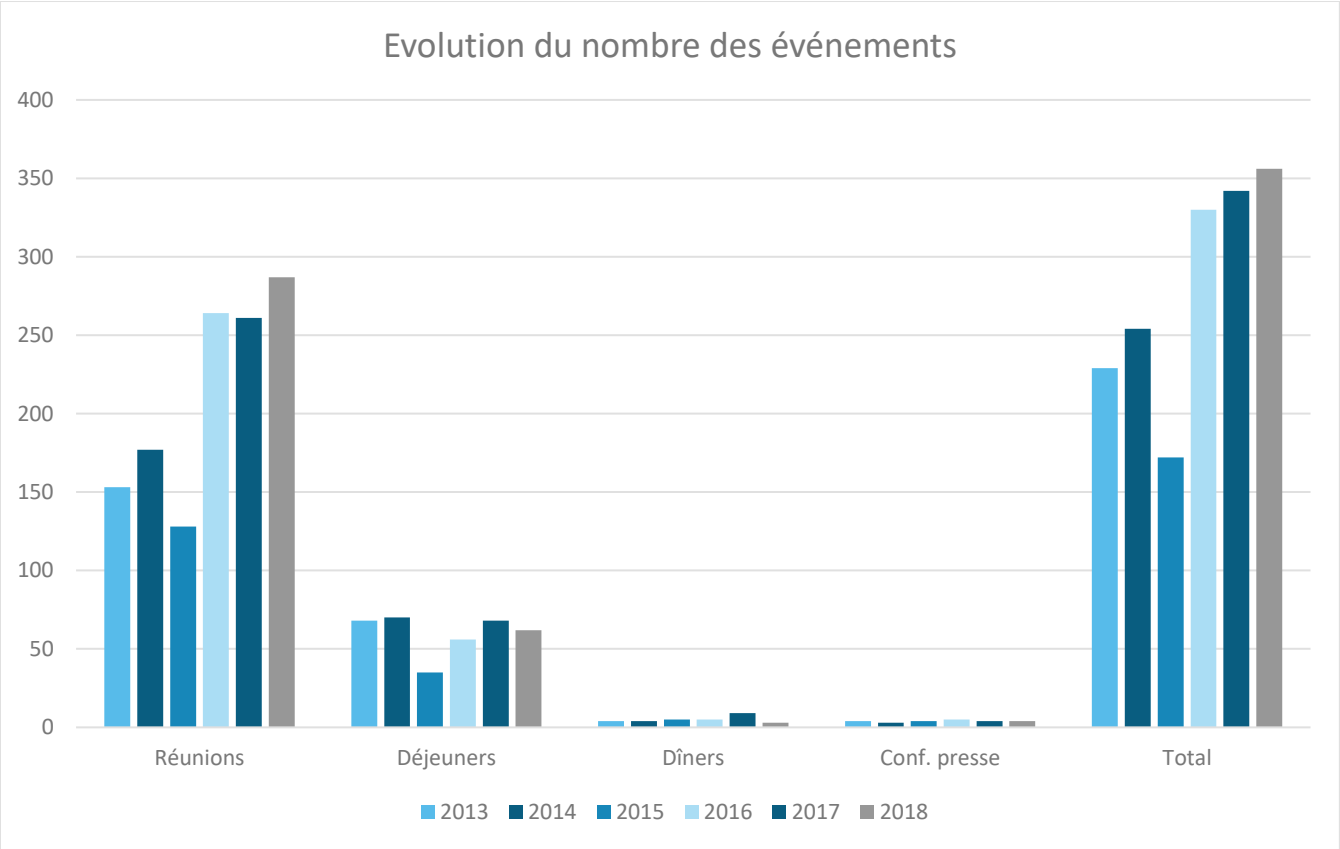
LES EFFECTIFS EN PERSONNEL

Les effectifs en personnel au 31.12.2018 (agents équivalent plein temps) :

- carrières supérieures : 170 (dont 36 agents placés dans d'autres administrations et 5 ayant le statut de travailleur handicapé) ;
- carrières moyennes : 118 (dont 12 agents placés dans d'autres administrations et 3 ayant le statut de travailleur handicapé) ;
- carrières inférieures : 84 (dont 16 agents ayant le statut de travailleur handicapé) ;
- salariés : 37 (dont 10 agents ayant le statut de travailleur handicapé).

Le service « Centre de conférence »

Ce graphique illustre l'évolution du nombre des **événements organisés** au Centre de conférence :



AUTRES STATISTIQUES

- menus du jour préparés par notre cuisine pour 9.262 personnes ;
- repas préparés par notre cuisine pour des hôtes : 1.276 personnes ;
- repas préparés par des cuisiniers externes pour des hôtes : 460 personnes.

8.3 La division « Organisation et support » (OSU)

Organisation et support - présentation

La division « **Organisation et support (OSU)** » comprend les services suivants :

- Délivrance de services ;
- Gestion des projets ;
- Solutions documentaires ;
- Permanence des communications gouvernementales et Bureau d'ordre centrale.

Le service « Délivrance de services »

L'UNITE « GUICHET.LU HELPDESK »

L'unité « Guichet.lu Helpdesk » a été créé dans le cadre du projet « guichet unique » afin d'aider les citoyens dans l'utilisation de MyGuichet.lu ou de leur fournir des informations supplémentaires, spécifiques à leur cas de figure, dans le cadre du portail informationnel Guichet.lu.

L'unité « Guichet.lu Helpdesk », ou centre de support, assure le support en ligne, prend en charge les requêtes des citoyens concernant les formalités administratives et aide les citoyens dans l'accomplissement de leurs démarches via MyGuichet.lu. Il est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 par e-mail et par téléphone.

Le centre de support assure également le premier niveau des appels pour l'équipe « RNRPP » du « Service juridique, relations internationales et RNRPP ».

Les agents du centre d'appel sont assistés par les agents administratifs, qui valident et corrigent le cas échéant les réponses, ou effectuent les recherches nécessaires pour répondre aux requêtes. Ces agents coopèrent étroitement avec l'équipe rédactionnelle du Guichet.lu. En outre, ces collaborateurs s'efforcent d'apporter leur soutien aux administrations communales et aux missions diplomatiques sur les questions procédurales concernant les cartes d'identité.

L'UNITE « GUICHET.LU ACCUEIL »

L'unité « Guichet.lu Accueil », qui se situe à Luxembourg-Ville, est accessible de 8h00 à 17h00. Cette unité a comme tâches principales l'accueil des visiteurs, l'opération du central téléphonique du CTIE, la gestion de l'inventaire des brochures (CTIE et autres administrations étatiques) et finalement l'accueil des demandeurs de carte d'identité et des citoyens désireux de réaliser une démarche en relation avec le permis de conduire.

CARTES D'IDENTITE

Au sein du CTIE, l'enrôlement des demandes de citoyens est pris en charge par les agents du Guichet.lu accueil. Pour maîtriser l'afflux de demandeurs, le personnel de l'accueil a dû être renforcé. L'enrôlement des cartes d'identité est assuré de 8h30 à 16h30.

Enfin, cette équipe traite les demandes en obtention d'une carte d'identité des citoyens luxembourgeois résidents et non-résidents. En effet, la loi du 25 juin 2013 confère aux citoyens luxembourgeois résidant à l'étranger la possibilité de détenir une carte d'identité luxembourgeoise qui peut être délivrée par l'intermédiaire du CTIE ou des représentations à l'étranger.

PERMIS DE CONDUIRE

Depuis le 21 septembre 2017, les démarches relatives au permis de conduire peuvent être introduites auprès de l'accueil physique du Guichet.lu accueil.

Le guichet de l'accueil physique du Guichet.lu est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30. Il vient en complément des sites existants de la SNCA. Le titulaire d'un permis de conduire peut déposer personnellement sa demande de renouvellement pour toutes les catégories de permis, sa demande de duplicata d'un permis existant, ou encore sa demande d'échange ou d'enregistrement d'un permis étranger, à l'accueil de Guichet.lu, avec toutes les pièces requises.

L'UNITE « SERVICE MANAGEMENT »

HELPDESK CTIE

Le service Helpdesk est le centre de support informatique du CTIE. Ce service traite les incidents, 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 ministères ou administrations. Il est aussi le point de contact des autres administrations, des communes ou des entreprises dans le cadre de l'utilisation de certaines applications hébergées au sein du CTIE :

- communes : enrôlement des cartes d'identités électroniques et passeports biométriques ;
- logeurs : fiches d'hébergement ;
- entreprises : connexion aux portails eCDF et eTVA grâce à des produits LuxTrust.

Le service Helpdesk est le **point de contact unique** pour le **support technique** fourni par le CTIE. Il peut être contacté en cas d'incidents techniques (pannes) en relation avec du matériel informatique (ordinateurs, écrans, imprimantes, etc.), des applications ainsi que pour des demandes de service en relation avec des services fournis par le CTIE (fourniture de matériel, gestion d'accès, développements, etc.).

Le service Helpdesk assure le support de premier niveau en faisant un premier diagnostic et en résolvant les problèmes standards. Si les agents ne peuvent pas résoudre un incident, ils l'envoient aux équipes spécialisées du support de deuxième niveau.

Les agents du service Helpdesk peuvent directement envoyer des tickets concernant des pannes de machines sous garantie ou sous contrat vers les prestataires respectifs.

PERMANENCE SECONDLEVEL

En mars 2018, Le CTIE a décidé d'élargir sa ligne de support de deuxième niveau et de mettre en place une permanence secondlevel. La permanence peut être compris comme travail posté se composant actuellement de huit agents internes spécialisés couvrant les plages de 7h00 à 19h00 pour les jours ouvrables et la plage de 8h00 jusqu'à 14h00 pour la permanence de samedi.

Les agents sont plus expérimentés dans leurs domaines et seront consultés, le cas échéant, par le support de premier niveau si ce dernier ne réussira pas à résoudre le problème.

La majorité de ces agents sont temporairement assignés à ce niveau et restent physiquement dans leurs équipes respectives. Dans ce contexte, l'approche souhaitée est celle du « **Ask & Learn** », il s'agit dès lors que l'agent du deuxième niveau se concerte directement avec une personne du troisième niveau, afin de

pouvoir apprendre, d'élargir ses compétences professionnelles et le cas échéant de savoir résoudre le problème s'il se reproduit et de soulager ainsi à long terme les agents du troisième niveau.

ITSM (IT SERVICE MANAGEMENT)

Le service ITSM (IT Service Management) supporte les outils nécessaires à l'activité des différents services de l'unité « SERVICE MANAGEMENT », ainsi que l'intégration des processus ITIL tels que l'Incident Management, le Problem Management, l'Event Management, le Request Fulfillment, l'Access Management et le Change Management. Ces processus se composent comme il suit :

- **Incident Management** : Le processus a pour but de restaurer le service au plus vite dans les délais impartis lorsque ce service est arrêté ou dégradé en termes de qualité. Il a la responsabilité de minimiser les effets d'un incident sur les utilisateurs.
- **Problem Management** : Le processus inclut les activités requises pour diagnostiquer la cause fondamentale des incidents et détermine la résolution de ces problèmes. Il est aussi responsable de s'assurer que la résolution est implantée selon des procédures de contrôle appropriées.
- **Event Management** : Le processus gère 3 types d'événements :
    - Information : Type d'événement qui ne demande aucune action. Typiquement utilisé pour confirmer le statut d'un équipement ou d'un service, pour le succès d'une transaction ou d'une activité, ou pour générer des statistiques d'analyse ;
    - Avertissement : Type d'événement signalant l'approche d'un seuil. Informe que la situation doit être vérifiée et que les actions appropriées doivent être posées pour éviter une exception (panne) ;
    - Exception : Type d'événement signalant qu'un équipement fonctionne de façon anormale qui provoque ou risque de provoquer un impact négatif sur les services ;
- **Request Fulfillment** : Le processus permet d'aider l'utilisateur à comprendre quels services sont disponibles, comment ils peuvent en faire la demande et en combien de temps celle-ci sera réalisée.
- **Access Management** : Le processus responsable d'autoriser les utilisateurs à faire usage des services IT, des données ou d'autres actifs. La gestion de l'accès contribue à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs en assurant que seuls les utilisateurs autorisés peuvent les accéder ou modifier.
- **Change Management** : Le processus est invoqué lorsqu'il y a lieu de modifier, créer ou supprimer un des composants de l'infrastructure du système d'information, donc un ou plusieurs éléments de configuration. Ce changement doit être réalisé dans le respect des méthodes, procédures et processus standardisés. Il est aussi nécessaire de planifier et approuver la faisabilité avant la mise en œuvre. Il est aussi prévu de réaliser le suivi des changements, ainsi que d'en informer les services impactés.

L'approche de ce service est focalisée sur le service rendu aux clients et sa capacité à livrer des solutions informatiques à forte valeur ajoutée. Les clients ne doivent pas être impactés par la complexité de la

structure du service informatique et doivent pouvoir faire facilement des demandes, ainsi que de rapporter des incidents via email, téléphone ou via un portail interne de type « site web ».

Les processus couvrent l'activité « *day-to-day* » de l'Helpdesk, ainsi que des autres divisions du CTIE tels que l'Infrastructure, la Sécurité de l'information, le Développement et les Plateformes Informatiques.

L'activité de ce service est transversale et implique la collaboration des différentes divisons du CTIE ; ceci dans le but de proposer des solutions innovantes à leurs clients dont les besoins évoluent dans le temps selon leurs activités et les nouvelles technologies qui apparaissent sur le marché. Il en résulte donc la création de nouveaux services, la mise à jour de services existants et le retrait de services obsolètes.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENTS) ET CATALOGUE DE SERVICE

Le CTIE se positionne en « *shared services centre* ». Celui-ci s'apparente à une grande boîte à outils dans laquelle les institutions publiques peuvent venir piocher les solutions dont elles ont besoin.

Ainsi, la mise en place d'un catalogue de services du CTIE donne un aperçu global des possibilités offertes. Il souligne avant tout la volonté du CTIE de se rapprocher de ses clients dans le cadre quotidien de son activité, en fournissant des solutions de pointe, évolutives et adaptées aux besoins du terrain pour les citoyens, les entreprises et les administrations.

Le catalogue des services s'inscrit dans une stratégie de service globale qui aide le CTIE non seulement à répondre aux besoins de ses nouveaux clients mais aussi à mieux expliquer l'offre aux clients existants :

- approche *customer-centric* ;
- définition précise des services ;
- centralisation de l'information ;
- optimisation des procédures ;
- transparence.

En réponse à la demande accrue des clients du CTIE, une première version du catalogue a pu être présentée au *eGovday* en 2016. Aujourd'hui il existe une troisième version exhaustive du catalogue des services du CTIE.

Le catalogue des services du CTIE est le document préparatoire à la conclusion des *service level agreements* (SLA).

Le ***service level agreement*** **ou « convention de service »** est le document qui définit le type et la qualité de service, la prestation prescrite entre le CTIE et son client. Il met par écrit l'attente des parties sur le

contenu des prestations, leurs modalités d'exécution, les responsabilités des parties et les garanties, c'est-à-dire le niveau de service. Le SLA est la formalisation de l'accord conclu entre le client et le CTIE. Cet accord inclut des spécifications générales mais aussi techniques.

Le SLA est un outil essentiel qui vise à s'assurer que les attentes et les besoins du client et du CTIE soient clairement définis :

- objectifs définis ;
- conformité (ISO27xxx, GDPR, etc.) ;
- flexible et évolutif ;
- traçabilité et transparence ;
- élimination d'attentes irréalistes.

Le service « Gestion des projets »

Le service « Gestion de projets » (GDP) gère le portefeuille global des projets du CTIE, ainsi qu'un nombre de projets directement sous sa responsabilité.

Les projets et activités gérés par le service concernent en règle générale plusieurs divisions et services composés de profils différents (chefs de projet, analystes, développeurs, experts techniques, ergonomes, graphistes, etc.) et doivent ainsi être gérés d'une manière transversale (en termes de budgets, ressources, délais, qualité, risques, et périmètre).

Le service est majoritairement composé de chefs de projets expérimentés et polyvalents et d'assistants à la maîtrise d'ouvrage (AMO), assistant ainsi nos clients (ministères et administrations notamment) dans la définition, la spécification, la réalisation et la maintenance des projets. Ceci consiste notamment en :

- l'assistance à la gestion de projet du début de la définition du projet jusqu'à la clôture, ainsi que l'assistance dans la maintenance corrective et évolutive des systèmes implémentés avec le CTIE ;
- la modélisation des exigences et spécifications fonctionnelles et non-fonctionnelles détaillées ;
- le contrôle qualité des livraisons ;
- l'interface entre les exigences des projets et les contraintes techniques de l'infrastructure ;
- la gestion du budget liée au projet, ainsi que la réalisation de marchés publiques sous la responsabilité du CTIE.

Pour que le service puisse réaliser ses missions, le cadre QUAPITAL (Qualité dans les projets d'implémentation des TIC dans l'administration luxembourgeoise) est utilisé. Ce dernier, ayant comme objectif principal la professionnalisation de la gestion de projets informatiques auprès de l'Etat, a fait ses preuves depuis plusieurs années déjà dans le contexte des projets de gouvernance électronique. Ce cadre

de gestion est déployé pour l'ensemble des projets du CTIE afin de procurer aux chefs de projet et responsables d'activités un cadre performant de suivi.

Le service « Solutions documentaires »

La plateforme Gestion Electronique de Documents (GED) vise à optimiser le partage et l'échange des informations au sein des organismes étatiques et de centraliser le stockage des documents « actifs » de l'Etat. Ces documents représentent l'ensemble des informations structurées qui, au niveau du cycle de vie du document, se trouvent au sein d'une des phases de production, diffusion, utilisation et conservation court et moyen terme du document (« archive courant et intermédiaire »). Les documents destinés à l'archivage définitif ne font pas partie du périmètre de gestion par la plateforme GED de l'Etat luxembourgeois.

La GED est également un important levier de l'Etat pour soutenir la simplification administrative moyennant la standardisation et l'harmonisation des processus administratifs.

La plateforme initiale de GED, nommée SIDOC (Système intégré de gestion des documents), est gérée sous forme de programme de projets et était offerte jusque fin 2016 aux clients[11] en tant que solution SaaS (*Software as a Service*). En raison du fait que certains composants de la solution SIDOC se retrouveront en fin de vie dans un futur proche, des efforts ont été entrepris afin d'établir la plateforme collaborative du CTIE en tant que nouvelle plateforme GED.

PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL ET BÉNÉFICES CLÉS D'UNE GED

La GED répond aux besoins actuels de la dématérialisation des échanges internes et externes à l'Etat ainsi qu'à l'accélération des flux d'information.

Cette gestion électronique porte sur la prise en charge complète 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. Les bénéfices clés peuvent être résumés comme suit :

- maîtriser les informations entrantes et sortantes par tous les canaux (courrier postal, messagerie électronique, guichet physique, téléphone, fax, etc.) ;
- 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 ;

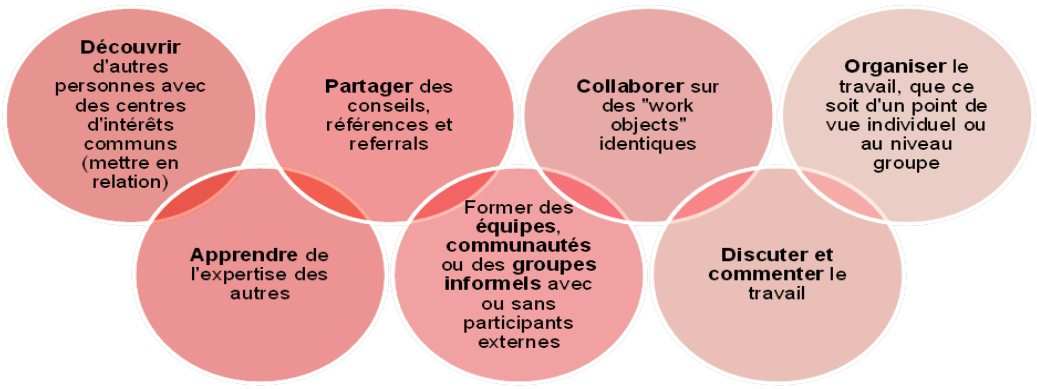
[11] Les clients potentiels sont toutes les organisations qui font partie de l'Etat.

- 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 requis (disponibilité, intégrité, confidentialité, non-répudiation) ;
- assurer le respect strict des droits d'accès et des restrictions applicables aux documents.

PLATEFORME COLLABORATIVE

Suite à une demande grandissante de la part de ses clients, le CTIE a commencé ses travaux de conceptualisation et d'implémentation d'une plateforme collaborative en 2014.

Une telle plateforme doit permettre aux clients du CTIE d'améliorer la productivité autour d'informations qui suivent des processus ouverts. Le périmètre de la collaboration peut être étendue à plusieurs entités et à des personnes externes à ces entités. Elle repose sur les possibilités fonctionnelles suivantes :



En prochaine phase, plusieurs projets complexes d'automatisation avec SharePoint ont été entamés et l'infrastructure technique a été stabilisée et agrandie par la mise en œuvre d'un véritable environnement de test et d'une augmentation considérable de la capacité de l'outil de recherche. Pour plus de détails voir sections « **projets** » et « **statistiques** ».

Parallèlement au besoin d'une plateforme technique stable et maitrisée, il est nécessaire de définir l'utilisation qui sera faite de cette plateforme et quels services métier seront proposés aux différentes

administrations luxembourgeoises. Parmi les nombreux services offerts, il convient de nommer les suivants :

Nom de la solution	Description
govSpace	**govSpace** est un espace de collaboration sécurisé partagé au sein d'une entité, entre des entités de l'Etat, ou encore avec des collaborateurs externes.
Intranet	Un Intranet structuré permet le partage et la mise à disposition d'informations pertinentes et à jour à travers une organisation et permet ainsi de faciliter le travail des agents.
Knowledge Management	Ce service permet d'assurer la pérennité des connaissances d'une organisation. SharePoint permet de mettre en œuvre des bases de connaissances « Wiki, guide utilisateur » et « Blog » pour une structuration facile des informations dont l'objectif est d'orienter les collaborateurs vers les bonnes pratiques tout en faisant apparaitre clairement la stratégie et la culture de l'organisation. Le partage d'informations devient alors un facteur d'innovation.
Document and Case Management	***Document and Case Management*** est un ensemble de stratégies, méthodes et composants fonctionnels standardisés (« gestion du courrier », « case management » et « archivage ») pour mieux gérer le cycle de vie d'un dossier thématique ou transactionnel et pour offrir ainsi des fonctionnalités GED pour le traitement efficace des documents d'une administration. Cette solution peut être accompagnée d'un processus de scanning des documents avec OCR et compression. Le module d'archivage complète ce support et offre les moyens nécessaires afin de répondre aux besoins d'un archivage intermédiaire et à la gestion des données à la fin de la période de rétention (destruction des données, transfert vers les Archives nationales).
Custom	**Custom** est une solution sur mesure répondant individuellement aux besoins d'une organisation. Une solution permettant de combiner un *Case Management system* avec un Intranet, une solution *Knowledge Management* et des espaces de collaboration govSpace, par exemple.

Pour la mise en place des solutions plus complexes un accompagnement par le CTIE est nécessaire. Les équipes d'experts du CTIE accompagnent le client tout au long de la phase de conception / réalisation, mise en production et *early-life support*.

LA PLATEFORME COLLABORATIVE EN TANT QUE GED DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Grâce à la mise en place de nouvelles fonctionnalités, la plateforme collaborative peut également convenir aux besoins d'une solution pour la gestion et le traitement des documents d'une administration (solution GED).

Afin de standardiser et de simplifier l'introduction des solutions GED de nouvelle génération, le « *CTIE Service & Object Model* » a été conçu. Ce modèle comprend des modules standardisés et réutilisables permettant de répondre facilement et avec un minimum d'effort aux demandes des clients. Cela est rendu possible grâce à des composants fonctionnels modulaires qui peuvent être déployés de façon automatisée selon les demandes des clients.

Pour systématiser le développement et afin de pouvoir augmenter la qualité de la solution, les exigences fonctionnelles ont été regroupées en 3 modules de base. Chaque module représente les exigences spécifiques pour les volets métiers « gestion du courrier », « *case management* » et « archivage » afin de pouvoir supporter le cycle de vie intégral des documents à traiter.

À l'aide des 3 modules de base, il est donc possible d'offrir toutes les fonctionnalités nécessaires pour supporter le traitement complet du cycle de vie d'un document. Cette modularité donne la flexibilité souhaitée pour réduire la complexité des introductions et pour répondre aux besoins spécifiques de manière efficace : de cette façon, chaque solution introduite n'offre que les fonctions vraiment nécessaires afin de répondre aux demandes du client. La configuration adaptée des différents composants en fonction de l'administration augmente en plus le succès de l'approche « *CTIE Service Object Model* ».

Description des modules de base :

- Le module « gestion de courrier » rassemble les fonctionnalités pour gérer les documents entrants ainsi que les documents sortants de l'administration. En outre, il répond aux exigences d'un registre de courrier qui représente un index chronologique de tous les documents entrants et sortant de l'organisation.
- Le module « *case management* » vise à maximiser la flexibilité afin de pouvoir soutenir toute la vaste diversité des tâches administratives existantes au sein de l'Etat luxembourgeois. Les différents types de dossiers, les processus spécifiques, les cycles de vie métiers adaptés ou les templates des documents : tous ces éléments aident à répondre aux besoins spécifiques des différentes organisations pour le traitement de leurs affaires.
- À la fin du traitement d'un dossier (clôture du dossier), le système devra rendre le dossier et tous ses éléments immuables (afin de répondre aux besoins de traçabilité, intégralité, etc.). Ce module

comporte également la réalisation d'une archive intermédiaire et des mécanismes pour l'automatisation de la destruction définitive d'éléments ou du transfert des objets vers les Archives nationales.

Le service « Permanence des communications gouvernementales et bureau d'ordre centrale »

La mission de la Permanence des communications gouvernementales (PCB) est d'opérer et de surveiller différents réseaux nationaux et internationaux pour assurer la transmission d'informations classifiées et non classifiées entre les différents acteurs et le gouvernement luxembourgeois. Le service PCB a comme mission importante d'effectuer les transferts des informations entre les différents réseaux qui, pour des raisons de sécurité, ne peuvent pas être interconnectés physiquement. Si la diffusion électronique n'est pas possible les informations sont acheminées par courrier spécial.

La PCB forme les utilisateurs des systèmes, elle assure en outre une permanence 24h/24 pour différents services, notamment le central téléphonique gouvernemental, et plus spécifiquement les permanences de service du ministère d'État, du GovCERT, du CTIE, des Affaires étrangères et de sa Direction de la défense.

La PCB assure une fonction d'Helpdesk, d'un côté pour les systèmes des utilisateurs qui reçoivent les informations distribuées par ses soins, de l'autre côté, en dehors des heures de service, pour les clients étatiques ou extérieurs au Helpdesk du CTIE.

Elle est l'entité nationale responsable d'organiser la réception, la comptabilisation, la distribution et la destruction des pièces classifiées suivant les règlements de sécurité en vigueur.

Une autre entité rattachée à la PCB est l'équipe des opérateurs du central téléphonique gouvernemental.

LES RÉSEAUX CLASSIFIÉS EN CHARGE DE LA PCB

La PCB est en charge, pour le Luxembourg, des différents réseaux classifiés de :

- Organisation du traité de l'Atlantique nord ;
- Union Européenne ;
- Organisation pour la coopération et la sécurité en Europe (OSCE) ;

En outre elle assure les réseaux de communication nationaux.

LE SYSTÈME ALARMTILT POUR LES COMMUNICATIONS DE CRISE

La PCB gère l'application ALARMTILT, qui est un outil de gestion des communications de crise, mis à disposition des administrations et ministères. Plus d'une vingtaine d'applications existent, et la PCB assiste les utilisateurs et aide les nouveaux utilisateurs à se familiariser avec l'outil.

LE SUPPORT AUX AUTRES ADMINISTRATIONS

Outre les systèmes et réseaux énumérés ci-dessus, la PCB assiste d'autres administrations et services pour des tâches qui font partie de ses missions. Pour ce faire, la PCB opère un Helpdesk 24h / 24 pour les réseaux sous sa responsabilité, mais assure également en dehors des heures de bureau le support Helpdesk pour tous les utilisateurs clients du CTIE, notamment pour le volet des applications spécifiques, mais aussi pour les messageries mobiles et les téléphones portables.

LE BUREAU D'ORDRE CENTRAL

Le CTIE / PCB exerce la fonction de Bureau d'ordre central qui est l'entité nationale responsable d'organiser la réception, la comptabilisation, la distribution et la destruction des pièces classifiées.

La gestion des documents sous forme papier est de plus en plus remplacée par la réception de documents classifiés de l'OTAN et UE sous forme électronique destinés à plusieurs utilisateurs au Luxembourg. Un important challenge est de retracer les documents électroniques lors de leur transition dans les différents réseaux.

STANDARD TÉLÉPHONIQUE DU GOUVERNEMENT

Les standardistes de la PCB assurent l'accueil téléphonique du central téléphonique du gouvernement (2478 2478) pendant les heures de service. En dehors des heures de service, les soldats volontaires ou les agents de la Permanence reprennent cette fonction.

8.3.1 Organisation et support - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Délivrance de services »

L'UNITE « SERVICE MANAGEMENT »

HELPDESK CTIE

Le Helpdesk CTIE a créé une nouvelle bande d'annonce pour le numéro d'appel central du Helpdesk (247-81111) et mis en place un système à menus au niveau du central téléphonique du CTIE, qui permet à l'appelant au Helpdesk d'indiquer par le clavier de son téléphone :

- la langue dans laquelle il veut être adressé : luxembourgeois, allemand, français, anglais ;
- le domaine pour lequel il souhaite recevoir du support :
  - réinitialisation d'un mot de passe ou libération d'un mail en quarantaine ;
  - Guichet.lu, MyGuichet.lu ou l'application des fiches d'hébergement ;
  - incident technique déjà existant ;
  - nouveau incident technique.

SOLUTION ITSM POUR L'ENSEMBLE DU SUPPORT INFORMATIQUE DU CTIE

Le projet de mise en place d'une solution ITSM (*Information Technology Service Management*) pour le traitement de l'évolution des incidents et des demandes de support a été démarré en fin d'année 2010.

L'outil se base sur un référentiel international de best practices, l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3) adapté aux spécificités de l'environnement étatique.

En 2018, il a été décidé de remplacer l'outil actuel par une nouvelle solution ITSM offrant entre autres les avantages suivants :

- mise en place d'un portail Web, offrant aux clients du CTIE la possibilité d'ouvrir des incidents, de résoudre leurs incidents en libre-service (base de connaissances) et d'avoir une vue directe sur le suivi de leurs tickets ;
- le portail servira également à publier un catalogue des demandes de services du CTIE. Ce catalogue permettra de commander en ligne des services du CTIE, de suivre l'état de la demande et de transférer leur exécution aux équipes appropriées ;
- meilleure adaptation de l'outil aux besoins du CTIE sans recourir à des ressources externes et ceci sans connaissances profondes en programmation.

Le service « Gestion des projets »

Le service est en charge de **faire évoluer les outils et méthodes liés à la gestion de projets et de portefeuilles**. En résumé, les activités opérationnelles du service sont :

- le suivi du portefeuille de projets en termes de budgets, ressources, délais, qualité, risques, et périmètre ;
- la gestion et l'évolution des outils de gestion du service GDP tels que l'outil de gestion de projet et de portefeuille de projets, et les tableaux de bord ;
- la gestion de la méthodologie de gestion de projet (QUAPITAL).

La **réorganisation du CTIE début 2018** oblige une harmonisation générale de la gouvernance projet et portefeuille au sein du CTIE. Un des objectifs du service est de mettre en avant une gestion de portefeuilles de projets augmentant l'efficience et la rapidité de prise de décision.

Pour cela, le service a entamé une revue des méthodes et pratiques du CTIE en gestion de projets et de portefeuilles pour introduire plus d'agilité et de pragmatisme dans la gestion de projets tout en garantissant un niveau de qualité élevé des livrables et des délais de livraison courts favorisant l'implication des administrations clientes dans le projet dès son démarrage. Ceci requiert un partenariat de confiance entre toutes les parties et une base commune de collaboration, ainsi que l'introduction de nouveaux outils adaptés, performants et intelligents offrant les moyens aux chefs de projet, chefs de service, chefs de division et à la direction du CTIE de suivre plus efficacement les projets et les ressources utilisées sur les projets.

En outre, le service « GDP » en tant que gestionnaire du portefeuille global des projets du CTIE assure les activités suivantes :

- l'évaluation de nouvelles demandes de projet par rapport à la stratégie tenant également compte des ressources humaines et financières limitées. Dans ce contexte, le service aide le client à formuler sa demande de projet et prépare les décisions de niveau stratégique et management ;
- le suivi du portefeuille des projets en cours ;
- le *reporting* envers la direction, les chefs de division, et d'autres acteurs de la situation du portefeuille de projets (p.ex. nouvelles demandes de projet, statut des projets en cours, risques, problèmes, etc.).

Le service GDP a accompagné, à différents degrés d'implication, un nombre important de projets en 2018. Le détail de ces derniers est décrit ci-après :

ADA / LUXEMBOURG CUSTOMS CLEARANCE SYSTEM

Le programme LUCCS (*Luxembourg Customs Clearance System*) vise la mise en conformité de l'Administration des douanes et accises (ADA) par rapport au nouveau code des douanes de l'UE (*Union Customs Code*) dont le but est d'harmoniser et de digitaliser les procédures douanières au sein de l'UE, afin de moderniser et de simplifier les flux commerciaux. En même temps, le programme LUCCS implémente la stratégie de l'ADA afin de renforcer l'attractivité du Luxembourg en tant que hub européen pour la logistique, les formalités douanières et l'e-commerce.

Ce programme transforme l'architecture d'entreprise de l'ADA et se traduit par une refonte de la quasi-totalité des systèmes d'information (dont les systèmes clés Transit, Import, Export et Accises) ainsi que par la mise en œuvre d'une conduite du changement auprès de toutes les parties prenantes.

La trentaine de projets qui constituent le programme LUCCS sera déployée sur l'infrastructure GovCloud du CTIE d'ici à 2022. Le challenge est la mise en place de ces projets selon le *Multi-Annual Strategic Planning* de l'UE revu annuellement, en coordination avec les autres États membres de l'UE, compte tenu des multiples interdépendances ainsi que des incertitudes concernant certaines spécifications.

L'enjeu pour le CTIE est la maîtrise de nouvelles technologies (solutions open source), le développement de ses ressources (compétences, infrastructure, etc.) et le développement de ses services (GovCloud, *Service Level Agreements*, etc.) dans une optique de probable disponibilité et de support 24/7 de la solution.

En 2018, ont été lancés les premiers projets du programme MASP suite à l'adjudication d'un contrat-cadre et la publication de plusieurs marchés subséquents.

AEV / CONCEPTION MÄIN OFFALL - MENG RESSOURCEN

L'Administration de l'environnement (AEV) a sollicité le CTIE pour la mise en œuvre d'une solution nationale de gestion et de consultation des collectes de déchets.

Cette solution est composée d'un système *back-office* national de gestion des déchets s'adressant aux communes et syndicats de gestion de déchets, d'un *front-end* web s'adressant principalement aux résidents du Grand-Duché de Luxembourg avec le but de faciliter leur gestion des déchets, ainsi que d'une App mobile nationale.

En 2018, a été réalisé l'analyse et la spécification de cette solution.

AEV-ITM / E-COMMODO

Le projet e-Commodo est un projet d'envergure et complexe qui consiste en la dématérialisation de la procédure d'instruction pour les autorisations relatives aux établissements classés, procédure dite « commodo / incommodo » réunissant plusieurs administrations dans une gestion commune.

Il s'inscrit dans les contextes suivants :

- Commodo 5.0 : modernisation de la loi sur les établissements classés ;
- initiative « *Digital Lëtzebuerg* » lancée en octobre 2014, notamment l'aspect « administration électronique » ;
- programme d'action gouvernemental de simplification administrative « *Einfach Lëtzebuerg* » adopté par le Conseil de gouvernement en date du 11 mars 2016.

Alors que le volet « *front office* » de la procédure numérique « commodo » est opérationnel depuis le 3 juillet 2017 avec le déploiement de l'assistant MyGuichet.lu, le volet « *back office* » reste encore à réaliser. Or, dans cette première phase, l'assistant MyGuichet.lu facilite uniquement les demandes en offrant un guidage au maître d'ouvrage lui permettant de préparer et de compléter son dossier en fonction du contexte de son projet. Après saisie, l'assistant MyGuichet.lu permet d'imprimer un formulaire qui est à signer et à envoyer par voie postale à l'administration, accompagné des pièces jointes requises.

Il est prévu de réaliser une plateforme centrale de gestion électronique offrant les fonctions de support, de contrôle, d'organisation, et de traitement des dossiers par les agents des administrations impliquées (*back office* électronique) en plusieurs phases successives suivant les différentes phases de conception, et les évolutions de la nouvelle loi e-commodo. L'assistant MyGuichet.lu permettra dès lors aux requérants la transmission électronique de leurs dossiers.

Le CTIE a procédé en 2018 à l'analyse et à la spécification du nouveau système back office.

ANF / GESTION DES SYNDICATS DE CHASSE

L'Administration de la nature et des forêts (ANF) a sollicité le CTIE pour la mise en œuvre d'une solution de gestion des syndicats de chasse. Il s'agit notamment de permettre à l'ANF de contrôler les informations fournies par les syndicats de chasse.

La solution permettra à l'ANF de demander aux syndicats de chasse d'utiliser MyGuichet.lu pour transmettre des informations signalétiques sur la composition du syndicat, les locataires du lot de chasse, les montants de location, ainsi que les paiements de loyers effectués et non retirés.

Pour les bénéficiaires de la location (450.000 parcelles concernées), un traitement informatique réalisé par le CTIE annuellement, en collaboration avec l'Administration du cadastre et de la topographie (ACT), mettra à disposition de l'ANF les informations sur les bénéficiaires (propriétaires) des lots de chasse avec la superficie chassable par bénéficiaire. Toutes ces informations seront gérées par une application *Back Office* dédiée.

Ce projet est justifié par la simplification administrative pour les syndicats de chasse, un meilleur contrôle des syndicats par l'ANF, et l'amélioration de la sécurité et fiabilité au moyen des démarches MyGuichet.lu.

En 2018, l'analyse et la spécification de cette solution ont été réalisées.

ASTA / SPRËTZPASS

Mise en production d'une application permettant la gestion des différents types de certificats « *Sprëtzpass* » pour le compte de l'Administration des services techniques de l'agriculture.

CAM / REFONTE GESTCAM

Le Commissariat aux affaires maritimes (CAM) a sollicité le CTIE pour la refonte de leur système principal qui est composé d'outils informatiques âgés d'une quinzaine d'années et développés sur WINDEV et Silverlight, deux technologies obsolètes. Les applicatifs existants (GESTCAM, GEST TEST et Registre plaisance) ont été régulièrement mis à jour au cours des années afin de répondre aux nouvelles exigences légales internationales. Ces mises à jour successives ont rendu l'outil extrêmement complexe à maintenir, car il est composé d'un ensemble hétérogène de plusieurs applications.

Ce projet de refonte du SI a été initié en vue de rendre plus homogène les applications utilisées pour gérer le registre des navires navigant sous pavillon luxembourgeois. Le périmètre du projet couvre la partie « Flotte commerciale » c'est à dire la gestion des dirigeants d'entreprise maritime, des navires et marins, et la partie « Registre plaisance » ; lesquelles sont interconnectées avec SAP-FIN pour le paiement des taxes.

CEM / GESTION DU MINERVAL

Suite à la mise en vigueur de la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse, votée le 23 février 2016, qui prévoit la suppression des institutions d'enseignement musical du dispositif des chèque-services accueil, le gouvernement s'est engagé à mettre en place un modèle de soutien de substitution. Il s'agit d'une aide aux parents pour la prise en charge du minerval, c'est-à-dire les frais d'inscriptions périodiques dues par les élèves de l'enseignement musical.

Ainsi, les parents peuvent solliciter l'aide en question auprès du Commissariat à l'enseignement musical par le biais d'un formulaire. Le nombre de personnes concernées est actuellement estimé aux alentours de 3.000 élèves à occurrence d'une à deux fois par année scolaire.

Le présent projet a été réalisé en 2018 et consiste en la mise en œuvre d'un nouveau système d'information qui permet la gestion des demandes de subventions au minerval du Commissariat à l'enseignement musical (CEM).

CNA / CATALOGAGE DES MÉDIAS

Le Centre national de l'audiovisuel (CNA), institution publique créée en 1989, a pour mission de sauvegarder, valoriser et promouvoir le patrimoine audiovisuel luxembourgeois. Il gère le dépôt légal pour l'ensemble de la production audiovisuelle luxembourgeoise (enregistrements sonores et images animées) et reçoit en dépôt volontaire des enregistrements sonores, des images animées et des images fixes (photographies).

Le CNA a sollicité le CTIE pour l'acquisition et la configuration d'un progiciel pour la gestion du patrimoine matériel et immatériel du Centre national de l'audiovisuel (CANAAL).

Après l'analyse des besoins du CNA en 2017, un marché a été lancé par le CTIE en 2018 pour l'implémentation d'une telle solution. Fin 2018, les tests utilisateurs étaient en cours.

DATA EMBASSY

En 2017, le CTIE a contribué au projet de création de la première ambassade de données au monde pour les besoins de l'Estonie. Le projet d'installation du data center a été clôturé avec succès en juin 2018 et l'ambassade de données est utilisée par l'Estonie depuis cette date.

Un partenariat sur l'innovation numérique a été signé en décembre 2018 pour la deuxième ambassade de données avec la Principauté de Monaco.

DS / BASE DE DONNÉES NATIONALE DES MÉDICAMENTS

La Direction de la santé a réalisé en 2018 avec l'aide du CTIE une étude concernant la création d'une base de données nationale relative aux médicaments gérée par la division de la pharmacie et des médicaments. Suite à cette étude, il est envisagé de planifier une infrastructure informatique sur le plan national. Plusieurs acteurs sont concernés dans cette étude, ainsi qu'un volume considérable d'informations sur les médicaments.

DS / DÉCLARATION DES MALADIES INFECTIEUSES - BACK-OFFICE DÉDIÉ

La loi du 1er août 2018 sur la déclaration obligatoire de certaines maladies dans le cadre de la Protection de la santé publique prévoit à l'article 3 que « Le médecin ou le médecin-dentiste, qui, dans le cadre de son activité établit le diagnostic d'une des maladies visées à l'article 2 transmet, endéans le délai fixé par règlement grand-ducal, conformément au paragraphe 2 de l'article 2, à l'autorité sanitaire, un document daté et signé contenant toutes les données pertinentes dont il a connaissance, en vue de la surveillance épidémiologique », dans l'article 4 que « Le responsable de laboratoire d'analyses médicales, qui dans le cadre de son activité établit le diagnostic d'une des maladies visées à l'article 2, transmet, endéans le délai fixé par règlement grand-ducal, conformément au paragraphe 2 de l'article 2, à l'autorité sanitaire un document daté et signé contenant toutes les données individuelles dont il a connaissance, en vue de la surveillance épidémiologique » et dans l'article 5 « Les déclarations prévues aux articles 3 et 4 sont faites par voie électronique sécurisée, par téléfax, ou par voie postale ».

Afin de répondre aux missions que le législateur a confiées au ministre, qui les délègue à la Direction de la santé conformément aux missions légales et aux attributions de cette dernière (http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-sante-20161118-fr-pdf.pdf), la Direction de la santé a sollicité le CTIE pour la conception et le développement d'un système d'information composé d'un *front-office* MyGuichet.lu et d'un back-office dédié qui permettra aux agents de l'inspection sanitaire de gérer les déclarations faites par les agents nommés dans les articles 3 et 4 de la loi du 1er août.

Un marché a été lancé en 2018 pour la réalisation de ce système d'information. La réalisation de l'assistant MyGuichet.lu a été terminée fin décembre 2018.

DS / DOCUMENTATION ET CLASSIFICATION DES SÉJOURS HOSPITALIERS (DCSH)

La loi du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière prévoit à l'article 3 que « Le ministre procède à une évaluation des besoins sanitaires de la population résidente sur base des données établies par la carte sanitaire, d'une évaluation démographique de la population résidente, de données relatives à l'état de santé de cette population ainsi que d'une comparaison internationale » et que « Le ministre doit recourir aux données dépersonnalisées des administrations publiques, des établissements publics ou d'autres organismes luxembourgeois ou étrangers, ainsi que des différents établissements hospitaliers ».

En préparation de l'exécution de ces fonctions, la Direction de la santé est partie prenante du projet documentation et classification des séjours hospitaliers depuis 2016. Ce projet a comme objectif l'instauration d'un système de documentation et de classification des séjours hospitaliers dans les établissements hospitaliers de soins aigus au Luxembourg. Le fonctionnement de ce système est précisé à l'article 38 de la loi du 8 mars 2018.

Afin de répondre aux missions que le législateur a confiées au ministre, qui les délègue à la Direction de la santé conformément aux missions légales et aux attributions de cette dernière (http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-sante-20161118-fr-pdf.pdf), la Direction de la santé doit disposer de données dépersonnalisées de chaque séjour hospitalier. Elle doit donc se doter d'outils de réception, de gestion, de traitement et d'analyse adéquats de ces données.

À cette fin, la Direction de la santé a sollicité le CTIE pour le développement d'un système d'information décisionnel basé sur un *data warehouse* qui lui permettra de produire une série d'indicateurs sur la performance du système hospitalier et du système de santé luxembourgeois.

L'envergure de ce système décisionnel est fortement conditionnée par son analyse que le CTIE a démarrée avec la Direction de la santé en 2018.

FI / LSDFP - LUXEMBOURG SUSTAINABLE DEVELOPMENT FINANCE PLATFORM

Dans l'étude stratégique de la Troisième Révolution Industrielle menée conjointement avec Jeremy Rifkin, pour le pilier « finance », il est prévu de créer une plate-forme, à savoir la « *Luxembourg Sustainable Development Finance Platform* » (LSDFP). La LSDFP a pour vocation d'être une interface entre des contributeurs financiers publics et privés et des porteurs de projets publics et privés, sélectionnés selon des critères et s'inscrivant dans une démarche de développement durable. La plateforme vise à faciliter le financement de projets à impact positif, respectivement de projets à réduction d'impacts négatifs, tout en apportant les informations nécessaires à la structuration des financements. Contrairement aux plateformes de *crowdfunding*, la LSDFP est destinée aux investisseurs avertis et ne générera pas de flux financiers. Les investisseurs se mettront en relation avec les porteurs de projets à travers la plate-forme et réaliseront le financement en parallèle.

Comme de nombreux points concernant cette plate-forme nécessitent d'être clarifiés, le ministère des Finances (MF) et le CTIE ont conjointement décidé au mois de mars 2018 d'émettre un appel d'offre pour le marché « Analyse pour la mise en place d'une plateforme d'intermédiation de financement du développement durable, la « *Luxembourg Sustainable Development Finance Platform* » (LSDFP) ».

IGF / SYSTÈME D'INFORMATION DÉCISIONNEL POUR L'INSPECTION GÉNÉRALE DES FINANCES

Les missions de l'Inspection générale des finances (IGF) consistent principalement en la préparation de l'avant-projet de loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat, en l'émission d'avis sur les projets et propositions dont la réalisation est susceptible d'entraîner une répercussion sur les finances de l'Etat, et en l'examen de toute autre question que le gouvernement en conseil ou un membre du gouvernement juge utile de lui soumettre.

L'IGF est également habilitée à faire des propositions de coordination en vue d'établir les projets de programmation des investissements de l'Etat à arrêter par le conseil de gouvernement et surveille l'exécution des programmes arrêtés mais aussi à faire toutes suggestions susceptibles de réaliser des économies, d'améliorer l'organisation des services de l'Etat et d'en assurer un fonctionnement rationnel.

Les activités de l'IGF génèrent actuellement un volume important de données qui sont stockées dans différents systèmes (IGF-BAF, SAP et des fichiers Excel) et différentes bases de données. Ceci est notamment aussi le cas dans le contexte de l'élaboration budgétaire, processus qui nécessite par ailleurs de nombreuses interventions manuelles.

Afin de simplifier et de fluidifier ce processus, l'IGF souhaite mettre en place avec l'aide du CTIE un système décisionnel qui sera appelé « IFSID ».

Le système décisionnel IFSID doit couvrir dans un premier temps le processus d'élaboration budgétaire précité. Dans le futur, le IFSID pourra être élargi pour couvrir d'autres besoins, permettant ainsi de faciliter le pilotage des activités et de permettre aux décideurs d'accéder rapidement aux données agrégées et de détecter des fluctuations susceptibles ayant potentiellement des répercussions sur les finances de l'Etat.

L'analyse et l'implémentation de ce nouveau système décisionnel ont été lancées en 2018 dans le cadre d'un partenariat établi entre l'IGF et le CTIE. Le système sera hébergé sur la nouvelle infrastructure décisionnelle du CTIE.

INAP / FPLMS - PLATEFORME E-LEARNING

Après avoir sollicité le CTIE en 2017 pour l'accompagnement dans la mise en place d'un système d'information open-source pour l'organisation de formations en ligne (e-Learning) à l'attention des stagiaires, ainsi que des agents de l'Etat luxembourgeois et du Secteur communal, et après avoir fait une étude de marché et spécifié les exigences détaillées aussi en 2017, l'année 2018 a été dédiée à l'installation et l'adaptation de la solution aux besoins de l'INAP avec l'assistance d'un partenaire externe.

ITM / E-DÉTACHEMENT

L'Inspection du travail et des mines (ITM) a sollicité le CTIE pour la mise en place d'un nouveau système d'information centralisé permettant à l'ITM de gérer des détachements de salariés étrangers sur le territoire du Luxembourg. Ce nouveau système remplacera trois applications existantes que l'ITM utilise actuellement.

La gestion d'un salarié détaché engendre une charge de travail importante pour les agents de l'ITM, car outre la déclaration dudit salarié, un suivi mensuel doit être réalisé pendant toute la durée de détachement du salarié voire des contrôles sur le terrain en cas de documents manquants.

Le projet e-Détachement a pour objectif d'accélérer les procédures de déclaration et de contrôle de détachements par l'ITM. Il comporte deux volets : des assistants MyGuichet.lu simplifiant les démarches de déclaration et d'échanges d'informations ; une application de gestion pour les agents de l'ITM permettant de réduire de manière significative les opérations d'encodage, de faciliter le suivi des dossiers, centraliser toutes les informations relatives aux entreprises et aux salariés, et de générer des statistiques.

Le CTIE a conduit en 2018 une analyse et une spécification détaillée des besoins de la nouvelle solution.

ITM / ELECTIONS SOCIALES

Les élections sociales ont lieu tous les 5 ans et s'adressent à toutes les entreprises établies au Grand-Duché dont le nombre de salariés est supérieur ou égal à 15 (environ 4.000 entreprises). Les prochaines élections sociales sont prévues en mars 2019. L'Inspection du travail et des mines (ITM) a en charge l'exploitation des résultats qui lui sont transmis par les entreprises ainsi que la réconciliation et l'encodage de la composition de la délégation suite à l'élection.

L'encodage des résultats, préalable à tout traitement pour produire les communications officielles et autres statistiques, se faisait à la main, tout comme la saisie de la composition des délégations, ce qui occasionnait une charge de travail énorme pour les équipes de l'ITM.

Par ailleurs, les informations fournies par les entreprises n'étaient pas toujours exhaustives et ne permettaient pas à l'ITM de réellement les exploiter.

Pour pallier ces manques fonctionnels et techniques, un projet de réalisation de démarches MyGuichet.lu et d'une application de gestion dédiée a été lancé en 2018 pour une mise en service au 1er trimestre 2019.

MC / PLATEFORME CENTRALE DE GESTION D'ŒUVRES CULTURELLES NATIONALES

Le ministère de la Culture a sollicité le CTIE en 2017 pour la mise en œuvre d'une plateforme centrale hébergée au CTIE pour la gestion des œuvres culturelles luxembourgeoises. Cette plateforme, basée sur un progiciel, a été déployée en 2018. Elle doit notamment permettre à toute institution culturelle nationale (musées, centres culturelles, etc.) d'y déclarer toutes ses œuvres.

Certaines de ces institutions utilisent déjà cette solution en mode cloud ou en local dont les versions varient entre elles. L'objectif est de rapatrier ces données sur la plateforme nationale au plus vite et d'aider toutes les autres institutions à intégrer cette même plateforme. Le fait de tout centraliser va faciliter des synergies entre les institutions et développer une communauté nationale de la gestion d'œuvres culturelles. À terme, ces œuvres pourront facilement être publiées sur des sites Internet spécifiques de façon groupée et organisée.

Au total, découlent de ce projet initial, 9 autres projets, chacun dédié à une institution culturelle spécifique (p.ex. MNHA, MNR, CNRA, MUDAM, Kurlturhuef, Brassicole, MNHM, SSMN, MNHN).

Les travaux d'analyse et d'architecture faits en 2017 ont permis la mise en service de la plateforme centrale en 2018.

MDDI / MIGRATION DE LA PLATEFORME DU PORTAIL DES MARCHÉS PUBLICS

Le Département des travaux publics du MDDI a sollicité le CTIE en 2018 pour faire évoluer la plateforme nationale du portail des marchés publics afin d'intégrer les nouvelles directives européennes en terme de marchés publics et de concessions transposées en droit national (soumission électronique obligatoire).

Pour cela, deux projets ont été lancés : un projet de migration en ESR2017 et un projet GovCloud pour l'hébergement de la nouvelle plateforme. Ces deux projets sont réalisés avec l'assistance de l'éditeur de la solution qui opère et maintient directement les systèmes de cette nouvelle plateforme.

MECO / REGISTRE DE MINIMIS

Pour les besoins de gestion d'aides de minimis du ministère de l'Économie, une analyse a été faite pour définir l'envergure d'un tel projet et de déterminer le périmètre exact du développement d'un nouveau système.

ML / GESTION DES DEMANDES DE SUBVENTIONNEMENT DES AIDES À LA PIERRE

En vertu de la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement, le ministère du Logement (ML) entend favoriser par des participations financières l'initiative des promoteurs publics ou privés en vue de l'acquisition, de l'aménagement de terrains à bâtir, ainsi que de la construction de logements à coût modéré destinés à la vente ou à la location. Le service « aide à la pierre du ministère du Logement » gère toutes les demandes de subventionnement manuellement.

Le ministère du Logement a sollicité le CTIE pour la réalisation d'un système d'information simplifiant la gestion des demandes de subventions par les promoteurs publics de façon à diminuer la charge administrative du ministère du Logement : d'une part par un « back office » dédié à la gestion, le suivi et le « *reporting* » des aides à la pierre, et d'autre part, via l'utilisation de l'interface MyGuichet.lu pour des demandes en ligne.

ML / PROJET PORTFOLIO - AIDES AU LOGEMENT

Afin de faire évoluer le Service des aides au logement vers une administration moderne, réactive et efficace, en cohérence avec les efforts du Gouvernement en matière de digitalisation, le ministère du

Logement a fait appel au CTIE et à des prestataires externes pour l'assister à accélérer et optimiser toute prestation de service envers l'administré, même en cas d'augmentation du nombre de dossiers. Plus de 60 améliorations potentielles ont été identifiées au long du cycle de vie d'un dossier allant de l'information pour l'administré sur les aides disponibles jusqu'aux révisions des dossiers par les gestionnaires. 14 chantiers majeurs ont été identifiés tout au long du cycle de vie d'un dossier afin d'améliorer le service envers l'administré.

MNHN / ATLAS OF LIVING LUXEMBOURG

Le service information du patrimoine naturel du Musée national d'histoire naturelle (MNHN) gère la base de données nationale sur les données de la biodiversité au Luxembourg qui compte actuellement plus de 1.500.000 données d'observations d'espèces de la faune et de la flore ainsi que plus de 100.000 données de collections du patrimoine naturel. Le musée assume la fonction de centre national pour les données sur la biodiversité et regroupe toutes les données disponibles dans les différents services de l'Etat, des communes et des collaborateurs scientifiques du MNHN, et implique aussi le grand public dans la collecte de ces données à travers des projets participatifs (*citizen science*).

L'ancien système datant de 2009 ne répond plus aux exigences actuelles du service. Le MNHN a donc sollicité le CTIE pour l'acquisition et l'implémentation d'un portail national d'accès aux données sur la biodiversité du Luxembourg basé sur la technologie développée dans le cadre du projet Atlas of Living Australia (ALA), avec le soutien de l'équipe technique du nœud GBIF d'Espagne. Le nouveau site Atlas of Living Luxembourg, dont l'implémentation a démarré en 2018, remplacera l'ancien portail cartographique de la biodiversité du Luxembourg.

MT / GESTIONNAIRE DES INDEMNITÉS DE PRÉRETRAITES

La conception d'une application de gestion des préretraites pour le MTEESS a été réalisée en 2018.

ONE / MIGRATION DU SYSTÈME DE GESTION

L'Office national de l'enfance (ONE) a sollicité l'intervention et l'expertise du CTIE dans les discussions avec le fournisseur de leur système de gestion principal. Le système en place a été implémenté en 2010 et gère la base de données de plus de 47.000 dossiers, le traitement des accords de prise en charge, ainsi que les paiements de ces mêmes prises en charge. Celui-ci requiert une mise-à-jour importante, car la version actuellement en place n'est plus supportée par le fournisseur.

ONIS / REFONTE GESTION RMG (REVIS)

Débuté en 2016, le nouveau système REVIS permet une intégration plus forte des informations en provenance de l'ADEM, le CCSS et le FNS, afin de gérer l'accès à l'aide aux bénéficiaires du contrat

d'insertion. Il permet notamment de simplifier les procédures de prise en charge des bénéficiaires des contrats d'insertion. Grâce à la collaboration avec le CGPO, les indemnisations des bénéficiaires sont traitées par le système SAP-HR, ce qui représente une grande économie par rapport à la sous-traitance des dossiers à une société fiduciaire dans le passé. Le nouveau système a été mis en service fin 2018 pour une disponibilité générale dès le 1er janvier 2019 tel que prévu par la loi.

SN / REFONTE APPLICATION DE GESTION SNIME

Le Registre des menues embarcations du Service de la navigation (SN) a pour finalité la gestion des marques officielles attribuées aux menues embarcations en vue de leur identification, ainsi que leur suivi administratif.

Le premier système informatique pour la gestion du registre SNIME a été créé en 1990 avec des technologies devenues obsolètes. L'établissement ou la prolongation des certificats est faite entièrement à la main (voir sur machine à écrire).

Le SN a sollicité le CTIE pour le remplacement du système actuel par une nouvelle solution IT facilitant la gestion et en conformité avec les standards du CTIE en terme de spécifications technologiques et sécurité. L'analyse de la future solution a débuté courant 2018.

SIGE / REFONTE GESTION ASSURANCE-CRÉDIT

L'Office du Ducroire (ODL) est un établissement public assurant les risques des entreprises liés aux transactions internationales et aux investissements à l'étranger, principalement aux marchés en dehors du périmètre géographique constitué par les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). L'ODL travaille avec la garantie de l'Etat et utilise depuis une vingtaine d'années une application (SIGE) qui permet la gestion de l'activité d'assureur de l'ODL, activité phare de l'ODL. L'obsolescence de la solution actuelle a donné lieu à une étude en vue de son remplacement.

L'ODL a sollicité le CTIE pour la mise en place d'un nouvel outil informatique sur mesure et intégré lui permettant d'effectuer le suivi de ses activités d'assureur public couvrant les risques liés aux transactions internationales et aux investissements à l'étranger.

Le CTIE a réalisé l'analyse et la spécification du nouveau système en 2018 en partenariat avec l'ODL.

Le service « Solutions documentaires »

SITUATION ACTUELLE

La plateforme SIDOC continuera à être disponible pour les solutions existantes et toujours utilisées par les clients du CTIE. En même temps, la solution la plateforme collaborative se trouve en constante évolution afin de pouvoir répondre aux besoins d'une solution GED.

En résumé, SIDOC continuera à être opérationnel pour les solutions existantes, mais aucune nouvelle introduction ne sera réalisée : pour les futures demandes ainsi que pour les projets en cours, la plateforme collaborative servira de base pour les solutions GED. Ainsi, plusieurs projets GED ont déjà été réalisés au cours de l'année 2018 ou se trouvent actuellement en cours de réalisation (comme les projets d'envergure GED-RH pour la Fonction Publique et la GED-DEFENSE, un projet conjoint entre la Direction de la Défense du MAEE et l'Armée luxembourgeoise).

EVOLUTION DU PROGRAMME GED

L'évolution stratégique des outils de GED se dirige vers un pilier central de système de gestion administrative pour l'ensemble des départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Ceci implique l'ouverture des systèmes GED vers d'autres systèmes de l'Etat, notamment l'interfaçage avec des systèmes métier (par exemple l'interfaçage de SIDOC avec TR.PDC, une application métier pour la gestion des permis de conduire et l'interfaçage de la GED SharePoint CER avec SAP-HR).

De l'autre côté, le programme GED continue ses efforts de modularisation et de standardisation :

- Un connecteur a été réalisé en 2018 pour lier les démarches électroniques MyGuichet.lu (*front office*) à la plateforme collaborative (*back office*). Le projet du connecteur MyGuichet.lu suit une approche transversale et implique d'autres équipes du CTIE notamment de la division DEV.
- Le « *CTIE Service & Object Model* » a été conçu. Ce modèle comprend des modules standardisés et réutilisables permettant de répondre facilement et avec un minimum d'effort aux demandes des clients. Chaque module représente les exigences spécifiques pour les volets métiers « gestion du courrier », « *case management* » et « archivage » afin de pouvoir supporter le cycle de vie intégral des documents à traiter.

INDUSTRIALISATION DE L'IMPLÉMENTATION

Afin d'optimiser les processus d'introduction et d'améliorer la qualité des services offerts par le CTIE, les procédures d'implémentation prédéfinies se trouvent en constante évolution. Dans ce contexte, le CTIE a complété son référentiel « *Standard Implementation Model* » avec le but de standardiser et faciliter

l'implémentation d'une solution GED auprès d'une administration. Ce standard décrit une approche par étapes pour la mise en œuvre d'une solution GED et livre le matériel de support nécessaire

RATIONALISATION DE L'IMPLÉMENTATION

Pour assurer un niveau de qualité élevé de livraison, des guidelines ont été élaborés afin de fournir des conseils pour la configuration et le développement de solutions SharePoint au CTIE. Ce document prend en compte les meilleures pratiques de la plateforme collaborative et les exigences de l'infrastructure de CTIE. Le document s'adresse à toute personne impliquée dans le développement d'applications sur la plateforme, il est inclus en tant que référence pour les appels d'offres publics.

Au même titre, un document « architecture guidelines » a été élaboré. Ce document décrit le concept Addons utilisé et aborde des questions telles que les exigences, la mise en œuvre, la sécurité et l'intégration dans l'infrastructure existante. Le concept a été mis en œuvre et fait maintenant partie du catalogue des solutions proposées par le CTIE.

MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY RIGHTS MANAGEMENT SERVICES (AD RMS)

En 2018, le service « Solutions documentaires » a pu mettre en place une nouvelle fonctionnalité sécurisant encore plus l'information : Microsoft AD RMS (*Active Directory Rights Management Services*). Cette technologie permet de renforcer la stratégie de sécurité du CTIE en protégeant les informations et en appliquant en permanence des restrictions d'utilisation aux informations, même si ces dernières sont déplacées. L'AD RMS est utilisé pour renforcer la protection des informations sensibles, telles que les rapports financiers, les spécifications de produits, les données des clients et les messages électroniques confidentiels, afin d'empêcher des personnes non autorisées d'avoir accès à ces informations, accidentellement ou non

ACCOMPAGNEMENT ET RÉALISATION DES PROJETS FONCTIONNELS EN 2018

- Projets globaux d'envergure :
    - Création de *Project Center* : solution standardisée sur base de la plateforme collaborative qui aide tous les chefs de projets à gérer le volet documentaire de leurs projets avec des sites de collaboration SharePoint dédiés. Le *Project Center* est en constante évolution. Actuellement, cette solution est uniquement ouverte aux chefs de projet au sein du CTIE. Un *roll-out* généralisé est prévu plus tard en fonction des résultats du projet d'implémentation de *Microsoft Project Server*, géré par le service OSU-GDP du CTIE.

- Projets clients d'envergure :
    - CGPO : Implémentation d'une gestion électronique de documents en vue d'abolir la gestion « tout papier » pour le CGPO. Le périmètre organisationnel du projet inclut également le MFPRA et l'INAP ce qui implique pour ces organisations une migration de SIDOC classic vers la nouvelle GED SharePoint. Le projet est en cours fin 2018 ;
    - SMC : Le SMC souhaite moderniser son système de GED en adoptant un système basé sur la plateforme Microsoft SharePoint. Ce projet a été mis en production fin 2018 ;
    - CER : Gestion des demandes relatives aux postes étatiques qui proviennent des différentes administrations luxembourgeoises, via leur ministère de ressort respectif. Création d'une interface entre SAP-HR et SharePoint. La solution sera migrée entièrement vers SAP courant 2019 afin d'améliorer l'*user experience* ;
    - CNPD : Conception et développement d'une solution de « *case management* » (collaborative sur base des procédures métier) - avec un module de *reporting*, ainsi qu'un intranet de communication. La solution est production entretemps, il reste à implémenter le module d'archivage.

Les projets CGPO et SMC serviront en même temps en tant que *Proof of Concept* pour analyser la faisabilité d'un *roll-out* généralisé de SharePoint en tant que *GED / Case Management System* pour tout l'Etat. Si les résultats sont positifs, SharePoint pourra devenir officiellement le successeur de SIDOC (voir aussi section « SIDOC 2 »).

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
eCER	Commission d'économies et de rationalisations (CER)	Maintenance
Gestion des demandes relatives aux postes étatiques qui proviennent des différentes administrations luxembourgeoises, via leur ministère de ressort respectif.		
Certification document center	Direction de l'aviation civile	Maintenance

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Mise en place un espace de partage et de collaboration dans le cadre de la certification des *aerodrome operators*. Outil de suivi de la certification.		
Fonds Kirchberg SharePoint	Fonds Kirchberg	Maintenance
Migration de l'environnement SharePoint du Fonds Kirchberg au sein du CTIE avec redéfinition et redesign de leur système de gestion de documents.		
COMED	Département ministériel	Maintenance
Le projet consiste à gérer des dossiers partagés sur base d'un accès sécurisé avec fonctions de dépôt et consultation avec critères de recherche par métadonnées avec possibilité de restreindre l'accès par des critères, par exemple le rôle de l'utilisateur ou le statut du dossier.		
MSP-RRH	Administration du Personnel de l'Etat (APE)	Maintenance
Mise en place d'un intranet de communication pour le réseau des ressources humaines afin que les membres du réseau puissent se partager des informations et connaissances relatives à leur métier et expérience.		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
CGID	Commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire (CGID)	Maintenance
Base de connaissances permettant de gérer électroniquement le processus actuel d'archivage des décisions clôturant les affaires disciplinaires instruites par le commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire (CGID). Le CGID a accumulé des décisions qu'il veut exploiter de façon anonymisée.		
Intranet - INAP	Institut national d'administration publique	Maintenance
Mise en œuvre d'intranet de communication et de partage de cours, de centralisation des documents relatifs à la vie d'un cours, et outils de dialogue tels qu'un forum ou un *newsfeed*.		
Intranet - IGSS	IGSS - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance	Maintenance
Migration du site Intranet de l'IGSS, actuellement hébergé localement sur une plateforme Typo3, sur une infrastructure du CTIE de type collaborative (Microsoft SharePoint, MSP) avec une gestion des tâches.		
LegiShare	Service central de la législation (SCL)	Maintenance

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Espace de collaboration pour les échanges de documents entre le SCL et les commissions parlementaires, calendrier des réunions des commissions et liens vers les documents y relatifs, gestion des souscriptions à des documents.		
Intranet du ministère des Sports	Ministère des Sports	Implémentation
Le ministère des Sports souhaite favoriser la communication et le partage de documents en son sein en mettant en place un Intranet. En outre, il souhaite disposer d'un outil lié qui lui permettra de faciliter la gestion de ses courriers entrant et sortant.		
SharePoint pour BnL	Bibliothèque nationale de Luxembourg	Implémentation
La BnL souhaite bénéficier de la plateforme SharePoint mise à disposition par le CTIE. La BnL cherche une plateforme de type Intranet, permettant une gestion documentaire et une évolution sur le long terme. La plateforme SharePoint, laquelle a déjà été évaluée par la BnL dans le cadre d'un POC, répond parfaitement aux besoins en termes de GED interne et travail collaboratif / gestion de projets. Le SharePoint pourrait améliorer considérablement la juste diffusion de l'information et des documents à partager.		
Gestion des réunions internationales	Administration des douanes et accises	Maintenance

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
L'ADA participe à de nombreuses réunions internationales. Pour pouvoir participer de manière efficiente, il est important de centraliser les informations et de communiquer les réunions avant que celles-ci aient lieu, à toutes les personnes ayant un intérêt sur les sujets même si elles ne participent pas nécessairement à la réunion. Après les réunions, les comptes rendus doivent être facilement disponibles au personnel de l'administration.		
Gestion de la flotte fluviale	Département des transports	Maintenance
Le présent projet vise à rendre la gestion de la flotte fluviale plus efficace à travers d'un échange optimisé entre les différents acteurs impliqués.		
Gestion du courrier	Ministère de la Sécurité intérieure	Implémentation
Le ministère de la Sécurité intérieure souhaite moderniser son système de gestion du courrier en utilisant une gestion électronique de documents (GED) basé sur SharePoint.		
Intranet : plateforme de partage du SPG	Ministère du Développement durable et des Infrastructures	Maintenance

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
L'objet du projet est de mettre en œuvre un espace de travail collaboratif pour le Service de protection du gouvernement (SPG). La solution doit soutenir les échanges asynchrones et la collaboration entre les officiers de sécurité du SPG.		
Intranet : plateforme de partage du développement durable	Ministère du Développement durable et des Infrastructures	Maintenance
L'objet du projet est de créer une plateforme de soutien aux activités de partage, de collaboration, et de capitalisation du savoir-faire autour du thème du « développement durable ». Véritable lieu d'échange transversal, la plateforme est destinée aux acteurs des transports, des travaux publics, de l'aménagement du territoire et de l'environnement.		
FP-GED RH	Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'Etat	Implémentation
Mise en place de l'application SharePoint pour la gestion des dossiers du personnel de l'Etat afin de moderniser le CGPO (anciennement APE) en introduisant une gestion électronique documentaire et en vue d'abolir la gestion « tout papier » et de disposer d'un système productif intégré au sein des différentes entités RH dont les relations de travail sont quotidiennes.		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Gestion des dossiers pour demandes de conseil	Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs - Service d'économie rurale	Maintenance
Le Service d'économie rurale (SER) demande un outil de gestion des conseils et de suivi des dossiers liés ainsi qu'un fichier de collecte et d'échange d'informations avec des personnes dans le ministère et externe au ministère. Conformément à l'art. 3 (2) de la loi du 27 juin 2016 concernant le soutien au développement durable des zones rurales, la chambre d'agriculture y est impliquée pour le volet conseil agricole après avoir obtenu d'une procuration par le demandeur.		
MSP Intranet	Ministère des Finances	Implémentation
Mise en place d'un site Intranet pour le ministère des Finances sur base de la plateforme SharePoint du CTIE.		
Intranet - GED	Ministère du Logement	Implémentation
Mise en place d'un site Intranet et d'une gestion électronique de documents pour le ministère du Logement sur base de la plateforme SharePoint du CTIE.		
Intranet pour le service Juridique du ministère d'Etat	Ministère d'Etat	Implémentation

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Le Service juridique du ministère d'Etat (ME-SJ) souhaite mettre en place une base de connaissance destinée aux différents services juridiques de l'Etat. Il souhaite également avoir un emplacement unique pour le partage de dossier du ME-SJ vers d'autres services juridiques de l'Etat.		
MSP Business Solution « NSA »	Direction de l'aviation civile	Implémentation
Création d'une plateforme SharePoint à fin d'échanger et stocker des documents de travail communs à la DAC et ANA (Domaine : Interopérabilité du réseau européen de gestion du trafic aérien) et l'implémentation d'un système de suivi des non-conformités et observations émises par la DAC lors des activités de supervision de l'ANA.		
MSP Business Solution « Archivage »	Centre pénitentiaire du Luxembourg	Maintenance
Afin de pouvoir procéder à l'archivage de l'ensemble de la documentation technique, le CPL a besoin d'un système ou d'une plateforme qui est en mesure d'enregistrer et de cataloguer des données et qui permet également une recherche ciblée à l'aide de mots-clés, de noms des fichiers ou encore la nature des documents. Parmi les documents à stocker se trouvent les plans de la prison dont la sécurité sera assurée par la combinaison de l'authentification forte (IAM) et de la sécurité de SharePoint.		
Gestion du courrier du ministère de la Justice	Ministère de la Justice	Implémentation

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Le ministère de la Justice souhaite simplifier la gestion du courrier entrant et sortant au niveau du Secrétariat général et du Cabinet ministériel. La mise en place du système SharePoint permet au ministère : • de mieux gérer le courrier entrant et sortant ; • de faire le suivi des tâches ; • de respecter les délais ; • de gérer la sécurité en limitant l'accès aux documents.		
Intranet du ministère de l'Egalité des chances	Ministère de l'Egalité des chances	Implémentation
Le ministère de l'Egalité des chances souhaite favoriser la communication et le partage de documents en son sein en mettant en place un Intranet, ainsi qu'instaurer un système informatisé permettant un archivage des dossiers et documents. Par ailleurs, il souhaite aussi avoir un outil lié qui lui permettra de faciliter la gestion de ses courriers entrant et sortant.		
Intranet du ministère des Affaires étrangères et européennes	Ministère des Affaires étrangères et européennes	Maintenance
Mise ne place d'un site intranet afin de moderniser le site actuel du ministère des affaires étrangères et européennes et de le remplacer par un système plus performant et plus interactif. Le nouveau site permettra de partager de l'information et de stocker les documents et formulaires dans un endroit commun et accessible.		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Case Management System « FPE Tool »	Ministère du Développement durable et des Infrastructures	Implémentation
Le Département de l'Environnement (DENV) du MDDI est en charge de la gestion des dossiers introduits dans le cadre du régime d'aides en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies renouvelables pour les communes (basé sur le fonds pour la protection de l'environnement). Ce régime d'aide est en cours de révision. Afin d'augmenter l'efficience du traitement des dossiers, il est nécessaire d'améliorer la procédure de demande ainsi que d'offrir des outils de gestions adéquats. Actuellement les demandes sont déposées par le biais de formulaires et le traitement en backoffice est exécuté majoritairement de façon manuelle.		
CNPD-Case Mgt	Commission nationale pour la protection des données	Implémentation
Conception et développement d'une solution de « case management » (collaborative sur base des procédures métier) pour la CNPD.		
FF-Portail	Film Fund	Implémentation
Réalisation d'une application permettant la transmission électronique des demandes et l'échange d'informations avec les producteurs, la gestion des demandes retenues, la génération de statistiques de pilotage de l'activité et la migration des données depuis l'ancien système Oracle.		

18 projets *SharePoint Business Solutions* ont été entamés en 2018 :

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Digitalisation des demandes d'autorisation pour les services hospitaliers	Direction de la santé	Maintenance
Dès l'entrée en vigueur de la loi relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière (PL 7056), les établissements hospitaliers luxembourgeois devront soumettre pour autorisation au ministère de la Santé les demandes d'autorisation pour leurs services hospitaliers et pour certains équipements ou matériels médicaux ainsi que leur demande d'exploitation (cf. article 57 du projet de loi 7056).		
STATEC-Intranet	Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg	Early-life support
L'ancien intranet du STATEC en Typo3 date de 2004. Une nouvelle structure SharePoint a été mise en place avec l'introduction de nouvelles fonctionnalités plus dynamiques (travail collaboratif, accès à distance, recherche performante, fonctions sociales et participatives).		
CGDIS - Intranet	Corps grand-ducal d'incendie et de secours	Early-life support
Création d'un nouvel intranet pour l'Administration des services de secours. Migration du contenu du site SharePoint 2013 de la ville de Luxembourg dans le nouvel intranet.		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
GED-Finance SEGS	CTIE & Administration de la navigation aérienne	Implémentation
Mise en place d'un système SharePoint pour la gestion électronique des documents et pour le suivi des dossiers d'engagement et les facture depuis l'identification d'un besoin jusqu'à la livraison et le paiement des biens/services/formations. Un module standardisé et utilisable par tous les SEGS (services de l'Etat à gestion séparée) intéressés, dont le CTIE et l'ANA (GED Finance SEGS standardisée).		
Intranet SMC	Service média et communication	Early-life support
Mise en œuvre d'une GED pour le Service des Médias et des Communications (SMC) permettant d'améliorer les flux documentaires, le suivi d'une affaire, de la recherche, de la gestion des échéances et de la collaboration.		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
MECO-MIGR	Ministère de l'Economie	Implémentation
Migration de la plate-forme SharePoint et de l'ensemble des applications existantes vers les plateformes SharePoint du CTIE.		
Migration Parquet-REGAIN	Ministère de la Justice	Implémentation
Remplacement du moteur de Recherche « REGAIN » : mise en place d'un site SharePoint avec un moteur de recherche et migrer les document l'application REGAIN vers le nouveau site.		
DAC-NSA	Direction de l'aviation civile	Implémentation
Création d'une plateforme SharePoint afin d'échanger et stocker des documents de travail communs à la DAC et ANA (Domaine : Interopérabilité du réseau européen de gestion du trafic aérien) et l'implémentation d'un système de suivi des non-conformités et observations émises par la DAC lors des activités de supervision de l'ANA.		
FP-Intranet	Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'Etat (CGPO)	Implémentation
Mise en place d'un site intranet afin d'améliorer la communication interne auprès des agents du ministère de la Fonction publique (MFP) ainsi que de certaines administrations qui en dépendent comme le Centre de gestion du personnel et de l'organisation (CGPO) et l'Institut national d'Administration publique (INAP).		

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
ACF-GED Train-Tram	Ministère de la Mobilité et des Travaux publics /Administration des chemins de fer (ACF)	Implémentation
Mise en place d'un outil reposant sur une solution SharePoint permettra une gestion centralisée et efficace du registre des licences pour les conducteurs de tramways et des trains et permettra d'effectuer des recherches approfondies sur le registre.		
ACT-Intranet	Administration du cadastre et de la topographie	Initialisation
Mise en place d'un site SharePoint afin de remplacer l'ancien intranet de l'ACT réalisé avec la technologie PHP date de +/- de l'an 2000. L'ancien site doit être remplacé par une nouvelle structure et l'introduction de nouvelles fonctionnalités plus dynamiques et modernes (page de garde, travail collaboratif, news, recherche performante, fonctions sociales et participatives).		
ACT-GED	Administration du cadastre et de la topographie	Initialisation
Réalisation d'un système GED basé sur la technologie SharePoint afin de garantir, une uniformisation et une centralisation des processus de traitement de documents, de demandes de mesurages et d'informations ainsi que la gestion du courrier à l'ACT.		
CR-Intranet	Centre de rétention	Implémentation

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Réalisation d'un site SharePoint regroupant les systèmes de partage de documents, de gestion de projets, ainsi que de nouveaux outils comme les wikis, les blogs et les espaces personnels.		
MAGR-SER-PEP	Ministère de l'Agriculture - Service de l'économie rurale	Implémentation
Mise en place d'un outil reposant sur une solution SharePoint permettant une gestion centralisée et efficace et un suivi méticuleux des données et des procédures dans le cadre de l'évaluation des rapports de contrôles sur place et du contrôle des constats administratifs ainsi que de l'irrégularités spécifiques. La solution permettra d'effectuer des recherches approfondies suivant des cas de figure et d'autres fonctionnalités avancées pour une meilleure gestion.		
IGF-GED	Inspection générale des finances	Implémentation
Mise en place d'un système Sharepoint afin de permettre au ministère de mieux gérer le courrier entrant et sortant. Ce système a pour ambition la numérisation des documents, le suivi du traitement des documents via un dashboard et l'envoi d'email, la transmission électronique des demandes dans le cadre de la procédure budgétaire, la classification simplifiée des documents, et l'archivage de ceux-ci.		
GED-DEFENSE	Direction de la défense	Implémentation

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Réalisation d'un outil de gestion de documents basé sur la technologie SharePoint afin de moderniser la gouvernance et faciliter le flux d'informations dans un environnement multi-sites.		
MSI-GED	Ministère de la Sécurité intérieure	Implémentation
Mise en place de l'application SharePoint pour gérer électroniquement et de façon partiellement automatisée le traitement des documents et améliorer le temps nécessaire à la recherche de documents et de dossiers.		
MAEE-DGW	Ministère des Affaires étrangères et européennes	Implémentation
Réalisation d'une application destinée à dématérialiser le processus de rédaction de lettres officielles envoyées par le ministre des affaires étrangères et européennes.		
SIP-ACCESINFO	Service information et presse	Early-life support

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
Le projet de loi 6810 établit le principe d'un accès universel aux informations et documents administratifs détenus par les administrations. La mise en place d'un système permettant le traitement des demandes de mise à disposition et du workflow y afférent est nécessaire. Ce système doit permettre la gestion des demandes « papier » et en ligne, l'entrée des demandes auprès de n'importe quelle entité de l'Etat, le dispatching et le renvoi de demandes entre les acteurs étatiques, la communication automatisée sur l'état d'avancement des demandes, l'affichage de statistiques et autre fonctionnalités.		

EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE SHAREPOINT

De nombreuses activités ont été entreprises en 2018 en fonction de l'agrandissement de l'infrastructure SharePoint suite à une demande croissante des solutions dans ce domaine comme l'installation de nouveaux environnements, par exemple. Le détail des activités peut être trouvé dans la section 4.3.3 de ce document.

FERMETURE DE LA PLATEFORME CIRCA

La transition du dernier site CIRCA a été réalisée comme prévu au cours de l'année 2018. La fermeture définitive de la solution a été accomplie lors du premier trimestre de l'année 2018.

Pour les clients ayant toujours le besoin de collaborer avec des partenaires externes, le CTIE a terminé toutes les migrations demandées de la plateforme obsolète CIRCA vers le nouveau service « govSpace ». Le service « govSpace » offre toute la flexibilité d'une solution de collaboration moderne et facile à utiliser et assure en même temps la sécurité des informations.

PLATEFORME BOX

Pour les clients ne voulant que **distribuer des informations non sensibles** de manière simple et moins sécurisée, un espace « BOX » peut être crée par le CTIE. Avec BOX, le CTIE offre une plateforme de distribution simple et efficace. Ne contenant que des informations non sensibles, cette plateforme pourra être accédée par des partenaires externes sans l'obligation de s'identifier via carte LuxTrust / compte IAM.

Projets BOX **réalisés** avant 2018 :

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
CCDL et stage judiciaire	Ministère de la Justice	Maintenance
La plateforme permet de distribuer les supports utilisés pour la formation d'avocats. Des cours complémentaires en droit luxembourgeois (CCDL) et des matériels pour le stage judiciaire sont mis à disposition via cette solution.		
BOX-MFPRA-CFUE	Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative	Maintenance
La plateforme est utilisée en tant que plateforme de collaboration (centralisation de la communication) et pour le partage de fichiers entre acteurs internes (départements ministériels, administrations) et externes (bureaux d'études, communes, etc.) dans le contexte des projets gérés par la Cellule de facilitation Urbanisme et Environnement.		

Migration des circulaires du MINT de CIRCA vers Box	Ministère de l'Intérieur	Maintenance
Jusqu'à présent, le ministère de l'Intérieur a utilisé la solution CIRCA pour la distribution des circulaires ministérielles aux entités du secteur communal.		

Projets BOX **réalisés** en 2018 :

Nom du projet	Client	Etape du cycle de vie
INAP - collaboration externe	Institut national d'Administration publique	Maintenance
La plateforme est utilisée en tant que plateforme de partage et de distribution de documents à des interlocuteurs étrangers qui ne disposent pas de comptes IAM.		
Ministère de l'Energie et de l'Aménagement du territoire	Département de l'aménagement du territoire	Maintenance
Le département de l'aménagement du territoire utilise la plateforme BOX pour distribuer des informations (non sensibles) qui seront accédés par des partenaires de la Grande-Région (institutions étatiques des 3 pays voisins Belgique, France et Allemagne).		
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	Administration de la navigation aérienne	Maintenance

La plateforme est utilisée pour le stockage de tous les documents partagés sur le site web « *legacy* » (statistiques, etc.) pour une gestion simplifiée.

Le service « Permanence des communications gouvernementales et bureau d'ordre centrale »

La PCB reçoit continuellement de nouvelles tâches. En 2018, la surveillance 24/7 de certains services du CTIE s'est étendue : la présence Internet au niveau de sites d'information ou d'interaction avec les citoyens et les entreprises comme Guichet.lu et MyGuichet.lu.

Au niveau de la distribution des informations classifiées restreintes la PCB a mis en place le service de décryptage et de transmission des informations diffusés par l'UE avec le système ZEUS.

La PCB continue son processus de documentation des différentes tâches dans un plan de travail spécifique pour le service. Nombreuses procédures sont écrites ou revues et un processus de révision est en place. Les agents de la permanence ont été responsabilisés dans ce processus avec le but d'assurer une mise à jour continue des informations concernant tous les systèmes et tâches. Le but étant de mettre à disposition de l'agent une base d'informations la plus complète possible pour réagir en cas d'urgence ou d'appel au Helpdesk.

Vu l'abondance de procédures une approche de formations internes des agents par leur collègues spécialistes est en voie d'être mis en place, afin d'assurer au mieux la diffusion des informations en vue de l'amélioration de la qualité de service.

L'annuaire des entités étatiques qui utilisent Alarmtilt a été mis à jour et réorganisé. Le service Audit interne a audité l'implémentation du service Alarmtilt en tant que service fourni aux clients du CTIE.

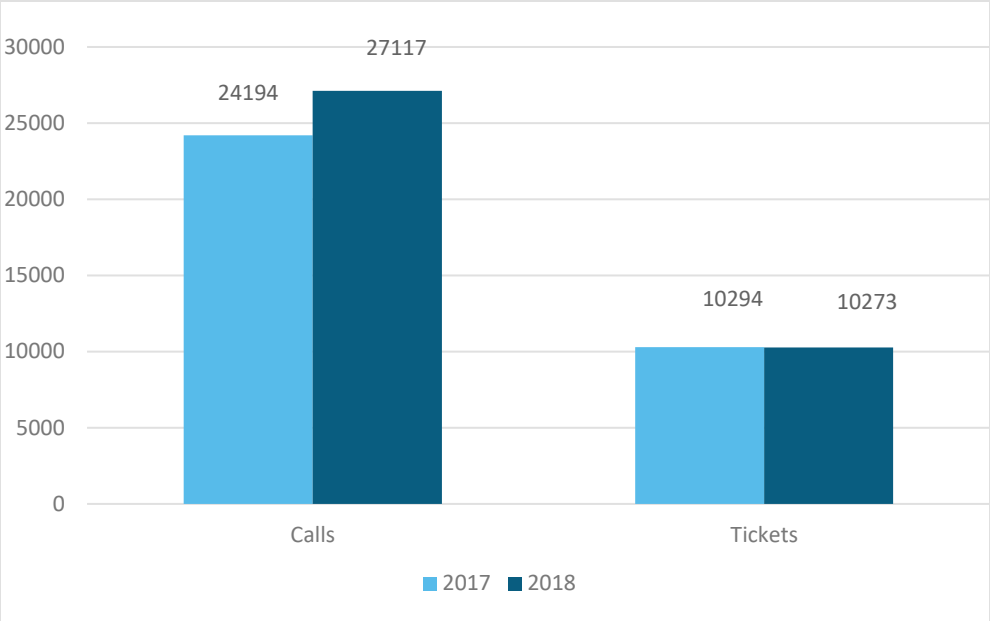
Le BOC a poursuivi le projet d'application d'enregistrement des informations classifiées (CIBOR) qui sera mis à disposition des bureaux d'ordres auxiliaires en 2019 pour assurer la comptabilisation centralisée de tous les documents classifiés dans une seule base de données sur LURESNET. La confiance dans un logiciel qui doit assurer un degré de fiabilité très important, a nécessité des essais très approfondis et des modifications structurelles dans la base de données, ce qui a retardé le projet, mais les formations et le déploiement sont en voie de planification pour début 2019.

8.3.2 Organisation et support - statistiques

Le service « Délivrance de services »

L'UNITE « GUICHET.LU HELPDESK »

Guichet.lu Helpdesk a traité **37.390 requêtes** (27.117 appels téléphoniques et 10.273 e-mails) ce qui représente une **hausse de 8.5%** par rapport à l'année précédente :

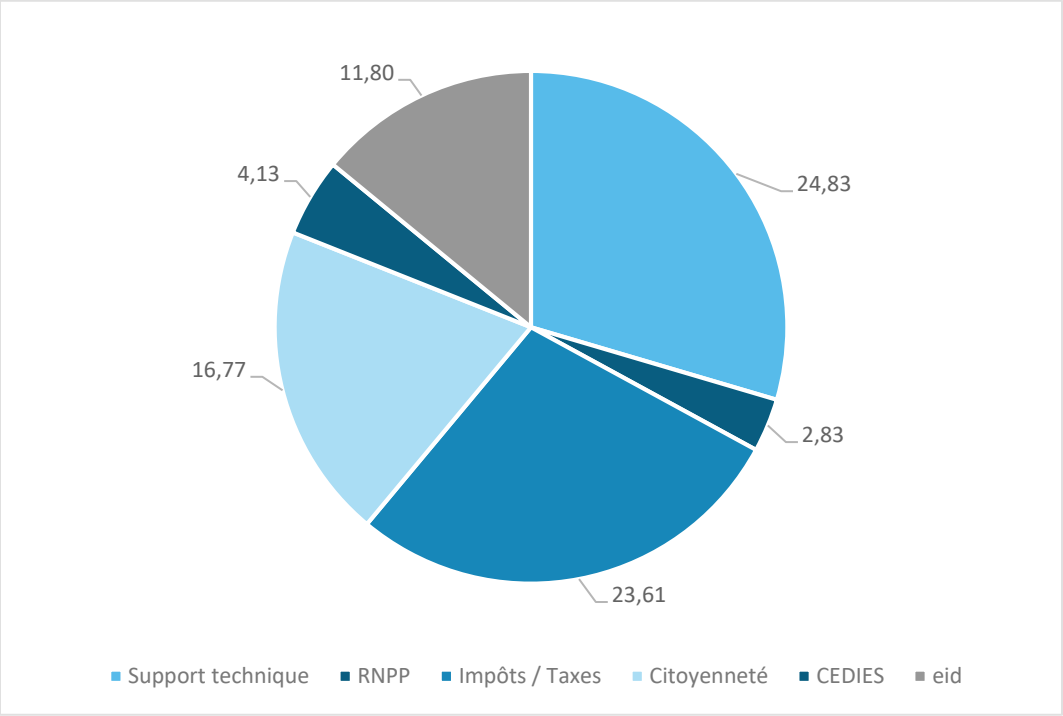


Les thèmes les plus abordés sont :

- support technique (24,83%) :
    - questions concernant la transmission électronique des salaires et pensions, déclaration d'impôt des collectivités etc. ;
    - problèmes premier accès à MyGuichet.lu ;

- impôts / taxes (23,61%) :
    - questions concernant la réforme fiscale 2017 ;
    - suivi de la déclaration d'impôt ;
    - suivi de la fiche de retenue d'impôt ;
    - questions en relation avec la déclaration d'impôt ;

- citoyenneté (16,77%) :
    - demande de casier judiciaire ;
    - renseignements concernant les démarches (déménagement, arrivée au Grand-Duché) ;
- cartes d'identité (11,80%) :
    - renseignements sur la démarche, prise de rendez-vous ;
    - suivi de la demande ;
- CEDIES (4,13%) :
    - aide financière pour études supérieures ;
- Répertoire des personnes physiques et morales (RNPP) (2,83%) :
    - explications concernant la lettre d'information ;
    - demande de renseignements (matricule, procédures) ;
    - renseignement matricules des sociétés.



L'UNITE « GUICHET.LU ACCUEIL »

CARTES D'IDENTITÉ

8.924 enrôlements ont été effectués par le CTIE en 2018 (+ 23,98% par rapport à 2017). Les communes nous ont transmis 80 demandes écrites « mobilité réduite », 745 demandes écrites « enfants < 1 an » selon la procédure implémentée pour ces cas spécifiques. 543 remboursements en cas de virement erroné ont en outre été effectués durant la même année 2018.

PERMIS DE CONDUIRE

Durant l'année 2018, 3.928 démarches (demandes et délivrances) ont été introduites auprès du bureau des permis de conduire de l'accueil physique Guichet.lu

DÉTECTEURS DE FUMÉE

Dans le cadre de la campagne du ministère de l'Intérieur visant à sensibiliser le public à l'obligation prochaine de disposer de détecteurs de fumée dans les habitations, plus de 5.000 détecteurs ont été distribués à l'accueil physique.

L'UNITE « SERVICE MANAGEMENT »

HELPDESK CTIE

Statistiques Helpdesk (période du 01.01.2018 au 31.12.2018) :

- 13.325 incidents et demandes de services clôturés ;
- 1.579 tickets créés par l'équipe Helpdesk ;
- 10.698 tickets automatiquement créés par des mails envoyés à helpdesk@ctie.etat.lu ;
- 186 tickets créés par l'équipe de support du PCG ;
- 992 incidents assignés aux fournisseurs du CTIE ;
- 1.136 mails en quarantaine libérés ;
- 3.076 emails envoyés aux utilisateurs à partir de l'application de suivi des incidents et des demandes de support ;
- 727 incidents rapportés par les communes ;
- 2.060 tickets clôturés par le support de deuxième niveau.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Incidents et demandes de services clôturés	10.536	10.637	10.374	11.744	12.988	13.325
Tickets directement créés par l'équipe Helpdesk	8.567	8.444	8.478	5.760	2.181	1.579
Tickets automatiquement créés	-	-	-	4.116	9.506	10.698
Tickets créés par l'équipe de support du PCG	-	-	236	583	264	186
Incidents assignés aux fournisseurs du CTIE	1.387	1.318	1.236	1.300	1.320	992
Libération de mails en quarantaine	838	1.327	1.742	842	743	1.136
Emails envoyés aux utilisateurs à partir d'assyst	-	2	239	661	1.450	3.076
Incidents rapportés par les communes	741	913	664	559	699	727
Tickets clôturés par le support de 2e niveau	-	-	-	-	387	2.060

STATISTIQUES INVENTAIRE (STOCK CTIE & DÉPLOYÉ)

52.255 éléments en total dans la CMDB, dont :

- 51.701 éléments de type matériel (hardware) ;
- 88 applications métier (business applications) ;
- 111 services métier (business services) ;
- 59 services techniques (technical services) ;
- 66 logiciels pour PC ;
- 169 logiciels pour serveurs ;
- 61 autres éléments.

23.111 PC, tablettes, serveurs et autre matériel, dont :

- 14.726 ordinateurs standard ;
- 5.449 ordinateurs portables ;
- 1.103 serveurs, dont 254 machines virtuelles ;
- 1.627 clients légers ;
- 207 tablettes ;
- 89 autre matériel (unités de stockage, SAN, UP, etc.).

21.650 périphériques et écrans, dont :

- 19.929 écrans standard ;
- 20 télévisions ;
- 539 scanners à plat ;
- 548 scanners de documents ;
- 349 lecteurs de codes à barre ;
- 138 stations d'acquisition de données biométriques ;
- 127 autres périphériques (disques durs externes, graveurs, stations de dockage, télévisions, etc.).

6.940 imprimantes en total, dont :

- 5.128 imprimantes standard noir & blanc ;
- 745 imprimantes standard couleur ;
- 907 imprimantes multifonction ;
- 116 imprimantes d'étiquettes ;
- 44 autres imprimantes.

Evolution de certains types de matériel	2014	2015	2016	2017	2018
Ordinateurs standard	16.330	14.519	14.577	15.119	14.726
Ordinateurs portables	4.648	4.526	5.086	5.430	5.449
Serveurs	1.161	1.139	1.113	1.095	1.103
Clients légers	705	917	1.004	1.442	1.627
Tablettes	78	93	143	187	207
Ecrans standard	18.532	18.064	18.361	19.490	19.729

Scanners à plat	704	655	628	577	539
Scanners de documents	343	353	447	500	548
Imprimantes standard noir & blanc	6.417	6.106	5.610	5.646	5.128
Imprimantes standard couleur	1.069	1.003	906	865	745
Imprimantes multifonction	544	587	711	772	907

Le service « Gestion de projets »

Le service « GDP » est intervenu sur un grand nombre de projets du CTIE, même ceux qui ne sont pas directement sous sa responsabilité, compte-tenu du degré d'importance ou d'urgence du projet, des équipes impliquées, et des ministères et administrations concernés. Ces projets ne sont pas pris en compte dans les statistiques du service « GDP ».

Le service a également assuré le suivi de maintenances correctives et évolutives qui sont lancées après livraison finale des projets sous la responsabilité du service « GDP ».

Les chiffres-clés du service « GDP » pour 2018 sont :

- 29 projets de conception et/ou réalisation de nouveaux systèmes d'information (cf. liste 2018 des projets GDP) ;
- 28 maintenances de systèmes d'information existants :
    - AED / VATMOSS - Mini One Stop Shop ;
    - AED / maintenance MSEA ;
    - ANF / maintenance de l'application ECOBALANCE ;
    - CAM / maintenance du système existant ;
    - CTIE / maintenance annuaire ;
    - CTIE / maintenance *project server* ;
    - EST/ formations aux délégués ;
    - FEDEF / rapatriement site « *Ons Jongen a Meedercher* » ;
    - FI / maintenance Archibus Web ;
    - FM / maintenance du portail de l'Agence du bénévolat ;
    - HCPN / plan d'intervention d'urgence ;
    - ILNAS / surveillance des marchés ;
    - ITM / maintenance du système IDOMIS ;
    - JA / gestion processus juridictions administratives ;
    - MAE / cartes diplomatiques - enrôlement, impression et BO ;
    - MDDI / registre des taxis ;
    - MDDI / maintenance Portail des marchés publics ;
    - MFPRA / examens médicaux du secteur public ;
    - MI / maintenance de l'application de gestion de congé politique ;
    - MJ / permis de port d'armes ;
    - MJ / JUSTIN II - indigénat ;
    - MJ / JUSUR II surendettement ;
    - OPI / Benelux Patent Platform (BBP) - brevets invention ;
    - SP / examens médico-sportifs ;
    - TO / fiches d'hébergement.

Le service « Solutions documentaires »

SIDOC

Étant donné que la plateforme actuellement exploité n'évolue plus selon les informations officielles du fournisseur, aucune mise à jour n'a été effectuée en 2018. Plusieurs ministères et administrations de l'Etat luxembourgeois utilisent toujours SIDOC. L'état du déploiement de SIDOC se résume comme suit :

SIDOC *light* : En 2017 et 2018, en vue du projet de remplacement de SIDOC, il n'y avait plus de projets d'implémentation pour nouveaux clients.

En production depuis 2016 :

- Administration de la navigation aérienne (ANA) (utilisation de SIDOC *light* après une migration de SIDOC *classic* en 2016) ;
- Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA) ;
- Administration des douanes et accises (ADA) ;
- Ministère de l'Intérieur (MINT) ;
- Ministère de la Santé et Direction de la santé (SANTE) ;
- Société nationale de contrôle automobile (SNCA) ;
- Trésorerie de l'Etat ;
- le ministère du Développement durable et des Infrastructures avec les unités organisationnelles suivantes :
    - Département de l'environnement (DENV) ;
    - Département de l'aménagement du territoire (DATER) ;
    - Administration de l'environnment (AEV) ;
    - Administration de la nature et des forêts (ANF) ;
    - Administration de la gestion de l'eau (AGE) ;

- Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR).

SIDOC *classic* : Depuis l'année 2015, il n'y a plus de nouveaux projets d'implémentation de SIDOC *classic*.

En production depuis 2014 :

- Archives nationales (ANLux).

En production depuis 2013 :

- Ministère de la Culture ;
- Ministère d'Etat ;
- Ministère des Finances.

En production depuis 2012 :

- Ministères des Affaires étrangères et européennes ;
- Inspection générale de sécurité sociale.

En production depuis 2011 :

- Ministère de la Fonction publique ;
- Ministère de l'Economie (et dans une phase ultérieure STATEC) ;
- CTIE.

En production en 2010 :

- INAP.

Données clés : Fin 2018, SIDOC compte plus de 1.544 utilisateurs actifs sur les 25 organisations qui sont en production, au total environ 1,9 millions de documents sont classés dans SIDOC *classic* et *light* et plus de 5,7 millions de documents sont stockés dans SIDOC SNCA (documents en relation avec le permis de conduire et l'immatriculation de véhicules). 0.9 TB de stockage sont utilisés fin 2018 pour SIDOC *classic* et SIDOC *light* ainsi que 6.1 TB de stockage pour SIDOC SNCA.

Comme l'année passée ces chiffres devraient continuer à augmenter en 2019

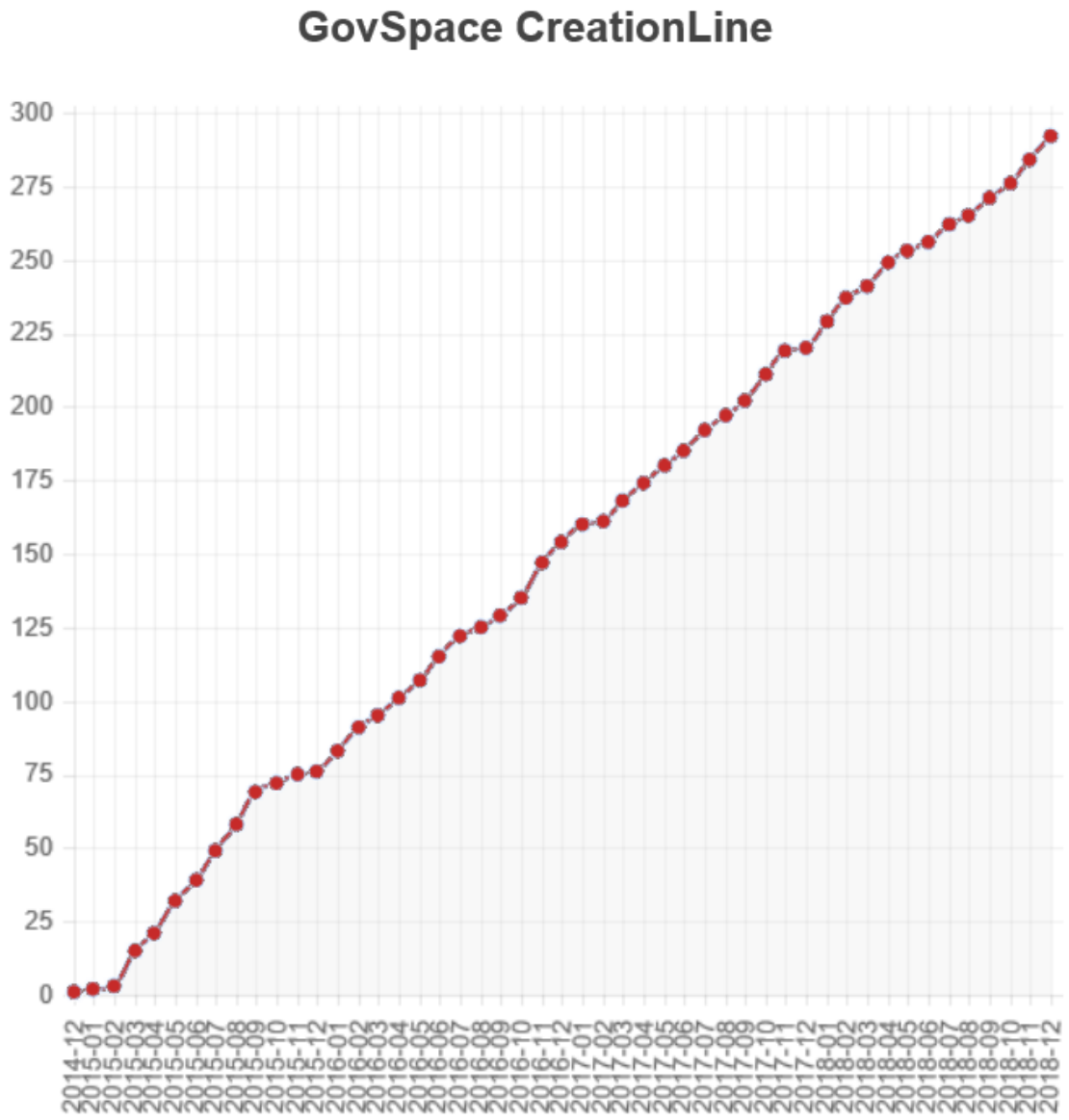
PLATEFORME COLLABORATIVE

La plateforme collaborative en chiffres :

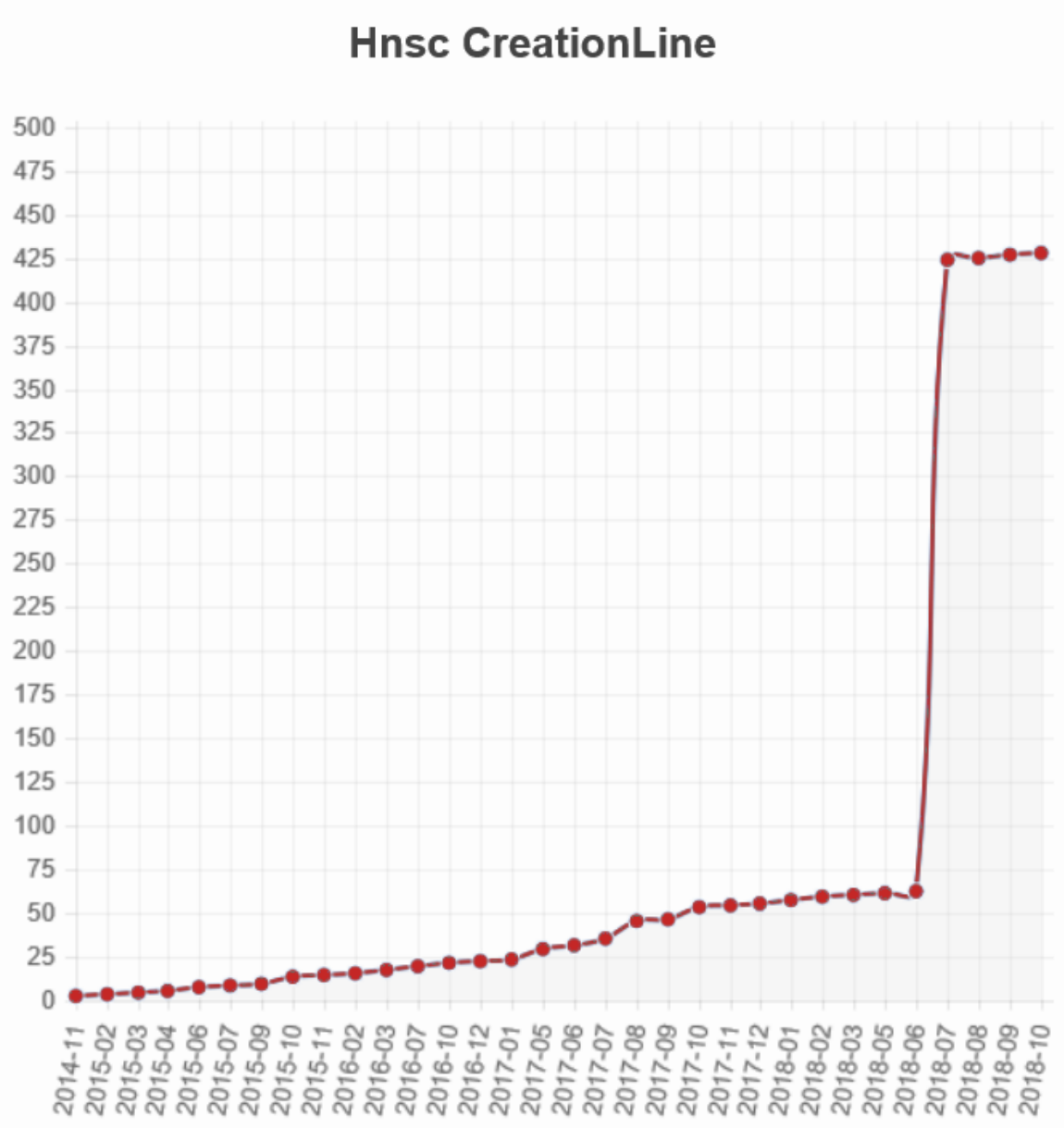
	2015	2016	2017	2018
Sites crées	933	1.871	2.532	4.102
Nombre d'éléments indexés par les serveurs de recherche	> 9 millions	7 - 8 millions	9 millions	11 millions
Nombre de serveurs	33	33	45	55
Nombre de profils utilisateurs synchronisés	environ 12.000	13.676	15.756	21.500
Nombre d'utilisateurs ayant consulté au moins un site SharePoint	1.500 - 2.000	7.551	9.630	8.705*
Volumétrie de données stockés (*database*, GB)	200 - 250	440	750	1.650

* Le chiffre a dû être revu à la baisse en fonction de l'implémentation d'un outil de monitoring plus précis.

Nombre de sites govSpace en production :



Host Named Site Collection (HNSC, *business solutions* + intranet + *custom*):



La croissance abrupte du nombre des HNSC en juin 2018 s'explique par la mise en place d'une nouvelle architecture du projet d'envergure FP-GED RH/eDocs.

BOX

Fin 2018, Box comptait 15 *managed users* (utilisateurs avec droit en lecture et écriture) et 2.302 *external users* (utilisateurs avec un droit en lecture seulement). Au même moment, 25,2 GB de stockage a été utilisé, 9.075 objets (fichiers et répertoires) ont été stockés. 269.641 accès aux différents objets sauvegardés sur Box ont eu lieu dans toute l'année 2018.

Le service « Permanence des communications gouvernementales et bureau d'ordre centrale »

Le service « Permanence des communications gouvernementales et bureau d'ordre central » en chiffres (2018) :

- ~ 700 tickets de l'Helpdesk / Permanence traités pour les systèmes spécifiques comportant :
  - 142 interventions de support pour les différents réseaux ;
  - 65 interventions pour une des différentes permanences ;
  - 74 incidents techniques sur le site ou avec les systèmes surveillés ;

- ~ 186 tickets ont été enregistrés pour l'Helpdesk du CTIE ;
- ~ 50 interventions ont permis d'assister directement les utilisateurs de l'Helpdesk du CTIE (déblocage mail en quarantaine, reset de mot de passe IAM, intervention pour bloquer / débloquer des cartes SIM téléphoniques).

Les documents et messages traités par la PCB ont été au nombre de :

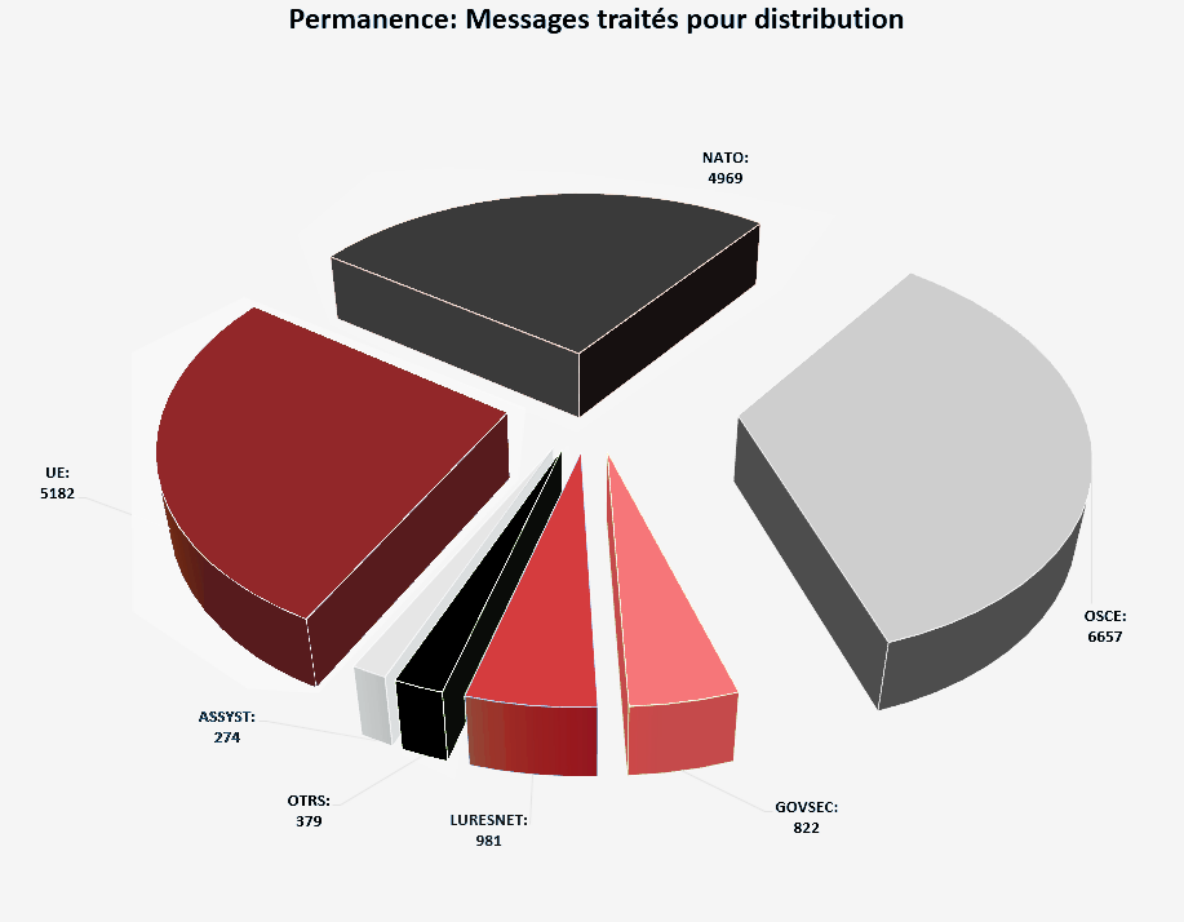
- 4.977 avec l'OTAN ;
- 4.952 avec l'UE ;
- 6.826 avec l'OSCE ;
- 490 sur le réseau GOVSEC ;
- 737 sur le réseau LURESNET.

Le Bureau d'ordre central a enregistré et diffusé

- 454 documents classifiés OTAN ;
- 358 documents classifiés UE ;
- 9 documents classifiés LUX.

En outre le BOC assure le rapatriement de +/- 5000 messages RESTREINTS OTAN (NR) et NON Classifiés (NU) de la gestion électronique documentaire de l'OTAN vers le réseau LURESNET.

Tous les documents classifiés et non classifiés manipulés par la PCB sont visibles sur le Chart suivant :



8.4 La division « Sécurité de l'information » (DSI)

Sécurité de l'information - présentation

La division « **Sécurité de l'information** » (DSI) comprend les services suivants :

- Gouvernance, risques et conformité ;
- Gestion de la sécurité opérationnelle ;
- Systèmes d'information classifiés.

Le CTIE dispose d'une division « **Sécurité de l'information** » avec comme objectif 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.

L'administration propose toujours plus de services en ligne aux citoyens et aux entreprises, les échanges se dématérialisent, des données souvent sensibles transitent sur les réseaux, le nombre d'utilisateurs se multiplie et l'accès aux informations doit pouvoir se faire indépendant du lieu où on se trouve et quel que soit l'outil de communication. Derrière cette virtualisation des informations se trouvent d'importants enjeux de sécurité.

La division « Sécurité de l'information » est composée de trois services lui permettant d'atteindre les missions qui lui sont confiées.

Le service « Gouvernance, risques et conformité »

Le service « Gouvernance, risques et conformité » (GRC) se charge de fixer les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information et d'assumer, officialiser et valider les choix engageant le CTIE en matière de sécurité. Il élabore, formalise et diffuse l'ensemble des directives de sécurité requises et améliore en continu le Système de Mangement de la Sécurité de l'Information (SMSI).

De façon concrète, les principales fonctions sont le développement, le suivi et la mise à jour périodique des activités de sécurité (actions décidées lors de la revue de direction, l'analyse des risques, les audits internes, externes et contrôles de conformités, etc.) et informe la Direction sur l'état de la sécurité de l'information au sein du CTIE par le biais de plusieurs comités. Le service aide le personnel du CTIE à se conformer aux règles de sécurité et prête main-forte lors d'audits de sécurité.

GESTION DE LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION (SMSI)

De par les contraintes croissantes en termes de conformité et de la volonté du CTIE de fournir à ses clients un service de qualité et de confiance (accompagné des garanties nécessaires), le CTIE a décidé de renforcer davantage son engagement en termes de gestion de la sécurité des systèmes d'information, avec la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'information (SMSI) comme projet dédié, exploité et géré par la DSI-GRC, avec comme but d'avoir une vision claire sur comment atteindre un degré de maturité approprié par rapport aux normes internationales de la famille ISO27xxx.

D'un point de vue organisationnel, la division anime et s'appuie sur 2 comités de sécurité (Comité de sécurité de l'information (CSI) et Comité risques et audits (CRA)) instaurés comme leviers décisionnels de haut niveau à cet égard. Ces comités permettent le suivi continu de l'implémentation du SMSI et de surveiller, le cas échéant adopter la posture adéquate concernant les risques les plus globaux. Ainsi la mise en conformité en continue du CTIE vis-à-vis des normes ISO 27xxx, avec l'appui d'une méthodologie de gestion des risques adaptée au contexte étatique et aux clients du CTIE, permet de répondre aux besoins stratégiques du CTIE de fournir un service de qualité et de confiance.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La gestion de la sécurité des systèmes d'information passe aussi par la prise en compte des exigences légales. Ainsi la DSI-GRC a inclus dans sa méthodologie de travail le nouveau règlement, dit règlement général sur la protection des données (RGPD, ou encore GDPR, de l'anglais *General Data Protection Regulation*), qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ainsi au travers d'une démarche basée sur la gestion des risques, la DSI-GRC assure une implémentation de ce règlement. Ceci fait aujourd'hui partie intégrante de tout nouveau projet réalisé au ou en collaboration avec le CTIE, et est évalué au fur et à mesure, sur base de rattrapage au cas par cas, pour les anciens systèmes d'informations (applications, systèmes, services, etc.).

CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT SECURITE DURANT LE CYCLE DE VIE DES PROJETS

Dans son rôle de fournisseur de service orienté développement d'applications, le CTIE élabore, conçoit, développe et maintient à jour un grand nombre d'applications pour les entités de l'Etat. Les applications étant de plus en plus complexes, interconnectées et ouvertes vers l'extérieur, il est impératif de pouvoir en gérer et maitriser la sécurité de bout en bout, puis en continu. Dans ce contexte, la DSI-GRC a pour mission d'accompagner les métiers dans le choix de mesures de sécurité nécessaires et proportionnées, tout au long du cycle de vie du projet (initialisation, conception, réalisation, déploiement) et ensuite en continu. Ainsi, une classification sécurité sur base d'une analyse des impacts « métier » en la matière (y inclus un inventaire des traitements de données à caractère personnel), permet de déterminer des besoins de sécurité génériques, qui sont complétés suivant le contexte. Ainsi les besoins en sécurité sont

identifiés au plus tôt dans le cycle de vie, notamment une protection des données à caractère personnel par défaut, tout en appliquant une approche basée sur les risques.

ORGANISATION, ENCADREMENT ET REALISATION D'AUDITS DE SECURITE TECHNIQUES

Dans sa mission de gestion de la sécurité des systèmes d'information, le CTIE soumet les projets critiques et d'envergure à des audits de sécurité techniques. Tenant compte de l'évolution constante de l'état de l'art en termes de sécurité et nécessitant ainsi des compétences très pointues, ces audits consistent entre autre à simuler des attaques et manipulations typiques (tests de pénétration), de vérifier le respect des bonnes pratiques en termes de sécurité à différents niveaux, de mettre en question les choix architecturaux, etc.

REPONSE AUX AUDITS ORGANISATIONNELS EN TERMES DE GESTION DE LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

Le CTIE doit répondre constamment à un nombre croissant d'audits organisationnels de conformité de plus en plus stricts, basés sur diverses normes internationales en termes de gestion de la sécurité des systèmes d'information. Ces audits sont liés non seulement à des projets propres au CTIE, mais encore à des projets émanant des ministères et administrations de l'Etat - impactant ainsi le CTIE dans son rôle de prestataire de services. Ces audits, demandés en partie par la Commission de l'UE, concernent notamment des projets actuels et futurs hautement critiques de type FEAGA / FEADER ; eID, LuxTrust, titres de séjours, passeport électronique, archivage électronique, DIRECH, FATCA, etc.

COLLABORATION DANS LE CADRE DU SERVICE D'ARCHIVAGE LEGAL

La DSI-GRC et l'unité Archivage de la division « Plateformes informatiques » du CTIE ont mis en place une collaboration serrée à l'initiative du projet d'obtention du statut PSDC. Cette collaboration se poursuit afin de pouvoir maintenir le statut PSDC et la certification ISO/IEC 27001 obtenus en 2018.

COLLABORATION AVEC LE SERVICE AUDIT INTERNE

La mise en place du service « Audit interne » était une des obligations principales et un élément clé permettant la bonne mise en œuvre d'un projet SMSI. Ainsi, la DSI collabore étroitement avec le service « Audit interne » lors de ses missions afin d'avoir une maitrise sur la gestion de la sécurité de bout en bout.

ORCHESTRATION ET ASSISTANCE A LA MISE EN PLACE DES CONTROLES DE CONFORMITE

Dans le cadre du SMSI, le CTIE a le besoin de savoir mesurer et connaître à tout moment son niveau de conformité vis-à-vis des politiques de sécurité en vigueur au CTIE. Pour ce faire, la DSI a défini une

approche pour réaliser des contrôles de conformité et d'évaluer des indicateurs de sécurité. Ces travaux ont pour but d'accompagner les divisions (et les équipes techniques) à comprendre et interpréter les politiques de sécurité afin que chacune d'elles puisse évaluer à terme son propre niveau de conformité (niveau d'implémentation). En outre, la DSI fournit des recommandations aux divisions pour les aider à s'aligner aux politiques.

GESTION ADEQUATE DE LA SECURITE PHYSIQUE AU SEIN DES DIVERS SITES CTIE

Relativement à la mise en application de la politique de gestion de la sécurité physique au sein du CTIE, la division « DSI » assure un rôle de coordination générale afin de veiller à une gestion adéquate de la sécurité physique au sein des différents sites et bâtiments du CTIE.

Une organisation dédiée s'appuyant sur une gestion décentralisée est ainsi mise en place, avec des représentants locaux et des tâches définies. Ce mode de travail est implémenté de manière rigoureuse sur chaque site et affiné au fur et à mesure, avec intégration des sites récemment et futurs.

Le service « Gestion de la sécurité opérationnelle »

Le service « Gestion de la sécurité opérationnelle » a pour mission le pilotage des diverses activités opérationnelles de la sécurité comme la gestion de la sécurité réseau, des systèmes de protection « *malware* », de l'architecture d'accès sécurisé à Internet, de l'architecture de gestion des identités et des accès sécurisés aux applications de l'Etat, des comptes utilisateurs et des accès d'un point de vue opérationnel, ainsi que, la supervision et l'analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions.

SECURITE DU RESEAU RACINE DE L'ETAT

Le CTIE assure la gestion opérationnelle de la sécurité du réseau RACINE de l'Etat, qui couvre tant l'interconnexion entre les différents ministères et administrations de l'Etat que les communications avec le monde extérieur. Des travaux de suivi, de gestion et de maintenance évolutive d'un parc de 260 pare-feu, avec mise en place de pare-feu de nouvelle génération ainsi que des systèmes de détection et de protection d'intrusions sont ainsi à l'ordre du jour.

Une sécurisation adéquate est donc de mise à différents niveaux adjacents. Un objectif fondamental du CTIE est de revoir les concepts de connectivité actuellement mis en œuvre en vue d'une mise en place de RACINE 3.0. En outre, des moyens d'optimisation de la gestion sont analysés.

SECURITE DES POSTES DE TRAVAIL - ANTIMALWARE

En termes de sécurité des postes de travail et protection face aux vecteurs d'infection ou d'attaque y liés, le CTIE assure la mise à disposition et gestion des logiciels de protection contre des logiciels malveillants. Il est cependant crucial de suivre les évolutions et nouvelles menaces en la matière, afin de mener des travaux d'analyse des évolutions.

GESTION DE L'INFRASTRUCTURE D'ACCES SECURISE A INTERNET

Les évolutions en termes de menaces et standards technologiques amènent le CTIE à faire évoluer sa politique d'accès à Internet et son infrastructure d'accès sécurisé à Internet selon l'état de l'art, afin de contrecarrer le manque de visibilité face à des activités illicites, attaques ou autres tentatives d'infections.

GESTION DE LA PLATEFORME D'ACCES A DISTANCE SECURISE

L'accès sécurisé à distance constitue non seulement un maillon fondamental supportant divers travaux de tous les jours, mais encore un outil pouvant contribuer à la stratégie du CTIE d'assurer une qualité des services et de continuité en cas de désastre. Une gestion adéquate, tout comme l'analyse des évolutions nécessaires et utiles afin de suivre les bonnes pratiques et standards applicables en la matière, s'avère donc de mise.

ARCHITECTURE TAM / IAM D'ACCES SECURISE AUX APPLICATIONS ETATIQUES

La visibilité croissante et l'importance critique de l'infrastructure TAM / IAM protégeant l'accès aux données et aux ressources étatiques entraînent des besoins d'évolution constants et de plus en plus cruciaux. En effet, des mécanismes d'authentification sécurisés de type certificat LuxTrust sont devenus pratique courante et constituent ainsi une condition pour l'accès aux systèmes critiques. Les efforts nécessaires concernent non seulement l'administration et la maintenance évolutive de l'architecture, mais encore la conception, l'évolution et l'implémentation d'une gestion adéquate des accès et des permissions, ainsi que des interactions avec différents systèmes locaux et distants.

Dans cette optique, des travaux de veille et d'évolution de l'infrastructure TAM / IAM en mettant en œuvre les meilleurs pratiques et l'état de l'art en la matière font partie intégrante de la stratégie du CTIE. Celle-ci inclut aussi la mise à disposition, selon la population d'utilisateurs ou le type d'application, de moyens d'authentification alternatifs dans un but de renforcer tant la sécurité que la convivialité.

A côté de méthodes d'authentification désormais instaurées comme les produits LuxTrust ou bien des mécanismes à deux facteurs basés sur SMS et TOTP, la plateforme implémente des mécanismes de fédération d'identités et supporte d'autres sources d'authentification comme le portail ORELY de LuxTrust, mais aussi des sources complètement externes comme eIDAS. Le support du portail ORELY

résulte de la volonté de ne plus avoir une dépendance du support de Java dans les navigateurs. Le support de eIDAS agrandit considérablement notre base des utilisateurs potentiels, car il n'est pas toujours facile pour des clients qui n'ont pas de présence physique au Luxembourg, de se procurer un certificat LuxTrust. Ceci s'inscrit aussi dans le cadre de projets européens comme le projet UUM&DS (*Uniform User Management and Digital Signatures*) de la DG TAXUD et DG DIGIT.

Un aspect de la fédération d'identités est le volet *Identity provider*. Ceci fournit d'un côté la possibilité d'émettre des token SAML qui peuvent être utilisés lors d'appels à des services tiers. De l'autre côté il est aussi possible de supporter des applications tierces qui supportent une authentification par SAML. Un candidat éventuel est la nouvelle plateforme de ticketing et de gestion des incidents que le CTIE compte mettre en place.

Le projet IAM de gestion des identités et des accès est à considérer comme maillon fondamental fortement utilisé au quotidien au niveau des clients dans le cadre d'activités transversales, en fournissant tant outillage que mode de gouvernance selon les bonnes pratiques.

À côté de la gestion du cycle de vie des identités et de leurs accès, le mode de gestion des accès en ligne via des workflows est préconisé autant que possible. En complément, un module permettant la gestion de données organisationnelles dans IAM est rendu accessible aux clients qui en expriment le besoin. En application des principes de base en termes de gouvernance relative à la gestion des comptes et des accès, des possibilités facilitant les revues des accès sont offertes.

Finalement, le projet IAM s'appuie par principe et avec succès sur la collaboration active des gestionnaires d'identité au sein des entités clientes, où les échanges et transferts d'expérience bidirectionnels réguliers portent leurs fruits.

Le service « Systèmes d'information classifiés »

Au sein du CTIE, le service « Systèmes d'information classifiés » (SIC) :

- gère l'ensemble des moyens informatiques pour le traitement des informations classifiées, aussi bien au niveau planification, installation que maintenance du matériel et des logiciels ;
- définit la stratégie informatique des systèmes classifiés et coordonne ses activités avec les différents acteurs au niveau national ainsi qu'international dans les domaines qui touchent à la protection des intérêts essentiels de l'Etat luxembourgeois.

Dans le respect de la politique de sécurité et de défense commune de l'Union européenne ainsi que de la politique de sécurité de l'OTAN et afin d'éviter toute divulgation d'informations classifiées à des personnes qui n'ont pas besoin de les connaître ou de l'habilitation de sécurité nécessaire, le SIC opère plusieurs systèmes informatiques classifiés distincts et physiquement séparés d'autres réseaux étatiques.

En plus de ses activités dans le domaine des systèmes informatiques, l'Autorité de distribution cryptographique (ADC / NDA) est intégrée dans le service. L'ADC gère le matériel cryptographique, veille à ce que les procédures et les circuits appropriés soient mis en place pour rendre compte de tout le matériel cryptographique, assure la manutention, le stockage et la distribution en toute sécurité ainsi que le transfert et la reprise du matériel cryptographique auprès des personnes ou des services utilisateurs autorisés.

7.4.1. Sécurité de l'information - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Gouvernance, risques et conformité »

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (SMSI)

DSI-GRC a poursuivi le déploiement et l'exploitation du SMSI du CTIE, aligné sur les exigences de la norme ISO/CEI 27001, en suivant le plan d'action pluriannuel de sécurité défini en 2016, ainsi que le plan stratégique de mise en œuvre.

Ainsi, dans ce cadre les activités suivantes ont notamment été menées :

- poursuite de la mise à jour du SMSI afin d'y intégrer les exigences du règlement GDPR relatif à la protection des données à caractère personnel (y inclus une refonte du « Dossier Sécurité » accompagnant les projets de développement pour une prise en compte des exigences du Règlement GDPR, une campagne de sensibilisations ciblées et la mise à jour du processus de gestion des incidents) ;
- élargissement des contrôles de conformité en regard des exigences du SMSI ;
- révision et mise à jour du SMSI, en fonction des évolutions du CTIE et des nouvelles exigences de sécurité, des constatations des contrôles de conformité, des rapports d'audits internes et externes ;
- refonte de la politique de sécurité dans le développement d'application (prise en compte de la nouvelle méthodologie de gestion des risques et des réalités du processus Quapital-Hermes, et une responsabilisation des responsables « métier » des applications) ;
- mise à jour de la « Fiche Sécurité » faisant partie du « Dossier Sécurité » avec les exigences actuelles en matières de sécurité et en prenant en compte plus précisément l'offre technique du CTIE dans tous les domaines présents (TAM/IAM, sauvegardes, *logging* et *auditing*, audits de sécurité, et GDPR). La mise à jour a fait intervenir un panel large de participants de différentes divisions.

Les résultats de ces travaux se sont soldés par l'obtention de la certification ISO/CEI 27001 du système d'archivage électronique à valeur légale mis à disposition des entités publiques du G-D de Luxembourg.

ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

DSI-GRC a travaillé de concert avec le service PI-GED-ARC dans le but de pouvoir maintenir les certifications ISO/CEI 27001 et PSDC-C. Ainsi, les travaux suivants ont été menés :

- suivi des plans d'action ;
- mise en relation logique du SMSI et des processus « métier » de gestion de l'archive ;
- organisation de séances de sensibilisation pour les personnes inclues dans le périmètre de certification ;

- accompagnement de PI-GED-ARC dans l'élaboration et la formalisation de test de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) ;
- suivi et mise à jour de la convention de service DSI - PI-GED-ARC ;
- accompagnement à l'audit de certification (préparation et réponse).

GESTION DES RISQUES

Suite à la validation par le Comité risque et audit de la nouvelle méthodologie de gestion des risques au CTIE en 2017, DSI-GRC a poursuivi en 2018 une série d'analyses des risques à son agenda et portant sur différents actifs métiers critiques (archivage électronique, gestion des cartes eID, Guichet.lu, impressions sécurisées, etc.) du CTIE. Ces études ont toutes inclues une analyse d'impact (en anglais : *Business Impact Analysis* (BIA)), un inventaire des actifs, ainsi qu'une analyse de risque contenant entre autres, par risque : une identification, une description, une évaluation du niveau de risque, le cas échéant des plans d'action de traitement (afin de diminuer les niveaux de risques), et le cas échéant une remontée du risque pour acceptation ou décision au CRA (en cas de dépassement de l'appétit au risque notamment).

GESTION DES AUDITS EXTERNES

De par ses activités et ses services de prestataire IT de pointe, le CTIE est amené à être audité régulièrement. Ces audits externes sont pour la plupart des cas des audits de conformité en regard d'une norme ou d'un standard de sécurité. Ainsi, DSI-GRC assure le rôle central de point de contact principal lors du déroulement des audits. Dans cette activité, DSI-GRC procède notamment, aux réunions de démarrage, de suivi et de clôture, collecte et transmets de manière sécurisée les documents et preuves demandés, répond ou organise les réponses aux questions, et enfin revoie et commente les rapports finaux. DSI-GRC travaille également à la mise en œuvre d'un meilleur suivi des observations relevées durant les audits.

GESTION DES AUDITS INTERNES

De par sa volonté de se conformer aux normes de sécurité internationales, le CTIE a été amené à mettre en place au sein de son organisation un Service d'Audit Interne. Tout comme pour les audits externes, DSI-GRC assure le rôle central de point de contact principal lors du déroulement des audits. Dans cette activité, DSI-GRC procède notamment, aux réunions de démarrage, de suivi et de clôture, collecte et transmets de manière sécurisée les documents et preuves demandés, répond ou organise les réponses aux questions, et enfin revoit et commente les rapports finaux. DSI-GRC travaille également à la mise en œuvre d'un meilleur suivi des observations relevées durant les audits.

GDPR

Faisant suite à l'analyse d'écarts vis-à-vis du règlement général sur la protection des données à caractère personnel validé par la Direction en Juillet 2017 et au plan d'action initial associé, DSI-GRC a fait valider en Comité divisionnaire la stratégie suivante du CTIE en la matière :

- inclusion au sein des politiques adéquates du SMSI de l'évaluation des impacts et des risques sur les droits et libertés des personnes aussi bien pour les actifs du CTIE et que ceux de nos clients ;
- rôle d'accompagnateur du CTIE lors de la réalisation des projets d'application de nos clients : mise à jour du template de proposition de projet afin d'identifier les projets sensibles, accompagnement lors de la phase de réalisation du projet via le processus Quapital-Hermes (classification sécurité avec identification de besoins GDPR, l'accompagnement vers un remplissage du registre étatique des traitements de données à caractère personnel dataReg, analyse des risques GDPR, responsabilisation du métier) ;
- rôle de sous-traitant en tant que « prestataire de service » pour les entités de l'Etat : mise à jour des SLA pour clarifier les rôles, la gestion de la sous-traitance en cascade, les rôles dans la gestion des incidents, accompagnement au cas par cas sur demande du responsable du traitement pour le rattrapage de l'existant, augmentation de la transparence de nos mesures de sécurité existantes et création de recommandations par une mise à jour de la fiche sécurité pour y inclure les problématiques GDPR (durée de conservation, dissémination des données, transparence, applications mobile, etc.).

DSI-GRC a affiné le plan d'action permettant de mener le CTIE à une conformité GDPR. Ce dernier se décompose selon les 2 volets suivants suivis mensuellement par DSI-GRC et le Comité de sécurité de l'information (CSI).

L'année 2018 a vu la mise en œuvre de GDPR dans certains projets d'envergure, dont celui du cas complexe des plateformes « Guichet.lu » et « MyGuichet.lu » (aussi bien pour la définition des rôles et responsabilités, pour l'identification d'action d'amélioration de la posture sécurité, que dans le cadre de sollicitations de certains clients étatiques internes).

Enfin, une large campagne de sensibilisations ciblées a été menée pour les différentes populations de collaborateurs suivantes :

- chefs de divisions ;
- chefs de projet du service OSU-GDP (Gestion de projets) ;
- développeurs et chefs de projet de la division DEV ;
- collaborateurs en charge de l'archive (PI-GED-ARC) ;
- divers donneurs d'ordre et DPO externes sur demande lors de l'accompagnement « projet » prévu dans la phase de déploiement du nouveau « Dossier Sécurité ».

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

De par sa connaissance de certains clients, de par ses compétences relatives à la sécurité dans la gestion de service et de par ses compétences en termes de GDR, DSI-GRC est régulièrement impliqué dans la mises en place de SLA entre le CTIE et les administrations de l'Etat. Cette implication peut aller de l'élaboration de la liste des services, à la création de fiches de service ou encore dans la clarification des aspects relatifs à la gestion des données à caractère personnel (notamment le cas de la sous-traitance en cascade conformément aux exigences GDPR).

DATAREG

DataREG est l'application développée et mise à disposition des départements et administrations étatiques, dans le but de leur faciliter l'établissement et la tenue à jour d'un registre des traitements de données à caractères personnel. Cette initiative du commissariat à la protection des banques de données de l'Etat et du CTIE s'inscrit dans le cadre de la préparation à la mise en œuvre des règles du Règlement général sur la protection des données (en anglais : *General Data Protection Regulation*). Concrètement, cette application a pour objectif d'aider dans ce processus de mise en conformité, en fournissant un outil d'inventaire détaillé des traitements de données à caractères personnel aux délégués à la protection des données des entités de l'Etat. Dans cette application DSI-GRC, joue d'une part un rôle de gestionnaire de projet IT, qui orchestre les demandes métiers du commissaire à la protection des banques de données de l'Etat, et gère d'autre part l'équipe de développement de l'application. De plus c'est aussi DSI-GRC qui se charge de gérer les accès à l'application, de fournir une assistance technique en cas de bugs ou incidents informatiques et de fournir une assistance fonctionnelle aux utilisateurs pour les guider dans leur saisie.

PROJET RNPP-ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS

DSI-GRC a assuré le suivi exhaustif de la mise en conformité des différents partenaires (établissements hospitaliers et partenaires IT) vis-à-vis des « exigences en matière de sécurité de l'information et protection des données à caractère personnel dans le cadre de tout accès au RNPP » définies et transmises en 2017 par le CTIE. Des réunions de suivi avec les différents partenaires (CNS, CCSS, établissements hospitaliers, Commission RNPP) ont permis une avancée de cette mise en conformité et l'extension des accès aux applications RA/PEN2 pour ces derniers. Le projet a notamment été un levier important au sein des établissements pour le lancement de nouvelles technologies en matière d'authentification notamment.

ORGANISATION, ENCADREMENT ET RÉALISATION D'AUDITS DE SÉCURITÉ TECHNIQUES

Dans sa mission de sécurisation des systèmes d'informations, le CTIE soumet les projets critiques et d'envergure à des audits de sécurité techniques. Tenant compte de l'évolution constante de l'état de l'art

en termes de sécurité et nécessitant ainsi des compétences très pointues, ces audits consistent entre autre à simuler des attaques et manipulations typiques (tests de pénétration), de vérifier le respect des bonnes pratiques en termes de sécurité à différents niveaux, de mettre en question les choix architecturaux, etc.

Courant 2018, le CTIE a réalisé plusieurs missions d'audits de sécurité pour ses clients étatiques, ainsi que lancé ou terminé des audits à plus large étendue concernant des plateformes centrales.

RÉPONSE AUX AUDITS ORGANISATIONNELS EN TERMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Le CTIE doit répondre constamment à un nombre croissant d'audits organisationnels de conformité de plus en plus sévères, basés sur diverses normes internationales en termes de gestion de la sécurité des systèmes d'information. Ces audits sont liés non seulement à des projets propres au CTIE, mais encore à des projets émanant des ministères et administrations de l'Etat – impactant ainsi le CTIE dans son rôle de prestataire de services. Ces audits, demandés en partie par la Commission de l'UE, concernent notamment des projets actuels et futurs hautement critiques de type FEAGA / FEADER, eID, LuxTrust, titres de séjours, passeport électronique, archivage électronique, DIRECH, FATCA, etc.

Gestion de la sécurité opérationnelle

TRAVAUX DIVERS

- participation et assistance à la mise en place de divers projets d'envergure au CTIE et d'autres administrations (RACINE 3.0, GovCloud, archivage numérique, etc.) ;
- collaboration et échanges d'informations avec le GovCERT ;
- réalisation d'une étude préparatoire au vu de la mise en place d'une plateforme de publication d'API ;
- mise en place d'une solution de détection d'attaques de type DDOS.

MAINTENANCE ÉVOLUTIVE DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES

- protection anti-malware : mise à jour aux nouvelles versions compatibles Windows 10 :
    - migration de 11.650 systèmes (serveurs, postes de travail et ordinateurs portables) de l'ancienne architecture vers la nouvelle architecture ;
- pare-feu « internes » : remplacement et mise à jour ;
- répartiteurs de charge : mise à jour majeure ;

- plateforme d'accès sécurisés aux applications étatiques :
    - remplacement et mise à jour, tenant compte des évolutions et bonnes pratiques en la matière ;
    - analyse, recherche et implémentation d'un mécanisme d'authentification basé sur des tokens hardware alternatifs pour certaines applications.

SÉCURITÉ DU RÉSEAU RACINE DE L'ETAT

La DSI assure la gestion opérationnelle de la sécurité du réseau RACINE de l'Etat, qui couvre tant l'interconnexion entre les différents ministères et administrations de l'Etat, tant les communications avec le monde extérieur. Une sécurisation adéquate est donc de mise à différents niveaux adjacents.

Parmi les domaines couverts nous pouvons citer, entre autres :

- gestion de la sécurité réseau, avec administration des équipements de type pare-feu de nouvelle génération et de systèmes de détection d'intrusions;
- gestion des systèmes de protection « *malware* » ;
- détection et blocage (prévention d'infection) de logiciels malveillants (« *malware* », virus, chevaux de Troie, etc.), avec suivi actif (coordonné avec le GovCERT) lors de la détection de logiciels malveillants sur les ordinateurs ;
- envoi de rapports réguliers sur l'état de la protection (« *compliance* ») et les détections aux administrations clientes ;
- assistance aux administrations pour l'adaptation des réglages de l'antivirus au cas-par-cas (adaptations pour environnements spécifiques, pour l'utilisation de logiciels spéciaux) ;
- gestion de l'architecture d'accès sécurisé à Internet ;
- gestion de la plateforme d'accès VPN ;
- supervision et analyse des attaques détectées par les divers mécanismes de détection d'intrusions;
- collaboration avec le GovCERT ;
- gestion de l'architecture de centralisation de logs d'audit ;
- suivi en matière de sécurité dans le cadre des Centres de secours ;
- mise à disposition de clefs USB chiffrées ;
- gestion des comptes utilisateurs et des accès d'un point de vue opérationnel.

EXTENSION DU PORTAIL D'AUTHENTIFICATION IAM ET DE LA PLATEFORME TAM

- mise en place du système pour la gestion des Hardware Token (TOTP et FIDO) ;

- mise en place d'un module de type « *External User Management* » pour la gestion des utilisateurs externes (grand publique, b2g) via des gestionnaires IAM ;
- implémentation du service RNPP lors de la création des utilisateurs IAM ;
- évolution du Modèle Organigramme et Sites ;
- création des groupes organisationnels dans l'AD pour la gestion des accès au serveur fichier, création automatiques des groupes mail selon l'organigramme et gestion des groupes mails des différentes sites (bâtiments) ;
- analyse continue des exigences fonctionnelles quant à la gestion des identités et des accès et aux projets connexes (authentification, *provisioning*, etc.) de la DSI ; rédaction de spécifications fonctionnelles et techniques découlant de l'analyse comprenant entre autres la description des architectures et processus ;
- organisation de formations et maintien d'une base de connaissance pour le Service « Helpdesk » ;
- organisation de formations et maintien des guides d'utilisation pour les différentes catégories d'utilisateurs finaux des solutions mises en place dans le contexte de la gestion d'identités et de l'authentification.
- revue annuelle des comptes désactivés ;
- travaux de migration des environnements vers la nouvelle version de la plateforme d'accès sécurisés aux application étatiques ;
- analyse des nouvelles fonctionnalités y afférentes (Oauth2, Mobile) ;
- mise en place d'un IDP SAML ;
- migration vers WebSphere 9 et Java 8 pour le framework ;
- automatisation et orchestration via Ansible ;
- mise en test de la solution *TrustOneTeam*.

GESTION DE LA SÉCURITÉ PHYSIQUE

La division « DSI » assure un rôle de gestion de la sécurité physique, qui s'inscrit dans la mise en place du projet SMSI et implémente plus concrètement la politique de sécurité liée au sujet.

Parmi les autres travaux effectués dans ce cadre, nous pouvons citer :

- dans un esprit de consolidation, une harmonisation des plans d'évacuation et l'alignement face à une approche standard pour tous nos bâtiments ;
- analyse et mise en conformité dans les nouveaux sites;
- défense des principes de sécurité du CTIE lors de nouveaux projets, notamment lors de la recherche d'un nouveau bâtiment pour héberger le CTIE ;
- suivi des incidents en termes de sécurité physique ;
- orchestration des mises à jour des dossiers d'autorisation CNPD pour nos caméras de vidéosurveillance ;
- revues des accès vers les enceintes du CTIE et environnements sensibles.

Finalement, un contrôle de conformité au regard de la politique de sécurité, alimentant la revue subséquente dans un esprit d'amélioration continue, a été réalisé.

Systèmes d'information classifiés

INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

- modernisation et extension des systèmes classifiés ;
- support et mise à disposition des technologies de l'information pour le centre de crise (HCPN) ;
- révision de la conformité et mise au point des systèmes classifiés ;
- poursuite du projet de modernisation de l'infrastructure firewall des réseaux classifiés ;
- poursuite du projet d'uniformisation des plateformes des systèmes classifiés.

CRYPTOGRAPHIE

- poursuite des projets de modernisation des infrastructures de management cryptographique ;
- consultance et support des entités luxembourgeoises concernées dans le domaine de la gestion cryptographique ;
- participation aux réunions de coordination des autorités de distribution cryptographique des autres pays et organisations internationales.

INFOSEC

- poursuite du projet de mise en place d'un Framework de modèles et procédures nationales pour la création, adaptation et révision des documents SSRS, SecOPs, SISR et d'autres documents connexes nécessaires pour l'homologation / ré-homologation annuelle des différents réseaux classifiées ;
- poursuite du projet d'analyse du rôle et de l'organisation du NDA, des règlements, procédures, normes (UE, OTAN) applicables afin que le NDA puisse agir comme Autorité nationale de distribution.

Sécurité de l'information - statistiques

La division « Sécurité de l'information » en chiffres :

- supervision et analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions - collaboration GovCERT ;
- envoi de rapports réguliers sur la « compliance » antivirus et sur les détections virus à plus de 45 administrations ;
- suivi et réponse à un total de 8.858 alertes concernant des menaces (une même menace peut générer plusieurs alertes). La moyenne mensuelle du nombre d'alertes (sérieuses) a varié de 1.063 (en janvier) à un maximum de 1.395 (en octobre 2018) ;
- détection et blocage de logiciels malveillants avérés sur près de 1.470 systèmes (stations de travail ou serveurs) sur l'année. La détection n'implique pas que la station ait été infectée ;
- détection et blocage d'autres logiciels dangereux, suspects et douteux (p.ex. adware, P2P) sur 1.596 systèmes (stations de travail ou serveurs) sur l'année. La détection n'implique pas que la station ait été infectée ;
- la moyenne mensuelle du nombre de systèmes déclenchant des alertes a varié de 83 (en janvier) à un maximum de 194 systèmes (en novembre) ;
- remplacement et mise à niveau de 46 installations pare-feu ;
- traitement de plus de 2700 demandes de modification des règles de sécurité réseau / firewall ;
- traitement de 625 demandes d'accès VPN ;
- traitement de plus de 400 demandes de modification de règles d'accès internet via proxy ;
- traitement de 74 demandes de modifications des répartiteurs de charge ;
- traitement de 1.520 tickets de demandes firewall ;
- maintenance évolutive :
    - de l'architecture d'accès à Internet et VPN ;
    - du réseau RESET (363 pare-feu) ;
    - de l'architecture de détection d'intrusions ;
    - de l'architecture pour la centralisation et l'archivage de logs d'audit ;
    - de l'architecture pour la protection contre les logiciels malveillants (10.000 postes de travail fixes et 2.400 postes nomades) ;

- gestion et commande de 128 certificats SSL / TLS pour le compte du CTIE et d'autres administrations ;
- administration de l'architecture TAM/IAM d'accès sécurisé aux applications étatiques, avec gestion de :
    - 400.115 utilisateurs externes (dont 90.540 nouveaux utilisateurs en 2018) ;
    - 883 jonctions définies en interne ;
    - 185 jonctions définies en externe ;
    - 166 jonctions nouvellement créées en 2018 ;

- extension du portail d'authentification IAM, avec actuellement :
    - 39.359 utilisateurs actifs (55.561 utilisateurs au total), dont 17.773 utilisateurs MEN / CGIE actifs) ;
    - 2.879 rôles définis, dont 584 nouvellement créés en 2018 ;
    - 5.622 rôles assignés par DSA ;
    - 9.873 rôles assignés directement par les gestionnaires de demandes d'accès.

8.5 La division « Présence Internet » (INT)

Présence Internet - présentation

La division « **Présence Internet (INT)** » comprend les services suivants :

- Guichet.lu équipe rédactionnelle ;
- MyGuichet.lu ;
- WebUX.

Le service « Guichet.lu équipe rédactionnelle »

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

Largement consulté, le portail de l'administration luxembourgeoise « www.guichet.lu » est la source d'information de référence pour les **procédures administratives** avec accès direct aux formulaires en ligne à destination des **citoyens** et des **entreprises**. Le volet informationnel est complété par une **plateforme interactive sécurisée**, MyGuichet.lu, qui permet aux usagers d'effectuer directement un certain nombre de démarches via un ordinateur connecté à Internet.

L'équipe rédactionnelle du service Guichet unique, en charge aussi bien du volet « Citoyens » que du volet « Entreprises », se compose de trois métiers différents. Les **juristes** assurent la veille légale et informationnelle qui est le pilier de base afin de pouvoir informer au mieux le public. Les **rédacteurs** de contenus sont chargés de l'élaboration de textes facilement compréhensibles par un public large et hétérogène et les **traducteurs** assurent la traduction des textes français en langues allemande et anglaise afin de rendre les deux portails accessibles à un large public multilingue.

Un comité de pilotage, composé de représentants du **Centre des technologies de l'information de l'Etat** (CTIE) et de représentants du **ministère de l'Économie**, pilote la stratégie du portail informationnel Guichet.lu

VEILLE LEGALE ET INFORMATIONNELLE

Les tâches journalières des juristes reposent sur une **veille journalière** voire hebdomadaire. Parmi les sources d'information se trouvent la plateforme Legilux, les réponses aux questions parlementaires diffusées sur le site de la Chambre des députés, l'état d'évolution des projets et propositions de loi, les sites web et newsletters des ministères, administrations et organismes paraétatiques, la jurisprudence ainsi que les articles qui paraissent dans les journaux et périodiques papiers et numériques.

Cette veille régulière et les questions des citoyens remontées par l'entité « Guichet.lu helpdesk » ainsi que les **contacts avec les autres administrations** permettent d'assurer la mise à jour continue des fiches descriptives de démarches présentes sur Guichet.lu, voire de repérer des démarches qui ne sont pas encore présentes sur le portail.

Outre la veille, les juristes assistent les rédacteurs dans l'élaboration des fiches descriptives de démarches. Ils révisent les fiches rédigées ou mises à jour par les rédacteurs ainsi que les autres contenus journalistiques réalisés (**actualités, newsletters, brochures, etc.**) afin de garantir l'exactitude des textes publiés par rapport aux bases légales.

À part la révision des fiches, les juristes participent activement à la rédaction de fiches ou à leur mise à jour en tant qu'auteur de fiches. Finalement, ils assistent régulièrement l'équipe de l'entité « Guichet.lu helpdesk » pour formuler des réponses aux questions qui arrivent au helpdesk.

REDACTION

La rédaction de nouvelles fiches descriptives de démarches et leur mise à jour constituent les tâches principales des rédacteurs de contenus, étant donné que ces fiches représentent la partie essentielle de Guichet.lu. La rédaction des fiches se fait, outre sur base des références légales, en étroit contact avec les autres administrations qui fournissent aux rédacteurs les informations nécessaires et qui, par la suite, valident ces fiches.

Il incombe aussi aux rédacteurs l'élaboration d'**actualités** et de **newsletters** ainsi que la gestion de la présence de Guichet.lu sur les médias sociaux. Ces trois moyens de communication ont un double but et permettent d'une part d'informer les citoyens et entreprises et d'autre part de promouvoir les fiches descriptives de démarches.

Les rédacteurs de contenus sont aussi responsables de la préparation de conférences de presse destinées à faire connaitre de nouvelles démarches MyGuichet.lu à un large public : invitations à la presse, *speaking points* pour les intervenants à la conférence de presse, diaporamas, communiqués de presse.

Étant donné que Guichet.lu est membre du *Your Europe Editorial Board*, les rédacteurs répondent aussi aux demandes diverses de *Your Europe* (L'Europe est à vous) et fournissent du contenu y relatif.

En plus du travail de rédaction actif, les membres de cellule « rédaction » participent à la révision des contenus réalisés par leurs collègues et révisent notamment les fiches rédigées par les juristes afin de veiller à la vulgarisation du contenu et de garantir ainsi que les textes rédigés soient accessibles à un large public.

TRADUCTION

Le portail « Guichet.lu » est multilingue et existe, depuis 2017, complètement en 3 langues : **anglais, allemand et français**. Tous les contenus rédigés (fiches, actualités, newsletters, brochures, etc.) doivent être traduits du français, qui constitue la langue source, en anglais ainsi qu'en allemand.

Étant donné que les volumes de traduction ont considérablement augmenté avec la récente traduction du volet « Citoyens » en anglais, une partie des traductions est réalisée in-house tandis que l'autre partie est réalisée grâce au recours à des prestataires externes.

Il revient donc aux traducteurs de gérer les projets transmis aux prestataires externes : détermination des documents et du volume à traiter, préparation du *word count*, détermination des délais et des intervenants en traduction et en révision, finalisation des documents après leur traduction ainsi que la publication sur Guichet.lu.

Afin de maintenir un niveau de qualité élevé, toutes les traductions (internes et externes) sont **révisées par un traducteur interne** qui veille entre autres à une utilisation homogène des termes et à un langage simplifié facilement compréhensible. En plus, un contrôle régulier permet de vérifier si les fiches traduites correspondent toujours aux fiches originales en français.

À part la traduction des contenus produits par les autres équipes de Guichet.lu, les traducteurs sont aussi responsables de la traduction en anglais et allemand de l'interface utilisateur et des **assistants de MyGuichet.lu** et répondent aux différentes demandes de traduction par d'autres services du CTIE.

L**es travaux d'intégration de contenus** dans l'outil d'édition web, incombent à tous les membres du service : fiches, actualités, formulaires, publications et références légales.

FORM FACTORY

Comme le portail Guichet.lu met à disposition des citoyens les informations concernant les différentes démarches administratives, y compris les formulaires nécessaires pour effectuer la démarche, il est aussi

évident que l'équipe Guichet.lu soit le point de contact pour les ministères et administrations qui ont besoin de formulaires PDF.

Effectivement de nombreuses administrations font appel au CTIE pour demander de l'**assistance à la production de formulaires PDF** qui peuvent être complétés électroniquement. L'équipe est donc le point de contact entre les administrations et les équipes de production internes, conseille les administrations et confectionne les maquettes selon les besoins des administrations avec une mise en page harmonisée pour l'ensemble des formulaires étatiques.

Le service « MyGuichet.lu »

Le service « MyGuichet.lu » est en charge du développement et du maintien de la plateforme **MyGuichet.lu**. Cette plateforme **interactive sécurisée** intégrée à Guichet.lu permet aux citoyens et aux entreprises d'effectuer des **démarches administratives par la voie électronique** auprès des administrations compétentes. Ainsi, l'utilisateur remplit sa démarche en ligne, la signe de manière électronique, y joint ses pièces justificatives puis transmet le tout via MyGuichet.lu.

Les **principales fonctionnalités** offertes par MyGuichet.lu sont :

- les assistants de services (démarches) qui permettent un dialogue simplifié ;
- un espace de stockage pour les documents ;
- un module de signature électronique ;
- un module de paiement en ligne ;
- un système de messagerie qui permet entre autre un retour électronique ;
- le suivi des démarches ;
- les démarches sans authentification (sans signature électronique) ;
- l'*eTracking* qui permet à l'utilisateur de suivre le parcours d'un formulaire envoyé par courrier ;
- la transmission de documents (*eDelivery*) qui permet à l'administration d'envoyer des documents dans l'espace personnel d'un utilisateur en vue de dématérialiser des envois postaux.

MyGuichet.lu permet également de consulter des **sources exactes**. À travers les sources exactes l'utilisateur peut consulter les données détenues par l'Etat le concernant.

Les sources exactes permettent :

- au Gouvernement d'appliquer le principe de **transparence** par rapport aux données stockées et la possibilité de présenter qui a consulté ces données ;
- la possibilité d'y adjoindre des démarches en vue de rectifier les données et donc d'**augmenter la** qualité de celles-ci ;
- d'appliquer le principe du « ***once only*** » puisque les sources exactes peuvent servir par la suite au préremplissage de démarches administratives ;
- de rationaliser les efforts des administrations qui désirent publier des données personnelles.

Le programme MyGuichet.lu constitue un portefeuille de projets qui adresse tant les développements de nouvelles fonctionnalités offertes par MyGuichet.lu que la mise en ligne de nouvelles démarches (assistants) et de sources exactes.

Le service « WebUX »

Le service « WebUX » de la division « Présence Internet » met en application la stratégie en matière de **présence Internet de l'Etat** (portails thématiques centrés utilisateurs) définie par le Service information et presse (SIP) du gouvernement.

Le service se définit comme une **agence web au sein de l'Etat pour l'Etat**, et ce, dans un esprit d'industrialisation et de centralisation des sites web afin d'optimiser et de déployer rapidement des portails web de qualité à moindre coût.

MISSIONS

Les missions du service « WebUX » sont les suivantes :

- accompagnement des projets web et IT stratégiques en proposant les activités clés pour favoriser l'acceptation utilisateur :
    - définition des profils utilisateurs et des cibles ;
    - analyse de la tâche / use case ;
    - analyse fonctionnelle ergonomique ;
    - architecture de l'information ;
    - maquettage fonctionnel ;
    - design graphique ;
    - développement web ;
    - découpage HTML5 / CSS3 ;
    - référencement web ;
    - 21 techniques UX (p.ex. *card sorting*, tests utilisateurs, *focus group*, interview, enquête de satisfaction, etc.) ;
    - accessibilité numérique ;
    - analyse de fréquentation web ;
    - manuel d'utilisateur sous forme de tutoriaux vidéo ;

- déploiement de ses compétences UX (***U**ser e**X**perience*) auprès des projets IT stratégiques afin de garantir des interfaces efficaces, qui procurent une expérience utilisateur optimale et favorise l'acceptation par les utilisateurs ciblés ;
- proposition de produits IT efficaces, faciles à utiliser, ergonomiques, attrayants, accessibles et rentables ;
- assurance de la maintenance corrective des sites Internet de l'Etat (**environ 100 sites / portails**) ;
- réalisation d'évaluations d'accessibilité de services web ;
- expertise sur différents produits : versions smartphones et tablettes avec l'approche « *Responsive design* » et « *Mobile First* », Apps, applications métier, bornes interactives ;
- réalisation de prestations en communication visuelle avec la création de brochures, de versions print, d'affiches, de flyers pour les projets phares du CTIE et d'autres acteurs ;

- assistance à la réalisation de sondages en ligne ;
- organisation de formations associées aux prestations évoquées : « Rédaction *Web et Content Strategy* », « Formation Renow » et « Matinée Renow » à l'attention des clients pour communiquer les nouveautés et évolutions de Renow.

OUTILS À VALEUR AJOUTÉE

En parallèle, le service « WebUX » propose des outils à valeur ajoutée à ses clients :

- newsletter ;
- outil d'enquêtes en ligne ;
- *streaming* ;
- *web analytics* ;
- moteur de recherche.

EVOLUTIONS DE RENOW

Le référentiel Renow a été défini pour mettre en œuvre la stratégie web du Gouvernement luxembourgeois. Il se veut être un guide et une assistance en matière de qualité web pour les organismes publics souhaitant créer un portail ou un site.

Renow intègre de nombreux aspects de normalisation, entre autres :

- des standards de qualité dont notamment des critères d'accessibilité pour l'ensemble des sites web de l'Etat ;
- des aspects de gestion de projet, en proposant une adaptation centrée utilisateur du référentiel de gestion de projet QUAPITAL-HERMES ;
- des outils d'évaluation.

Les évolutions de Renow comprennent :

- l'amélioration continue des processus Renow de conception centrée utilisateur ;
- l'amélioration continue du prototype HTML pour simplifier la conception et la communication aux clients ;
- l'update des critères Renow avec l'intégration des critères « *Responsive design* » et le marquage des critères relevant de l'accessibilité web (en vue de la règlementation européenne) et ceux relevant des rédacteurs ;
- l'amélioration continue de Skizz (partie visible « *front-end* ») ;

- l’amélioration de la recherche proposée à tous les acteurs étatiques ;
- l’enrichissement du framework Renow .

7.5.2. Présence Internet - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Guichet.lu équipe rédactionnelle »

En 2018, l'équipe rédactionnelle a poursuivi ses efforts permanents consacrés à la consolidation et au développement du contenu existant, notamment en se basant sur la **veille continue** mais aussi sur une **collaboration étroite avec les autres administrations**.

L'équipe rédactionnelle a procédé à la **création de 76 nouvelles fiches** descriptives de démarche et à la **mise à jour de 241 fiches descriptives** de démarches sur Guichet.lu. Plusieurs grands projets peuvent être relevés :

- le rajout d'une sous-rubrique concernant la sylviculture (Entreprises) ;
- la création et la mise à jour des fiches relevant des attributions de l'Association d'assurance accident (Citoyens et Entreprises) ;
- la refonte complète de la rubrique « Financement et aides » (Entreprises) avec le but de proposer aux entreprises des fiches harmoniser concernant les aides étatiques mises en place par le ministère de l'Économie ;
- la refonte de la rubrique « Éducation » (Citoyens) ;
- la création d'une sous-rubrique dédiée aux démarches relevant du e-commissariat (Citoyens) ;
- l'élargissement de la sous-rubrique « Démarches spécifiques / Transport » par des fiches concernant le domaine fluvial (Entreprises) ;
- le retravail des fiches en relation avec la préretraite (Citoyens et Entreprises) ;
- le retravail de fiches relevant des compétences de l'Administration des douanes et accises ;
- la création des nouvelles fiches expliquant le détail des démarches à suivre par les entreprises pour la désignation des délégations du personnel (Entreprises) ;
- la refonte des fiches concernant la protection des données dans le cadre de la loi sur le Règlement général sur la protection des données ;
- la mise à jour des fiches en lien avec les formes juridiques de personnes morales (Entreprises).

AUTRES PROJETS DE RÉDACTION

Deux autres grands **projets de rédaction** ont été commencés, mais ne seront achevés qu'en 2019 :

- la création de plus de 40 fiches descriptives de démarches sur base de la loi du 27 juin 2018 relative au contrôle des exportations ;
- la refonte de la rubrique « Création et développement / Forme juridique » comptant environ 20 fiches descriptives de démarches.

Ces démarches ne sont bien évidemment pas encore reprises dans les 317 fiches de l'année 2018.

L'équipe rédactionnelle a en outre rédigé plus de **250 actualités** et expédié **12 newsletters Citoyens** (en français, allemand, luxembourgeois) et **12 newsletters Entreprises** (en français, allemand, anglais) destinées à informer davantage le public notamment sur la mise en œuvre de nouvelles démarches administratives, le changement de bases légales et la mise en ligne de nouvelles services en ligne de MyGuichet.lu.

PUBLICATIONS

En outre l'équipe rédactionnelle continue à publier des **publications imprimées** qui sont destinées à faire connaître au grand public les services complémentaires au portail dont notamment la plateforme interactive MyGuichet.lu et les différents Helpdesk qui sont à l'écoute des citoyens (Helpdesk Citoyens) et des entreprises (House of Entrepreneurship, Chambre des métiers).

« La déclaration obligatoire des maladies infectieuses - Meldepflicht für Infektionskrankheiten » *Langues disponibles : fr, de*	**« *Bëllegen Akt* - Consultez le solde de votre crédit d'impôt en ligne »** *Langues disponibles : fr, de, en, lb*

« Partez à l'étranger l'esprit tranquille » *Langues disponibles : fr, de*	« MyGuichet.lu - Une seule adresse pour mes démarches en ligne dans le cadre de ma vie privée » (traduction en lb) *Langues disponibles : fr, en, de, lb*

TRADUCTION

A part la traduction journalière des contenus mis à jour sur Guichet.lu, des newsletters et de certaines publications les traducteurs de Guichet.lu ont mis à disposition leur savoir-faire à d'autres partenaires publics :

- développement continu du **glossaire des organismes luxembourgeois** avec le SIP (collaboration commencée en 2017) ;
- consultance de la Ville de Luxembourg, désireuse de mettre en place une version multilingue de leur site www.vdl.lu, pour l'instant uniquement accessible en français ;

- gestion et traduction du site www.cedies.lu pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

MARKETING

L'équipe du portail Guichet.lu recherche par ailleurs activement le contact avec ses utilisateurs, en participant à certains événements et foires. En 2018, Guichet.lu était présent :

- Club créateur organisé par la Chambre des métiers ;
- à la Semaine nationale du Logement ;
- à la Foire des étudiants.

Une nouvelle formule de présence sur les foires mise davantage sur des courtes séances présentations interactives de MyGuichet.lu qui permettent de rentrer plus facilement en contact avec le public cible.

Deux **campagnes gratuites de poster A2 affichés** dans les bus du réseau AVL de la Ville de Luxembourg ont permis de faire la publicité :

- des démarches Guichet.lu et MyGuichet.lu liées aux départs en vacances des citoyens (26.05.2018 - 02.06.2018) ;
- des démarches que les citoyens peuvent faire auprès de la Police via MyGuichet.lu (22.09.2018 - 28.09.2018).

Ces deux campagnes ont été effectuées au seul coût de l'impression réalisée par la Division « Imprimés et Fournitures de Bureau ».

INITIATIVES EUROPÉENNES

Afin d'englober la dimension européenne liée aux démarches administratives, Guichet.lu est membre actif des initiatives EU Go et *Your Europe*.

Les **projets d'envergure** mis en œuvre courant 2018 étaient :

REVUE DE L'ASSURANCE QUALITÉ

L'équipe rédactionnelle a introduit un nouveau système de veille qui permet un suivi plus avancé des changements législatifs et informatifs signalés par l'équipe juridique de Guichet.lu. Une série de *checklists* a été développée reprenant les différentes tâches et contrôles à effectuer avant :

- la publication d'une fiche descriptive de démarche ;
- la publication d'une actualité ;
- l'envoi d'une newsletter.

MIGRATION SUR NOUVEAU CMS ET REDESIGN DE GUICHET.LU

L'équipe rédactionnelle de Guichet.lu a activement assisté le service « WebUX » **lors de la migration du site web Guichet.lu vers AEM**, le nouveau site web de l'Etat luxembourgeois. La migration technique s'est accompagnée d'un renouvellement graphique du site et l'équipe rédactionnelle était significativement impliquée dans la mise en œuvre des nouvelles grandes fonctionnalités qui sont :

- les pages thématiques qui permettent de mettre en avant les démarches, outils et actualités de chacune des rubriques ;
- les « tags » qui permettent de mieux qualifier chacune des démarches ;
- la mise en avant des sources authentiques consultables via MyGuichet.lu en relation avec une démarche donnée.

Le service « MyGuichet.lu »

Les principaux travaux effectués en **2018** se résument comme suit (les travaux effectués en 2018 et à mettre en ligne en 2019 sont marqués par un *) :

- développement de **démarches en ligne par assistant de saisie** (*web App*) :
    - pour l'**Administration des contributions directes** :
        - déclaration pour l'impôt sur le revenu (F 500), l'impôt commercial et l'impôt sur la fortune des collectivités résidentes (IR, IC2017 / IF2018) ;
        - demande d'individualisation / taux RTS (choix du mode d'imposition - 2019) ;
        - déclaration d'impôts sur les tantièmes (F 510 bis) ;
        - déclaration des contributions au régime complémentaire de pension des indépendants (LRCP)* ;
        - décompte annuel 2018 (F 163)* ;
        - déclaration pour l'impôt sur le revenu de l'année 2018 (F 100)* ;
        - dépôt d'extraits de compte salaire et pension pour l'année fiscale 2018* ;

    - pour l'**Administration de l'enregistrement et des domaines** :
        - déclaration taxe d'abonnement - dépôt multi-fonds ;
        - questionnaire anti-blanchiment ;

- pour l'**Administration judiciaire** :
  - demande de casier judiciaire pour autrui par les administrations, écoles, associations ;
  - demande de recherche des tutelles, curatelles, mariages par les études notariales ;

- pour le Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'Etat (CGPO) :
  - demande de changement d'administration - recrutement interne ;

- pour la **Caisse pour l'avenir des enfants** (CAE) :
  - demande de modification de coordonnées bancaires ;
  - édition d'une attestation de paiement des allocations familiales pour une période donnée (*eDelivery*) ;
  - édition d'une attestation de paiement des indemnités de congé parental pour une période donnée (*eDelivery*) ;

- pour la **Direction de la santé** :
  - déclaration des maladies infectieuses* ;

- pour l'**Inspection du travail et des mines** (ITM) :
  - avis d'élection* ;
  - avis - délai de réclamation contre les listes alphabétiques* ;
  - communication des candidats à l'élection sociale* ;
  - déclaration des fonctions au sein de la délégation* ;
  - déclaration des résultats de l'élection sociale* ;

- pour le **ministère de l'Économie** :
  - Commissariat aux affaires maritimes (CAM) : migration des anciennes démarches et démarches nouvelles ;
  - Classes moyennes : migration des anciennes démarches d'autorisation d'établissement ;

- pour le **ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse** (MENEJ) :
  - inscription à un examen-concours *;

- pour le **ministère des Affaires étrangères et européennes** (MAEE) :
  - légalisations et apostilles ;
  - déclaration de voyage (*Lëtzebuerger am Ausland*) ;

- pour le **ministère de l'Agriculture et de la Protection du consommateur**:
  - MAGSA - intégration MyGuichet.lu ;

- pour le **ministère de la Mobilité et des Travaux publics** :
  - transports : contestation PV/AT (dont autre conducteur) ;

- pour le **ministère d'État** :
  - demande d'inscription aux listes électorales ;
  - demande de vote par correspondance pour les élections législatives;

- pour la **Police grand-ducale** :
  - diverses démarches de déclarations (dégâts, gibier, objets perdus/trouvés, plaintes) ;
  - intégration des démarches au back office de la Police ;

- pour la **Société nationale de circulation automobile** (SNCA) :
  - demande de réservation d'un numéro d'immatriculation (sans authentification) ;
  - réservation d'un numéro d'immatriculation pour les PRO et ENTREPRISES (avec authentification) ;

- pour le **Service d'économie rurale** (SER) :
  - campagne 2018 enquêtes sur les exploitations agricoles ;

- pour le **ministère des Sports** :
  - subsides aux clubs sportifs - campagne 2018 ;

- pour le **Service information et presse** (SIP) :
  - demandes d'accès à l'information* ;

- développement de sources authentiques :
  - pour le **ministère de l'Intérieur** :
    - la consultation d'inscription sur les listes électorales ;

  - pour le **ministère du Logement** :
    - vue consolidée sur les aides au logement* ;

- développement de nouvelles fonctionnalités MyGuichet.lu :
  - eIDAS - accès avec les certificats d'autres pays européens ;
  - système générique de prise de rendez-vous* ;

- support et maintenance :
  - support technique de second niveau aux utilisateurs ;
  - maintenance de l'ensemble des modules de MyGuichet.lu.

Le service « WebUX »

NOUVELLES MISES EN LIGNE

- WCM (*Web content management*):
  - *Single Windows for Logistics* : http://www.swl.lu ;
  - Portail de l'environnement : http://www.emwelt.lu ;
  - Unesco Luxembourg : http://www.unesco.lu ;
  - Portail des secours : https://www.111.lu ;
  - gouvernement.lu : http://www.gouvernement.lu ;
  - Association d'assurance accident (AAA) : http://www.aaa.lu ;
  - Portail de l'agriculture : http://www.agriculture.public.lu ;
  - Foire CEDIES : mise en ligne de l'inscription ;
  - Portail informationnel Guichet.lu - nouvelle version : http://www.guichet.lu ;
  - Revenu d'inclusion sociales : http://www.revis.lu ;
  - Poli chatbot : http://www.poli.guide ;
  - Renita : http://www.renita.lu ;
  - *Luxembourg Space Agency* : http://www.space-agency.lu ;
  - Portail des douanes et accises : http://www.douanes.lu ;
  - Portail de la Fonction publique : http://fonction-publique.public.lu ;
  - *Work in Luxembourg* : https://work-luxembourg.public.lu ;
  - Élections législatives : http://www.elections.lu ;
  - Portail des transports : http://www.transports.lu ;
  - Inspection du travail et des mines (ITM) : http://www.itm.lu ;

- migration de sites de l'ancien WCM NPS vers AEM : toutes les migrations sont passées par une refonte graphique « *responsive* » afin d'être adaptées aux différentes plateformes (mobiles, tablettes, PC) :
  - Portail de la justice : http://www.justice.lu ;
  - Portail des travaux publics : http://www.travaux.public.lu ;
  - Centre national de littérature (CNL) : http://www.cnl.public.lu ;
  - Portail de la sécurité alimentaire : http://www.securite-alimentaire.lu.

REFONTE GOUVERNEMENT.LU

La refonte et la migration de gouvernement.lu s'est déroulée de juin 2017 à février 2018. Pas moins de **80 mini-sites** ont été mis en ligne en février : sites de ministres, ministères et administrations.

Le Service information et presse (SIP) peut, via quelques configurations, créer un nouveau mini-site de manière indépendante, l'intervention du CTIE étant minime.

USER EXPERIENCE (UX)

- analyse et maquettage :
  - Registre du commerce et des sociétés (RCS) ;
  - Guichet.lu - nouvelle version ;
  - plateforme d'authentification européenne (CI.SIE) ;
  - *eSign V2* - analyse et maquettage fonctionnel ;

- techniques UX :
  - Guichet.lu : sondage satisfaction avant refonte - 660 utilisateurs ;
  - Caisse pour l'avenir des enfants (CAE) : test utilisateurs - 17 utilisateurs ;
  - Registre du commerce et des sociétés (RCS) : persona et sondage satisfaction avant refonte - 92 utilisateurs ;
  - *Bee-secure* : persona ;
  - Chambre des députés : tri de cartes - 110 utilisateurs ;
  - Guichet.lu : test utilisateurs - 3 cibles - 47 utilisateurs ;

- audit et conseil ergonomique ou accessibilité :
  - *Visit Luxembourg* : audit accessibilité et déclaration d'accessibilité ;
  - *eDetachement* : accompagnement ergonomique ;
  - Inspection générale des finances : accompagnement ergonomique ;
  - OLAS : analyse du besoin - accompagnement ergonomique ;
  - INAP : plateforme de formation en ligne - maquettage - accompagnement ergonomique ;
  - Plateforme de gestion des préretraites : conseils ergonomiques ;
  - Elections sociales : conseils ergonomiques ;
  - *Digital Luxembourg* : accompagnement accessibilité ;
  - Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) : sensibilisation accessibilité ;

- mise à disposition et accompagnement pour l'outil de sondage en ligne (sondage de différents types : inscriptions en ligne, quizz, enquêtes de satisfaction interne, sondages spécifiques métier) :
  - SNCA : satisfaction service permis de conduire ;
  - Services de la sécurité civile : inscription à la réception du Nouvel An ;
  - MFPRA : sondage fonctions et compétences ;
  - SNCA : examen théorique en ligne pour le permis de conduire ;
  - OLAI : sondage interne ;
  - OLAS : encodage en ligne des rapports d'audit ;
  - SNCA : satisfaction client au guichet ;
  - MFPRA : enquête de valeur (service psychosocial) ;
  - ADEM : enquête de satisfaction (formations) ;
  - MFPRA : *Sportsdag* 2018 inscription ;
  - MFPRA : *Sportsdag* 2018 satisfaction ;
  - MS : BCQ 2018 - encodage résultats laboratoires ;

- MS : évaluation de la plateforme digitale pour les demandes d'autorisation des services hospitaliers ;
- CGDIS : support mise en place de la remise des diplômes 2018 ;
- MAE : examen en ligne pour la carrière diplomatique ;
- MAE : assises de la coopération luxembourgeoise 2018 - inscription en ligne ;
- *eGov Day* 2018 : inscriptions;
- *eGov Day* 2018 : satisfaction ;
- MFPRA : APE - évaluation accueil téléphonique ;
- MFPRA : évaluation télétravail - projet pilote ;
- Guichet unique : test de compréhension des icônes pour la refonte du site ;
- APE : rémunérations et carrières (enquête d'usage) ;
- MFPRA : APE - déménagement (recueil des besoins) ;
- WebUX : bilan interne ;
- AAA : questionnaire de satisfaction (matériel et applications) ;
- Guichet unique : sondage sur les préférences linguistiques ;
- Guichet unique : refonte informationnelle - analyse et maquettage fonctionnel ;
- Guichet unique : refonte MyGuichet.lu - analyse et maquettage fonctionnel
- *eDetachement* ;
- AEM : analyse et maquettage partie *Backend* ;
- SID / IGF : analyse fonctionnelle ;
- *eSign V2* : analyse et maquettage fonctionnel ;
- CHD : tri de cartes ;
- Guichet unique : satisfaction avant refonte.

ANALYSES STATISTIQUES WEB

Différents tableaux de bords ont été réalisés

- statistiques pour Guichet.lu ;
- catalogue de formations de la Fonction publique ;
- comparatifs « *cross sites* » entre les sites ;
- plusieurs tableaux de bord mis à disposition de gouvernement.lu.

ACTIONS DE COMMUNICATION

Le service « WebUX » a également assuré des prestations de communication :

- *eGovDay* :
  - conférence du CTIE présentant son catalogue de services ;
  - mise en place de l'identité visuelle, emailing et enquête de satisfaction post-conférence ;

- formation INAP :
    - formations au WCM AEM pour les sites et portails luxembourgeois ;
    - introduction à l'accessibilité des sites Internet ;

- Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) :
    - rapport d'activités 2018 ;
    - catalogue des solutions du CTIE ;
    - visite Serbie (agenda) ;
    - guide de création d'arborescence (site Renow) ;
    - améliorations graphiques pour divers PowerPoint internes ;

- Police :
    - campagne d'affichage dans les bus de la Ville de Luxembourg (VDL) ;

- Guichet.lu :
    - campagne d'affichage dans les bus de la VDL ;
    - annonces magazines, banner web pour site CNS, campagne déclinée également sur Facebook et Twitter ;
    - arbre de décision d'aides au logement ;
    - brochure MAEE - séjour à l'étranger ;
    - poster MAEE de la foire *Vakanz*
    - stickers Guichet.lu et MyGuichet.lu ;
    - publicité *Just Arrived* ;
    - habillage du camion Guichet.lu ;
    - flyer MyGuichet.lu - cible entreprises ;
    - brochure MyGuichet.lu Citoyens - version anglaise ;
    - campagne de l'inscription sur les listes électorales (OLAI) ;
    - mise à jour de la vitrine du bâtiment de la rue Notre-Dame ;

- Administration de la navigation aérienne (ANA) :
    - création de la *corporate identity* pour le site web & print, supports pour flyers, brochures, *roll ups*, etc.

NOUVEAUX PROJETS WEB EN COURS DE RÉALISATION OU ANNONCÉS

- Centre national de l'audiovisuel (CNA) ;
- Intranet SIFIN ;
- Portail des statistiques ;

- Office luxembourgeois d'accueil et d'intégration (OLAI) ;
- Médiateur à la consommation ;
- Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED) ;
- École nationale de l'éducation physique et des sports (ENEPS) ;
- Maison de l'orientation ;
- Fonds de compensation (FDC) ;
- Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) ;
- Caisse nationale d'assurance pension (CNAP) ;
- Portail Bénévolat ;
- Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

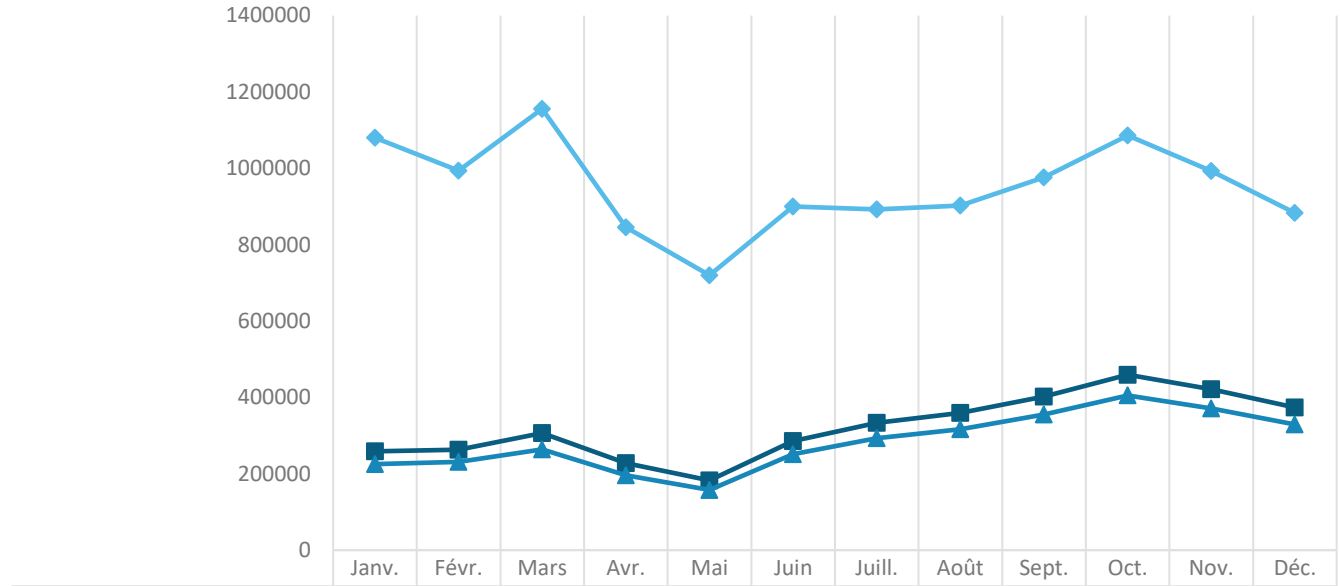
AUTRES OBJECTIFS

- services d'analyse statistiques de fréquentation des sites et portails ;
- développement des services UX auprès des administrations et des applications ;
- sensibilisation à l'UX et à l'accessibilité auprès des administrations, via des campagnes et réunions ;
- développement de la communication visuelle auprès des administrations ;
- mise en place d'une méthodologie d'évaluation « *Responsive Design* » afin que les équipes projet puissent venir tester le rendu de leur produit sur smartphone et tablettes au sein du laboratoire « *Responsive design* » du service « WebUX » ;
- implication du service dans la mise en place de la directive européenne sur l'accessibilité des sites web étatiques, avec mise en conformité du référentiel Renow si besoin.

8.5.2 Présence Internet - statistiques

Le service « Guichet.lu »

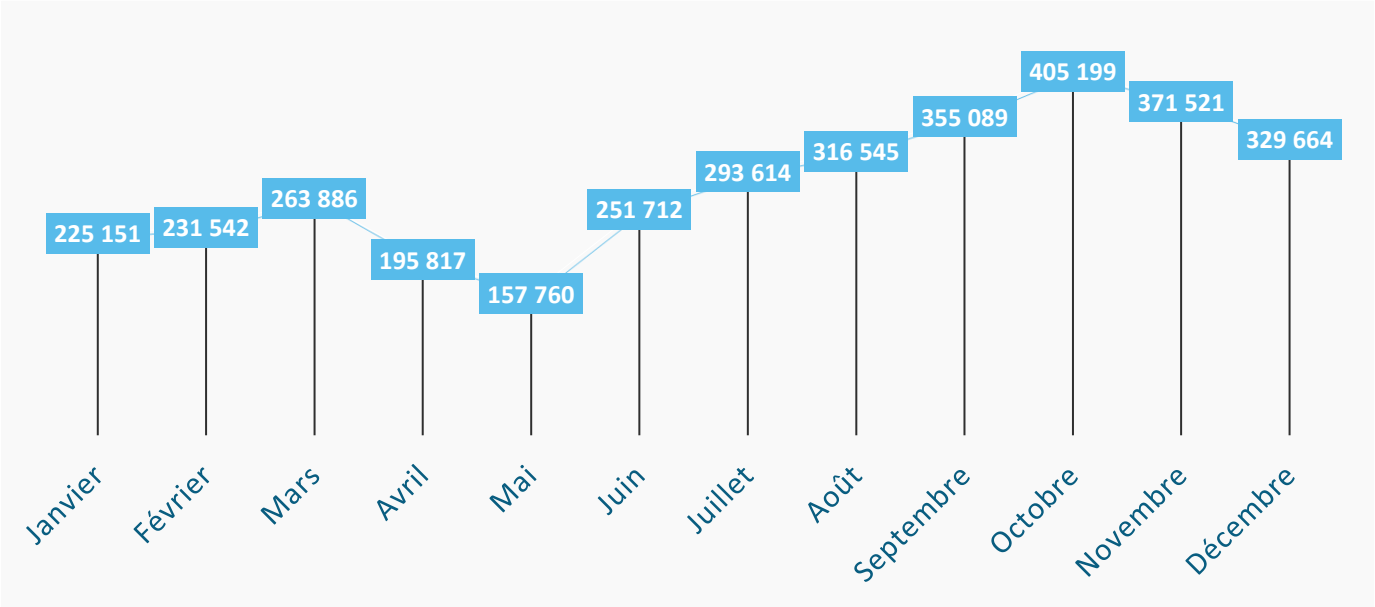
MESURES CLÉ



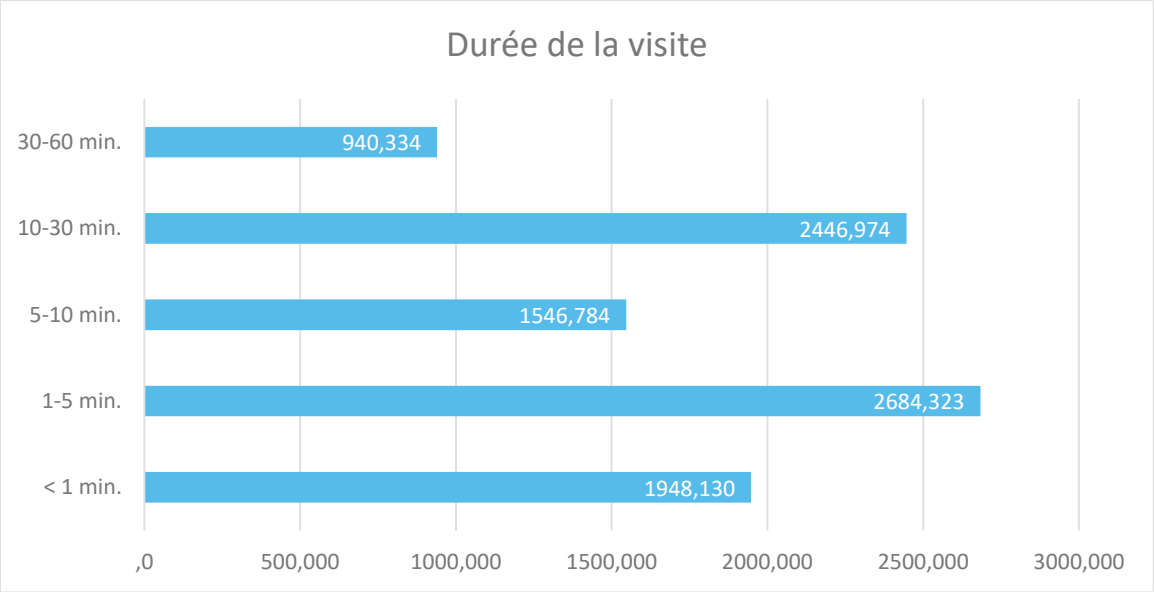
	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre de pages vues	1080569	994049	1155993	845453	720115	900359	892317	902494	976750	1086056	993346	883391
Visites	258815	263314	306309	228112	182707	285846	333718	359500	402530	459498	421299	373973
Visiteurs uniques par jour	225151	231542	263886	195817	157760	251712	293614	316545	355089	405199	371521	329664

VISITEURS UNIQUES PAR JOUR

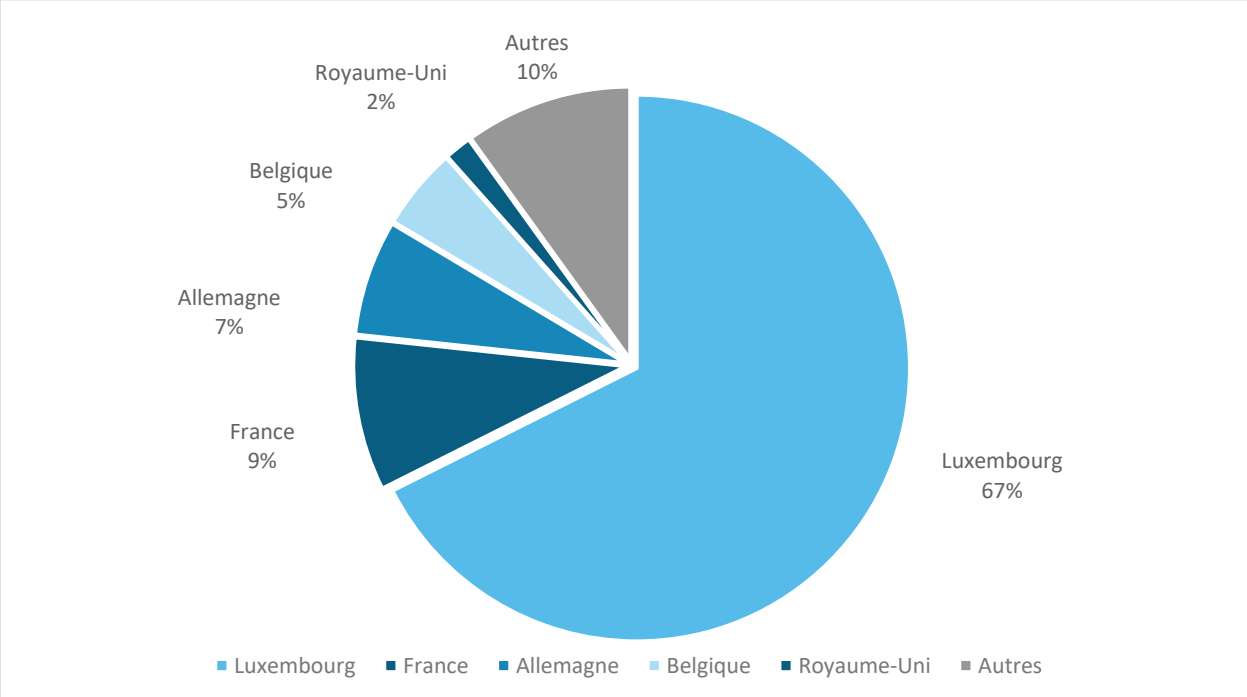
- total des visiteurs uniques par jour : 3.397.500 ;
- pic : 08/10/2018 avec 17.054 visiteurs uniques.



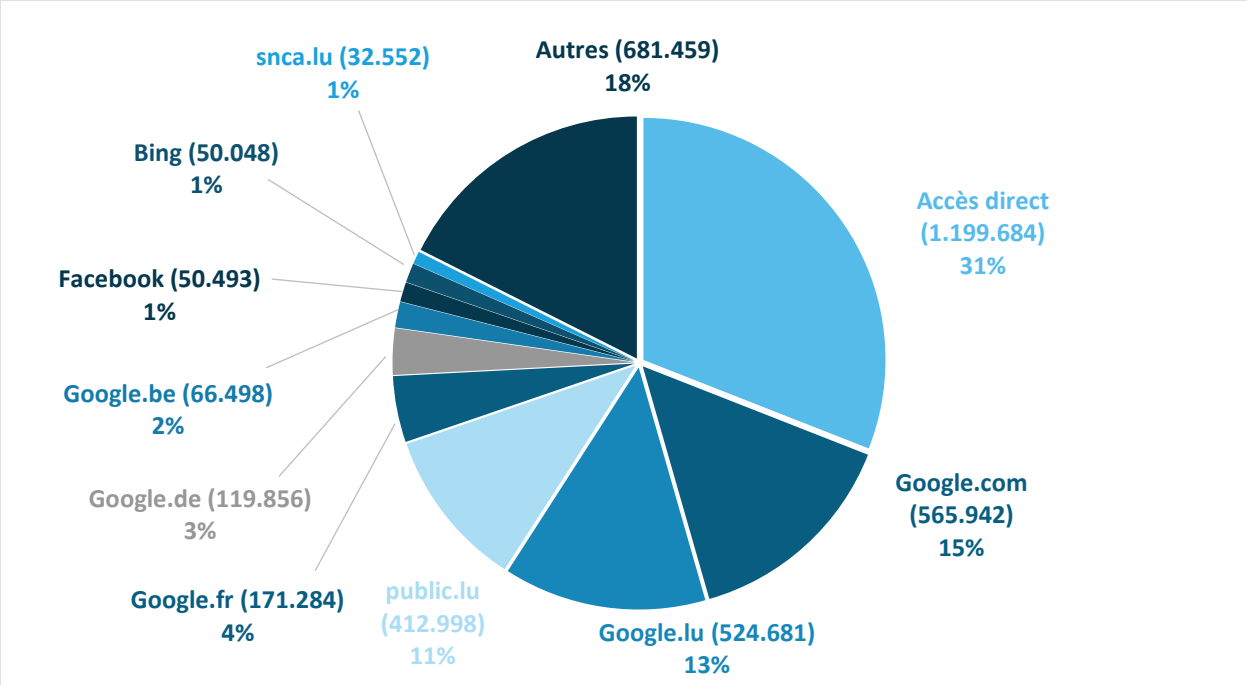
DURÉE DES VISITES



VISITEURS PAR PAYS DE PROVENANCE



SOURCES DU TRAFIC



TAUX D'AUDIENCES POUR LES NEWSLETTERS ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

- environ 5.800 abonnés à la newsletter Citoyens envoyée en français, allemand et luxembourgeois ;
- environ 3.400 abonnés à la newsletter Entreprises envoyée en français, allemand et anglais ;
- Facebook « *de Guichet* » : 2.520 abonnés ;
- Facebook « *Luxembourg Business Portal* » : 1.470 abonnés ;
- Twitter : 1.026 followers.

CONTENUS

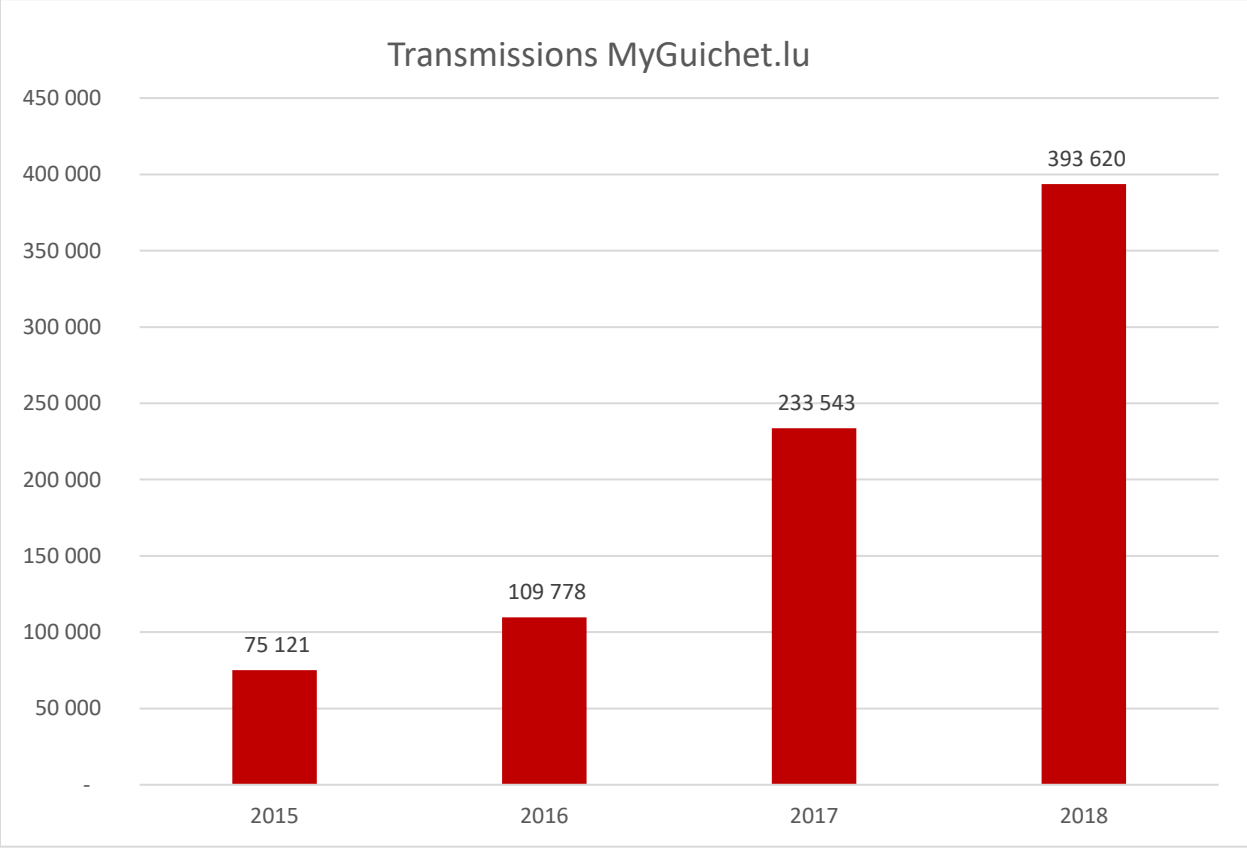
- 10 rubriques principales avec 74 sous-rubriques abordant les principales situations de vie d'un citoyen ;
- 10 rubriques principales avec 61 sous-rubriques abordant les principales étapes dans la vie d'une entreprise ;
- 1.660 fiches descriptives de démarches en ligne dans les différentes rubriques de Guichet.lu ;
- plus de 250 articles d'actualités publiés en 2018.

FORMULAIRES

- développement de **172 formulaires PDF** (117 nouveaux et 55 mises à jour) pour 20 administrations différentes.

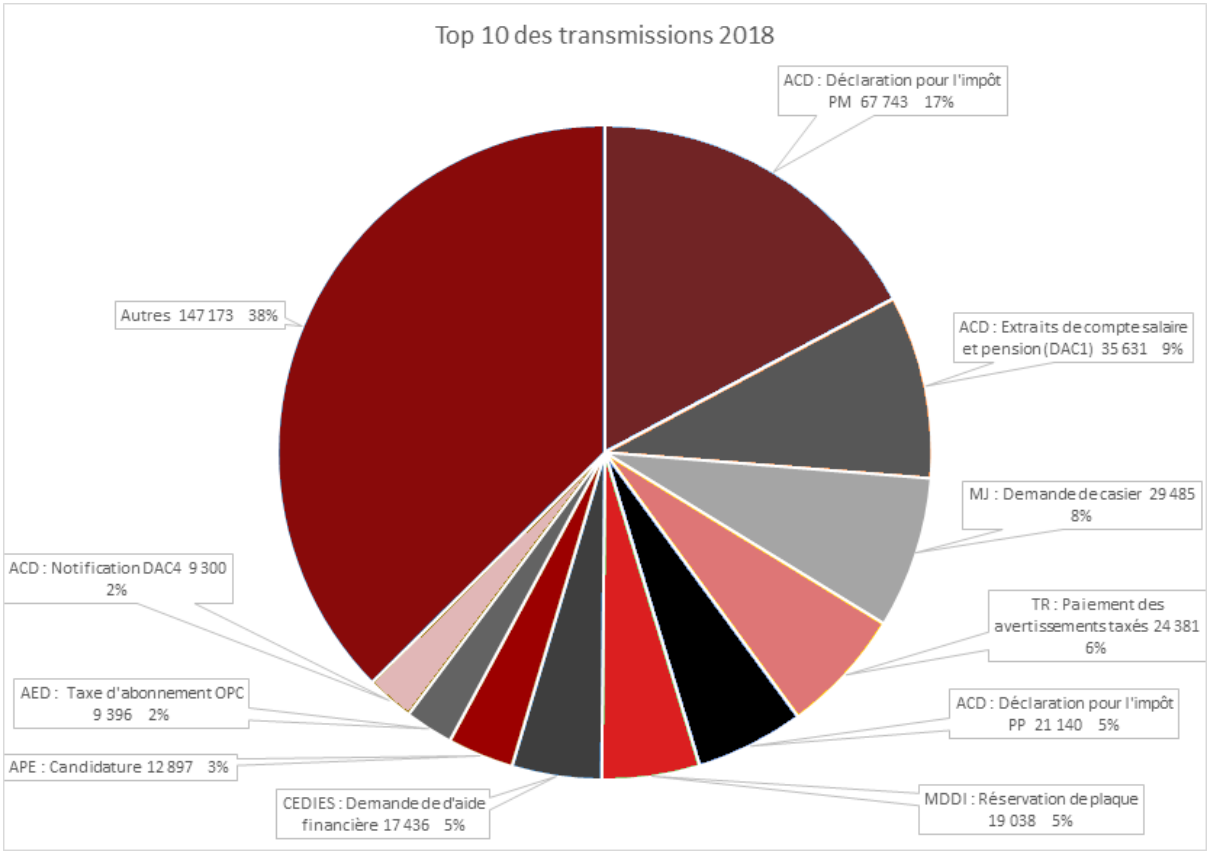
Le service « MyGuichet.lu »

- 142.747 espaces privés dont 57.175 créés en 2018.
- 25.633 espaces professionnels dont 7.192 créés en 2018.
- 393.620 démarches transmises via MyGuichet.lu en 2018 qui se répartissent en :
  - 316.576 démarches authentifiées ;
  - 75.590 démarches sans authentification dont 34.488 paiements ;
  - 1.454 demandes d'*eTracking*.
- MyGuichet.lu propose 213 démarches **authentifiées** et 29 démarches **sans authentification**.



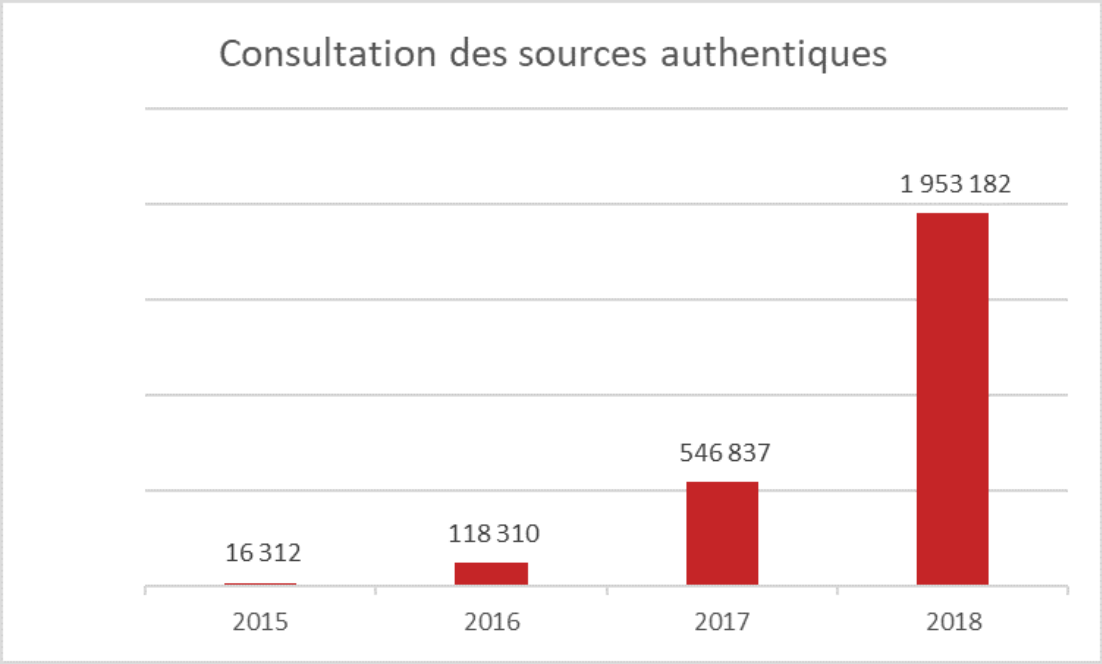
Les **démarches les plus transmises** en 2018 :

- ACD - déclarations d'impôts (personnes morales) : 67.743 ;
- ACD - extraits de salaire et pension : 35.631 ;
- Administration judicaire - demande d'extrait de casier judiciaire : 29.485 ;
- MDDI - payement des avertissements taxés : 24.381 ;
- ACD - déclarations d'impôts (personnes physiques) : 21.140 ;
- MDDI - réservation de plaque : 19.038 ;
- CEDIES - demande d'aide financière : 17.436.



Consultation de **sources exactes** :

- 757.905 consultations des fiches de salaire/pension (APE) ;
- 310.346 consultations des décomptes de la caisse de maladie ;
- 308.563 consultations concernant le permis de conduire, le permis à points et les véhicules et nos d'immatriculation ;
- 209.363 consultations du Registre national des personnes physiques (RNPP) ;
- 163.942 consultations concernant les véhicules et nos d'immatriculation ;
- 126.904 consultations et/ou génération de certificats de résidence et certificats de résidence élargis.



8.6 La division « Développement » (DEV)

Développement - présentation

La division « **Développement** » (DEV) comprend les services suivants :

- Méthodes et frameworks ;
- Agriculture ;
- Contributions ;
- Personnes morales ;
- Personnes physiques ;
- Transport ;
- Applications diverses.

La division « Développement » est la division du CTIE qui est en charge du **développement de solutions logicielles** pour les différents clients du CTIE, à savoir les différents ministères et administrations de l'Etat. Ces progiciels sont développés sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques des administrations et des ministères afin de pouvoir accomplir leurs missions. Ceci comporte leur fonctionnement interne, leurs interactions avec les administrés, leurs interactions avec d'autres organismes étatiques, leurs échanges avec d'autres pays, etc.

Ainsi la division « DEV » couvre le cycle de vie complet d'un projet informatique à savoir :

- l'analyse des besoins des administrations et des services internes en matière d'informatique ;
- la définition des standards d'analyse et de développement ;
- la proposition et le choix de solutions technologiques ;
- l'assistance des administrations dans la rédaction des cahiers des charges des systèmes d'information à développer ;
- la définition des modèles de données conceptuels et logiques ;
- la conception et la réalisation des applications et composants logiciels ;
- l'accompagnement des tests ;

- la documentation des travaux de développement ;
- la mise en production et l'exploitation des applications ;
- la gestion des demandes de maintenance et de la réalisation des versions successives ;
- le support des systèmes informatisés en production ;
- l'assistance des utilisateurs dans l'exécution de leurs travaux informatiques ;
- toutes autres tâches de développement et de maintenance corrective et évolutive.

Les agents de la DEV sont en charge d'un nombre important de systèmes couvrant les différents besoins et métiers des administrations. Tous ces systèmes sont maintenus et adaptés de manière continue afin de répondre aux nouvelles exigences législatives et aux nouveaux besoins des utilisateurs ainsi que pour suivre les évolutions technologiques.

Hormis les solutions spécifiques pour des différents organismes, la division « DEV » réalise également le développement de services communs transversaux qui peuvent être utilisés dans le cadre des différents projets tels que des services de signature électronique interactive et serveur, le framework d'authentification du CTIE, etc.

La division est scindée en plusieurs services, regroupés en fonction des domaines de métier auxquels se rapportent les projets à charge du service :

Le service « Méthodes et frameworks »

Le service « Méthodes et frameworks » est en charge des développements de services communs mis à disposition des différents projets. Ainsi il développe notamment des frameworks c'est-à-dire des ensembles de fonctionnalités facilitant le développement de logiciels :

- le framework CI.CCJ pour les développements en JavaEE, principal stack technologique pour le développement au CTIE ;
- le framework CI.AFW pour les développements sur la plateforme APEX ;
- le framework CI.TAM couvrant les volets d'auto-enregistrement et d'authentification des utilisateurs.

Par ailleurs le service « Méthodes et frameworks » développe également des services communs destinés à être utilisés par les applications développées par le CTIE ou par d'autres administrations.

En outre le service procède à un contrôle qualité des applications JavaEE et APEX déployées au CTIE et assure la compilation des applications JavaEE

Finalement le service « Méthodes et frameworks » définit les best practices quant au développement des applications au CTIE.

Le service « Agriculture »

Le service « Agriculture » est en charge des projets pour le compte du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural (MAVDR). Il apporte un soutien technique au développement de systèmes d'information pour la majorité des administrations du MAVDR. Actuellement une grande partie des développements est réalisée pour le compte de l'organisme payeur luxembourgeois implémentant la politique agraire commune (PAC) à l'échelle nationale. Le reste des projets est réalisé dans un contexte hors PAC.

Les domaines fonctionnels couverts sont multiples et vont de la mise à jour de données à travers un assistant MyGuichet.lu jusqu'à la saisie spatiale et numérique de demandes d'aides agricoles. La gestion, le contrôle, le paiement des aides agricoles et le traçage du bétail complètent cette liste non exhaustive.

Le service « Contributions »

Le service « Contributions » est en charge des développements pour l'Administration des contributions directes. Les solutions mises en place couvrent non seulement les besoins « classiques » du métier de l'ACD, dont notamment les volets « retenue à la source », « imposition », « recouvrement » mais également les nouveaux besoins comme l'échange international de données fiscales.

Le service « Personnes morales »

Le service « Personnes morales » est en charge des projets en relation avec les personnes morales. Il réalise les applications pour le *Luxembourg Business Registers* (LBR), anciennement Registre de commerce et des sociétés, et pour la Centrale des bilans servant au dépôt des bilans par les sociétés qui sont par la suite rendus accessibles aux différentes parties prenantes comme le Statec ou l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED).

Le service « Personnes physiques »

Le service « Personnes physiques » est en charge des projets en relation avec les personnes physiques et est en charge, d'une part, des applications à portée plutôt nationale comme le Registre des personnes physiques, les cartes d'identité et, d'autre part, des applications à portée plus internationale comme la gestion des passeports, la gestion des visas, les systèmes EES (*Entry/Exit System*) et ETIAS (*European Travel Information and Authorisation System*), etc.

Le service « Transport »

Le service « Transport » est en charge des projets pour le compte du ministère ayant les transports dans ses attributions (ministère de la Mobilité et des Travaux publics depuis fin 2018, précédemment le ministère du Développement durable et des Infrastructures), ainsi que pour ses sous-traitants tels que la SNCA.

Le domaine fonctionnel couvert est celui des transports, et comprend entre autres l'immatriculation des véhicules, la gestion et la production des permis de conduire, le permis à points, les avertissements taxés, le registre des transporteurs, la gestion et la production des cartes tachygraphes.

Le service « Applications diverses »

Le service « Applications diverses » est en charge d'applications diverses de différents clients. Il s'agit ici essentiellement de clients qui n'ont pas besoin de solutions logicielles importantes mais plutôt d'un outil pour répondre à un besoin métier spécifique.

7.6.1. Développement - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Méthodes et frameworks »

PROJET CI.AFW - FRAMEWORK APEX

Plusieurs nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées dans le framework APEX dont les principales sont :

- appel des services web MyGuichet.lu permettant de développer plus facilement un back-office en APEX ;
- mise à disposition de services REST sécurisés ;
- appel à la plateforme anti-virus afin de vérifier les documents importés dans les applications APEX et;
- appels sécurisés vers des services web SAP.

Une partie significative de la vérification de la qualité des applications a été automatisée afin d'optimiser le processus de mise en production des applications APEX. Suite à la reprise en interne des développements du framework et à la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités, une refonte du code a également été mise en œuvre.

PROJET CI.BDG - DEMANDES DE BUDGET (APEX)

L'application réalisée dans le cadre du projet CI.BDG permet de centraliser et définir les demandes budgétaires ainsi que de générer la proposition budgétaire annuelle du CTIE en terme de chiffre et de description des besoins. La base de données y relative est par ailleurs utilisée pour alimenter les *dashboard* pour la gestion quotidienne. L'application est en cours d'intégration avec SAP via des services web sécurisés afin d'y intégrer les informations concernant les dépenses, ce qui permettra de réaliser un suivi budgétaire complet.

PROJET CI.CCJ - FRAMEWORK JAVAEE

Le framework JavaEE fournit des fonctionnalités génériques pour les applications développées dans la technologie JavaEE et hébergées sur l'environnement JavaEE du CTIE du *Mainframe* et des serveurs Linux. Il simplifie d'une part le développement des applications et d'autre part la gestion quotidienne des applications en fournissant une partie administration pour l'exploitation des serveurs et des applications.

De nouvelles fonctionnalités ont été développées notamment pour créer des requêtes OTX (OTX est l'outil de partage de fichiers du CTIE). Des améliorations ont également été apportées afin d'augmenter les performances.

PROJET CI.TAM - FRAMEWORK D'AUTHENTIFICATION

Le framework d'authentification fournit les fonctionnalités nécessaires pour l'auto- enregistrement et l'authentification des utilisateurs pour les applications web. Il constitue ainsi la porte d'entrée pour la majorité des applications de l'Etat aussi bien pour les utilisateurs externes que pour les utilisateurs internes de l'Etat. Dans l'optique de supporter une variété de produits de nouveaux modes d'authentification ont été mis en place tels que l'authentification eIDAS, l'authentification avec un token RCDevs et l'authentification avec un dispositif FIDO-U2F.

PROJET CI.DSF - SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Le projet CI.DSF fournit un service transversal de signature électronique et couvre les volets de la création, de la validation ainsi que de l'extension de signatures aussi bien de manière interactive que de manière automatisée.

Des travaux sont en cours afin de simplifier le processus de signature interactive pour les utilisateurs. Par ailleurs des études ont été démarrées pour supporter des signatures électroniques *eSeal* tel que définies par eIDAS.

PROJET CI.GUE - GESTION UTILISATEURS

L'application CI.GUE permet la gestion d'utilisateurs. Le projet CI.GUE a été adapté pour être compatible avec la mise en place d'eIDAS.

PROJET CI.SPG - CONNECTEUR MYGUICHET.LU / SHAREPOINT

Un connecteur permettant l'échange de données (démarches, communications, etc.) entre la plateforme MyGuichet.lu et l'environnement Sharepoint a été développé. Ce connecteur générique a été mis en place en premier lieu dans le cadre des démarches « demande d'informations » traitées par le Service information et presse (SIP) et permettra à l'avenir d'accélérer l'intégration de nouvelles démarches MyGuichet.lu avec des *back office* SharePoint.

PROJET SP.SUB - SUBSIDES POUR LES CLUBS SPORTIFS

L'application SP.SUB permet de télécharger depuis MyGuichet.lu les demandes de subsides introduites par les clubs sportifs, et de calculer la répartition des montants alloués en fonction des critères définis par le ministère des Sports. Cette application a été utilisée pour la première fois lors de la campagne de subsides de 2017 et a été mise à jour pour la campagne 2018.

Le service « Agriculture »

PROJET MA.ASP - SPRËTZPASS

Une nouvelle application permettant de gérer les dossiers de demande de « *Sprëtzpass* » a été développée pour le compte de l'Administration des services techniques de l'Agriculture (ASTA). L'application gère les demandes, les certificats avec leur échéance ainsi que tous les courriers y relatifs.

PROJET MA.CAA & MA.WEB - ANCIEN ET NOUVEAU SYSTÈME INTÉGRÉ BASÉS SUR UN SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE LA VITICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL (MAVDR) QUI GÈRE ET CONTRÔLE CERTAINS RÉGIMES D'AIDES COMMUNAUTAIRES

Des maintenances correctives et évolutives ont été réalisées sur les applications :

- MACAA : ancien système intégré de gestion et de contrôle d'aides communautaires ;
- MAWEB : nouveau système intégré de gestion et de contrôle d'aides communautaires ;
- Agr-eform : application utilisée par les agriculteurs et viticulteurs pour la déclaration alphanumérique en ligne des superficies.

Les travaux relatifs à la migration Cobol 6 débutés en juin 2017 sont en phase de finalisation.

PROJET MA.GSA - GEO SPATIAL AID APPLICATION

En février 2017, le projet a été initié pour le compte du Service d'économie rurale (SER) et de l'Institut viti-vinicole (IVV).

L'application qui en découle est soumise aux dispositions de l'article 17 du règlement d'exécution (UE) N° 809 / 2014 de la Commission européenne du 17 juillet 2014, selon lequel, l'Organisme payeur du ministère de l'Agriculture, doit permettre aux bénéficiaires des fonds européens agricoles de saisir leur demande d'aide au travers d'une interface SIG (Système d'Information Géographique) permettant le traitement des données alphanumériques et spatiales

Les prévisions actuelles prévoient au total 4 lots sur une période d'environ 3 ans.

Le lot 1 avait pour objectif de mettre à disposition aux exploitants agricoles et viticoles une application accessible via MyGuichet.lu permettant la saisie spatiale de leur déclaration de surfaces agricoles et recensement viticole. La saisie spatiale ne présente qu'une partie de la déclaration en elle-même.

Le lot 2 concerne la réalisation des fonctionnalités supplémentaires permettant la saisie complète des déclarations de surfaces agricoles et recensement viticole.

Les lot 3 et 4 concernent l'analyse et la réalisation des fonctionnalités supplémentaires pour permettre la déclaration des mesures agroenvironnement-climat.

Travaux réalisés au courant de l'année 2018 dans le cadre du projet MA.GSA :

- livraison du Lot 1 en avril 2018 pour la campagne de déclaration 2018 ;
- début des travaux de réalisation du lot 2 ;
- début des travaux de préparation du lot 3.

PROJET MA.GIS - GEOGRAPHICAL INFORMATION SYSTEM

L'application MA.GIS est un système d'information géographique (SIG) nécessaire au traitement des données géo-spatiales visant à répondre aux réglementations européennes en matière de gestion des aides agricoles octroyées aux agriculteurs luxembourgeois dans le cadre de la Politique agricole commune.

Le système permet la gestion des déclarations des surfaces agricoles, la gestion des prairies permanentes (GPP) et la gestion des surfaces d'intérêt écologique (EFA) et des biotopes.

MA.GIS est développé pour le compte du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural (MAVDR).

Travaux de maintenance évolutive et corrective réalisés en 2018 sur le projet MA.GIS :

- généralisation de la communication par Web-services entre MAGIS et MAWEB ;
- rognage des associations-EFA à la volée ;
- *refactoring* complet du calcul des zones de protection / blocage ;
- implémentation d'une nouvelle prime ZPE dans le cadre du PDR ;
- outil de rectification géométrique avancé des Parcelles agricoles ;
- migration des services CICS en services web ;
- migration vers une version actualisée du serveur de carte (geoserver) ;
- amélioration de la sécurité applicative ;
- migration vers JavaSE 8 ;
- implémentation du « *Partitioning* » au niveau de la base de donnée ;
- implémentation des échanges MAGSA-MAGIS.

La gestion du projet MA.GIS a été reprise par le CTIE en Juillet 2018. Elle était gérée auparavant par le MAVDR.

PROJET MA.PAE - PROGRAMME AGRO ENVIRONNEMENTAL

L'application MA.PAE répond aux exigences du règlement grand-ducal du 9 novembre 2001 instituant un régime d'aides octroyées aux exploitants agricoles luxembourgeois dans le cadre de la Politique agricole commune favorisant les méthodes de production agricole compatibles avec les exigences de la protection de l'environnement et de l'entretien de l'espace naturel, appelées mesures agro-environnementales (MAE).

Le projet MA.PAE est un système d'information géographique (SIG) permettant de gérer le traitement administratif des MAE.

MA.PAE est développé pour le compte du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural (MAVDR).

Travaux de maintenance évolutive et corrective réalisés en 2018 sur le projet MA.PAE :

- migration des services CICS en services web ;
- migration vers une version actualisée du serveur de carte (geoserver) ;
- amélioration de la sécurité applicative ;
- migration vers JavaSE 8 ;
- implémentation du « *Partitioning* » Oracle.

La Gestion du projet MA.PAE a été reprise par le CTIE en Juillet 2018. Elle était gérée auparavant par le MAVDR.

PROJET MA.TRB - TRAÇAGE DU BÉTAIL

Un nouveau projet informatique (MA.TRB) a été initié pour le compte de l'Administration des services vétérinaires (ASV) et de l'Administration des services techniques de l'Agriculture (ASTA) afin de mettre en place une application de gestion et de traçage du bétail commune à toutes les administrations référentes. Un besoin connexe est la gestion de la maladie IBR :

Ce projet s'inscrit dans le cadre légal, national et communautaire suivant :

- législation européenne 1760/2000 encadrant le marquage de la viande et sa traçabilité ;
- règlement grand-ducal du 12 octobre 2018 concernant l'identification et l'enregistrement des bovins ;

- règlement européen sur le passeport équin 2015/262 ;
- règlement européen relatif à l'élevage d'animaux (« règlement zootechnique ») 2016/1012 ;
- règlement grand-ducal du 23 décembre 2016 concernant la mise en place d'un système de surveillance et de lutte contre la rhinotrachéite infectieuse bovine.

Travaux réalisés au courant de l'année 2018 sur MA.TRB :

- analyse préliminaire du traçage du bétail ;
- analyse détaillée de la gestion de la maladie IBR.

Le service « Contributions »

PROJET CO.BAR - BARÈMES D'IMPÔT

Cette application met à disposition les barèmes d'impôts. Des adaptations ont été apportées aux niveaux des services de calcul d'impôt dans le cas où le barème d'impôts n'existe pas encore pour l'année saisie.

PROJET CO.REC - APPLICATION DES CONTRIBUTIONS DIRECTES QUI GÈRE L'IMMATRICULATION ET LA GESTION DES CONTRIBUABLES, LA SIGNALÉTIQUE, L'IMPOSITION DES PERSONNES PHYSIQUES ET MORALES

L'application CO.REC est une application centrale de l'Administrations des contributions directes (ACD) qui est, entre autres, utilisée par les bureaux d'imposition et de recette pour :

- gérer l'immatriculation des contribuables ;
- déterminer l'impôt des contribuables personnes physiques et personnes morales ;
- gérer la recette de l'ACD, la comptabilité, le recouvrement et le recouvrement forcé.

En 2018, le chantier principal sur COREC était la mise en œuvre d'une partie de la réforme fiscale 2017 (la partie prenant effet au 01.01.2018), notamment l'imposition individuelle des collectivités fiscales avec réallocation des revenus. Dans le même cadre de la réforme fiscale, les équipes du CTIE étaient sollicitées à développer des programmes pour automatiquement immatriculer environ 40.000 ménages non-résidents qui ont demandé une imposition dans la classe d'impôt 2.

Parmi les autres améliorations importantes de 2018 figurent :

- l'intégration des nouvelles amendes fiscales dans le système existant ;

- la préparation de la comptabilité (y compris la mise au débit et le calcul / recalcul d'intérêts) pour la nouvelle retenue sur les régimes complémentaires de pension pour les indépendants à partir d'une démarche mise à disposition de MyGuichet.lu;
- l'intégration dans l'imposition du régime fiscal de la propriété intellectuelle et de la bonification d'impôt pour l'acquisition de logiciels ;
- le développement d'une nouvelle sommation d'astreintes pour les déclarations manquantes sur les actions aux porteurs ;

Finalement, en 2018, COREC a été étendu pour pouvoir gérer le recouvrement des cotisations de la Chambre des métiers.

PROJET DIRECH - DIRECTIVE ECHANGE ET MODERNISATION DES PROCESSUS DE L'ACD

L'objectif de la directive est de prévoir un échange automatique vers les autres États membres des catégories d'informations retenues par le Luxembourg. Le Luxembourg reçoit également des informations de la part des autres États membres. À part l'échange, l'application nommée « DIRECH » supporte également certains bureaux d'imposition de l'Administration des contributions directes dans leur travail d'imposition et vérification des contribuables.

En 2018, le plus grand chantier était l'adaptation du traitement BackOffice (contrôle, comptabilisation et échange avec les autres pays de l'Union européenne) des tantièmes, qui depuis 2018 peuvent être déclarés électroniquement sur MyGuichet.lu. Ainsi, les premiers dépôts électroniques des déclarations de tantièmes se sont déroulés sans problèmes fin 2018. Plusieurs améliorations applicatives ont été développées et déployées, parmi lesquels l'amélioration de la performance du flux entrant DAC1 pour supporter des messages de 100 MB et le développement des services web qui sont utilisés par COREC pour contrôler l'imposition. Parmi une trentaine d'autres adaptations de l'application figure un nouveau mécanisme de contrôle pour le CIS / CIP déclaré, qui suite à la réforme fiscale 2017 se calcule de manière progressive / dégressive selon le revenu du contribuable et le support du format extrait de comptes salaires / pensions de 2018.

PROJET CO.RTS - IMPÔT RETENU À LA SOURCE (composé des projets CORTS, COMET et CODOC)

Le projet CO.RTS regroupe toute la partie informatique pour la retenue à la source effectuée par l'Administration des contributions directes.

Au début de l'année, il y a eu impression et envoi de 675.000 fiches d'impôts aux salariés et pensionnés. En cours d'année, le nombre de fiches imprimées et envoyées dus aux changements d'adresses, de patron ou de statut matrimonial a été de 555.000. Plusieurs communes ont fusionné au début de l'année avec un impact non négligeable sur les fiches d'impôt.

Comme suite à la réforme fiscale de 2017, les demandes de taux des non-résidents ont été recueillis par MyGuichet.lu et par courrier. Une consolidation des différentes bases de données a été nécessaire. La récupération automatique des demandes issues de MyGuichet.lu, une saisie manuelle en parallèle pour les courriers arrivés sur papier à l'ACD et une consultation globale des demandes de taux ont été mises en place dans l'application RTS. Une immatriculation en masse au RNPP des conjoints non-résidents mariés, inconnus à l'application RTS et au registre, a été nécessaire. Ensuite ces données ont été préparées pour les importer dans l'application CO.REC et ainsi de permettre la création des dossiers CO.REC.

Les fiches d'impôts pour 2019 ont été préparées en reconduisant automatiquement les tarifs, en adaptant les types dossiers et en créant les dossiers de type « communauté fiscale » pour les non-résidents mariés.

PROJET CO.FAT - ECHANGES FATCA

De multiples accords au niveau de l'UE et de l'OCDE concernant l'échange automatique ont été signés en 2014 et 2015, dont celui de la directive échange 2 (DAC2 / CRS) qui concerne des renseignements relatifs aux comptes financiers. Vu l'obligation de cet accord et en raison des similarités des formats électroniques des informations, il a été décidé d'élargir le périmètre du projet CO.FAT en y ajoutant le flux d'échange des informations utilisées dans le cadre de l'échange CRS / DAC2 dans l'application CO.FAT.

En 2018, la quasi-totalité des fonctionnalités restants du cahier des charges Flux-Sortant et Flux-Entrant ont été implémentées pour FATCA et CRS/DAC2.

En juin, la collecte des rapports en provenance des *Reporting financial institutions* (RFI) a eu lieu avec un pic de transmission lors des derniers jours du mois.

Pour ce projet, au vu des volumes importants de données traitées, le volet performance et optimisation du code a une importance cruciale. Ainsi toute une série de travaux ont été réalisés en vue de garantir les délais de traitement requis. Ainsi des tests à échelle réelle ont été effectués au niveau de l'application et en particulier pour le volet export menant à toute une série d'actions en cours de réalisation.

PROJET CO.FRID1 - FIXATION ET RECOUVREMENT DES IMPÔTS DIRECT (PART 1)

Ce projet, qui fait partie du programme de refonte du système CO.REC de l'Administration des contributions directes, concerne la réalisation et le déploiement progressif de l'application de gestion du recouvrement (recette), de la signalétique, la création d'un dossier électronique et la gestion des droits d'accès qui y sont relatifs, en incluant la migration des données vers le nouveau système.

L'année 2018 a vu l'achèvement de la première phase qui consistait en l'élaboration de la conception générale des domaines concernés ainsi que de la plateforme technologique et la mise en production des fonctionnalités de comptabilité générale et de comptabilité budgétaire au sein de l'ERP SAP.

PROJET CO.FFE - UTILISATION DES INFORMATIONS DE L'ÉCHANGE AUTOMATIQUE

Afin de répondre aux besoins de l'Administration des contributions directes, un nouveau projet a été lancé en 2017 afin d'intégrer les informations des échanges des informations fiscales automatiques provenant des pays étrangers dans le processus de l'imposition. Il a pour objectifs de centraliser les informations des échanges « *Automatic Exchange of Information* » (AEOI) et de les mettre à disposition des bureaux d'imposition du Luxembourg. Au cours de l'année 2018, le marché de réalisation a été lancé et la majorité de l'application a été développée selon le planning initial. La mise en production avec ouverture au public est prévue pour mars 2019.

PROJET CO.CBC - ECHANGE DES DÉCLARATIONS PAYS PAR PAYS

Un accord au niveau de l'UE et de l'OCDE a été signé en 2016 qui concerne l'échange des déclarations pays par pays entre les juridictions signataires. Cet accord a été transposé dans la législation luxembourgeoise par la loi du 23 décembre 2016.

Pour la réalisation de la partie informatique, il convient de distinguer la collecte des informations au niveau domestique et l'échange des informations au niveau international (flux sortant et entrant). La collecte est effectuée par le biais de MyGuichet.lu. CO.CBC gère la transformation des données domestiques et l'envoi aux autres juridictions.

L'application a été développée et mise en production au courant de l'année 2018. Au premier semestre, la collecte des informations au niveau domestique s'est bien déroulée, et en juin, l'envoi des informations au niveau international aussi. Au deuxième semestre, le mécanisme de correction, celui des notifications et des statistiques ont été mis en place.

Le service « Personnes morales »

PROJET MJ.RCS - REGISTRE DE COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS

Au 29 mars 2018, le groupement d'intérêt économique RCSL a changé sa dénomination en *Luxembourg Business Registres* (LBR). La mission du LBR est de gérer et développer, au-delà du Registre de commerce et des sociétés (RCS), les différents registres qui peuvent lui être confiés, sous la tutelle du ministre ayant la Justice dans ses attributions. Ce changement de nom est accompagné de la mise en place du nouveau site web www.lbr.lu qui permet sur sa page d'accueil un accès direct au portail du Registre de commerce et des sociétés et au portail du Recueil électronique des sociétés et associations (RESA).

Le projet pilote commun du CTIE et du LBR commencé en 2016 pour la mise en place d'une solution d'archivage électronique s'est terminé avec la mise en production de l'ingestion des documents du LBR

dans les archives électroniques du CTIE en janvier 2018, suivi d'une maintenance évolutive de ces échanges.

En 2018 le LBR a aussi continué à faire évoluer ses services avec notamment l'extension de son offre de services web pour les administrations, la prise en charge de l'identification électronique eIDAS, le développement d'une architecture d'échange permettant entre autres la transmission électronique des décisions de Justice des administrations judiciaires vers le LBR ainsi que la suite des travaux de réécriture des anciennes applications *backend* vers le nouveau client Intranet.

PROJET MJ.RBE - REGISTRE DES BÉNÉFICIAIRES EFFECTIFS

Le Registre des bénéficiaires effectifs est créé par la loi transposant en droit national des dispositions de l'article 30 de la directive (UE) 2015/849 qui traitent des informations sur les bénéficiaires effectifs tel qu'il a été modifié par la directive (UE) 2018/843.

Le registre des bénéficiaires effectifs contient des informations adéquates, exactes et actuelles sur les bénéficiaires effectifs accessibles au public et aux autorités luxembourgeoises désignées comme responsables de la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme.

En 2018 l'équipe projet LBR a continué les développements sur la première phase de ce projet dont la mise en production est prévue pour le 1er mars 2019.

PROJET ECDF - PLATEFORME ÉLECTRONIQUE DE COLLECTE DES DONNÉES FINANCIÈRES

La plateforme commune de collecte des données financières a montré, dès sa mise en production en 2012, la grande disposition des entreprises et professionnels pour préparer et déposer les comptes annuels et déclarations de TVA par Internet. Le nombre de déclarations passant par cette plateforme est toujours en croissance et eCDF a traité en 2018 plus de 755.000 déclarations.

2018 a été marqué par le début des travaux sur le nouveau plan comptable normalisé au nouveau format « 2020 » qui changera de façon fondamentale le dépôt des comptes annuels.

En 2018, les formulaires de saisie PDF ont été remplacés par des formulaires HTML offrant une meilleure compatibilité avec les différents environnements utilisateurs ainsi que des fonctions de confort avancées.

Les tâches récurrentes concernent avant tout le développement des formulaires des comptes annuels, déclarations de TVA et états récapitulatifs pour l'année suivante ainsi que l'assistance aux utilisateurs et aux développeurs d'outils comptables avec interface eCDF.

Le service « Personnes physiques »

AE.VIS - SYSTÈME DE GESTION DE VISAS

Ce système gère les visas Schengen et les demandes de visas pour le compte du Bureau des passeports, visas et légalisations (BPVL) du ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE).

Au cours de 2018, le service « Personnes physiques » de la DEV a exécuté les maintenances de ce système dans le nouvel environnement de production ainsi que des demandes de changement pour permettre la continuité de fonctionnement du système d'information. Les demandes de changement concernent des améliorations des traitements suite aux audits SCHEVAL et suite aux VIS AG.

AE.CVI - CONNEXION AU CVIS

Ce système informatique AECVI, aussi appelé NVIS, héberge les applications « *Visas Luxembourg Interconnexion Box* » (VLIB) et « Orchestration des tests VIS » (OTV). L'application VLIB expose l'interface des applications nationales (IAN). Celui-ci est consommé par le système informatique AEVIS et par un système informatique géré par la Police grand-ducale.

La VLIB est connectée au système informatique central de l'Union européenne « Central VIS » (CVIS) qui est géré par EULISA. Au cours de 2018, le service « Personnes physiques » de la DEV a participé à la maintenance des applications VLIB et OTV et aux optimisations techniques des traitements suite à la migration à VIS3.0.

AE.PAP - SYSTÈME DE GESTION DES PASSEPORTS

Ce système gère les documents de voyage émis par le Luxembourg pour le compte du Bureau des passeports, visas et légalisations (BPVL) du ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE). Au cours de 2018, le service « Personnes physiques » de la DEV a exécuté les maintenances de ce système pour l'installation d'un nouvel environnement « de validation » ainsi que pour le nouvel environnement de production.

La nouvelle version permet la gestion de la délivrance à destination des documents de voyage, en d'autres termes, les documents de voyage peuvent maintenant être délivrés par toute entité participant dans l'enrôlement d'une demande de document de voyage luxembourgeois.

PROJET RN.RPP - REGISTRE NATIONAL DES PERSONNES PHYSIQUES

Le Registre national des personnes physiques regroupe toutes les données relatives à l'identification des personnes physiques en contact avec une administration luxembourgeoise, indépendamment du fait que ces personnes soient établies sur le territoire du Grand-Duché ou non. Il garantit le caractère unique du

numéro d'identification et a pour but de simplifier les démarches administratives en dispensant par exemple de fournir des pièces justificatives pour les données authentiques qu'il contient. Le registre sert également de base à la production de documents administratifs officiels.

En 2018, la gestion des inscriptions sur les listes électorales a été intégrée dans le RNPP et des développements ont été réalisés pour faciliter l'échange de données électorales avec les autres États membres de l'Union européenne. De nombreuses évolutions techniques et opérations de maintenance ont également été réalisées, avec notamment une migration vers Maven et du *refactoring* afin d'améliorer les performances et la maintenabilité de l'application.

AE.IMM - IMMIGRATION - TITRES DE SÉJOUR BIOMÉTRIQUES

Dans le cadre de la mise en place du Brexit (sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne), des modifications ont été apportées à l'application AE.IMM afin de pouvoir gérer les scénarios « *Hard Brexit / No deal* » et « *Soft Brexit / Deal* ». En effet, après le Brexit, les ressortissants britanniques seront considérés comme des ressortissants de pays tiers et ne pourront plus bénéficier des attestations d'enregistrement / attestations de séjour permanent réservés aux citoyens européens. Nous avons mis en place de nouveaux types de demandes réservées aux ressortissants britanniques pouvant couvrir les deux cas de Brexit possibles (avec ou sans accord).

D'autres fonctionnalités ont été développées, notamment une extension du module de statistiques « Eurostat » et des adaptations au niveau des modules de statistiques « AdHoc » et « Regroupement familial ».

Des services web de consultation ont été créés pour le compte d'une nouvelle application utilisée par le SREL, le Parquet et la Police.

ENTRY/EXIT SYSTEM (EES) - EUROPEAN TRAVEL INFORMATION AND AUTHORISATION SYSTEM (ETIAS)

Les projets EES et ETIAS correspondent à la mise en application de nouveaux règlements européens visant à renforcer le contrôle des ressortissants de pays tiers dans l'espace Schengen. Le règlement EES (Entry/Exit System) instaurera un nouveau système d'enregistrement des ressortissants de pays tiers lors des passages frontières à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen. Le règlement ETIAS (*European travel information and authorisation system*) imposera une nouvelle procédure d'autorisation de séjour à destination des ressortissants de pays tiers exemptés de l'obligation de visa.

Lors de l'année 2018, le projet EES a été initié au niveau européen par la création d'un *Advisory Group EES* (EES AG) sous la responsabilité de l'agence technique EU-LISA (*European Union Agency for the Operational Management of Large-Scale IT Systems in the Area of Freedom, Security and Justice*). Un calendrier a été établi et les spécifications techniques ont été livrées en version « draft ». Ces éléments doivent permettre

aux États membres d'élaborer leur propre plan national afin d'assurer une entrée en opération en Q4 2021 (date estimée). Le projet ETIAS va quant à lui débuter début 2019 et sera traité lors de ces mêmes assemblées qui verront donc leurs compétences élargies.

Depuis fin 2017, le CTIE est nommé responsable technique pour la mise en œuvre des deux règlements et assiste le chef de projet du donneur d'ordre issu du ministère des Affaires étrangères et européennes dans la gestion globale du projet pour le Luxembourg. Le CTIE a donc participé en 2018 aux différents groupes de travail Schengen sur le sujet et fait office de « *Single Point of Contact* » au niveau technique lors des meetings EES AG qui se tiennent mensuellement à Strasbourg ou Tallinn.

Au niveau national, le CTIE a initié le projet EES lors du second semestre 2018 avec notamment des séances d'information et de coordination avec l'ensemble des acteurs concernés. Un macro planning a été introduit. Une base de connaissance EES-ETIAS a été créée pour centraliser l'ensemble de la documentation relative aux projets dont en particulier une pré-analyse des règlements européens et des spécifications techniques EES. Une phase d'analyse approfondie va être réalisée en Q1-Q2 2019 afin de permettre de préparer au mieux le changement des procédures nationales et de définir les spécifications de nouvelles solutions techniques en liaison avec les nouveaux systèmes européens.

Le service « Transport »

PROJET TR.DVI - DATA EXCHANGE ON ROAD VEHICLE INSURANCES

Une nouvelle application permettant la consultation de la couverture de véhicules par une assurance responsabilité civile a été développée pour le compte du MMTP. Par le biais d'une architecture *hub & spoke*, il est possible de réduire le transfert d'informations sensibles à un strict minimum nécessaire et d'utiliser les standards du CTIE en terme de sécurisation et développement d'applications. Les informations sur les polices d'assurance sont fournies par les différentes compagnies d'assurances aux demandeurs, parmi lesquels comptent la SNCA et le Fonds de garantie automobile (FGA).

En 2018, l'application a été étendue avec une fonctionnalité permettant au FGA de produire des documents signés électroniquement qui servent comme preuve d'envoi de notifications de terminaisons d'assurances, nécessaires en cas d'un litige lors d'un accident survenu à l'étranger.

Destinée à remplacer et à étendre une ancienne application, le go-live a pourtant été retardé pour cause d'une incertitude réglementaire.

PROJET TR.CSH - CARTES DE STATIONNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Le développement de la nouvelle application de gestion des cartes de stationnement pour personnes handicapées pour le MMTP a démarré, suite à une procédure de soumission publique. L'application

couvre la gestion des demandes d'obtention, le suivi de la production des cartes ainsi que le suivi de celles en circulation. Le projet remplacera à terme une ancienne application CICS.

PROJET TR.ERR - EUROPEAN REGISTER OF ROAD TRANSPORT UNDERTAKINGS

L'application permettant aux utilisateurs de gérer un registre électronique des transporteurs a été mise en production fin 2017 et se trouve en phase de maintenance évolutive. En 2018 une évolution majeure consistait en la migration du protocole d'échange « ERRU » entre les registres des transporteurs des États membres européens, de la version 1.5 à la version 2. A cette occasion le *gateway* de communication, application à part tournant auprès de la SNCA, a été intégré dans TR.ERR. L'évolution du format des messages a également entraîné l'ajout de données initialement non prévues dans l'application originale, ainsi que l'adaptation de processus fonctionnels.

D'autres évolutions consistaient en l'ajout de fonctionnalités demandées par le donneur d'ordre (le MMTP).

PROJET TR.PDC - PERMIS DE CONDUIRE

TR.PDC est une application à disposition principalement de la SNCA et du MMTP pour la gestion entre autres des permis de conduire, des demandes d'obtention, de la production des titres physiques, de la gestion du contentieux administratif et médical y compris le permis à points, des retraits immédiats en provenance de la police, des cours de restitutions de points organisés par le Centre de Formation pour conducteurs, des cours de formation des conducteurs professionnels. De nombreuses interfaces de services web sont en outre consultées par des applications tierces.

En 2018 la maintenance évolutive comprenait, à part des migrations techniques, l'ajout et l'optimisation de fonctionnalités facilitant et simplifiant les tâches des utilisateurs. Actuellement, un développement est en cours visant à migrer directement dans TR.PDC le *gateway* RESPER (échange européen de données sur les permis de conduire), qui est aujourd'hui une application tournant à la SNCA et qui fait l'interface entre TR.PDC et la plateforme Eucaris.

PROJET TR.POS - APPLICATION CAISSE

L'application caisse permet aux guichets de la SNCA de gérer les paiements des clients. Développée en interne, elle est entrée en production au cours de 2018. Il s'agit d'une solution provisoire nécessaire dans le cadre de la migration de l'infrastructure IT de la SNCA vers CTIE, et qui sera remplacée dans le futur par un projet de caisse intégrée.

PROJET TR.TCR - REGISTRE DES CARTES TACHYGRAPHES

Un nouveau projet a été lancé pour le compte de la SNCA, couvrant la gestion des demandes d'obtention des cartes tachygraphes (de type conducteur, entreprise, atelier et contrôleur), et le suivi du cycle de vie des cartes produites

Actuellement en phase d'analyse et de rédaction du cahier des charges, TR.TCR remplacera à terme l'ancienne application de gestion des cartes tachygraphes de la SNCA (TR.TAC), arrivée en fin de vie, par une solution répondant aux standards de développement et de sécurité du CTIE.

PROJET TR.TCN, TR.TAC - TACHONET, PRODUCTION DES CARTES TACHYGRAPHES

Afin de répondre à l'obligation de mise en conformité au nouveau format des messages échangés électroniquement entre États membres concernant les cartes tachygraphes, une adaptation du système de communication est devenue nécessaire. Nous avons, par la même occasion, migré le module de communication existant de la SNCA pour s'interfacer avec la plateforme Eucaris.

D'autre part, un changement au niveau du producteur de cartes suite à une nouvelle réglementation européenne rend nécessaire la refonte de l'interface de communication entre TR.TAC et le producteur de cartes tachygraphes. Le développement d'un nouveau module pour cette interface a démarré en fin 2018.

Ces deux nouveaux modules seront à terme intégrés dans la nouvelle application TR.TCR.

PROJET TR.VCT - CONTRÔLE TECHNIQUE ROUTIER

Le contrôle technique sur route est effectué par les inspecteurs de l'organisme de contrôle technique désigné par le ministère de la Mobilité et des Travaux publics (MMTP), selon le règlement grand-ducal du 26 janvier 2016 sur le contrôle technique des véhicules routiers.

Suite à une évolution réglementaire, l'organisme de contrôle technique est désormais tenu de communiquer chaque jour par voie électronique au ministre les informations figurant sur les certificats de contrôle technique. Dans cette optique, une nouvelle application a été mise en place permettant aux organismes de contrôle technique sur route d'envoyer les rapports de contrôle sous forme électronique au MMTP. Ils sont mis à disposition du MMTP en vue de la transmission des rapports à la Commission européenne, et une évolution future prévoit l'injection des rapports touchant des véhicules immatriculés à l'étranger dans le flux ERRU afin de notifier l'État membre concerné du résultat du contrôle technique sur route.

PROJET TR.VIM - IMMATRICULATION DES VÉHICULES

Dans le cadre des activités de la Direction de la circulation et de la sécurité routières, le MMTP a confié au CTIE un nouveau projet dont l'objectif principal est la création d'un nouveau registre électronique national des véhicules. Lancé au second trimestre 2018, ce projet d'envergure a débuté par la cartographie des systèmes et interfaces existants afin d'identifier le scope du projet et les différentes parties prenantes.

En effet, il existe actuellement deux applications pour gérer le registre national des véhicules. Une première solution utilisée par la Société nationale de circulation automobile (SNCA) permet la gestion des données techniques et administratives des véhicules (y inclus également la gestion des plaques). La seconde application est utilisée principalement par l'Administration des douanes at accises pour la gestion des vignettes fiscales mais il y a également d'autres administrations / applications qui consultent le registre des véhicules à travers ce système.

Le nombre de parties prenantes, la richesse du scope fonctionnel et la multitude des interfaces qui gravitent autour de ces systèmes (sans compter les différents mécanismes de synchronisation entre les deux « registres » actuels) rendent ce projet (et la migration qui en découle) très complexe à piloter et à réaliser.

La phase d'initialisation du projet a été clôturée début novembre par le Comité de projets du CTIE qui a validé la proposition de projet. La phase de conception et la rédaction du cahier des charges sont en cours, le recueil des exigences fonctionnelles est effectué à travers différents groupes de travail métiers spécialisés.

MAINTENANCE DES APPLICATIONS SNCA

En 2018, le service « Transport » a également assuré la maintenance d'un bon nombre d'applications legacy de la SNCA. Celles-ci seront peu à peu remplacés par de nouveaux développements ou simplement arrêtés s'il n'y a plus de besoin métier.

À mentionner entre autres LUVIS (immatriculation des véhicules), PTI (contrôle technique), le système de rendez-vous guichet SNCA, etc.

PROJET PG.RAT - AVERTISSEMENTS TAXÉS

Une adaptation réglementaire concernant les radars fixes et mobiles a entraîné une évolution du système de traitement des avertissements taxés. Entre autres le principe des amendes forfaitaires a été mis en place. La nouvelle loi de la Police grand-ducale a introduit de nouvelles unités et grades, tous les documents et courriers ont été revus.

Le service « Applications diverses »

PROJET CA.CLR - REGISTRE NATIONAL DES ADRESSES

Du fait de son rôle central, le Registre national des adresses (CA.CLR) est utilisé par de nombreux projets du CTIE depuis 2000.

Bien qu'il s'agisse d'une application client / serveur, l'application CA.CLR est régulièrement enrichie de nouveaux services.

Outre les services web de consultation qui existaient déjà, de nouveaux web services permettent désormais à l'Administration du cadastre et de la topographie de mettre à jour les rues et les immeubles à partir de leur outil graphique.

PROJET CI.GEL - GESTION DES ÉLECTIONS

Cette application développée pour le compte des bureaux centralisateurs gouvernementaux permet la saisie, la validation des suffrages ainsi que le calcul et la diffusion des résultats officieux et définitifs d'une élection. L'application a été adaptée en vue des élections législatives qui ont eu lieu en octobre 2018, permettant notamment de tenir compte des quelques spécificités liées à ce type d'élections, principalement la saisie des suffrages de liste avant la saisie des résultats détaillés. Toute la partie concernant les résultats définitifs a été analysée et développée au cours de l'année. L'application continue d'évoluer, de nouvelles demandes de changement sont apparues avec l'utilisation du système lors des dernières élections.

PROJET CI.SPA - SYSTÈME D'AUDIT POUR LES REGISTRES RNPP, TREVH ET MJARM

Le projet CI.SPA a été lancé en vue de permettre la consultation des registres RNRPP, TRVEH, MJARM, AEIMM et autres à des administrations non propriétaires des données tel que prévu au niveau de la législation. L'application permet la recherche et l'affichage des données sous forme ergonomique via une interface web tout en traçant les accès individuels aux données. Un module d'audit permet de vérifier la conformité des accès effectués.

CI.SPA a été développé pour le Parquet, pour le Service de renseignements et aussi pour l'Inspection générale de la police selon la législation y relative. Chaque organisme dispose de sa propre application, complètement indépendante.

PROJET EN.DIS - GESTION DES INSCRIPTIONS ET DES RECHERCHES DE DISPOSITION DE DERNIÈRE VOLONTÉ

En 2018, l'application EN.DIS a fait l'objet de mises à jour impliquant les échanges de données avec MyGuichet.lu et avec le Réseau européen des registres testamentaires.

L'application EN.DIS a également fait l'objet de plusieurs mises à jour liées à l'infrastructure software des applications web du CTIE. Il s'agit de mises à jour nécessaires afin de satisfaire les exigences de sécurité du CTIE.

PROJET EN.SUC - GESTION DES DÉCLARATIONS DE SUCCESSIONS

À la demande de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED), l'analyse de la refonte d'un projet relatif à la gestion des déclarations de successions a été démarrée en 2018 en collaboration avec l'AED.

Le remplacement de l'actuelle application de gestion des déclarations de successions sera l'opportunité d'interfacer ce nouveau système avec d'autres systèmes existants (ce qui n'est pas possible avec la technologie de l'application actuelle).

Ces interfaces seront un grand bénéficie pour le traitement par les agents, notamment des interfaçages avec le Registre national des personnes physiques (RN.RPP), avec la publicité foncière (XX.PFO), avec la gestion des dispositions testamentaires (EN.DIS) et avec le registre des véhicules (LU.VIS / TR.VIM).

PROJET ML.ALO - SYSTÈME INTÉGRÉ DES AIDES AU LOGEMENT QUI PERMET DE GÉRER LES DIFFÉRENTES MESURES MISES EN PLACE PAR LE MINISTÈRE DU LOGEMENT : SUBVENTIONS D'INTÉRÊTS, BONIFICATIONS D'INTÉRÊT, PRIMES

Au cours de l'année 2018 les évolutions suivantes ont été apportées à l'application :

- la gestion des informations sur les allocations familiales et leur communication avec le centre commun ;
- amélioration de la garantie de l'État avec la gestion des soldes et des refus ;
- mise en place des groupes de service et intégration du *call center* ;
- adaptation des procédures de contrôle aux changements d'organisation du service des aides au logement ;
- automatisation des procédures de redressement des aides en intérêts ;
- adaptation et mise en application des changements de règlement (changement taux débiteurs Fonds de compensation, KlimaBank) ;
- intégration du changement de code multiple sur six positions de CACLR ;
- mise en place d'une procédure de nettoyage automatique des dossiers archivés ;

PROJET ML.SLO - GESTION DES SUBVENTIONS LOYER PAR LE MINISTÈRE DU LOGEMENT

En 2018 les évolutions suivantes ont été mises en place :

- gestion des allocations familiales et centralisation des données et traitements. Un échange automatique et journalier de données a été mis en place ;
- mise en place calendrier de liquidation et automatisation suivant le schéma de MLALO ;
- migration de la garantie locative pour le nouveau règlement 2019 et adaptation des traitements au nouveau projet de loi ;
- gestion des refus et des trop-perçus sur les subventions loyer ;
- gestion des fichiers scannées aux archives.

Initié en 2017, la gestion des fichiers GED a été développée en 2018 et la mise en production est planifiée pour la fin janvier 2019.

PROJET XX.PFO - PUBLICITÉ FONCIÈRE

Depuis 2001 pour l'Administration du cadastre et de la topographie (ACT) et depuis 2006 pour Administration de l'enregistrement et des domaines et de la TVA (AED), l'application XX.PFO permet la gestion des informations foncières (biens, actes et hypothèques ainsi que l'historique cadastral et la gestion des perceptions des actes) au sein d'un système commun partagé entre les deux administrations.

En 2018, pour l'ACT, un service web de création de documents PDF a été mis à disposition de l'ACT afin d'entrer dans le flux des commandes des documents depuis le Geoportail.lu.

En 2018, pour l'AED, l'application XX.PFO a été préparée au passage à SAP. Cet interfaçage concerne d'une part le transfert des décomptes mensuels des perceptions à SAP et d'autre part, il s'agit de la gestion des échanges de données entre SAP et XXPFO dans le contexte des demandes de restitution (en cas de non-respect des règles concernant l'octroi du montant de crédit d'impôt sur acte notarié).

En 2018, des mises à jour ont également été apportées aux web services de XX.PFO afin de finaliser la fonctionnalité « Cadastre » des sources exactes accessibles depuis MyGuichet.lu.

Divers

PROJETS DIVERS

En 2018, de la maintenance corrective et évolutive ainsi que du support aux utilisateurs ont été également réalisés sur les projets suivants :

- analyse de mouts (Institut viti-vinicole) ;

- AE.ETS - titres de séjour (enrôlement) ;
- AE.LEG - légalisation et apostille ;
- CE.IND - Conseil d'État - gestion d'indemnités ;
- CH.FEP - gestion des élections ;
- CI.BOR - gestion des documents confidentiels dans les bureaux d'ordre ;
- CI.MAI - modules communs du CTIE ;
- CI.ODG - *gateway OnDemand* ;
- CO.DSG - *gateway* Guichet unique / COREC ;
- CR.REG - Croix-Rouge - nouveaux nés ;
- DC.DCF - application de la Direction du contrôle financier ;
- DO.CON - contrôles douaniers ;
- EN.TVA - eTVA - déclarations de TVA en ligne ;
- EN.RAM - enregistrement des amendes ;
- ET.CCM - contrôle chauffage à mazout ;
- FM.CAI - contrat d'accueil et d'intégration ;
- FM.GLO - gestion des logements pour demandeurs d'asile ;
- FP.SUI - subventions d'intérêts ;
- JU.CHA - chaîne pénale ;
- JU.DOC - gestion de la documentation ;
- JU.FIU - anti-blanchiment ;
- JU.IEX - gestion centralisée des données des « intervenants externes » ;
- JU.JDP - Justice de paix ;
- JU.PER - ordonnances de perquisitions ;
- LS.LAB - Laboratoire national de la santé ;
- MA.CAA / MA.FEA - casier agricole ;
- MI.REG - personnes âgées de 100 ans ;
- ME.DIH - distinctions honorifiques ;
- ME.PIU - gestion des centres d'accueil en cas de crise ;
- MG.CCG - contrôle des chaudières à gaz ;
- MJ.REF - réfugiés politiques ;
- ML.GAR - gestion des garanties locatives par le ministère du Logement ;
- RN.CID - Registre national des cartes d'identité ;
- RP.REG - Registre des personnes morales ;

- Sanitrace ;
- ST.MIG - statistiques migratoires ;
- SP.MED - médico sportif ;
- TA.PES - produits phytopharmaceutiques ;
- TR.ENR - enrôlement des permis de conduire ;
- TR.VEH - Registre des véhicules.

AGENTS DÉTACHÉS

À noter que la division « Développement » a plusieurs agents détachés auprès de l'Agence pour le développement de l'Emploi (ADEM) ainsi que de l'Administration judiciaire. Ces agents assistent directement les administrations dans la gestion de leurs projets informatiques en effectuant des tâches variées comportant notamment la gestion de projet, l'analyse fonctionnelle, la rédaction des cahiers de charges, l'accompagnement des tests et des mises en production, etc.

PROJET JU.CIV - CHAÎNE CIVILE

Le projet JU.CIV « Chaîne civile », lancé en septembre 2015, concerne l'analyse et la réalisation d'une application permettant le suivi complet des affaires civiles et commerciales de toutes les juridictions judiciaires.

Après la clôture du recueil des besoins et de l'analyse des spécifications en mai 2016, les besoins complémentaires exprimés par les utilisateurs par rapport au cahier des charges du projet ont été revus. Cette révision a mené à la rédaction de deux demandes de besoins complémentaires (pour l'analyse et pour le développement) validée ou en cours de validation par le ministère de la Justice.

Le développement de l'application, débuté en mars 2016, s'est poursuivi pendant toute l'année 2018. Le plan de projet prévoyait la livraison des lots 2 et 3 au cours de l'année 2018.

Le lot 2 concernait essentiellement l'interconnexion de l'application JUCIV avec l'application RNRPP pour la recherche de personnes physiques et avec l'application RCS du LBR pour la recherche de personnes morales, ainsi que le déploiement de l'application à la Cour de cassation et auprès des services du greffier en chef. La mise en production du lot 2 a eu lieu en premier semestre 2018. Le lot 3 concernait le déploiement auprès des tribunaux de la jeunesse et des tutelles à Luxembourg et à Diekirch, ainsi que le suivi complet des affaires de faillite et de liquidation par les sections commerciales, y compris la transmission électronique des extraits de décisions judiciaires au LBR. La mise en production du lot 3 a eu lieu en deuxième semestre 2018. La transmission électronique des extraits de décisions judiciaires a été reportée pour des raisons juridiques et techniques. La mise en production de la version 3.1 de JUCIV, avec

la transmission électronique des extraits de décisions judiciaires au LBR, est prévue pour la fin du premier trimestre de 2019.

La division DEV a également participé aux tests applicatifs de JUCIV tout au long des développements et a procédé au paramétrage et à la configuration de l'application lors des mises en production.

Tous les utilisateurs d'une nouvelle version de l'application ont été formés via des séances avec travaux pratiques.

En préparation du lot 4 du projet JUCIV, des représentants des trois justices de paix ont été rencontrés afin de recueillir leurs besoins dans le cadre du lot 4.

PROJET JU.GOA

En avril 2018, l'intégration du module goINTEL aux processus de goAML a été finalisé afin d'initier des échanges du type « *cross-border dissemination* », en accord avec la 4ème directive européenne relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme. Les déclarations reçues par la Cellule de renseignement financier (CRF) qui satisfont les critères sont automatiquement exportés par goINTEL vers la plateforme fiu.net hébergé chez Europol dans un format adapté à cette fonctionnalité.

Deux ans après sa mise en place, goAML compte plus de 900 entités soumises inscrites à sa plateforme en ligne qui est le canal exclusif de soumission de déclarations.

L'utilisation du nouveau service GovCloud offert par le CTIE a permis d'automatiser la génération du matching anonymisé via fiu.net, appelé « ma³tch ». Les éléments suspects quotidiennement exportés de goAML sous forme de listes sont injectés dans ma³tch et les résultats obtenus sont intégrés dans goAML.

Une mise à jour de goAML est planifiée pour 2019 ainsi que des améliorations au niveau des échanges avec les homologues internationaux.

PROJET JU.RCI

Sous la responsabilité du Parquet général, le service du Répertoire civil prend en charge la gestion des données du Répertoire civil, qui est constitué par l'ensemble des extraits, des actes et jugements qui, en vertu de textes particuliers, doivent y être classés, conservés et inscrits :

- contrats de mariage et modifications des contrats de mariage ;
- tutelles ;
- curatelles ;

- absences ;
- délégations de l'autorité parentale ;
- partenariats ;
- régimes matrimoniaux.

Le Comité directeur informatique de la Justice a décidé de lancer en 2016 un projet pour la mise en place d'une nouvelle application qui doit permettre au service « Répertoire civil » de gérer l'ensemble de ces informations électroniquement et de mettre à disposition certaines informations à des applications tierces.

Les données des anciennes applications ont été reprises lors de la mise en production de l'application JURCI fin avril 2018. Plusieurs demandes d'évolution sollicitées par les utilisateurs ont été recenseés et seront réaliseés dans le cadre d'un contrat de maintenance.

PROJET JU.SCA

Le Service central d'assistance sociale (SCAS) est un service du Parquet général et fait donc partie de l'Administration judiciaire. Il travaille en principe sous mandat judiciaire et sous contrôle du Procureur général d'Etat, ce qui signifie que le service ne peut obtenir ses tâches que des juridictions et de l'Administration judiciaire.

Afin d'améliorer les outils informatiques à disposition du SCAS et d'informatiser tous ses services, il a été décidé d'ajouter un module spécifique pour le SCAS dans l'application métier JU.CHA. Ceci permettra de bénéficier des données utiles plus rapidement, efficacement, et réduira la redondance de données pour les utilisateurs du SCAS.

Le module JU.SCA contribuera également à la diminution de la consommation de papier, car il permettra l'accès rapide à l'historique des clients ainsi qu'aux données quantitatives (nombre de rapports, paiement, origine des demandes, type de demandes, etc.).

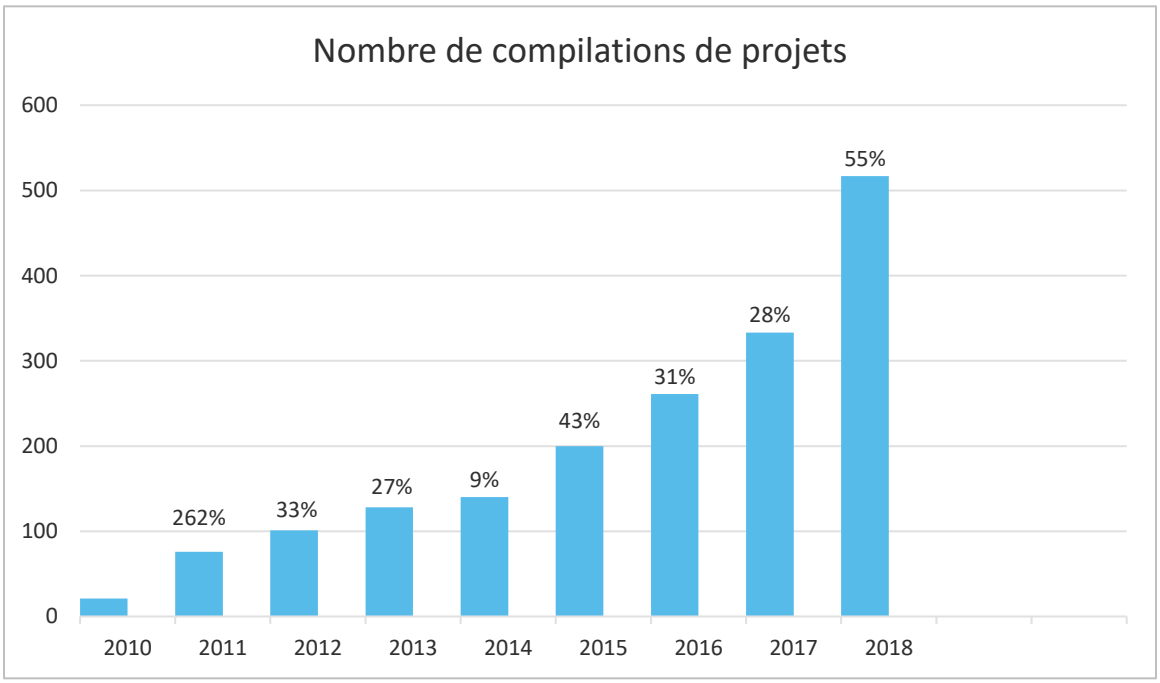
Travaux réalisés en 2018 sur le projet JU.SCA :

- développement du module SCAS en 2018 ;
- tests de l'application par les correspondants applicatifs des différents services du SCAS ;
- préparation de la reprise des données de l'ancienne application SmacPro dans le module JU.SCA ;
- rédaction du guide utilisateur ;
- formation des différents groupes d'utilisateurs ;
- mise en production avec reprise des données de l'ancienne application en décembre 2018.

8.6.2 Développement - statistiques

DEMANDES DE COMPILATION

Au total, un nombre approximatif de **517 compilations de projet** a été effectué pendant l'année 2018.



8.7 La division « Infrastructures » (INF)

Infrastructures - présentation

La division « **Infrastructures** » (INF) comprend les services suivants :

- Systèmes et stockage ;
- Réseaux et communication ;
- Technique des bâtiments.

La division « Infrastructures » a pour mission de **gérer les équipements techniques actifs et passifs pour les bâtiments en charge du CTIE**, comprenant aussi les équipements de surveillance et d'accès.

La division assure les réseaux de communication informatiques de l'Etat et la gestion des centres de calculs hébergeant les infrastructures informatiques des divisions du CTIE et de différents services de l'Etat. Ses missions sont :

- la mise à disposition des plateformes de virtualisation pour l'hébergement des serveurs des services de l'Etat ;
- la mise en place et l'exploitation des serveurs UNIX et de l'équipement de stockage ;
- la mise en place, la configuration et la maintenance des systèmes UNIX, des systèmes de surveillance de fonctionnement, des systèmes de sauvegarde et de restauration ;
- la mise en place et l'exploitation de plateformes de virtualisation pour le compte des divisions du CTIE utilisant ces plateformes informatiques pour la réalisation de leurs projets ;
- la mise en place et l'exploitation de solutions informatiques pour le compte des services de l'Etat.

Le service « Systèmes et stockage »

Les missions du service « Systèmes et stockage » SST se situent au niveau des couches inférieures du stack applicatif, allant des équipements physiques jusqu'aux systèmes et logiciels Middleware.

CONCEPTION, MISE EN PLACE ET EXPLOITATION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES PHYSIQUES

Le service « SST » a la tâche de concevoir et de mettre en place les infrastructures techniques nécessaires à l'exploitation informatique. Ces infrastructures sont mises en place primairement pour les services de toutes les divisions du CTIE, voire même d'autres administrations.

Les infrastructures techniques gérées par le service « SST » sont :

- les serveurs UNIX ;
- les *appliances* (Systèmes préconfigurés Serveur / OS / Application pour une tâche précise) ;
- le réseau de stockage SAN ;
- les équipements de stockage ;
- les librairies de cassettes robotisées.

MISE EN PLACE, CONFIGURATION, SURVEILLANCE ET LA MISE À JOUR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION UNIX ET LINUX

Chaque serveur informatique nécessite l'installation d'un système d'exploitation. Le service « SST » est en charge de l'installation des systèmes UNIX et d'en assurer l'exploitation journalière.

MISE EN PLACE, CONFIGURATION, SURVEILLANCE ET LA MISE À JOUR DES HYPERVISEURS VIRTUELS

Le CTIE utilise de plus en plus des technologies de virtualisation afin d'augmenter le taux d'utilisation des machines physiques et d'accroître la productivité.

CONCEPTION, MISE EN PLACE, EXPLOITATION ET MISE À DISPOSITION DE SOLUTIONS D'HÉBERGEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES AUX ADMINISTRATIONS, MINISTÈRES ET AUTRES ORGANISMES DU GOUVERNEMENT (PROJET CLOUD GOUVERNEMENTAL)

Le projet Cloud Gouvernemental vise à pouvoir offrir un centre de calcul virtuel aux entités départementales de l'Etat. Les ressources informatiques départementales peuvent ainsi profiter des avantages des centres de calcul du CTIE (redondance, sécurité, gestion opérationnelle commune etc.), bien qu'elles soient disponibles localement.

Les solutions d'hébergement gérées par le service « SST » sont :

- le service GovCloud ;
- les solutions de cloud publics.

Le service GovCloud a été démarré en fin août 2017. Ce service se base sur les nouveaux concepts Cloud. La solution est composée d'un portail web avec orchestrateur pour workflow customisé (*Cloud Management Platform*) et d'une infrastructure hyperconvergée comprenant le concept de stockage défini par logiciel (*software defined storage*). Avec la solution GovCloud, une nouvelle architecture réseaux basée sur le modèle SDN (*software defined network*) a été introduite.

Depuis son lancement, le CTIE a enregistré 57 inscriptions au service GovCloud.

MISE EN PLACE, CONFIGURATION ET EXPLOITATION DES SYSTÈMES DE SAUVEGARDE ET DE RESTAURATION DE DONNÉES

Les systèmes gérés par le service « SST » sont sauvegardés régulièrement pour éviter toute perte de données en cas de panne de matériel ou de logiciel.

MISE EN PLACE, CONFIGURATION ET L'EXPLOITATION DES SYSTÈMES DE SURVEILLANCE DE FONCTIONNEMENT

Le service « SST » emploie des solutions de surveillance de leurs équipements, des systèmes d'exploitation et des logiciels applicatifs. Ces solutions permettent d'avoir une vue sur le fonctionnement historique et actuel des systèmes dans le but de pouvoir agir pro-activement pour éviter des incidents, respectivement de pouvoir identifier la cause et d'intervenir rapidement en cas de pannes.

MISE EN PLACE, CONFIGURATION ET EXPLOITATION DES SERVICES PROCHES AUX SYSTÈMES

Le service « SST » gère les logiciels / services suivants :

- le service de nommage Internet, DNS ;
- le service de gestion des révisions de code (Subversion) ;
- le service *Puppet*.

Le service « Réseaux et communication »

Le service « Réseaux et communication » (RES) assure la mise en place et le fonctionnement du réseau de l'Etat, des lignes d'interconnexion entre les centres de calcul du CTIE et des liaisons réseautiques avec des entités externes, y inclus l'accès à Internet. Le service assure aussi la gestion des centres de calcul du CTIE.

RESEAU DE L'ETAT

Les activités principales du service autour de la gestion du réseau de l'Etat au bénéfice des administrations et autres clients étatiques sont :

- commande et gestion des lignes d'interconnexions nationales et internationales fournies par différents opérateurs ;
- opérations au quotidien autour du réseau des administrations de l'Etat RACINE, notamment :
    - raccordements de nouveaux sites ;
    - déménagements de sites existants ;
    - suppressions de sites ;
    - gestion opérationnelle : installation voire extension d'infrastructure tout comme le dépannage sur place ;

- mise en place, installation et gestion du service Wifi pour l'Etat afin de couvrir les besoins en téléphonie mobile, en accès pour les équipements étatiques et en accès pour visiteurs dans les différentes administrations ;
- raccordement de sites étatiques satellites via des solutions VPN mobiles ;
- conseils en besoin métier réseautique pour les administrations.

CENTRES DE CALCUL

Les activités dans le domaine data-centre sont les suivantes :

- gestion des salles de *data center* du CTIE avec :
    - planifications et extensions en fonction de la demande ;
    - gestion des contrats de service ;
    - maintien des contacts techniques avec les opérateurs ;
    - installation et câblage des équipements dans les racks ;
    - supervision du bon fonctionnement ;
    - interconnexion des salles de *data center*;
    - sécurisation des liens d'interconnexions.

- gestion du service centre de secours pour besoins propres des administrations, avec notamment le conseil en la matière, la planification, la mise en place et l'opération de la plateforme en collaboration avec les administrations concernées ;
- opérations de l'infrastructure réseautique *data center* au profit des services centralisés du CTIE avec adaptations à l'évolution en besoins ;
- gestion du réseau SND / ACI de base pour le service GovCloud.

CONNECTIVITES EXTERNES

Le volet « connectivités externes » se traduit par les activités suivantes :

- gestion et sécurisation des connexions externes :
  - IP Transit pour l'accès à Internet ;
  - LU-CIX pour l'échange national et en local du trafic type Internet ;
  - liaisons vers d'autres entités publiques (Sécurité sociale, BCL, ILR, SIGI, VdL, RESTENA) ;

- gestion des adresses IP publiques pour les services publics de l'Etat ;
- maintien et suivi des relations avec RIPE ;
- commande et gestion des lignes d'interconnexions nationales et internationales avec diverses entités externes ;
- suivi des liaisons du type VPN Branch-Office (Tunnel IPsec) vers des organismes externes (définitions des besoins, configuration et dépannage) ;
- coordination de la translation d'adresses IP vis-à-vis de l'Internet et surtout vis-à-vis d'autres entités externes connectées en direct.

ACTIVITES GENERIQUES

Tout au long de ses activités au sein de chaque domaine, le service assure également les tâches suivantes :

- achat et gestion des équipements réseaux (routeurs, *switchs*, équipement DWDM, antennes Wifi, etc.) pour ses propres besoins mais également au profit des clients étatiques ;
- conseil en infrastructure et en *data centers* pour des entités externes ;
- mise à jour de firmware pour toute l'infrastructure réseautique ;
- suivi des failles de sécurité ;
- surveillance et monitoring de performance des sites étatiques de même que des liaisons externes et *data center*s.

Le service « Technique des bâtiments »

Le service « Technique des bâtiments » (BAT) s'occupe de la gestion des installations techniques actifs et passifs des bâtiments du CTIE, comprenant aussi les installations pour la sécurité et le contrôle d'accès. Pour des nouveaux bâtiments, le service « BAT » conseille et aide à planifier la structure du câblage informatique.

L'UNITE « BATIMENT »

INSTALLATIONS TECHNIQUES

La gestion des installations techniques des bâtiments du CTIE et des salles informatiques sous la responsabilité du CTIE demande une maintenance et une surveillance quotidienne. Afin de satisfaire les besoins d'un environnement informatique, ces installations doivent régulièrement être adapteés et moderniseés. Dans ce cadre, le service réalise les travaux de planification et budgétaires, participe aux réunions et fait le suivi des chantiers. Par installation technique, on comprend pour les bâtiments, le câblage électrique, les équipements électriques actifs et passifs, les équipements de contrôle d'accès et de vidéosurveillance. Et, pour les salles informatiques, les tableaux et composants électriques actifs et passifs, le câblage informatique en cuivre et en fibre optique, les racks serveurs, le groupe électrogène, les accumulateurs électriques, l'installation d'extinction, les installations de refroidissement des salles informatiques.

CONSEILS EN INFRASTRUCTURE

Pour des projets de nouvelles constructions, de rénovations ou d'extension, le CTIE peut livrer des conseils au niveau du câblage informatique ainsi que de l'emplacement et de l'aménagement de locaux techniques servant à héberger des équipements informatiques.

L'UNITE « SECURITE PHYSIQUE ET TEMPEST »

TEMPEST

Les activités permanentes dans le domaine de la sécurité physique et Tempest sont la planification technique et budgétaire de nouvelles installations de cages Faraday au Luxembourg et à l'étranger. Ces installations nécessitent une révision annuelle et des mesurages et contrôles réguliers des atténuations électromagnétiques sont prescrits par les normes et directives de l'Autorité nationale de sécurité des systèmes d'informations (ANSSI).

Les installations de sécurité de ce genre nécessitent une planification accrue et le service est amené à participer régulièrement à des réunions de planification et de suivi de chantier. Les missions dans le domaine Tempest imposent des connaissances en matière de propagation et d'atténuation d'ondes électromagnétiques.

Vu ces missions, une étroite collaboration avec l'ANSSI est à l'ordre du jour.

INSTALLATIONS DE SECURITE ET CONTROLE D'ACCES

À part des installations de cage Faraday, le service est également sollicité dans la planification et le contrôle des systèmes d'alarmes et de vidéosurveillance liés aux locaux destinés au traitement de pièces classifiés, aux locaux bureautiques des bâtiments du CTIE et aux salles de machines du CTIE.

7.7.1. Infrastructures - activités en 2018 et projets d'envergure

La majorité des travaux réalisés par la division « Infrastructures » sont de nature opérationnelle nécessaire afin d'assurer le bon fonctionnement des infrastructures informatiques de base représentant la fondation pour l'ensemble des projets et services informatiques.

Le service « Systèmes et stockage »

En général, les activités du service « Système et stockage » comprennent :

- les mises à jour majeures et mineures de logiciels ;
- exploitation, maintenance et optimisations ;
- l'accueil de nouveaux projets applicatifs (hébergement, configuration) ;
- les extensions des infrastructures ;
- le déploiements de nouveaux systèmes ;
- l'hébergement d'infrastructures informatiques départementales sur l'infrastructure virtualisée du CTIE.

Parmi les projets particuliers réalisés en 2018, on peut nommer :

- la restructuration DNS (première phase) ;
- l'amélioration du service de cloud privée GovCloud ;
- la mise en place de nouveaux équipements de stockage de fichier (NFS) ;
- la mise en place de la nouvelle architecture de stockage et de virtualisation pour SAP HANA ;
- la mise en place d'un solution open source pour l'amélioration de la gestion d'OS Linux pour multi distribution (*Gitlab & Puppet*) ;
- le changement de la stratégie OS Linux avec multiple distribution Linux pour les systèmes en mode « *Managed* ».

Le service « Réseaux et communication »

RÉSEAU DE L'ETAT

- remplacement de quelques dizaines de firewalls sur des sites distants pour le compte de la DSI ;
- installation de 17 nouveaux sites ;
- suppression de 12 sites ;
- déménagement de 12 sites ;
- changements d'installation réseau sur plusieurs dizaines de sites ;
- installation / remplacement de plusieurs dizaines de nouveaux *switchs* sur des sites distants ;
- suite de la collaboration avec Restena pour partager des lignes fibres et économiser ainsi des coûts de communication ;
- participation au service « eduroam » de la fondation RESTENA en tant que « *Service Provider* eduroam » ;
- extension du réseau Wifi étatique pour plusieurs dizaines de sites ;
- finalisation de la mise en place du 802.1x pour les sites propres du CTIE ;
- début de la migration des sites SNCA vers le réseau de l'Etat ;
- renforcement des serveurs d'authentification internes.

DATA CENTERS

- planification et *patching* de plusieurs dizaines de nouvelles machines dans les racks ;
- mise en service d'un centre de secours pour deux clients du réseau Racine dans la salle IT réservée aux clients du CTIE ;
- mise à disposition de 50 environnements SDN pour le service GovCloud ;
- renouvellement de contrats fibres noires pour 8 clients ayant recours au service « centre de secours » ;
- passage en interconnexion 10G pour un client « centre de secours » ;
- planification pour un nouveau centre de calcul avec déménagement en vue d'un centre de calcul existant.

CONNECTIVITÉS EXTERNES

- continuation de la migration des adresses IPv4 publiques vers la nouvelle plage IP du CTIE, ceci afin de devenir indépendant du fournisseur de service Internet ;

- migration des plus de 100 VPN type Branch-Office avec entités externes vers la nouvelle plage d'adresses IP publiques RIPE ;
- clôture du PoC de la DSI pour la mise en place d'une solution de protection contre des attaques Internet DDoS propre au CTIE, indépendante des fournisseurs d'accès Internet ;
- mise en place d'une dizaine de nouveaux tunnels VPN du type Branch-Office ;
- clôture du projet de migration des sites « Pocsag » de l'ASS vers un réseau privé ;
- migration des liens d'interconnexion LuxTrust ;
- formation pour les clients du service « centre de secours ».

ACTIVITÉS GÉNÉRIQUES

- support ou conseil à la mise en place de nouveaux centres de calculs pour des organismes externes :
    - NATO Support and Procurement Agency (NSPA) ;
    - Principauté de Monaco (futur *e-Embassy*) ;
    - Office européen des brevets (OEB) ;
    - Commission européenne ;

- gestion de l'interconnexion pour l'*e-Embassy* d'Estonie ;
- conseil en matière de définition du « *Scrubbing center* » national et de renforcement de l'infrastructure LU-CIX ;
- coordination pour l'organisation de formation dans le domaine réseau pour le service même et pour des membres d'autres administrations ;
- présentation des activités du service à un groupe d'étudiants du Lycée technique d'Esch-sur-Alzette ;
- garantie d'une permanence point de vue réseau avec augmentation de l'effectif.

Les projets d'envergure se résument comme suit :

RACINE 3.0

L'année 2018 a été marquée par les activités autour des préparatifs pour la 3e génération du réseau d'interconnexion des administrations « Racine 3.0 », notamment :

- mise en place d'un réseau PoC du CTIE avec 22 sites étatiques ;
- élaboration et publication du cahier des charges ;
- évaluation des opérateurs économiques à travers des PoC spécifiques ;

- acquisition de matériel dédié et installation d'une nouvelle infrastructure performante centralisée ;
- coordination et gestion du projet;
- adaptations des procédures internes.

Les travaux préparatifs étant achevés fin 2018, le réseau Racine 3.0 est prêt à démarrer début 2019 et d'accueillir ses premiers clients. En tout plus de 300 sites étatiques vont être migrés et raccordés à ce nouveau réseau pendant les mois à venir.

Les bénéfices de nouveau réseau sont :

- accès garanti en 2x1Gbps par client, avec extension possible sur 2x10Gbps ;
- économies en frais engendrées par rapport au réseau antécédent ;
- réduction du nombre d'équipements sur site avec réduction des coûts d'exploitation ;
- abolition du lien passif de backup avec maintenant deux liens redondants actifs en parallèle ;
- remplacement d'IPsec par MACsec pour le chiffrement des liens (IPsec étant trop gourmand en ressources).

PLANIFICATION POUR UN NOUVEAU *DATA CENTER* À BISSEN

Le *data center* actuel implanté « rue Mercier » sera abandonné dans un futur proche et les équipements y hébergés seront pour la grande majorité déménagés dans une nouvelle salle de *data center* à Bissen.

Les travaux préparatifs consistent à définir pour cette nouvelle salle un nouveau concept réseau adapté à l'évolution technologique, tout en prévoyant les scénarios de migration pour garantir à tout moment une continuité de service. Le projet se déroulera en trois phases c'est-à-dire :

- analyse du marché avec définition des concepts techniques ;
- l'aménagement de la salle elle-même et ;
- le déménagement des équipements.

La planification ayant aboutie en 2018 avec comme résultat la définition d'un cahier des charges, l'année 2019 sera marquée par la deuxième étape qui consiste à aménager la salle afin d'accueillir fin 2019 les premiers équipements.

Le service « Technique des bâtiments »

DATA CENTER DC1 BISSEN

L'aménagement et la mise en production de la salle informatique au *data center* situé à Bissen se réaliseront en différentes étapes dont la conception et la planification ont déjà entamés :

- aménagement de base, concernant les installations électriques avec les tableaux électriques, les PDUs et le câblage électrique, l'installation des racks, le câblage en cuivre et en fibre pour le transfert de données ;
- établissement de l'infrastructure de communication intermédiaire Réseau et SAN, avec les salles informatiques existantes, à l'aide de nouvelles entités complémentaires ;
- déménagement des équipements informatiques et, le cas échéant, remplacement d'un ensemble d'équipements pour raison de compatibilité : compte tenu de la contrainte de rester 100% opérationnel lors des travaux de déménagement, il va falloir mettre en place le nouveau centre de calcul avec tous les services de base (réseau, réseau de stockage, connexions, etc.) et déménager ensuite équipement par équipement, vérifier le fonctionnement et vérifier les procédures de reprise en cas de désastre ;
- finalisation de la configuration définitive avec élimination des solutions intermédiaires.

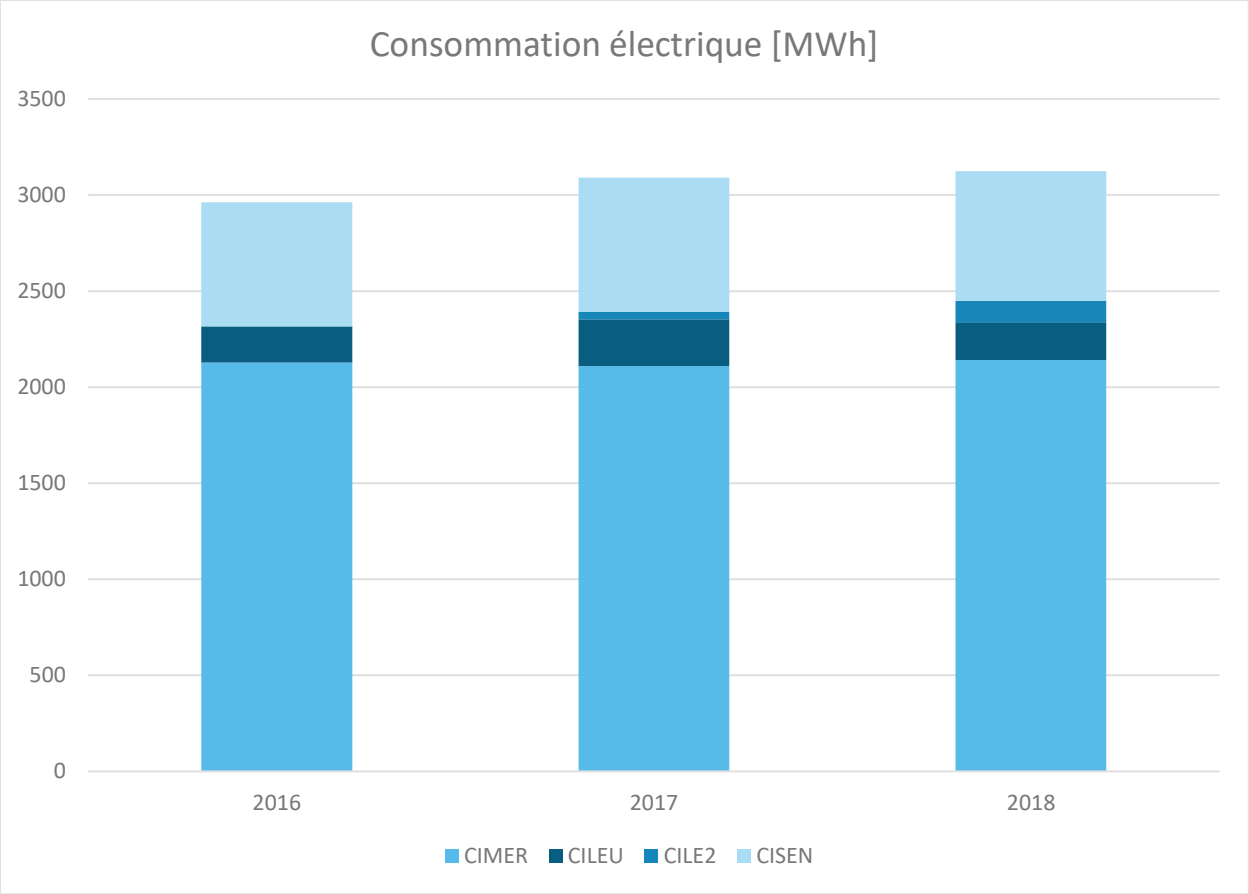
AMENAGEMENT SITE CHATEAU SENNINGEN

En relation avec les travaux de construction et de rénovation en cours au site du Château de Senningen, concernant le bâtiment HCPN, PCB et centre de conférence, des travaux d'infrastructure sont nécessaires pour adapter les équipements et l'environnement technique aux nouveaux besoins du site. Dans le cadre de ces projets, se reflètent principalement dans l'amélioration des moyens de surveillance des locaux visés pour le traitement de pièces classifiés. Il y a lieu de fournir les moyens techniques au service de permanence du CTIE pour leur permettre de surveiller les locaux « classifiés » 24h/24 7J/7.

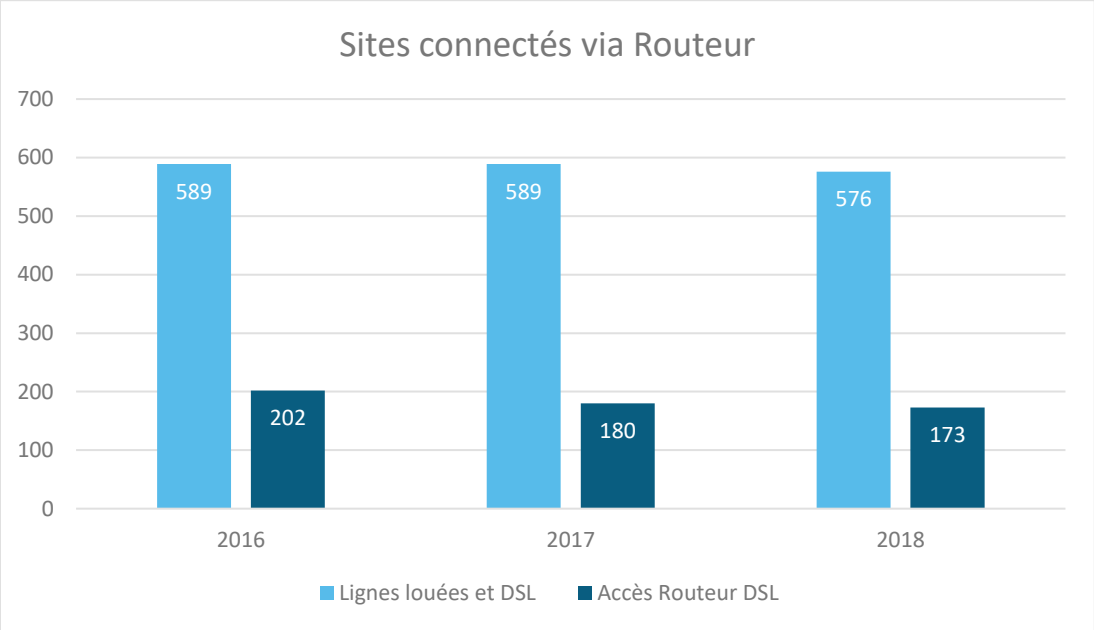
8.7.2 Infrastructures - statistiques

La division « Infrastructures en chiffres :

Production froid CIMER	
Production chiller 1, 2 et York	870.7 MWh
Production Aero (*Free cooling*)	508.8 MWh
Production totale	1379.5 MWh
Production mensuelle	26.5 MWh
Production horaire	157.91 kWh


Consommation électrique [MWh]
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2016
2017
2018
CIMER
CILEU
CILE2
CISEN

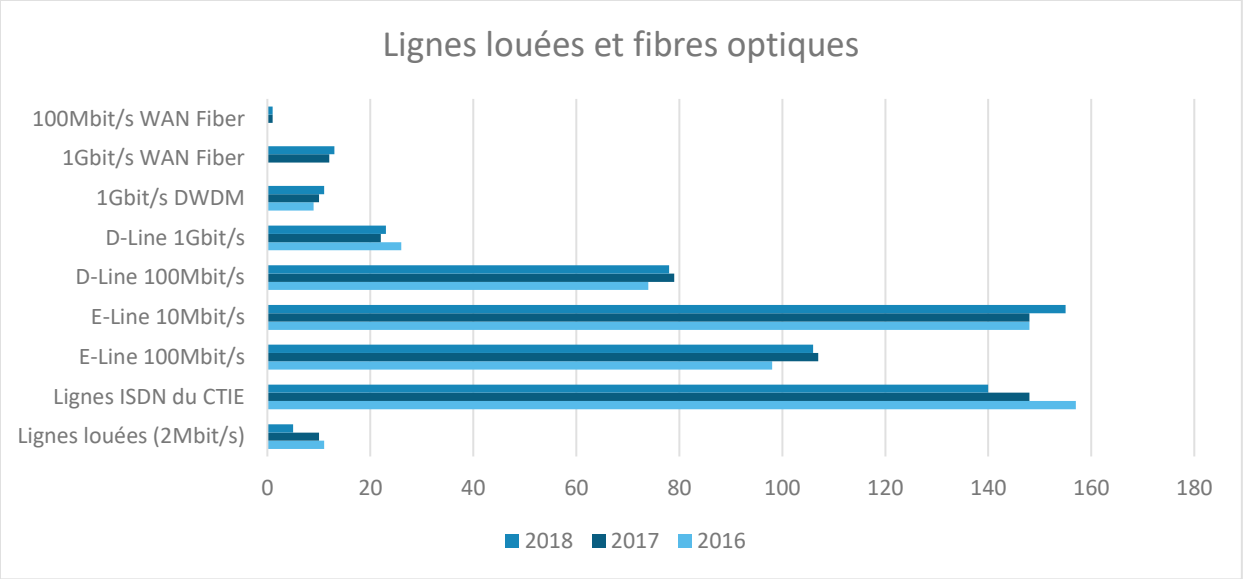
Connectivité réseautique pour ministères et administrations :

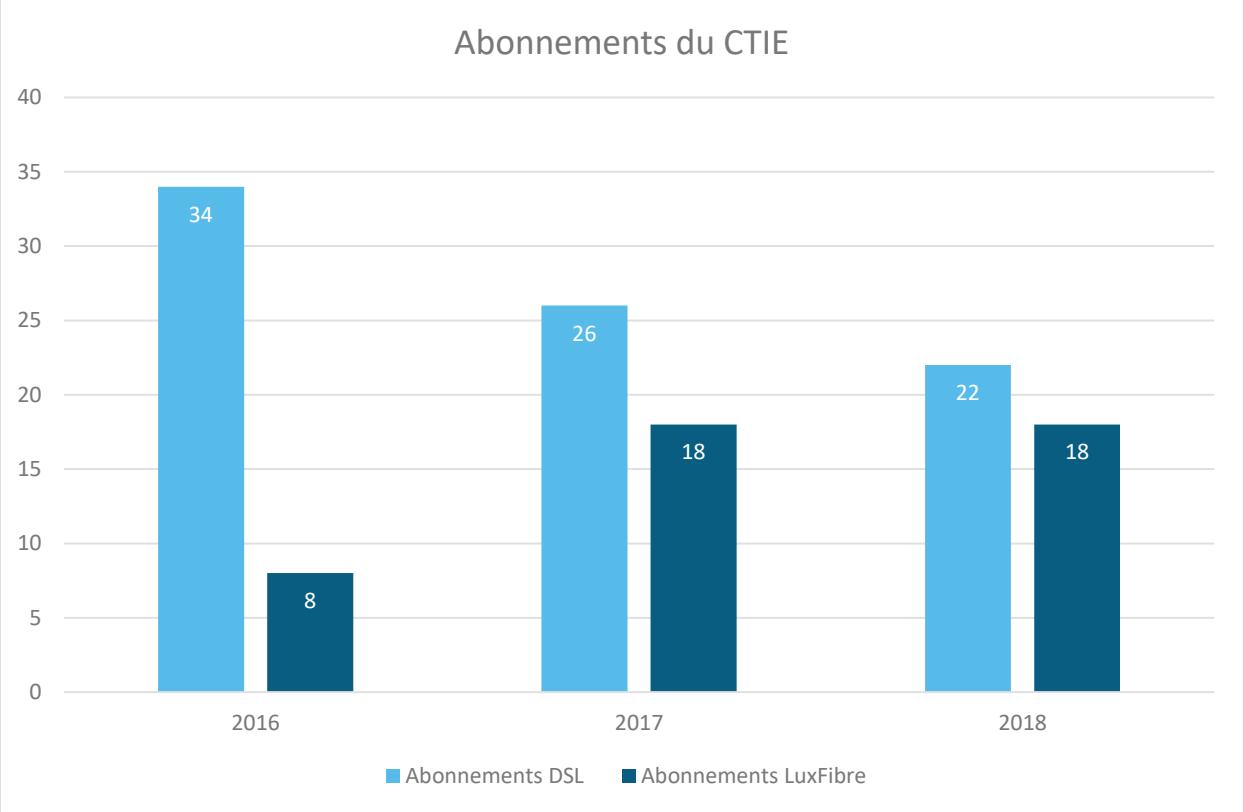


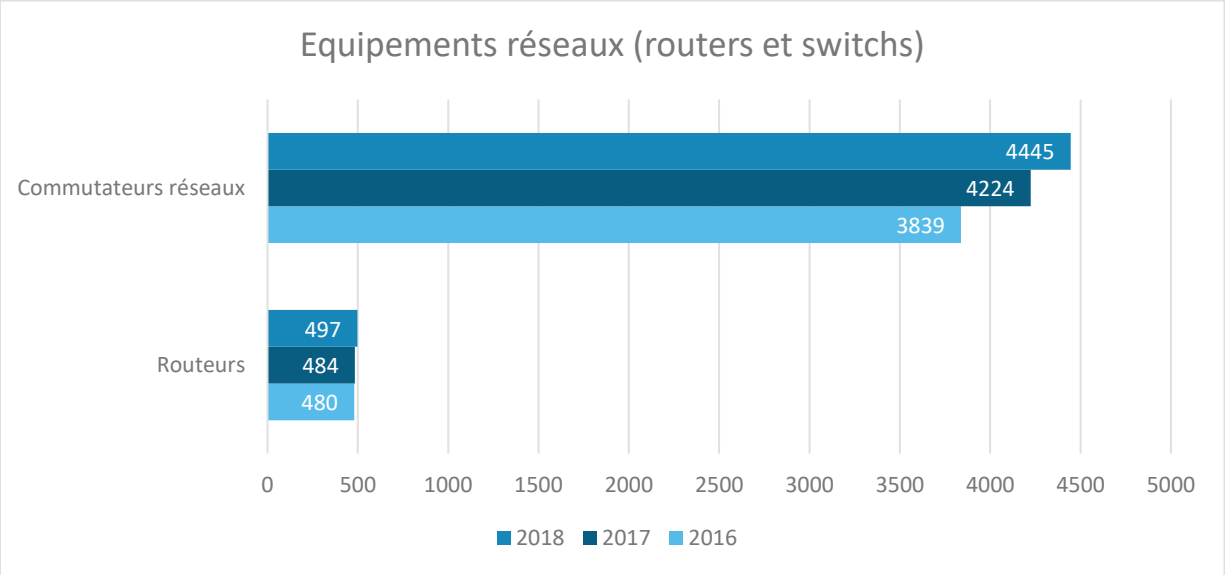
Lignes louées et fibres optiques

	2016	2017	2018
Lignes louées (2Mbit/s)	11	10	5
Lignes ISDN du CTIE	157	148	140
E-Line 100Mbit/s	98	107	106
E-Line 10Mbit/s	148	148	155
D-Line 100Mbit/s	74	79	78
D-Line 1Gbit/s	26	22	23
1Gbit/s DWDM	9	10	11

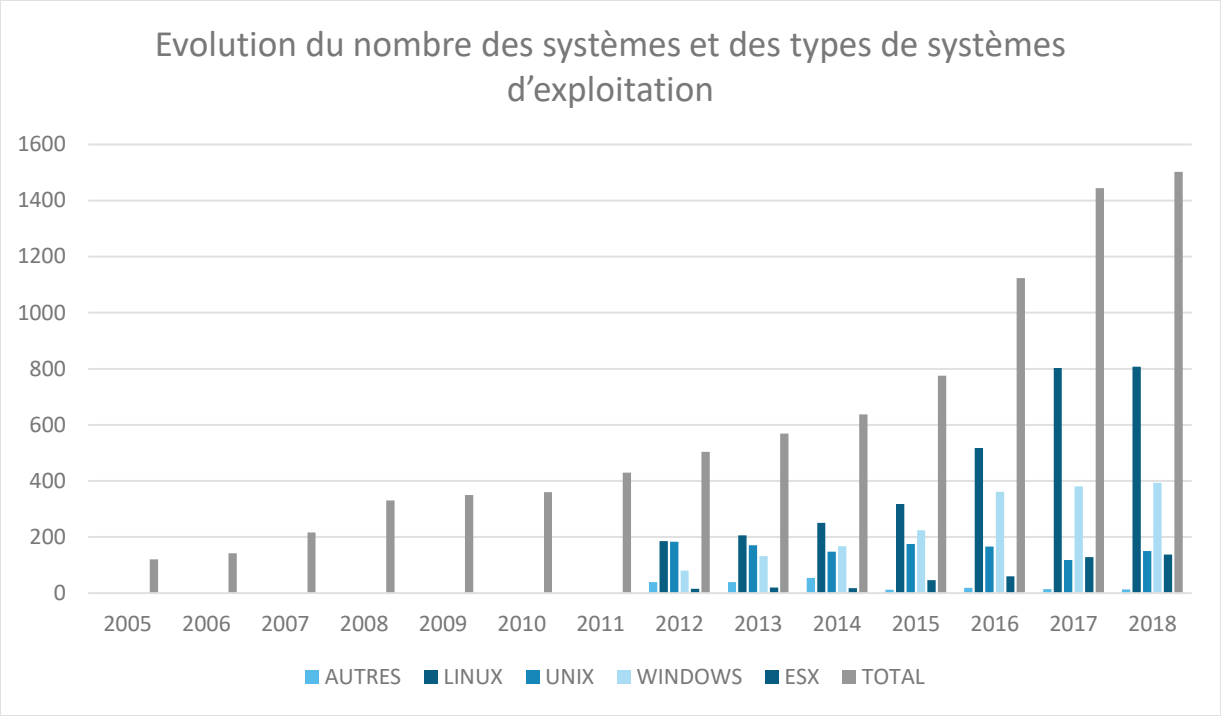
1Gbit/s WAN Fiber		12	13
100Mbit/s WAN Fiber		1	1

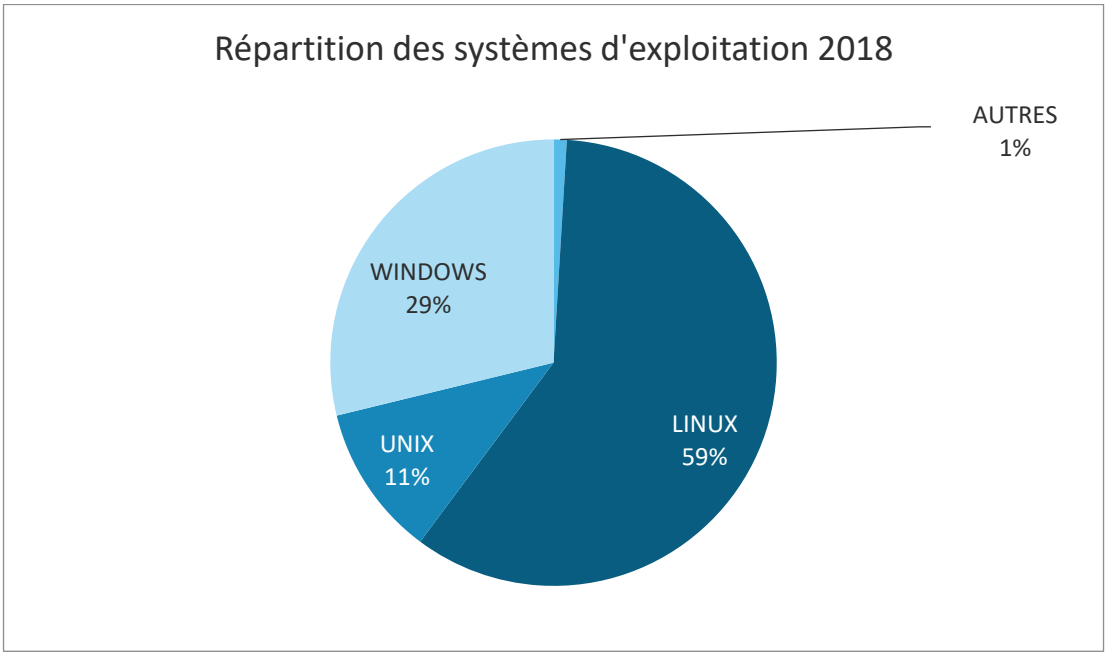

Lignes louées et fibres optiques
100Mbit/s WAN Fiber
1Gbit/s WAN Fiber
1Gbit/s DWDM
D-Line 1Gbit/s
D-Line 100Mbit/s
E-Line 10Mbit/s
E-Line 100Mbit/s
Lignes ISDN du CTIE
Lignes louées (2Mbit/s)
0
20
40
60
80
100
120
140
160
180
2018
2017
2016

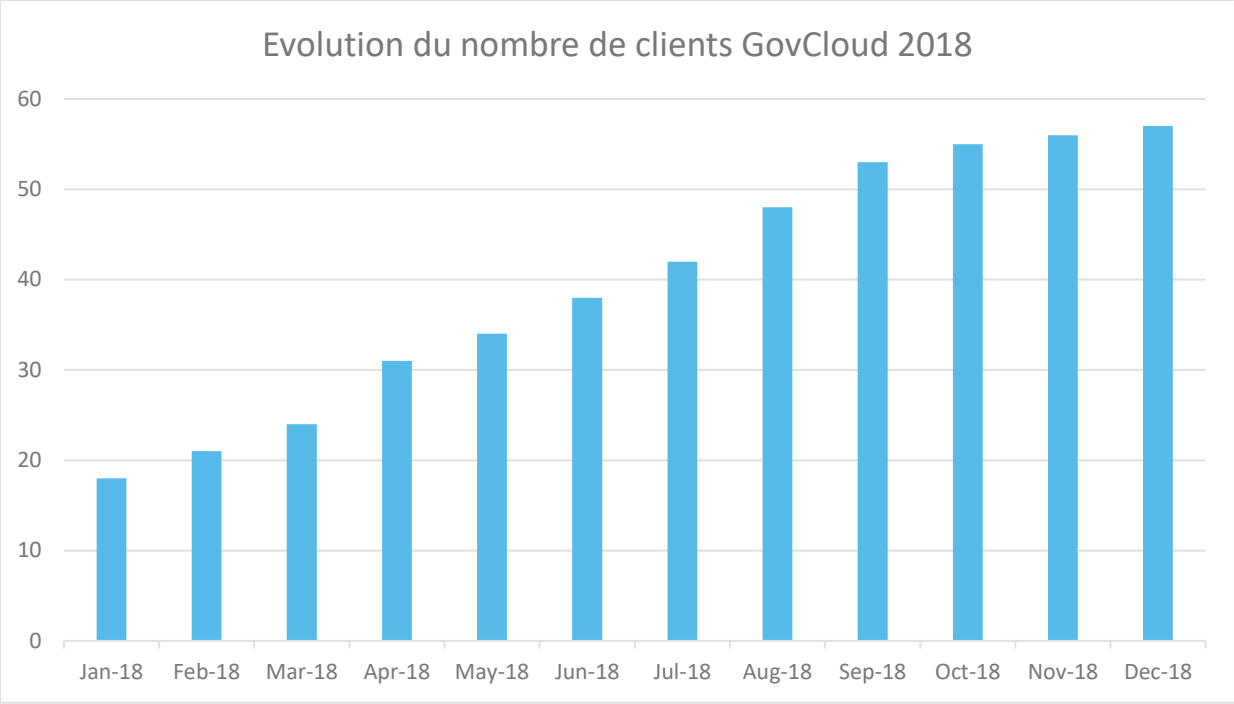

Abonnements du CTIE
40
35
30
25
20
15
10
5
0
34
8
26
18
22
18
2016
2017
2018
Abonnements DSL
Abonnements LuxFibre

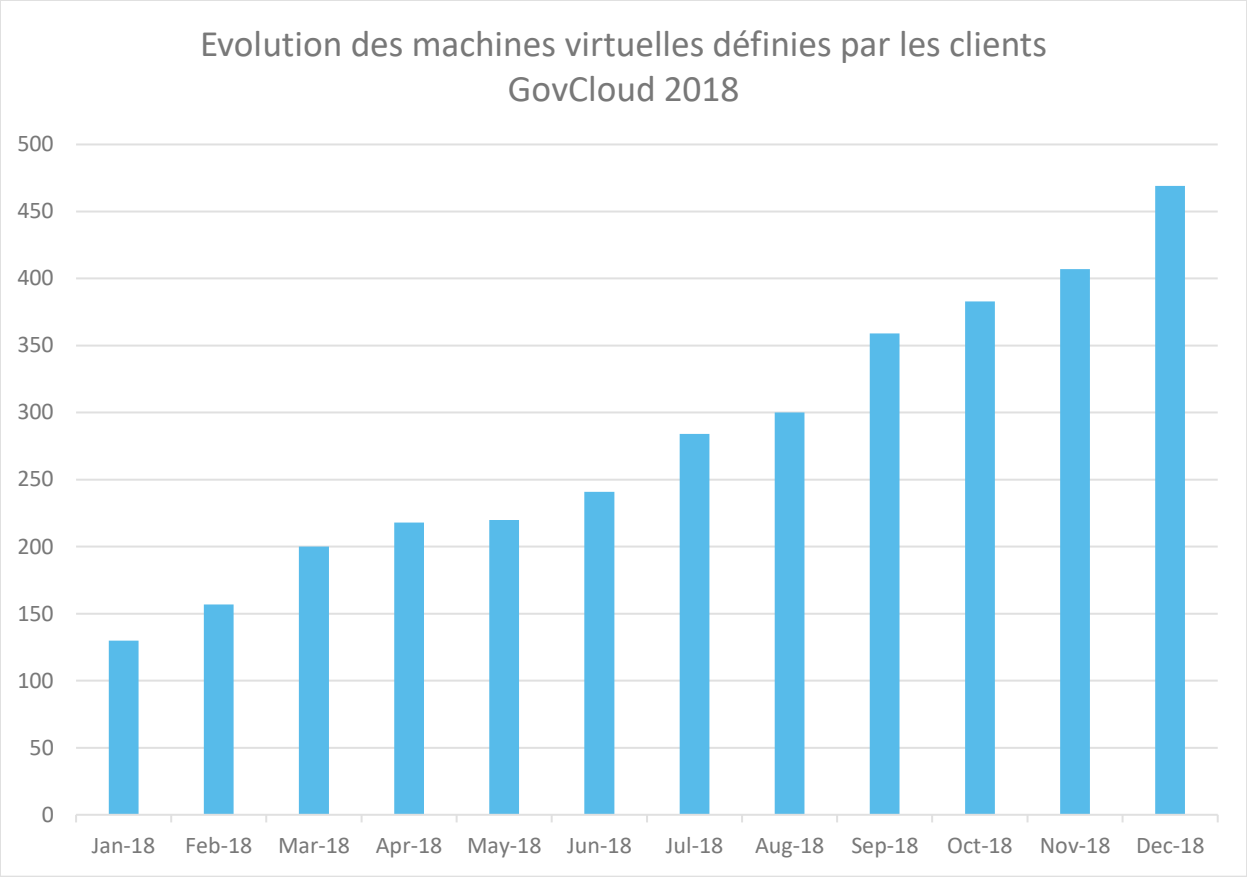


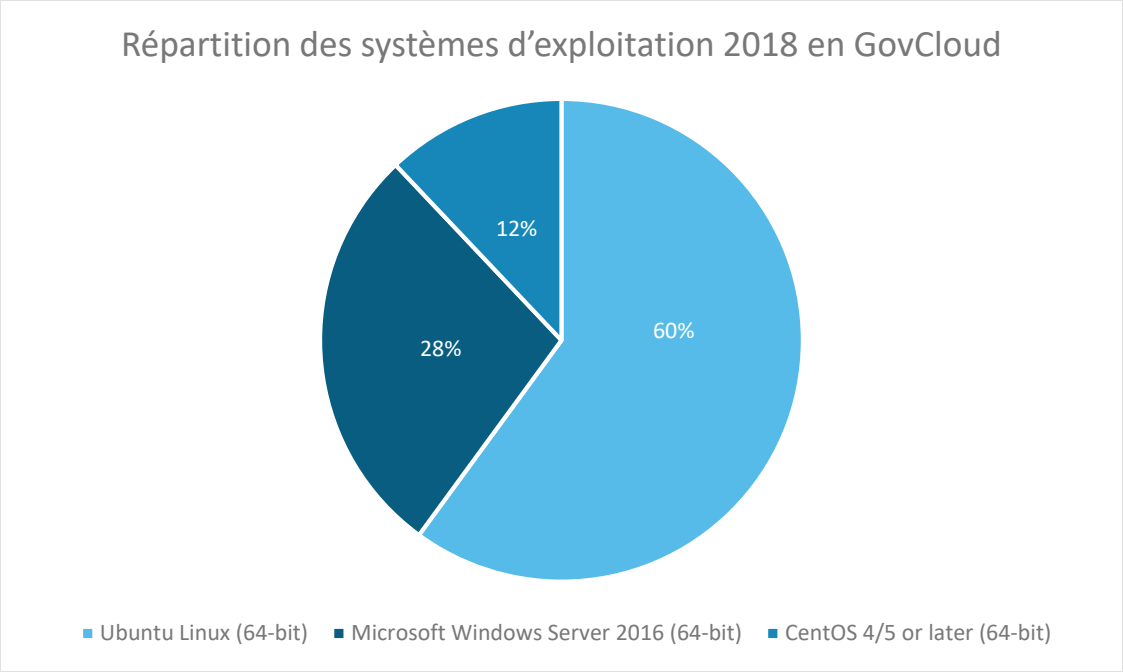
Infrastructures serveurs :


Evolution du nombre des systèmes et des types de systèmes d'exploitation
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
AUTRES
LINUX
UNIX
WINDOWS
ESX
TOTAL


Répartition des systèmes d'exploitation 2018
AUTRES
1%
WINDOWS
29%
UNIX
11%
LINUX
59%


Evolution du nombre de clients GovCloud 2018
60
50
40
30
20
10
0
Jan-18
Feb-18
Mar-18
Apr-18
May-18
Jun-18
Jul-18
Aug-18
Sep-18
Oct-18
Nov-18
Dec-18


Evolution des machines virtuelles définies par les clients
GovCloud 2018
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Jan-18
Feb-18
Mar-18
Apr-18
May-18
Jun-18
Jul-18
Aug-18
Sep-18
Oct-18
Nov-18
Dec-18


Répartition des systèmes d’exploitation 2018 en GovCloud
12%
28%
60%
Ubuntu Linux (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)
CentOS 4/5 or later (64-bit)

8.8 La division « Systèmes distribués et bureautique » (SDB)

Systèmes distribués et bureautique - présentation

La division « **Systèmes distribués et bureautique** » (SDB) comprend les services suivants :

- Systèmes Windows ;
- Bureautique.

La division « Systèmes distribués et bureautique » s'occupe de la bureautique (postes de travail, téléphonie), des systèmes Windows (Windows OS, Exchange, Sharepoint, Skype for Busines, etc.) et des services de support associés.

Le service « Systèmes Windows »

Le service « Systèmes Windows » se compose des 3 unités suivantes :

L'UNITÉ « SYSTÈME »

L'unité « Système » s'occupe des aspects suivants :

- achat, installation et gestion de serveurs départementaux ;
- gestion des serveurs Windows ;
- gestion de l'*Active Directory Gouvernemental* ;
- gestion de l'*Active Directory* pour la production des cartes sécurisées ;
- gestion des plateformes de gestion SCOM et SCCM.

L'UNITÉ « COLLABORATION ET COMMUNICATION »

L'unité « Collaboration et communication » gère les plateformes Exchange et Skype for Business, ainsi qu'au niveau technique la plateforme Sharepoint.

L'UNITÉ « WINDOWS SUPPORT »

L'unité « Windows support » prend en charge les incidents et les requêtes pour le service Windows, les résout dans la mesure du possible et les dirige vers l'équipe appropriée sinon.

Le service « Bureautique »

Le service « Bureautique » gère les différents aspects pour donner un environnement bureautique complet aux utilisateurs finaux et se compose des 4 unités suivantes :

L'UNITÉ « ACQUISITION ET GESTION »

L'unité « Acquisition et gestion » s'occupe de:

- l'élaboration détaillée des besoins en matériel bureautique des administrations sur base de leurs demandes budgétaires et de réunions avec les administrations ;
- commandes groupées du matériel demandé en passant par des procédures de marché public ;
- l'inventaire du matériel en question ;
- la gestion de la récupération et du recyclage du matériel en fin de vie ;
- l'achat et de la gestion des licences des logiciels.

L'UNITÉ « TÉLÉPHONIE »

L'unité « Téléphonie » est responsable pour la planification, l'exploitation, la mise à disposition, la maintenance et le support en matière de moyens de communications téléphoniques pour les ministères, administrations et services de l'Etat. Le service gère en particulier :

- le central téléphonique du gouvernement (CTG) qui est réparti sur 70 sites différents et qui regroupe **10.500 utilisateurs accessibles** par le numéro d'appel unique 247-xxxx. Le central offre également toute une série de fonctions complémentaires, tels que les systèmes d'accueil avec ou sans statistiques, la messagerie vocale, les guides parlants, les services fax, les systèmes de conférences vocales ainsi que la vidéoconférence ;
- la configuration et la **mise à disposition d'équipements mobiles GSM et smartphones**. Les configurations personnalisées sont possibles sur les équipements smartphones de service, ainsi que sur les équipements privés (BYOD). Le service des communications téléphoniques fixes et mobiles gère actuellement 2.750 accès et configurations pour équipements mobiles avec un total de plus de 7.000 abonnements mobiles GSM.

L’UNITÉ « INSTALLATION ET SUPPORT »

L’unité « Installation et support » s’occupe de la préparation, du déploiement et du support des postes de travail.

L’UNITÉ « PRINTING »

L’unité « Printing » s’occupe de l’installation et du support des imprimantes.

7.8.1.Systèmes distribués et bureautique - activités en 2018 et projets d'envergure

De par sa nature, la majeure partie du travail de la division « SDB » est de l'ordre opérationnel. Le travail opérationnel dépasse donc de loin les nouveaux projets ou les projets qu'on peut énumérer spécialement.

Le service « Systèmes Windows »

Le service « Systèmes Windows » a réalisé les projets suivants :

- nouveaux clients intégrés dans l'AD gouvernemental :
    - Commissariat du gouvernement à la protection des données auprès de l'Etat ;

- création de 22 nouveaux domaines mails ;
- projets de migration *Active Directory*, postes de travail et la partie Exchange :
    - Ministère de l'Economie (terminé) ;
    - Single window for logistics (terminé) ;
    - Ponts et chaussées (terminé) ;
    - Service information et presse (terminé) ;
    - Inspection générale de la sécurité sociale (partie Exchange terminée ; les postes de travail de l'IGSS seront migrés en 2019) ;
    - Administration pénitentiaire (entamé) ;
    - Administration de la navigation aérienne (travaux préparatoires) ;
    - Société nationale de circulation automobile (travaux préparatoires) ;
    - Autorité nationale de sécurité (travaux préparatoires) ;

- migrations des postes de travail dans l'AD gouvernementale :
    - Administration judiciaire (en cours) ;

- Sharepoint :
    - installation de l'environnement DEV ;
    - installation de AD *Rights management service* ;
    - installation de *Team foundation server* ;
    - mise à niveau de l'environnement de tests en haute disponibilité ;
    - migration SQL vers les serveurs physiques ;
    - installation des *Cumulative updates* janvier et novembre 2018 ;
    - audit de sécurité sur la partie DEV et Infrastructure ;
    - monitoring Scom ;
    - installation des apps serveur et des composant nécessaire pour le spfx et le appstore ;
    - mise à niveau vers la nouvelle version du DSC ;

- Serveur Windows :
  - renouvellement de l'infrastructure de backup;
  - installation de multiples serveurs / terminal serveurs pour divers projets ;

- SCCM (tâches courantes) :
  - déploiement et mise à jour des systèmes d'exploitation ;
  - déploiement d'application ;
  - gestion de configuration ;
  - déploiement de mise à jour et mise à niveau ;

- SCCM (projets) :
  - modernisation de l'infrastructure SCCM ;
  - mise en place de procédures de validation, de gestion des tâches et des changements ;
  - mise en place d'un site pour la documentation End-User et pour les correspondants informatiques accessible via le Software center ;
  - mise en place de la procédure d'upgrade d'une version Windows plus ancienne vers Windows 10 1709 ;
  - mise en place Office 2019 et Serveur 2019 : en phase de POC / validation ;

- assistance pour la préparation des PC élections ;
- attribution de la responsabilité sur le Desktop à l'équipe « SDB Support ».

Le service « Bureautique »

TÉLÉPHONIE

Projets effectués dans le domaine de la **téléphonie fixe** :

- intégration et reprise du réseau téléphonique de l'Administration des contributions directes sur le 247-x, avec 1000 extension ;
- mise en service de 2 nouveau sites pour l'Administration des contributions directes avec 200 extensions téléphoniques (Cloche d'Or et Ettelbrück) ;
- installation d'un nouveau central téléphonique sur les 6 sites du SNCA avec 150 extensions téléphoniques ;
- intégration sur le 247-x et déménagement de l'État-Major de l'Armée ;
- installation d'un nouveau central téléphonique pour les besoins de l'Armée luxembourgeoise (GovSAT) ;
- installation d'un central téléphonique pour les besoins du réseau de communications restreint ;

- *refit* de l'accueil téléphonique du ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative avec tous ses services ;
- déménagement de l'Administration des services vétérinaires vers le bâtiment Edison à Strassen ;
- déménagement du Bureau des passeports ;
- déménagement du Service de la formation des adultes vers Kirchberg ;
- installation d'un *contact center* pour les besoins du ministère de la Santé ;
- mise en place des infrastructures techniques pour les communications vocales pour les télétravailleurs ;
- installation de plusieurs installations de vidéoconférences (HCPN, Ministère de l'Economie, CTIE, Parquet de Diekirch) ;
- rajout de plusieurs sites sur l'ensemble du territoire du Luxembourg, et de maints postes téléphoniques pour les besoins du ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse ;
- conversion d'anciennes lignes téléphoniques (PRI et ELAN) en SIP-Trunking et intégration des communications vocales sur le réseau de transmission de données du CTIE ;
- mise à jour du système d'exploitation et des infrastructures auxiliaires du central téléphonique (R6 -> R7).

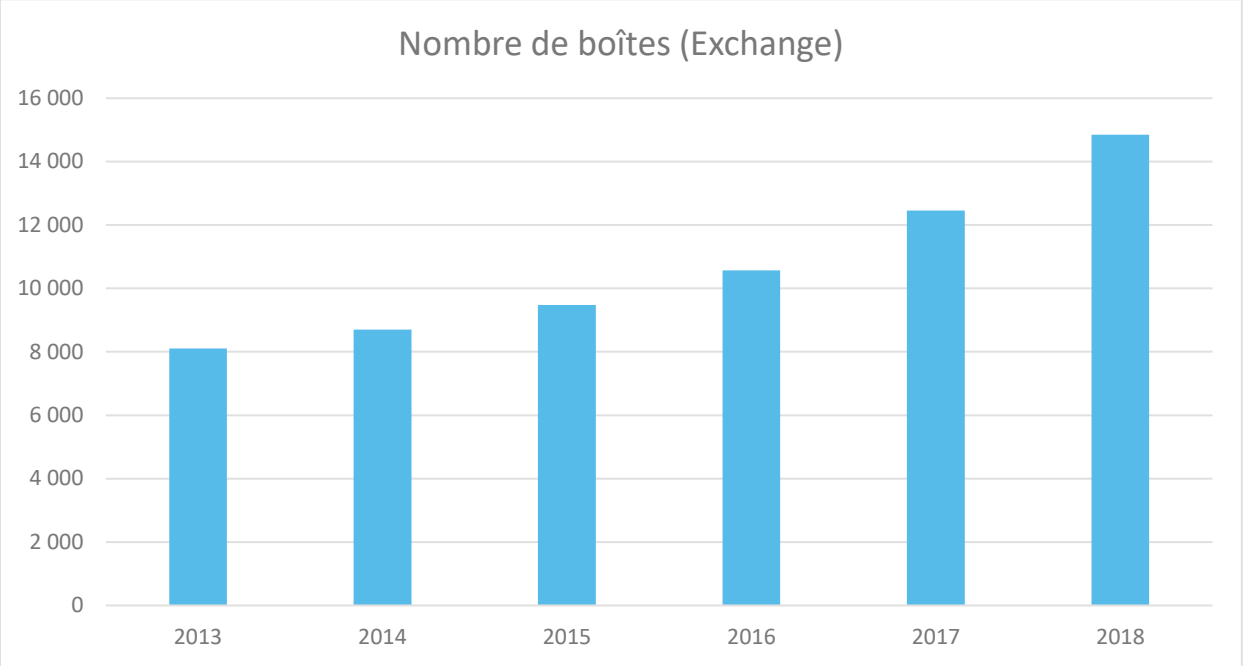
Projets effectués dans le domaine de la **téléphonie mobile** :

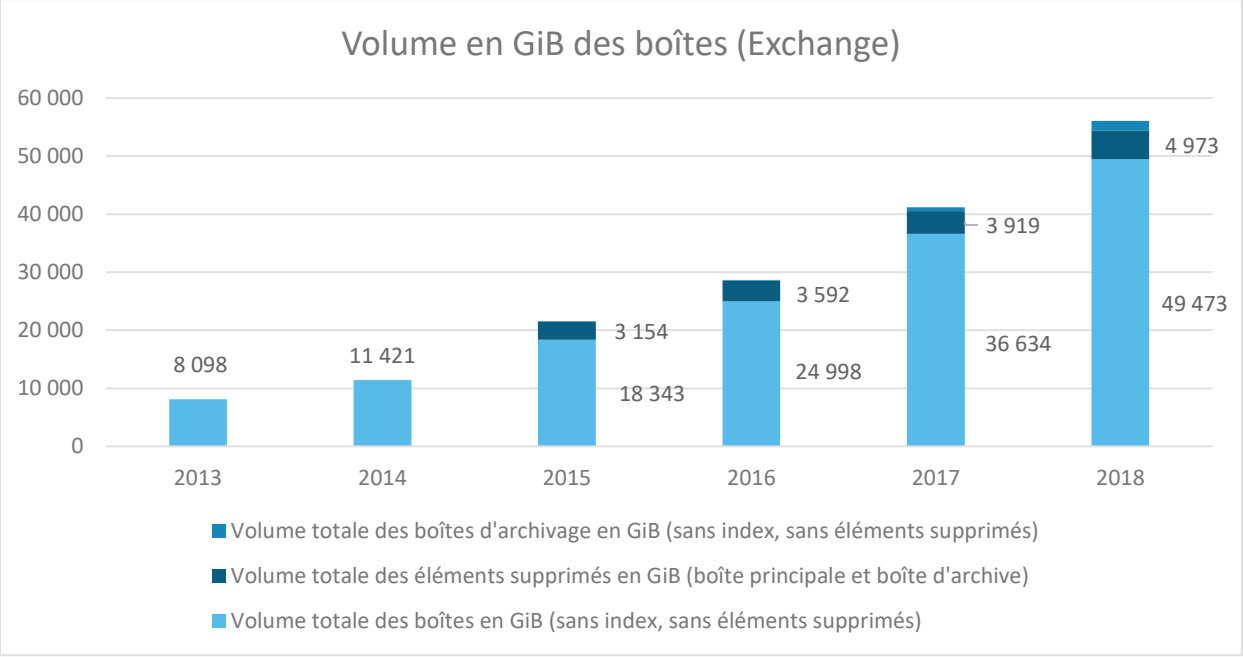
- échange et mise à disposition de 600 nouveaux équipements mobiles Smartphones au cours de 2018 ;
- gestion et configuration à distance des équipements smartphones avec accès à la messagerie de l'Etat (*Corporate* et *Bring Your Own Device*) ;
- analyse, projet pilote et étude du marché pour la mise en place d'un *corporate messenger*, genre « WhatsApp » ;
- projet pilote, mise en place et configuration d'accès spéciaux métier avec des tablettes au réseau et aux infrastructures du CTIE pour différentes administrations demandeuses ;
- gestion journalière des abonnements mobiles GSM, avec un volume de 3.000 heures de communications vocales, de 100.000 SMS et de 2 Terabytes de Data mobile par mois ;
- reprise et conversion des contrats de communications mobiles sur le contrat cadre du CTIE. Ont été intégrés les contrats de : CGDIS - ancien Service pompiers de la Ville de Luxembourg, CGDIS - CIS Bettembourg, CGDIS CIS Esch-sur-Alzette, Administration des douanes et accises, Administration de la navigation aérienne, Administration des ponts et chaussées, MEN - Service de la formation professionnelle, MEN - Centre socio-éducatif Dreiborn.

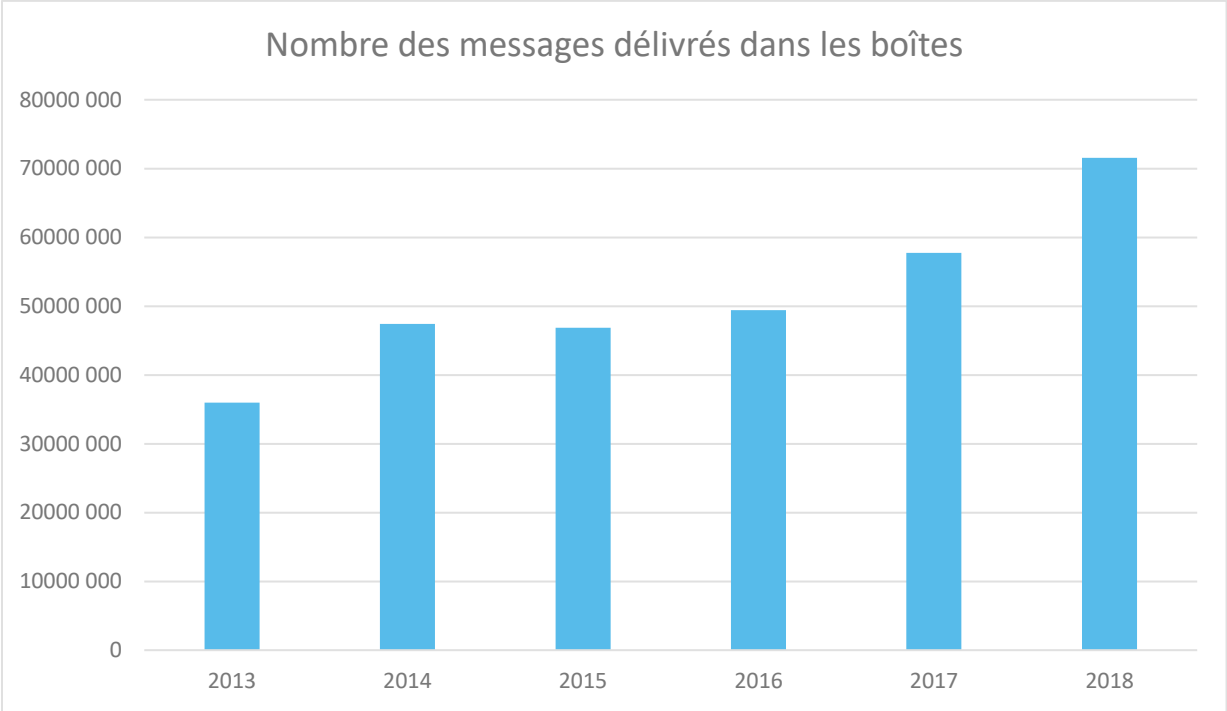
7.8.2.Systèmes distribués et bureautique - statistiques

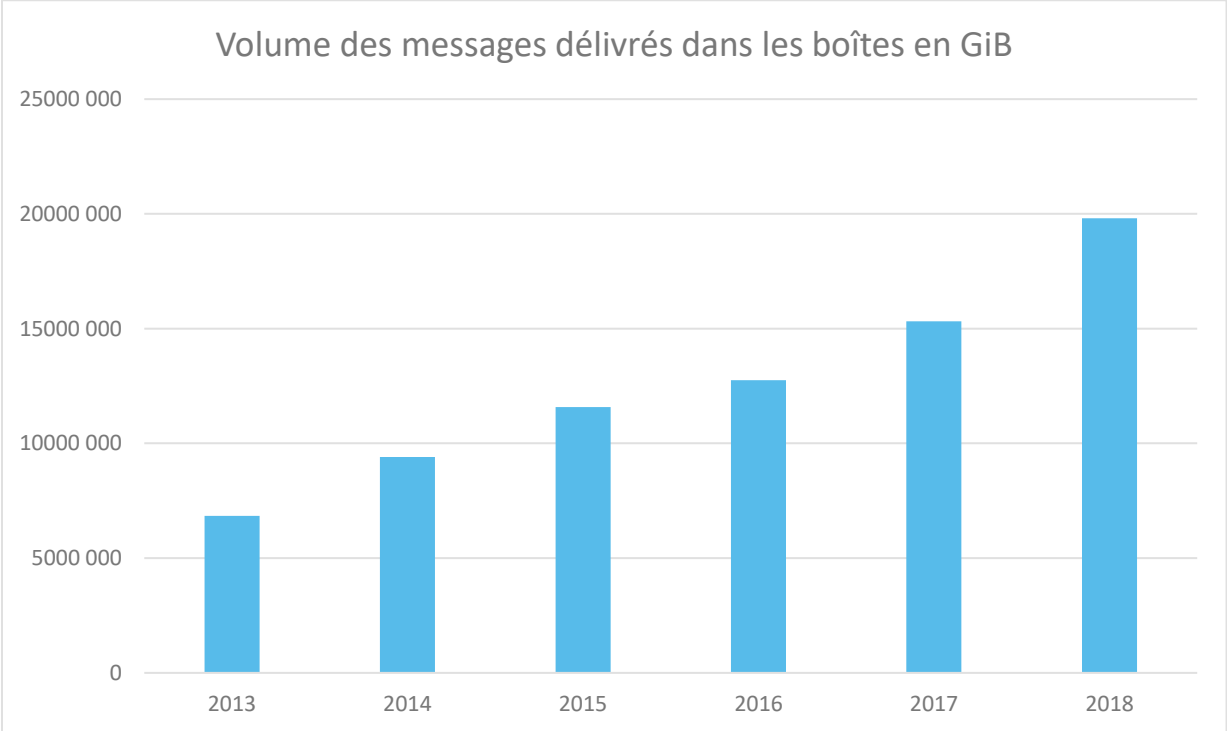
Le service « Systèmes Windows »

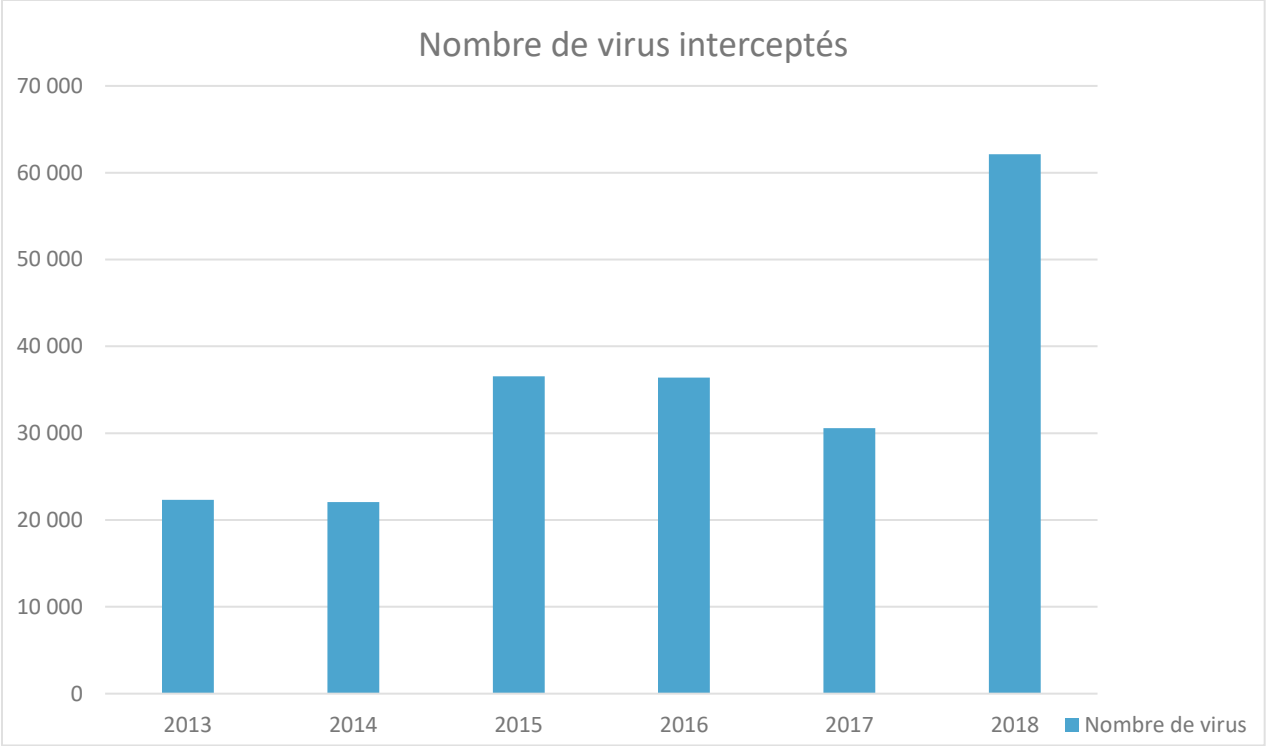
EXCHANGE

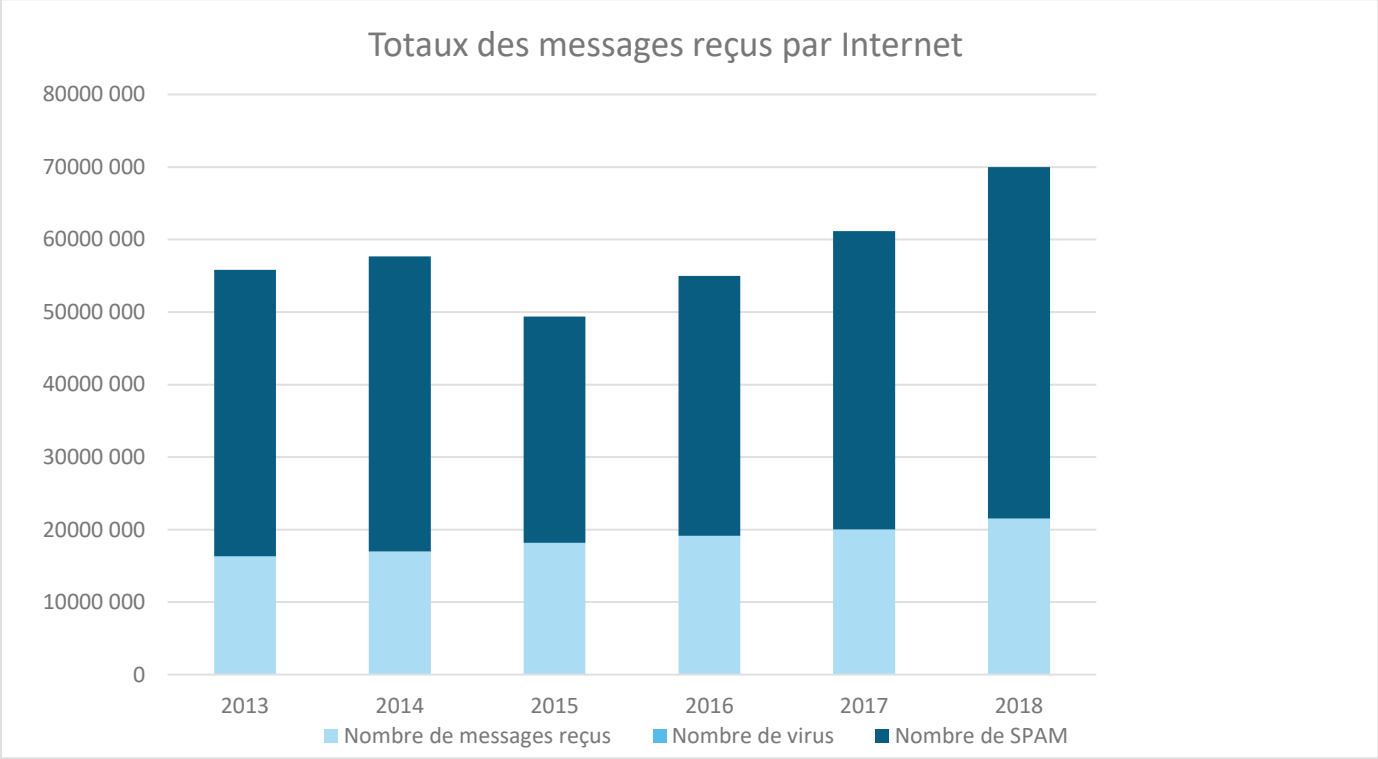





Nombre des messages délivrés dans les boîtes
80000 000
70000 000
60000 000
50000 000
40000 000
30000 000
20000 000
10000 000
0
2013
2014
2015
2016
2017
2018


Volume des messages délivrés dans les boîtes en GiB
25000 000
20000 000
15000 000
10000 000
5000 000
0
2013
2014
2015
2016
2017
2018


Nombre de virus interceptés
70 000
60 000
50 000
40 000
30 000
20 000
10 000
0
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Nombre de virus


Totaux des messages reçus par Internet
80000 000
70000 000
60000 000
50000 000
40000 000
30000 000
20000 000
10000 000
0
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Nombre de messages reçus
Nombre de virus
Nombre de SPAM

SCCM

D'un point de vue général, SCCM a permis en 2018, de gérer :

- 5994 machines Windows 10 ;
- 3005 machines Windows 7 ;
- 101 machines Windows Servers 2008 R2 ;
- 10 machines All Windows Servers 2012 ;
- 212 machines Windows Servers 2012 R2 ;
- 295 machines Windows Servers 2016.

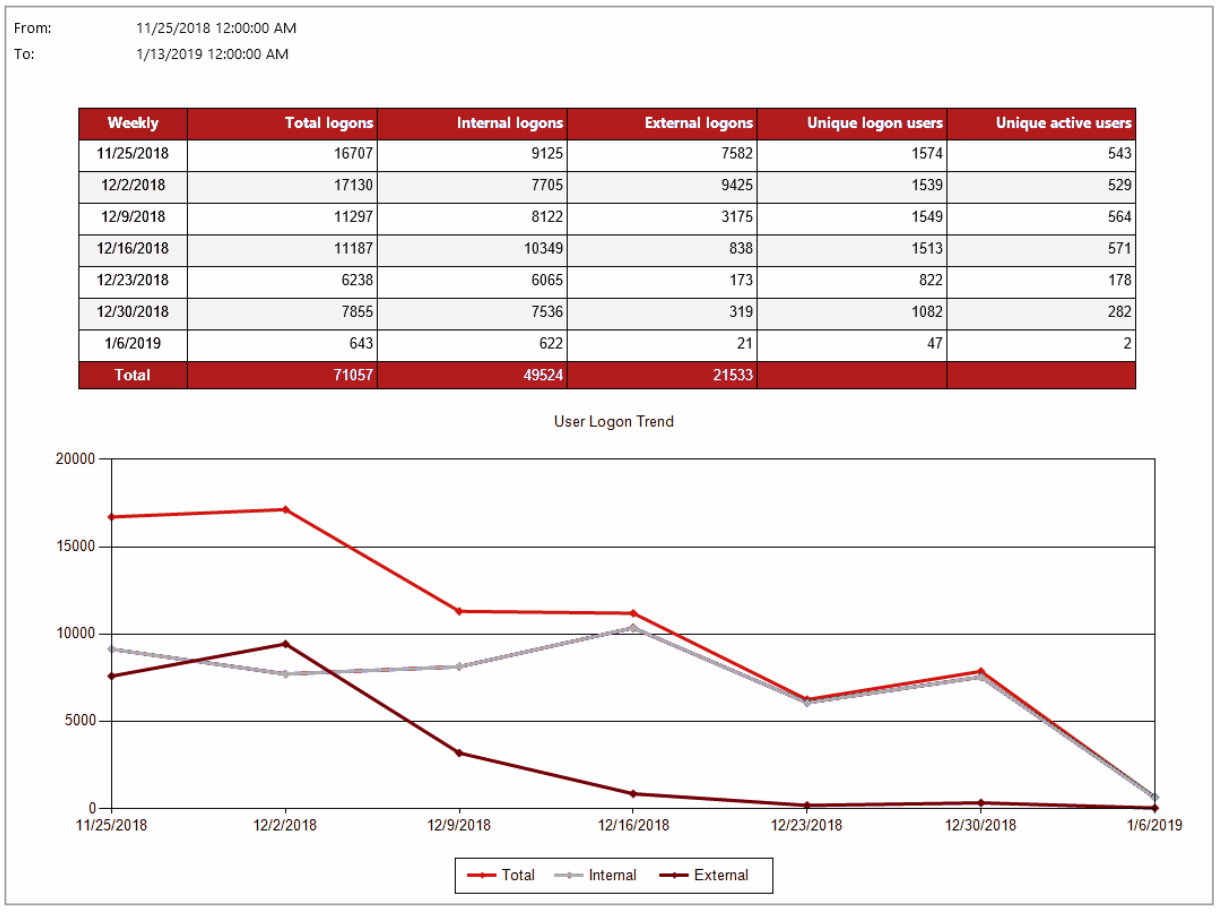
SKYPE

- 1.500 utilisateurs actifs ;
- 12.092 comptes.

Aperçu sur l'activité utilisateur:

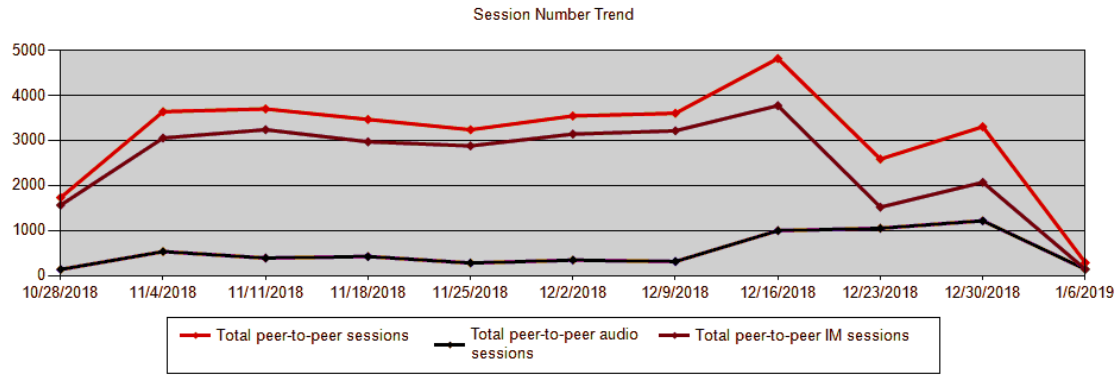
From: 11/25/2018 12:00:00 AM
To: 1/13/2019 12:00:00 AM

Weekly	Total logons	Internal logons	External logons	Unique logon users	Unique active users
11/25/2018	16707	9125	7582	1574	543
12/2/2018	17130	7705	9425	1539	529
12/9/2018	11297	8122	3175	1549	564
12/16/2018	11187	10349	838	1513	571
12/23/2018	6238	6065	173	822	178
12/30/2018	7855	7536	319	1082	282
1/6/2019	643	622	21	47	2
Total	71057	49524	21533		



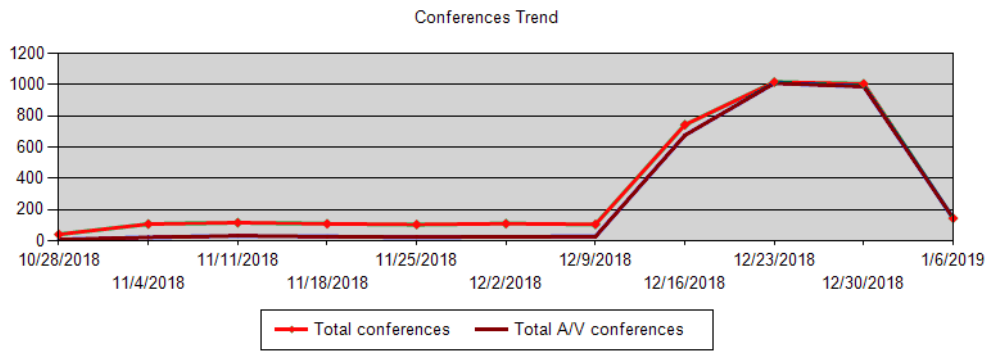
Peer-to-peer sessions :

Weekly	Total peer-to-peer sessions	Total peer-to-peer IM sessions	Total peer-to-peer IM messages	Total peer-to-peer audio sessions	Total peer-to-peer audio session minutes	Avg. peer-to-peer audio session minutes	Total peer-to-peer video sessions	Total peer-to-peer video session minutes	Avg. peer-to-peer video session minutes	Total peer-to-peer file transfer sessions	Total peer-to-peer application sharing sessions
10/28/2018	1731	1563	8195	138	294	2.13	44	135	3.07	0	20
11/4/2018	3635	3050	15606	534	1281	2.4	60	587	9.78	0	24
11/11/2018	3695	3235	17341	392	1296	3.31	61	298	4.89	0	46
11/18/2018	3462	2967	14894	426	1370	3.22	105	561	5.34	0	29
11/25/2018	3234	2876	14884	282	788	2.79	60	367	6.12	0	37
12/2/2018	3539	3138	19439	346	931	2.69	53	290	5.47	0	19
12/9/2018	3599	3211	18485	314	1005	3.2	65	407	6.26	0	54
12/16/2018	4812	3768	18709	999	1308	1.31	59	284	4.81	0	19
12/23/2018	2583	1518	5053	1052	579	0.55	15	17	1.13	0	12
12/30/2018	3301	2069	8452	1217	474	0.39	30	198	6.6	0	13
1/6/2019	288	144	288	144	26	0.18	0	0	0	0	0
Total	33879	27539	141346	5844	9352		552	3144		0	273



Conférences :

Weekly	Total conferences	Total participants	Avg. participants per conference	Total A/V conferences	Total A/V conference minutes	Total A/V conference participant minutes	Avg. A/V conference minutes	Total unique conference organizers	Total conference messages
10/28/2018	41	106	2.59	8	450	1468	56.25	31	623
11/4/2018	107	280	2.62	22	2658	7676	120.82	61	782
11/11/2018	116	250	2.16	32	1782	2843	55.69	64	608
11/18/2018	109	278	2.55	27	2095	4914	77.59	68	850
11/25/2018	104	238	2.29	23	3497	6009	152.04	54	1260
12/2/2018	110	251	2.28	26	1036	2390	39.85	68	1142
12/9/2018	105	215	2.05	27	938	2035	34.74	60	1177
12/16/2018	742	1504	2.03	675	774	2594	1.15	56	1611
12/23/2018	1015	2031	2	1008	1	1	0	6	11
12/30/2018	1004	2006	2	987	179	390	0.18	17	139
1/6/2019	144	288	2	144	0	0	0	1	0
Total	3597	7447		2979	13410	30320			8203

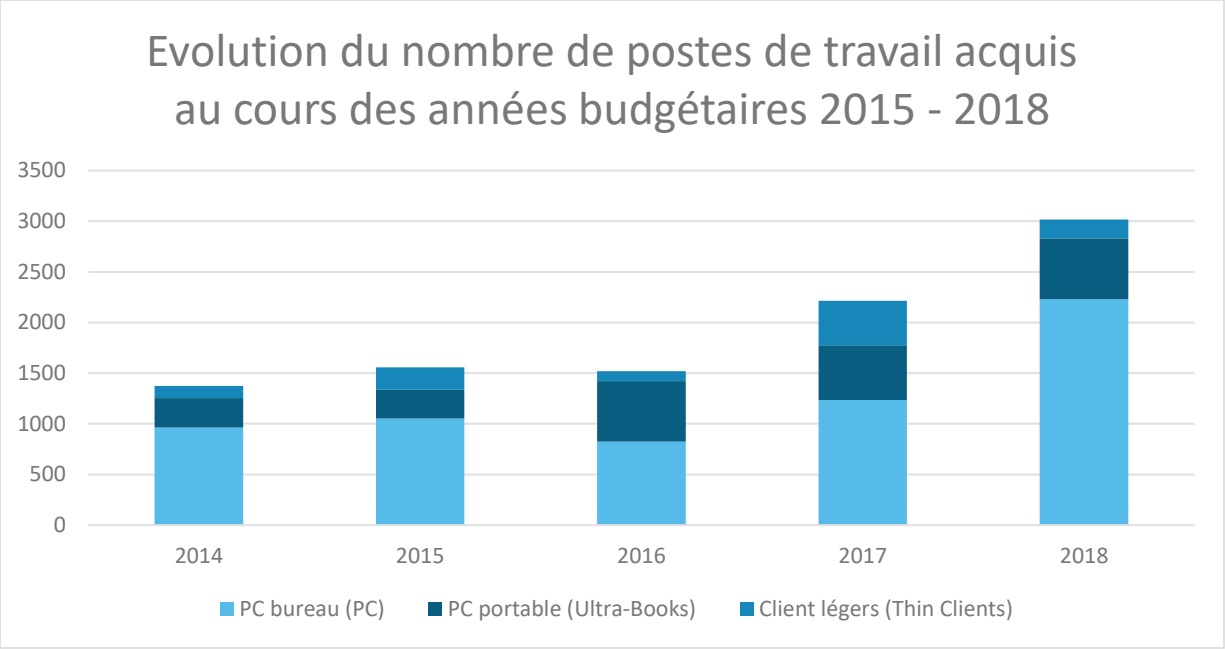


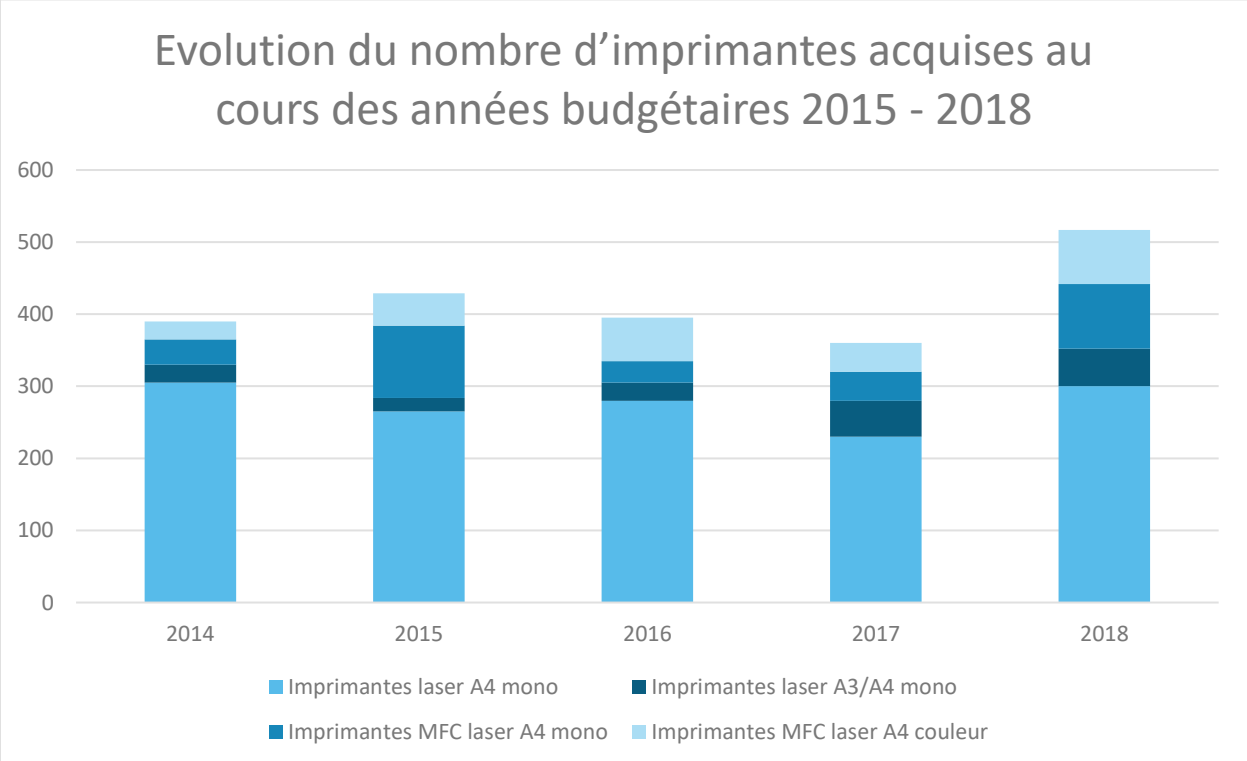
WINDOWS SERVER

- 665 serveurs Windows.

Le service « Bureautique »

Matériel	2014	2015	2016	2017	2018
PC bureau (PC)	962	1052	825	1235	2230
PC portable (Ultra-Books)	293	285	598	540	601
Client légers (Thin Clients)	120	220	95	440	185
Ecrans 24" (LED)	1269	1153	1189	1435	2520
Imprimantes laser A4 mono	305	265	280	230	300
Imprimantes laser A3/A4 mono	25	19	25	50	52
Imprimantes MFC laser A4 mono	35	100	30	40	90
Imprimantes MFC laser A4 couleur	25	45	60	40	75
Imprimantes spéciales (étiquettes)	5	0	13	13	1
Imprimantes grand volume (jet d'encre)	0	0	0	0	9
Tablettes tactiles (Tablets)	21	30	43	31	39
Disques SSD (250 Gb)	0	0	0	10	80
Télévisions (différents formats)	0	5	4	3	7
Scanner pour documents (60)	60	0	85	50	0


Evolution du nombre de postes de travail acquis au cours des années budgétaires 2015 - 2018
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2014
2015
2016
2017
2018
PC bureau (PC)
PC portable (Ultra-Books)
Client légers (Thin Clients)


Evolution du nombre d'imprimantes acquises au cours des années budgétaires 2015 - 2018
600
500
400
300
200
100
0
2014
2015
2016
2017
2018
Imprimantes laser A4 mono
Imprimantes laser A3/A4 mono
Imprimantes MFC laser A4 mono
Imprimantes MFC laser A4 couleur

8.9 La division « Plateformes informatiques » (PI)

Plateformes informatiques - présentation

La division « **Plateformes informatiques** » (PI) comprend les services suivants :

- Web ;
- Bases de données ;
- Gestion électronique de documents ;
- CC-SAP ;
- Autres plateformes.

La division « PI » a comme mission de gérer les plateformes informatiques génériques centrales du CTIE. Ces plateformes comprennent les solutions à usage général et les plateformes de développement sur lesquelles des solutions spécifiques pour un métier peuvent être mis en place.

Les missions consistent en :

- l'analyse des besoins génériques ;
- l'analyse de marché ;
- la conception des plateformes (fonctions, technologies, architecture, etc.) ;
- la mise en place des plateformes ;
- l'exploitation des plateformes ;
- la veille technologique et l'évolution des plateformes ;
- la collaboration avec les autres divisions du CTIE en ce qui concerne leur utilisation des plateformes informatiques.

Le service « Web »

Le service « WEB » a comme mission **de gérer toutes les plateformes informatiques nécessaires aux publications de l'Etat sur Internet** ainsi que le développement des outils nécessaires.

À cette fin, il conçoit les infrastructures logicielles nécessaires, met en œuvre et assure la gestion des serveurs Web, des serveurs applicatifs, des proxys Web, des systèmes de rédaction de contenu, des systèmes d'indexation et de recherche de contenu et des logiciels développés en interne.

Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de conception de sites web (INT- WebUX) pour les guider dans leur utilisation des outils disponibles, pour assurer le contrôle de qualité technique et le déploiement de nouveaux sites sur l'infrastructure.

Il assiste les autres équipes internes qui sont amenées à travailler avec des logiciels dont le service possède la compétence.

Les systèmes web étant exposés à l'Internet, une très grande importance est consacrée à la sécurisation des équipements et la veille des vulnérabilités.

Les publications web étant la vitrine de l'Etat, le bon fonctionnement des systèmes de publication est crucial pour assurer une bonne image de marque de l'Etat.

Les plateformes gérées par le service sont :

- les systèmes de rédaction et de publication de contenus Web (WCM):
- les systèmes de recherche de contenu Web :
    - l'outil pour statistiques Web.

Le service « Bases de données »

Le service « Bases de données » (DB) a comme mission de gérer les bases de données du type Postgres et Oracle du CTIE ainsi que les plateformes de développement technologiquement apparentées.

Il assiste les équipes projet du CTIE dans l'utilisation des bases de données. Il prête main forte aux équipes informatiques départementales utilisant les mêmes produits. Le service base de données offre aussi un service d'hébergement de schémas DB et d'instances DB pour des solutions mises en place auprès d'autres administrations de l'Etat.

Le service « Gestion électronique de documents »

Le service « Gestion électronique de documents » (GED) a pour mission la gestion des plateformes touchant la gestion et le traitement de documents électroniques. Il est sous-divisé en 2 unités :

- Gestion et traitement des documents (GTD) ;
- Archivage électronique (ARC).

L'UNITE « GESTION ET TRAITEMENT DES DOCUMENTS »

L'unité « Gestion et traitement des documents » (GTD) a comme mission la mise en place et la gestion des logiciels nécessaires pour la gestion électronique des documents. Dans ce contexte se trouvent les logiciels du système GED SIDOC de l'Etat, une solution dédicacée de gestion de documents pour le Conseil d'Etat ainsi que les logiciels de création et de traitement de documents PDF utilisés par une multitude de projets, y compris le guichet unique.

L'UNITE « ARCHIVAGE ELECTRONIQUE »

L'unité « Archivage électronique » (ARC) a comme mission la mise en place et l'exploitation d'un système d'archivage légal électronique (préservation numérique à long terme) et le maintien de la certification PSDC selon la législation sur l'archivage électronique.

La plateforme d'archivage électronique est mise en place au profit de tous les organismes et administrations de l'Etat luxembourgeois.

L'unité « ARC » offre du conseil par rapport à la gestion du cycle de vie des documents à partir de leur vie courante, donc leur gestion à l'intérieur de systèmes métiers ou de systèmes GED, jusqu'à l'archivage intermédiaire et finalement l'archivage historique (définitif) ou leur destruction.

Le service « Centre de compétence SAP »

Le service « Centre de compétence » (CC-SAP) a comme mission la gestion de la plateforme applicative SAP et le support technique et fonctionnel des applications développées à l'aide du progiciel SAP. Il assure aussi le rôle d'assistant à la maîtrise d'ouvrage (AMO) vis-à-vis des différentes administrations de l'Etat. Ce rôle comporte la tâche de fournir une consultance aux administrations clientes en termes de fonctionnalités et capacités de l'outil SAP.

La plateforme SAP est actuellement utilisée pour la gestion de la comptabilité budgétaire de l'Etat, pour la gestion des ressources humaines de l'Etat, pour la collecte des contributions et des taxes par les administrations fiscales et pour la gestion de Luxtram S.A.

La gestion de la plateforme applicative SAP comprend la gestion technique des nombreux systèmes SAP, leur évolution technique, la gestion de la sécurité, la gestion des interfaces, la gestion des accès et le support aux équipes fonctionnelles.

Le support fonctionnel et les activités AMO couvrent la coordination et la réalisation de nouveaux projets SAP ainsi que l'exploitation, le support, la maintenance, le développement ainsi que le paramétrage du progiciel pour les applications existantes.

L'UNITE « RESSOURCES HUMAINES »

Cette unité est en charge du support fonctionnel de la gestion des ressources humaines à l'Etat. Les contextes de gestion couvrent des domaines comme la prévision des postes, le recrutement et la formation des agents de l'Etat, l'avancement dans les carrières ainsi que le paiement des rémunérations et des pensions.

L'UNITE « RECETTES FISCALES »

Cette unité est en charge du support fonctionnel de la collecte des contributions et des taxes par les administrations fiscales.

L'UNITE « OUTILS HORIZONTAUX »

Cette unité est en charge du support fonctionnel des outils partagés entre les différents domaines métiers.

Les plateformes et logiciels gérés par le service sont :

- SAP ECC & S4 ;
- SAP Hana ;
- SAP Landscape Manager ;
- SAP ASE ;
- SAP Solution Manager ;
- SAP Process Orchestrator ;
- SAP Document Server.

L'UNITE « BASIC COMPONENTS »

Cette unité est en charge de la gestion de la plateforme applicative SAP.

L'UNITE « FINANCES »

Cette unité est en charge du support fonctionnel de la comptabilité budgétaire de l'Etat.

Le service « Autres plateformes »

Le service « Autres plateformes » (AP) a pour mission d'accueillir tout nouveau projet PI dont la compétence ne se situe pas auprès d'un des autres services au sein de la division ; il s'agit d'un service incubateur.

Pour les nouveaux projets, le service « AP » s'occupe de l'analyse, de la conception, de la mise en place et de l'organisation de l'exploitation de la nouvelle solution.

Après l'entrée en production d'une nouvelle solution, elle reste sous la responsabilité du service « AP » jusqu'au moment où l'effort d'exploitation, la criticité, le besoin en disponibilité et de support nécessitent la mise en place d'une unité dédicacée.

Les projets gérés actuellement par ce service sont :

- CCN (*Common Communication Network / Common System Interface*) ;
- VIES (*VAT Information Exchange System*) ;
- VIS / VISION (*Visa Information System*) ;
- BRIS / Domibus (échange d'informations entre les Registres de commerce (*Business Registers*) des Etats membres de l'UE) ;
- CIGIT (logiciel de gestion de versions décentralisé sur base de Git) ;
- eIDAS (identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein de l'Union européenne) ;
- l'annuaire technique LDAP du CTIE ;
- les systèmes de transferts de messages électroniques (email) ;
- les systèmes antivirus et anti-spam de la messagerie électronique ;
- CI.OTX (système d'échange de fichiers (développement interne CTIE)) ;
- CI.VOTE (système de coordination de dates de réunions / système de recueil de sondages (développement interne CTIE)) ;
- CI.URL (système de génération et de gestion de raccourcis URL (développement interne CTIE)) ;
- CI.OCR (système d'océrisation par Web (développement interne CTIE)) ;
- AvScan (système utilisé pour le virus scanning de fichiers) ;
- CIBI - la mise en place d'une plateforme de BI centrale pour l'Etat.

L'unité est en charge de la gestion d'une dizaine de logiciels et systèmes différents.

8.10 Plateformes informatiques - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Web »

Les **projets effectués** en 2018 :

- migration du portail du gouvernement luxembourgeois et ses mini-sites de l'ancien WCM vers le WCM actuel;
- migration du portail Guichet.lu de l'ancien WCM vers le WCM actuel;
- élections législatives ;
- mise en place d'un connecteur entre l'outil de traduction et le WCM ;
- mise en place de deux nouvelles instances auteur AEM et de deux nouvelles instances *publish* AEM pour séparer les sites du portail du gouvernement des autres sites ;
- développement d'un outil Java pour l'envoi automatique de bulletins d'informations regroupant les dernières actualités
- développement d'un outil Java pour afficher des contenus provenant des médias sociaux sur les sites web étatiques ;
- développement d'un outil Java pour la création automatique de pages AEM sur base de fichiers XML ;
- préparations de l'upgrade du WCM actuel ;
- upgrade des serveurs des systèmes de recherche de contenu Web ;
- mise en ligne des sites Internet conjointement avec l'équipe INT-WebUX :
    - portail des incendies & secours ;
    - portail de l'Association d'assurance accident ;
    - portail de l'agriculture ;
    - site du Centre national de littérature ;
    - portail des douanes et accises ;
    - portail de l'environnement ;
    - portail de la Fonction publique ;
    - portail Guichet.lu ;
    - Inspection du travail et des mines ;
    - site de la Justice ;
    - site du plan de développement culturel (*Kulturentwécklungsplang*)
    - site du logement ;
    - site de la *Luxembourg Space Agency* ;
    - chatbot POLI (guide en matière de protection des consommateurs) ;
    - site du Réseau national intégré de radiocommunication pour les Services de sécurité et de secours luxembourgeois ;
    - portail de la sécurité alimentaire ;
    - site du revenu d'inclusion sociale ;
    - portail *Single Window for Logistics* ;

- portail des transports ;
- portail des travaux publics ;
- site de la Commission luxembourgeoise pour la coopération avec l'UNESCO ;
- portail *workinluxembourg* ;
- portail du gouvernement luxembourgeois et tous ses mini-sites :
    - 112 ;
    - Administration des bâtiments publics ;
    - Administration des contributions directes ;
    - Administration du cadastre et de la topographie (ACT) ;
    - Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) ;
    - Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA ;
    - Administration des enquêtes techniques ;
    - Administration de l'environnement ;
    - Administration de la navigation aérienne ;
    - Administration de la nature et des forêts ;
    - Archives nationales de Luxembourg ;
    - Administration du personnel de l'Etat ;
    - Administration pénitentiaire ;
    - Armée ;
    - Bibliothèque nationale (BNL) ;
    - Commissariat aux affaires maritimes (CAM) ;
    - Comité de conjoncture ;
    - Commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire ;
    - Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'Etat ;
    - Commission nationale pour la protection des données (CNPD) ;
    - Comité pour la mémoire de la Deuxième Guerre mondiale ;
    - Comité directeur du souvenir de la Résistance ;
    - Coopération au développement et action humanitaire ;
    - Centre de rétention ;
    - Centre socio-éducatif de l'Etat ;
    - Comité du travail féminin (CTF) ;
    - CTIE ;
    - Direction de l'aviation civile (DAC) ;
    - Direction de la défense ;
    - Ministère de la digitalisation ;
    - Administration des douanes et accises ;
    - Département de l'environnement ;
    - Ecole supérieure du travail (EST) ;
    - Fonds national de soutien à la production audiovisuelle (Fonspa) ;
    - Observatoire de l'habitat ;
    - Haut-Commissariat à la protection nationale (HCPN) ;
    - Institut grand-ducal ;
    - Inspection générale des finances (IGF) ;
    - Inspection générale de la police (IGP) ;
    - Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS) ;
    - Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS) ;
    - Institut national d'administration publique (INAP) ;

- Institut national des langues (INL) ;
- Inspection du travail et des mines (ITM) ;
- ministère des Affaires étrangères et européennes ;
- ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs ;
- ministère de la Culture ;
- ministère du Développement durable et des Infrastructures ;
- ministère d'Etat ;
- ministère de l'Economie ;
- ministère de l'Egalité des chances ;
- ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse ;
- ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;
- ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ;
- ministère des Finances ;
- ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ;
- ministère de l'Energie et de l'Aménagement du territoire ;
- ministère de l'Intérieur ;
- ministère de la Justice ;
- ministère de la protection des consommateurs ;
- ministère du Logement ;
- ministère de la Santé ;
- ministère de la Sécurité intérieure ;
- ministère des Sports ;
- ministère de la Sécurité sociale ;
- ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire ;
- Observatoire de la compétitivité ;
- Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) ;
- Office national de l'enfance (ONE) ;
- Administration des ponts et chaussées ;
- Police grand-ducale ;
- Service central de législation (SCL) ;
- Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (Script) ;
- Service information et presse (SIP) ;
- Service des médias et des communications (SMC) ;
- Service national d'action sociale (SNAS) ;
- Service national de la jeunesse (SNJ) ;
- Service de renseignement de l'Etat ;
- Institut national de la statistique et des études économiques (STATEC).

Les **projets d'envergure** :

MIGRATION DES SITES WEB RÉALISÉ DANS LA TECHNOLOGIE INFOPARK NPS

Tous les sites réalisés dans la solution de rédaction de contenu Web Infopark NPS sont en train d'être migrés vers la technologie Adobe AEM.

Le service « Bases de données »

Les **projets effectués** en 2018 :

- clôture définitive du contrat ULA ;
- définition de la future architecture post-ULA ;
- migration des projets vers la version Oracle 12 et simplification des structures ;
- finalisation de la migration vers la version APEX 5 ;
- migration vers la version BI Publisher 12 ;
- mise au point du déploiement automatisé des patchs de sécurité ;
- amélioration du monitoring des bases de données Oracle via l'outil de gestion Cloud Control ;
- hébergement des premières applications sur les infrastructures Postgres.

Les **projets d'envergure** :

ETABLISSEMENT D'UN NOUVEAU STANDARD DE BASE DE DONNÉES

La mise en place des outils environnements, structures et procédure nécessaires à l'exploitation de la base de données Postgres.

Le service « Gestion électronique de documents »

L'UNITE « GESTION ET TRAITEMENT DES DOCUMENTS »

Les **projets effectués** en 2018 :

- mise à jour de l'infrastructure de génération de documents PDF ;
- mise en place de l'infrastructure de numérisation en interface avec la plateforme collaborative du CTIE.

L'UNITE « ARCHIVAGE ELECTRONIQUE »

Les **projets effectués** en 2018 :

- exploitation d'un logiciel d'archivage électronique en environnements de développement, de test et de production ;
- gestion de producteurs de documents : LBR, CNA, BnL et ANLux ;
- exploitation d'une infrastructure technique, d'un environnement de gouvernance et d'une documentation conforme à ISO27001 / PSDC pour le périmètre du projet d'archivage électronique ;
- audit externe et réception des certifications ISO27001 et PSDC relatives au périmètre de l'archivage électronique ;
- développement continu et exploitation d'une couche d'abstraction intégrant les applications métier exploités par le CTIE avec le système d'archivage électronique ;
- service de conseil relatif à la gestion documentaire et l'archivage électronique de documents presté auprès d'entités étatiques et paraétatiques diverses ;
- participation au comité technique ILNAS / TC 106 ayant comme mission la création d'une norme nationale relative à l'archivage électronique.

Les **projets d'envergure** du service « Gestion électronique de documents » :

MISE À JOUR MAJEURE DE L'INFRASTRUCTURE DE NUMÉRISATION

Mise à jour de l'infrastructure de numérisation vers la nouvelle version du produit utilisé.

ARCHIVAGE DES FONDS AUDIOVISUELS NUMÉRISÉS DU CNA

Récupération d'une copie des fonds audiovisuels numérisés du CNA sur la plateforme d'archivage électronique.

Le service « Centre de compétence SAP »

L'UNITE « RESSOURCES HUMAINES »

En parallèle de la mission d'exploitation et de support de l'application SIGEP et de ses différents modules (paie, formation, recrutement, etc.), de nombreuses fonctionnalités ont été, soit modifiées, soit nouvellement implémentées dans le cadre de nouveaux projets.

VOLET FORMATION

Débuté en septembre 2017, le projet de déploiement d'une solution SAP/Formation à l'Ecole Supérieure du Travail (EST) a été mise en production fin mars 2018. Ce projet a permis d'une part d'améliorer la gestion des formations à l'EST et d'autre part de générer plus rapidement le catalogue annuel de formation.

Le projet E-learning a été mené à bien à l'INAP, des services Web sécurisés ont été développés dans le cadre de ce projet.

Concernant la mise à disposition du portail ESS / « MYRH » de l'Etat, des APPS relatives au volet formation ont été réalisées (visualisation du compte formation, assimilation d'une formation).

Suite aux projets réalisés pour la Police grand-ducale (PGD) durant les années 2015 à 2017, en septembre 2018, la nouvelle « Direction de la formation » a formulé le besoin de mettre en place une application de gestion des formations basée sur la solution SAP / INAP. L'analyse est en cours et doit en principe poser les bases d'une proposition de projet pour 2019.

Le projet de refonte de la formation continue a débuté le 19 janvier à l'INAP, il a été mis en production fin décembre 2018. Ce projet a permis de mettre en place de nombreuses simplifications, tant pour les gestionnaires de l'INAP que pour les « élèves » des différents cours.

VOLET CARRIÈRES ET RÉMUNÉRATIONS

Concernant le volet carrières et rémunérations, de nombreuses améliorations et modifications ont été mises en place tout au long de l'année.

L'activité « Support Paie » a été également très importante avec notamment de nombreuses améliorations apportées sur l'interface comptable et les outils de gestion des saisies & cessions.

Comme suite aux problèmes récurrents provenant de l'application E-CER actuelle, un projet d'évolution de l'application E-CER a été validé. Cette évolution doit permettre de supprimer l'application « Front-end » réalisée sur Sharepoint ainsi que l'interface avec SAP et remplacer celle-ci par des APPs spécifiques dans le portail « MYRH » dédiées à la gestion des demandes des ministères/administrations. Une refonte complète du Cockpit de gestion des demandes dans SAP devrait également être réalisée durant l'année 2019. Ce projet a donc pour objectif de rendre accessible l'intégralité de l'application E-CER à partir du portail « MYRH ».

Le projet de refonte de l'infotype 0001, lancé en janvier 2017 a été mis en production en décembre 2018. Ce projet permet notamment une gestion plus précise des détachements dans SAP/SIGEP, une imputation

mensuelle des rémunérations et une meilleure intégration/échange des données entre les GRH, la CER, le CGPO et la DCF (validation).

VOLET PENSIONS

L'activité support du volet pensions de l'application SIGEP a été dans la moyenne des années précédentes.

De nombreuses évolutions des pensions de manière à ce qu'elles puissent s'aligner sur les dernières avancées européennes n'ont toujours pas été réalisées mais restent au planning pour 2019.

VOLET RECRUTEMENT

Concernant l'application SAP/E-Recruiting du MFPRA, une nouvelle interface a été créée entre celle-ci et le Back Office Générique du portail MyGuichet.lu dans le cadre du projet d'évolution de la solution dédié pour le ministère de l'Education nationale de l'Enfance et de la Jeunesse.

Des évolutions de l'interface existante ont également été réalisées dans le cadre du support.

VOLET TECHNIQUE

De nombreux programmes spécifiques ont été, soit modifiés, soit développés pour réussir la mise en place de toutes les fonctionnalités demandées dans le cadre des projets et du support et notamment dans le contexte de la migration des bases ORACLE des instances SAP CDS/CTS/CPS vers SAP/HANA.

L'UNITE « RECETTES FISCALES »

Le volet de gestion des recettes fiscales a été surtout marqué en 2018 par des activités intenses liées aux travaux de maintenance en relation avec le support des solutions e-Recette, des autres recettes fiscales mais aussi du Mini One Stop Shop (M1SS) pour l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA.

TRAVAUX DANS LE CONTEXTE DE L'ADMINISTRATION DE L'ENREGISTREMENT, DES DOMAINES ET DE LA TVA

Parallèlement aux nombreux travaux de maintenance (bug fixing), un certain nombre de travaux ont été menés pour introduire de nouvelles fonctionnalités, dont notamment :

- introduction de la notion de groupes TVA ;
- continuation de l'implémentation des autres recettes ;
- implémentation de la solution ATFF (taxes radars) ;

- anti-blanchiment (intégration dans SAP des fichiers reçus depuis le portail MyGuichet.lu ;
- migration de BW sur la database Hana ;
- Webservices RCS (Luxembourg Business Registry).

TRAVAUX DANS LE CONTEXTE DE L'ADMINISTRATION DES DOUANES ET ACCISES

Des études ont été menées pour documenter certains problèmes au niveau de la comptabilité et de proposer des solutions pour y remédier.

Pour mieux gérer les remboursements à effectuer, a été implémentée une gestion sur base de workflows à l'intérieur du produit SAP donnant une vue de type « Cockpit » sur la totalité des assujettis. Cette solution permet ainsi une diminution du risque d'effectuer un remboursement erroné.

REFONTE DE L'APPLICATION COREC

Le projet de refonte de l'application COREC pour le compte de l'Administration des contributions directes a été supporté au niveau CC-SAP par une personne dédiée qui s'est occupée à effectuer des analyses techniques et qui a contribué grandement dans la mise en place d'un premier volet de gestion de la comptabilité générale au niveau du sous-projet COFRID1.

L'UNITE « OUTILS HORIZONTAUX »

Un des volets les plus importants est la gestion d'environ 1.600 utilisateurs sur plus de 30 systèmes SAP et la gestion des concepts d'autorisations pour de multiples applications et outils.

Différentes solutions pour mieux automatiser la gestion de ces utilisateurs ont été mises en place et doivent être maintenues.

SAP LUXTRUST LOGIN

Support aux utilisateurs pour le Login LuxTrust à SAP.

GESTION DES UTILISATEURS SAP

- traitement de demandes d'accès SAP : plus de 800 demandes ont été traitées ;
- assistance aux utilisateurs pour utiliser correctement le formulaire de demande d'accès SAP : les formulaires et procédures sont complexes ; il existe de nombreux systèmes (plus de 30), applications, outils et rôles d'autorisations (presque 2.500 rôles) ;

- clôture des utilisateurs inactifs depuis longtemps et réactivation en cas de besoin ;
- développement d'outils de gestion en masse d'utilisateurs : ceci est devenu nécessaire entre autres dans le contexte de la gestion automatisée (création ou réactivation *on the fly* lors de la connexion) des utilisateurs pour myRH (*Employee Self-Service* Ressources Humaines) ;
- statistiques utilisateurs actifs pour l'évaluation du coût de licences ;
- amélioration des outils de *reporting*.

PARTICIPATION AUX AUDITS DE SÉCURITÉ

- compilation de dossiers d'informations aux auditeurs (Explications, listes, justificatifs, etc.).
- discussions avec les auditeurs et les agents du CTIE impliqués ;
- mesures pour améliorer la sécurité.

MAINTENANCE DES RÔLES D'AUTORISATIONS POUR DIFFÉRENTES APPLICATIONS SAP

- nombreuses créations ou adaptations de rôles pour tenir compte de nouveaux besoins ; fin 2018 il existe presque 2.500 rôles d'autorisations.

SUPPORT POUR L'INSTALLATION DE LOGICIELS SAP SUR LES POSTES DE TRAVAIL

- support pour l'installation sur de nouveaux postes ou pour l'upgrade d'installations existantes ;
- publication des fichiers d'installation sur intranet ;
- actualisations et améliorations du Guide d'installation.

CONFIGURATION D'IMPRIMANTES POUR L'UTILISATION VIA SAP

- configuration de nouvelles imprimantes (adresse réseau, etc.).
- analyse et résolution de problèmes rencontrés (surtout avec des modèles exotiques).

CONFIGURATIONS DE L'OUTIL SAP SERVICE DESK

Des modifications ponctuelles ont été réalisées pour tenir compte de nouveaux besoins.

MIGRATION DB SAP SOLUTION MANAGER

L'environnement de test SAP Solution manager a été migré de la DB Oracle vers HANA. Nous avons effectué des tests de divers outils SAP Solution manager pour préparer la migration du système productif début 2019.

RELEASE MANAGEMENT

- assistance aux équipes dans l'utilisation de l'outil (améliorations du manuel utilisateurs) ;
- assistance aux équipes pour élaborer le release planning et le suivi des étapes des releases ;
- assistance au *quality manager* pour la gestion journalière.

WORKFLOW SIFIN

Assistance à l'unité SIFIN-SAP pour résoudre des problèmes du workflow de validation ou pour réaliser des extensions de fonctionnalités (p.ex. e-mails automatiques après visa de pièces).

ACCÈS DES CONSULTANTS DU CENTRE DE COMPÉTENCES SAP

- assistance pour remplir les multiples demandes d'accès (IAM, SAP, VPN, Firewall, mise en réseau du poste de travail, etc.) ;
- gestion d'une liste des consultants actifs et prolongement régulier de leurs utilisateurs IAM (*Identity and Access Management* du CTIE).

AMÉLIORATION DE LA DOCUMENTATION

- gestion des utilisateurs internes et externes ;
- gestion des autorisations utilisées dans le cadre des multiples applications et outils SAP ;
- manuels utilisateurs (Login LuxTrust, *user management tools*, guide d'installation pour logiciels SAP, Utilisation de QGM pour le release management, utilisation du nouvel outil pour la documentation des solutions) ;
- standards et procédures de gestion des autorisations SAP.

L'UNITE « BASIC COMPONENTS »

- définition, *sizing* et mise en place d'une nouvelle plateforme d'hébergement standardisée par tous les systèmes SAP hébergés par le CTIE ; en plus d'offrir de meilleures performances cette plateforme est certifiée SAP HANA (base de données « *in memory* ») et SAP LAMA (*Landscape Management*) ; cette plateforme est virtualisée (technologie VMware) et basée sur du stockage « réseau » (technologie NetApp) ;
- migration vers la DB HANA des *landscapes* suivants : SAP-SIFIN, SAP BW, SAP Read Access Logging, SAP PDF, SAP Solution Manager ;
- migration vers la DB SAP ASE des *landscapes* suivants : SAP eRecruit, SAP Fiori Front End ;
- upgrade des applications suivantes : SAP BW, SAP Solution Manager, SAP Fiori Front End ;
- optimisation et configuration de SAP LAMA (*Landscape Management*). Cet outil permet une meilleure gestion opérationnelle des systèmes SAP notamment en automatisant les copies de systèmes ;
- nettoyage (suppression de données obsolètes) dans les *landscape*s suivants : SAP-SIFIN, SAP Read Access logging ;
- redéfinition et standardisation de l'ensemble des réseaux et règles firewall SAP pour une meilleure gestion et un meilleur contrôle de sécurité ;
- gestion opérationnelle et suivi des audits de sécurité.

L'UNITE « FINANCES »

PLACEMENT DE L'UNITÉ SIFIN À L'INSPECTION GÉNÉRALE DES FINANCES

Conformément à l'article 9(3) de la loi modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat, les agents de l'unité SIFIN-SAP du CTIE/CC-SAP ont été placés auprès de l'Inspection générale des finances avec effet au 15 mai 2018.

De cette manière, les agents du domaine fonctionnel et technique sont désormais tous réunis dans les locaux de l'Inspection générale des finances.

FUSION DES SOCIÉTÉS SAP DE L'ADMINISTRATION DE LA NAVIGATION AÉRIENNE (ANA)

Depuis sa constitution en tant que service de l'Etat à gestion séparée en 2008, l'ANA avait géré ses recettes et dépenses dans 2 sociétés SAP distinctes, l'une couvrait la partie conventionnée et l'autre la partie commerciale de l'administration. Suite à la demande de M. le Ministre du développement durable et des infrastructures (MDDI), il a été décidé de fusionner les 2 sociétés en une seule permettant une gestion plus aisée des activités de l'ANA. L'unité SAP SIFIN, en étroite collaboration avec l'IGF, la Trésorerie de l'Etat et l'équipe comptable de l'ANA a procédé à ce changement technique tout en migrant leur

comptabilité vers la nouvelle société afin qu'ils puissent débuter en 2019 dans leur nouvel environnement.

HANA BW & PRODUCTION

La base de données SAP qui tournait sur ORACLE a été remplacée par la nouvelle technologie « in memory » de SAP. Dorénavant, tous les serveurs SAP de SIFIN et du *Business Warehouse* tournent sur cette technologie hautement performante qui rend les accès et temps de réponse plus rapide d'un facteur 5. Pour mettre en place cette nouvelle base de données, des changements techniques ont dû être opérés et tout l'environnement SIFIN a été testé par les responsables SIFIN. En outre, des sessions tests ont été organisées avec des utilisateurs clés de SIFIN pour permettre une transition optimale.

IMPUTATION MENSUELLE DES RÉMUNÉRATIONS

Conformément à l'article 3(1) du règlement grand-ducal modifié du 17 septembre 2004 fixant les conditions et modalités de l'octroi d'avances temporaires de fonds pour le paiement de dépenses de l'Etat, les paiements en relation avec la rémunération des agents de l'Etat sont effectués par l'octroi d'avances temporaires de fonds par la Trésorerie de l'Etat qui sont à régulariser trimestriellement par la procédure de la liquidation et de l'ordonnancement (art. 2 du RGD du 6 mai 2010).

Afin de permettre l'imputation budgétaire mensuelle des dépenses de rémunération sur base d'un processus automatisé en aval du paiement par avances, la procédure de paiement des rémunérations a été enrichie de données budgétaires enregistrées ensemble avec les paiements. Un programme d'imputation, ainsi que plusieurs rapports utiles pour les acteurs principaux du ministère de la Fonction publique, la Direction du contrôle financier et l'Inspection générale des finances, ont été développés par l'unité SIFIN.

CAISSE DE CONSIGNATION - COMPTES DORMANTS

Un nouveau projet de loi prévoit d'obliger les banques actives au Luxembourg de mettre en consignation des « comptes dormants et coffres forts inactifs » et les compagnies d'assurancesactives au Luxembourg de mettre en consignation des « contrats en déshérence ».

Dans ce cadre, une analyse détaillée a été entamée en vue de concevoir un système d'interfaçage avec les banques et compagnies d'assurances en collaboration avec la plateforme « MyGuichet.lu ».

Les travaux d'implémentation de ce projet d'envergure sont prévus pour l'année 2019.

« 12ÈMES PROVISOIRES »

Depuis 2013, les élections nationales se déroulent en octobre. Cela implique que le budget de l'année suivante ne peut être voté par la Chambre des députés à la fin de l'année courante et que la loi budgétaire annuelle qui prévoit et autorise toutes les recettes et toutes les dépenses à effectuer par l'Etat pendant l'exercice pour lequel elle est votée ne peut entrer en vigueur.

En attendant le vote définitif du budget, il s'agit de mettre à la disposition de l'exécutif les fonds nécessaires pour lui permettre d'assurer le fonctionnement des services publics. Ce résultat est obtenu par le vote d'un budget de « douzièmes provisoires » et par la mise en place subséquente de ce budget dans SIFIN-SAP. Ce budget a donc été défini dans SAP et est entré en vigueur le 1er janvier 2019 pour une période de 4 mois. Les montants disponibles sont calculés en général en tant que 4/12ième des montants votés pour 2018 à l'exception d'un certain nombre de crédits détaillés au niveau de l'exposé des motifs du projet de loi n°7387 « 12èmes provisoires ». À la fin de cette période, SIFIN devra intégrer les dépenses du provisoire dans le budget définitif.

GESTION DES BUDGETS DES PROJETS CTIE (CI.BDG)

En terme de gestion des projets et gestion budgétaire, le CTIE a décidé de remplacer son application par un outil BI qui est utilisé par les chefs de projets et gestionnaires comptables. Cette nouvelle application intègre entre autres les données de l'exécution budgétaire provenant de SAP. Un nouveau protocole standard d'échange de données entre la base de donnée SAP et celle de la plateforme BI a été développé se basant sur la technologie des *Web Services* et permet maintenant, à une application demandant, d'extraire les transactions budgétaires d'SAP en respectant les droits d'accès déjà en place. Ces échanges *web services* permettent désormais une meilleure traçabilité des demandes tout en offrant un service flexible et moderne, en ligne avec les standards du CTIE.

Les **projets d'envergure** du service « Centre de compétence SAP :

MIGRATION DE TOUS LES SYSTÈMES SAP VERS LA TECHNOLOGIE HANA

Tous les systèmes SAP sont migrés vers la technologie de base de données Hana. Cette migration demande une vérification en détail de la compatibilité des applications existantes et des programmes existants, voire leur modification.

MIGRATION DE SYSTÈMES SAP VERS LA TECHNOLOGIE S4

Les premiers systèmes SAP « classiques » seront migrés vers la nouvelle solution SAP S4. Similairement au projet de migration HANA, la migration demandera une vérification en détail de la compatibilité des applications existantes et des programmes existants, voir leur modification.

INSTALLATION ET INTÉGRATION DE NOUVEAUX CLIENTS

Plusieurs clients sont en phase d'analyse pour l'implémentation d'une solution métier SAP et vont être hébergés par le CTIE. Ceci demandera la mise en place de nouveaux environnements SAP séparés.

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU BUSINESS WAREHOUSE (SAP BW/4HANA)

Le système *Business Warehouse* actuel va être remplacé par une solution SAP BW4Hana. Les données, procédures et applications existantes devront être migrées.

GÉNÉRALISATION DE L'UTILISATION DE SAP QGM (QUALITY GATE MANAGEMENT)

Le système QGM permettra un meilleur contrôle des déploiements de changements mais demandera un changement considérable au niveau de l'organisation et des procédures.

STANDARDISATION DES ÉCHANGES (INTERFACES) AVEC LES LANDSCAPES SAP

Les interfaces entre les systèmes SAP et les systèmes tiers seront regroupés, formalisés et uniformisés sur des technologies modernes.

AMÉLIORATION DU SYSTÈME D'AUTHENTIFICATION (SSO)

Le système d'authentification sera entièrement revu et adapté aux technologies modernes.

REFONTE DE L'APPLICATION SIGEP

Suite à la mise en place de la gestion des Multi-contrats au niveau du moteur de paie et en prenant en compte les différentes demandes d'évolution de la solution actuelle, un projet de refonte des informations d'affectation de l'agent contenues dans SIGEP (Infotype-0001 continuera en 2019. La réalisation de ce projet va permettre, outre le fait de préparer la plate-forme SIGEP aux différents projets comme la « Gestion par Objectifs » ou le « Time Management », d'intégrer une nouvelle logique au niveau de la gestion des autorisations, mais également au niveau de l'automatisation des imputations des salaires, simplifiant les actuelles fonctions développées spécifiquement. Ceci constitue donc un retour vers une gestion plus standardisée au sens SAP du terme et donc une réelle avancée en terme d'effort de maintenance.

MISE EN PLACE DU PORTAIL « MYHR » POUR LES AGENTS DE L'ETAT

Le projet stratégique de mise en place d'un portail de type SAP/ESS (Employee Self-Service) appelé « Portail MyRH » continue en 2019.

LE PROJET « GESTION PAR OBJECTIFS »

Ce projet vise la mise en place d'un système informatisant gestion par objectifs du CGPO et continue en 2019.

LE PROJET « GESTION DES CONGÉS / TIME MANAGEMENT »

Ce projet vise la mise en place d'un système de Time-Management appuyant la loi sur le Compte Epargne Temps (CET) et continue en 2019.

LE PROJET « INTÉGRATION DE SYCLOPE DANS SIGEP »

Ce projet analyse la faisabilité d'une migration du système de gestion des ressources humaines Syclope du MENJE vers le système SIGEP.

REFONTE COREC

L'Administration des contributions directes (ACD) compte moderniser le cœur du système d'information supportant les processus de fixation et de recouvrement des taxes. Le service CC-SAP participe dans les travaux d'analyse et d'implémentation d'un deuxième volet en relation avec la gestion de la comptabilité, du signalétique, de l'imposition et du *reporting*.

PROJET SAP POUR L'ARMÉE LUXEMBOURGEOISE

Un autre projet stratégique est le remplacement des applications GIAL/IFTPERS et GIAL/IFTLOG de l'Armée luxembourgeoise. Le CTIE a été sollicité en 2016/2017 pour réaliser une première étude de faisabilité. Une proposition de projet doit être réalisée durant le premier trimestre 2018.

Le service « Autres plateformes »

Les **projets effectués** en 2018 :

- conception et mise en place du projet CIGIT ;
- déploiement de la solution eIDAS ;
- préparation des infrastructures eCodex (coopération judiciaire internationale) ;
- conception de la solution CIOBS (stockage documents multi-formats avec attributs descriptifs) ;
- mise à jour des logiciels des services Maven et Jira vers de nouvelles versions majeures ;
- mise en place d'une nouvelle plateforme centrale pour les projets BI ;
- mise ne place d'une plateforme pour la distribution de rapports ;
- participation au projet de BI pour l'Inspection générale des finances ;

- mise en place de passerelle SAP - plateforme BI ;
- prise en main de la gestion des projets SAP-BW ;
- développement de l'application Web CIOCR pour l'océrisation sur demande de documents.

Les **projets d'envergure** :

MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE STOCKAGE DE DOCUMENTS POUR APPLICATIONS

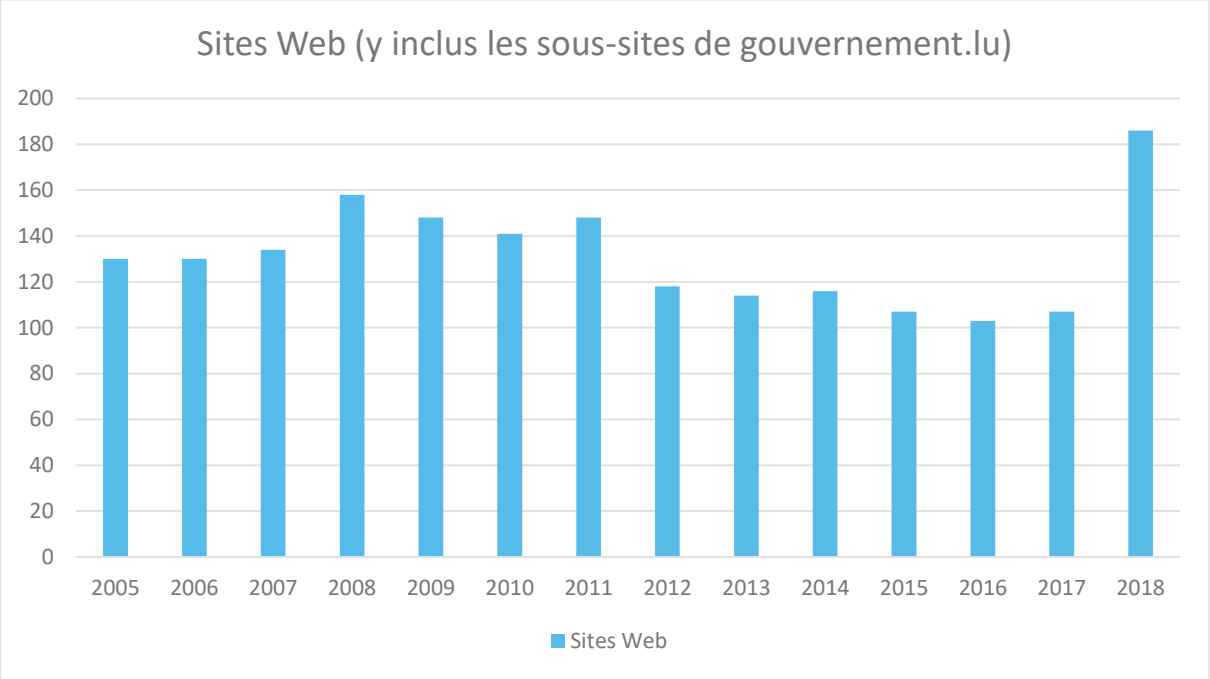
Le nouveau système CIOBS est un système de stockage objet permettant le dépôt et le retrait de documents multi-formats par les applications du CTIE. Chaque dépôt est accompagné d'attributs descriptifs sur base desquels une recherche subséquente est possible. Pour les documents texte, une indexation et une recherche *full-text* peut être activée.

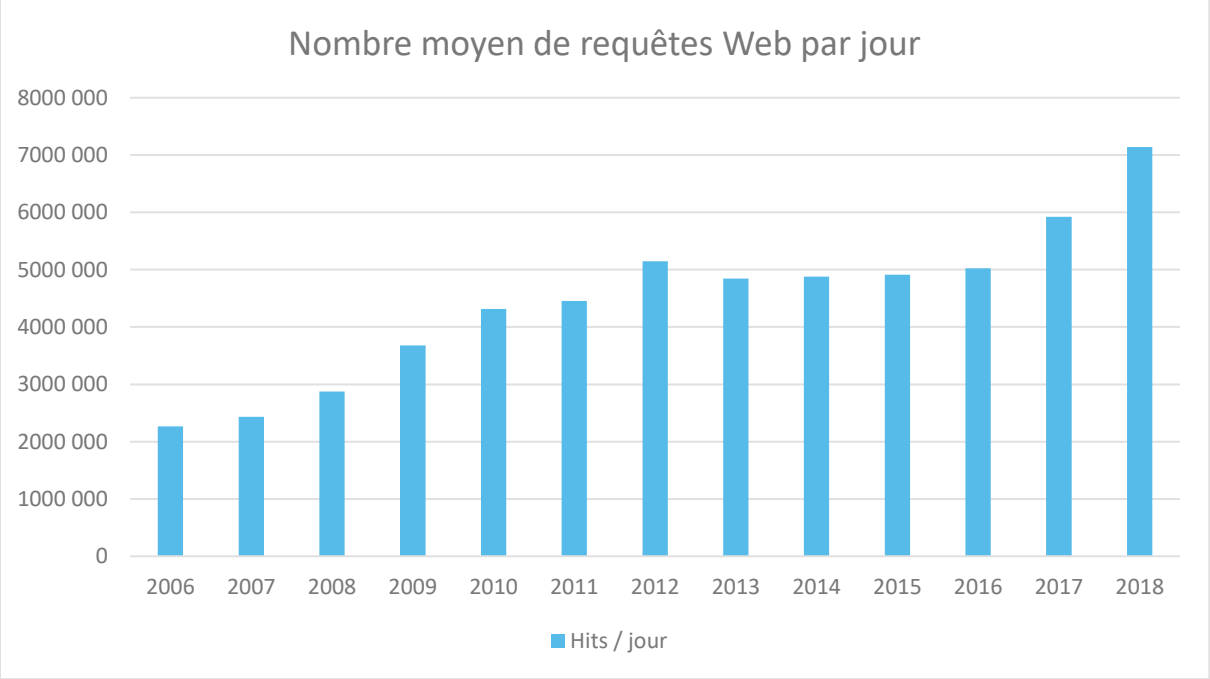
MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE BUSINESS INTELLIGENCE CENTRAL

Création des infrastructures logicielles, des procédures et standards nécessaires pour un service de Business Intelligence central : ce service sera proposé aux administrations et ministères afin de leur permettre la prise de décisions plus éclairées à l'aide de rapports précis, de fonctionnalités de requête ad hoc et de tableaux de bord interactifs.

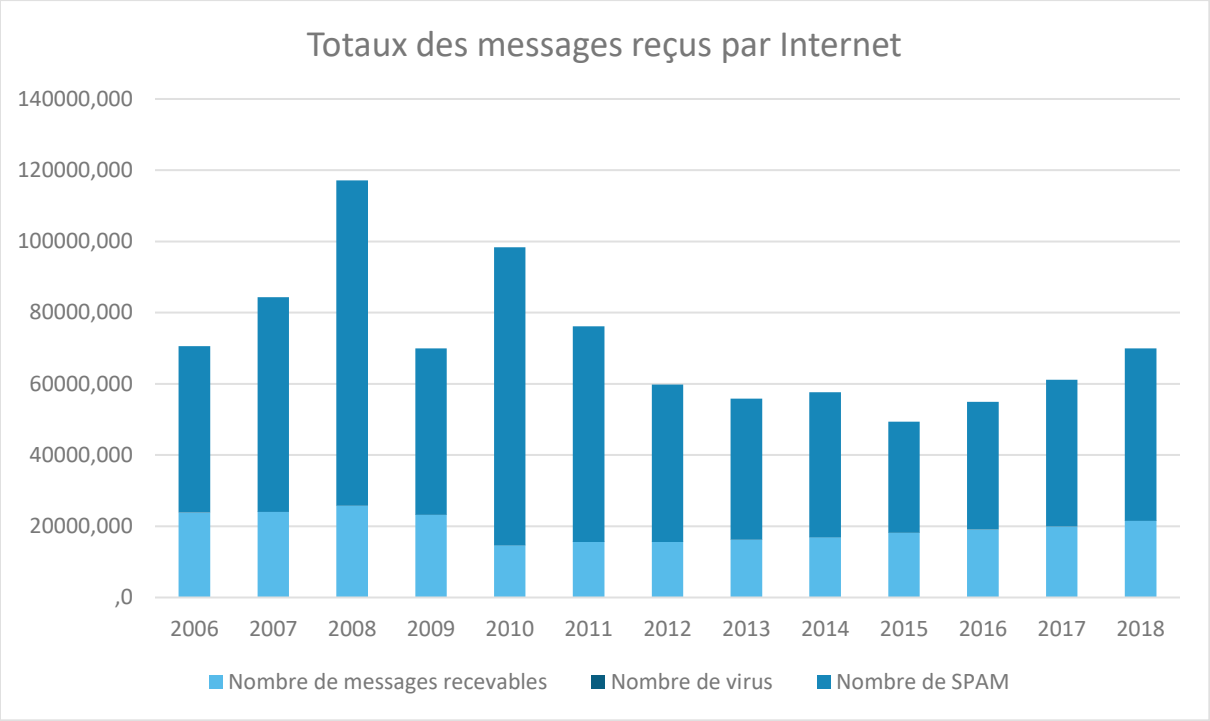
7.10.1. Plateformes informatiques - statistiques

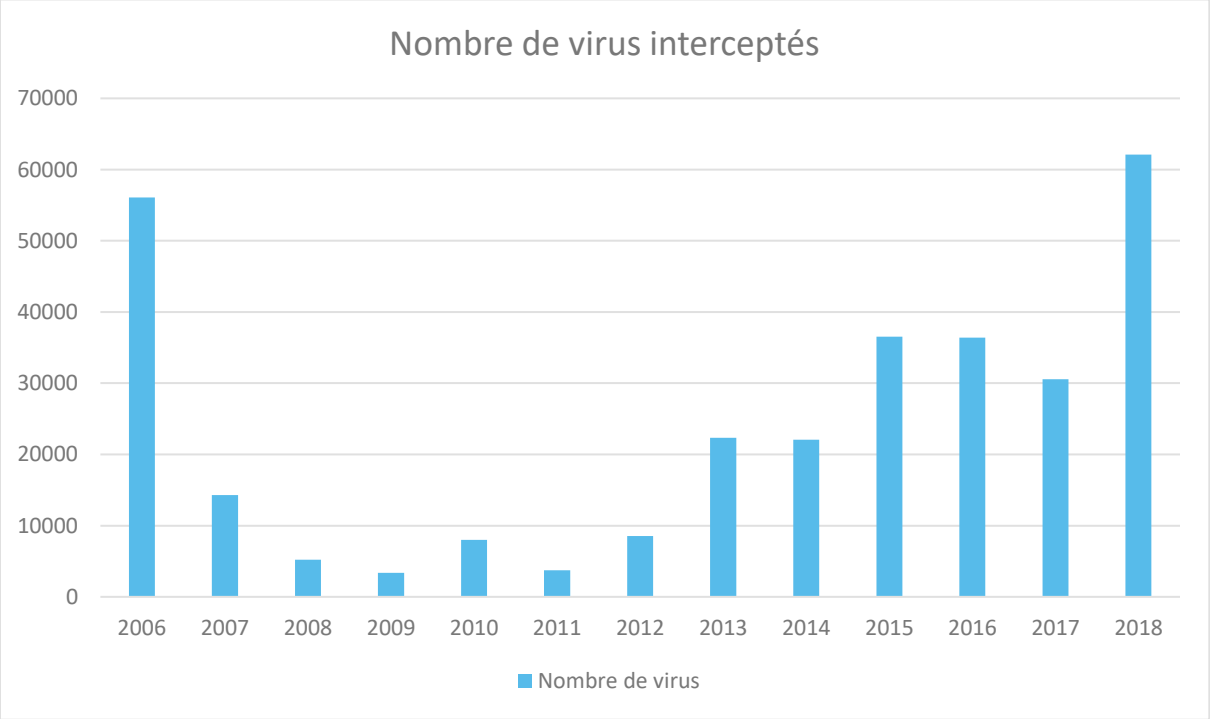
WEB



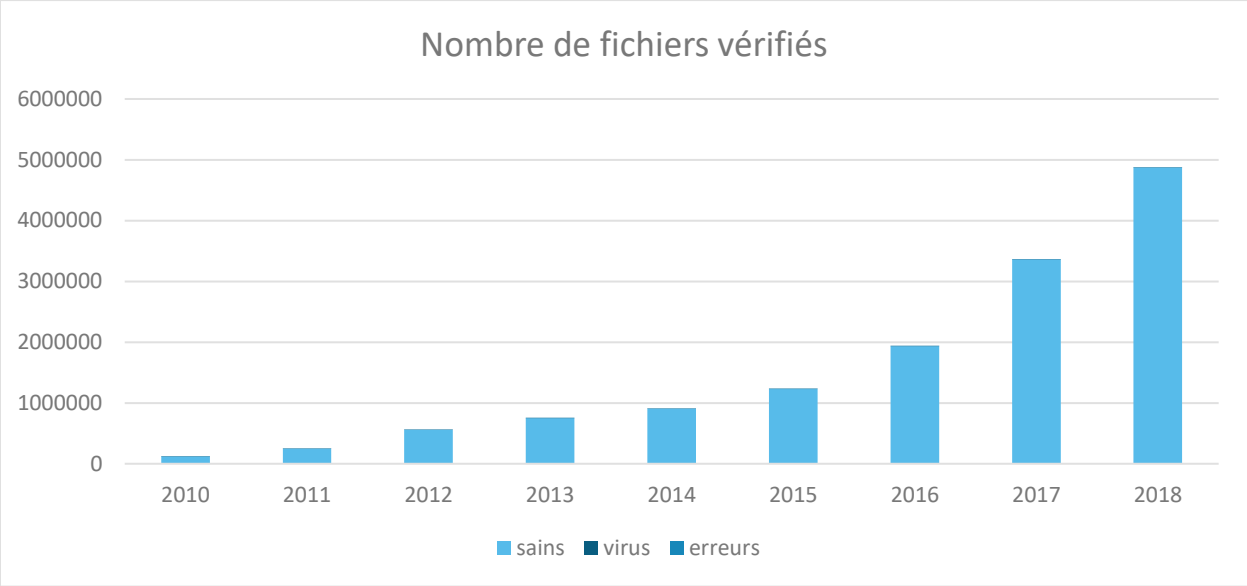


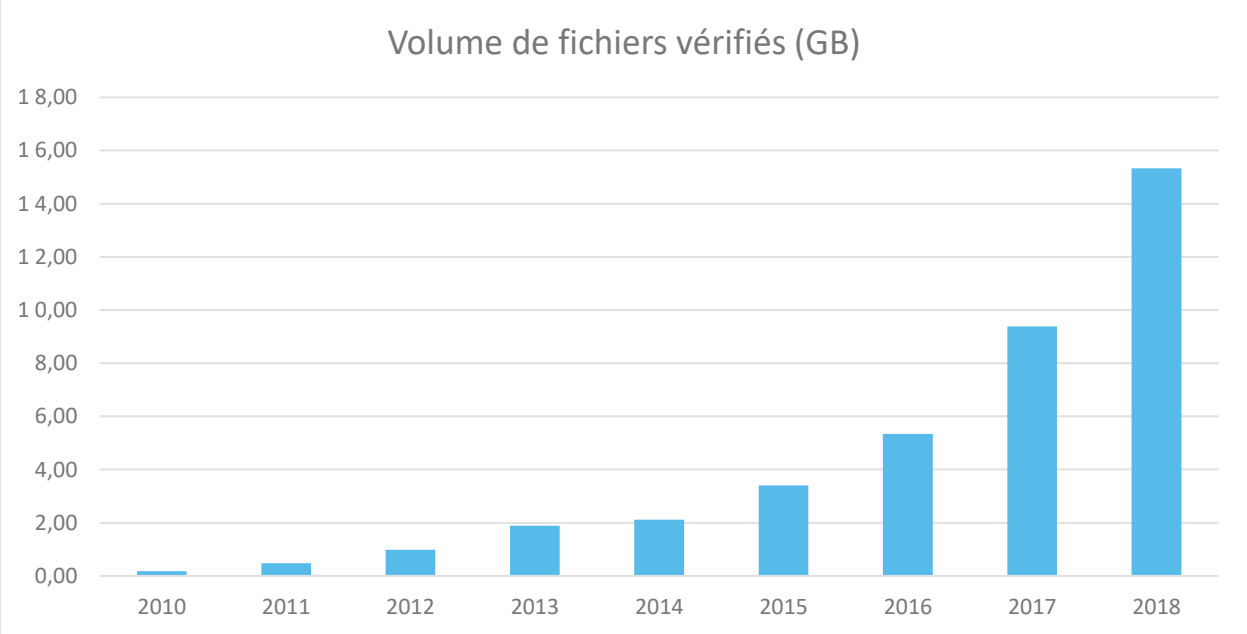
MESSAGERIE

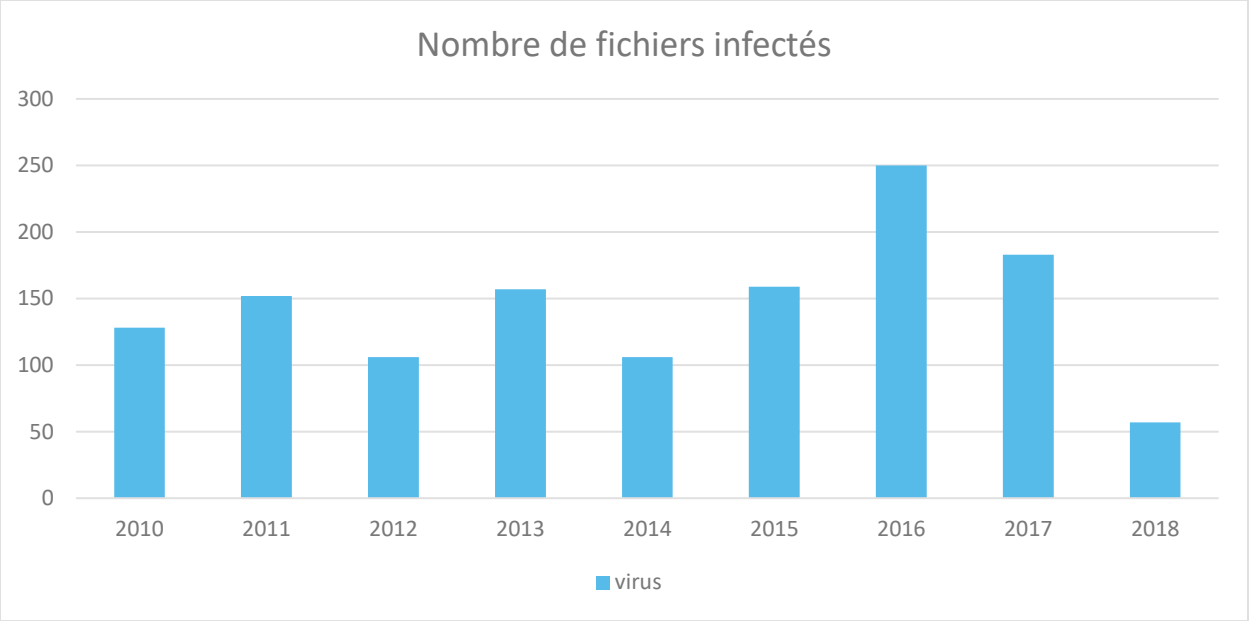

Totaux des messages reçus par Internet
140000,000
120000,000
100000,000
80000,000
60000,000
40000,000
20000,000
,0
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Nombre de messages recevables
Nombre de virus
Nombre de SPAM


Nombre de virus interceptés
70000
60000
50000
40000
30000
20000
10000
0
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Nombre de virus

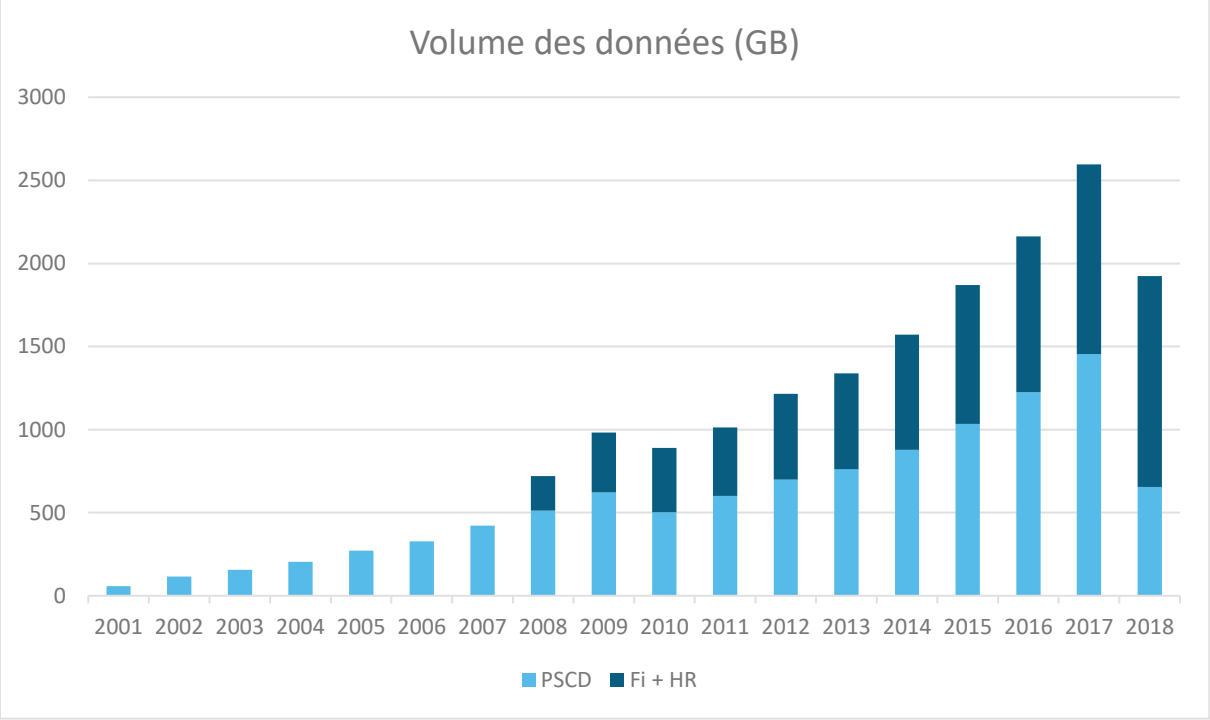
CONTRÔLE ANTIVIRUS POUR FICHIERS

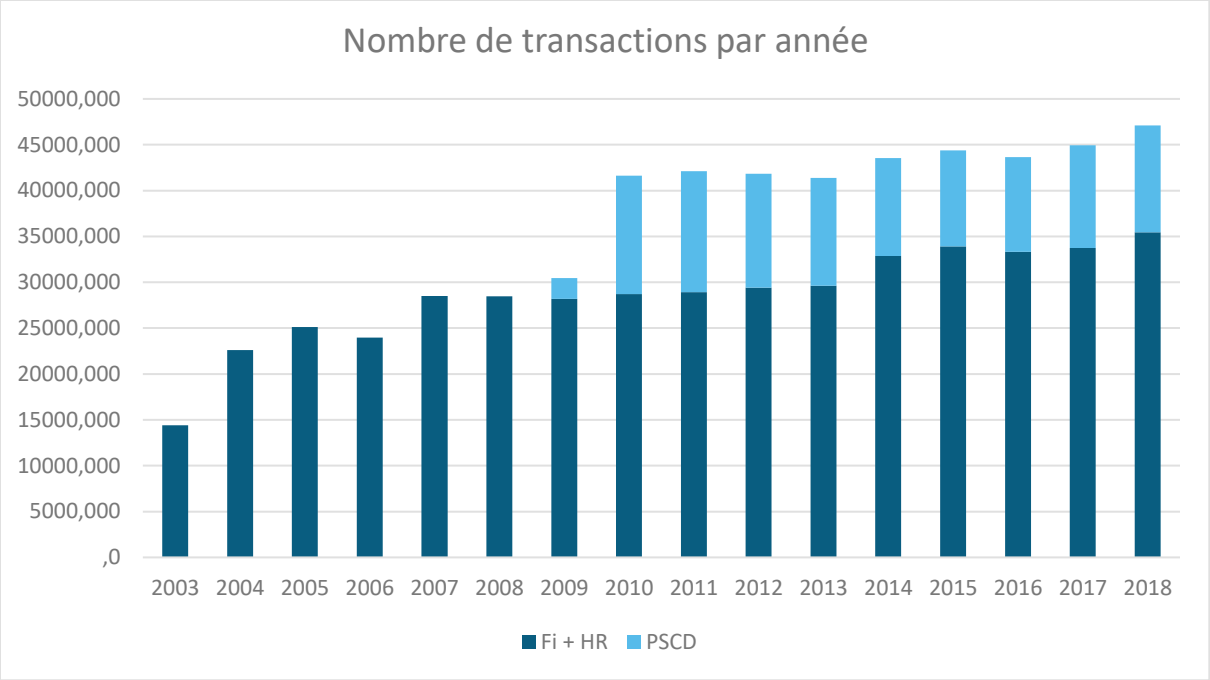




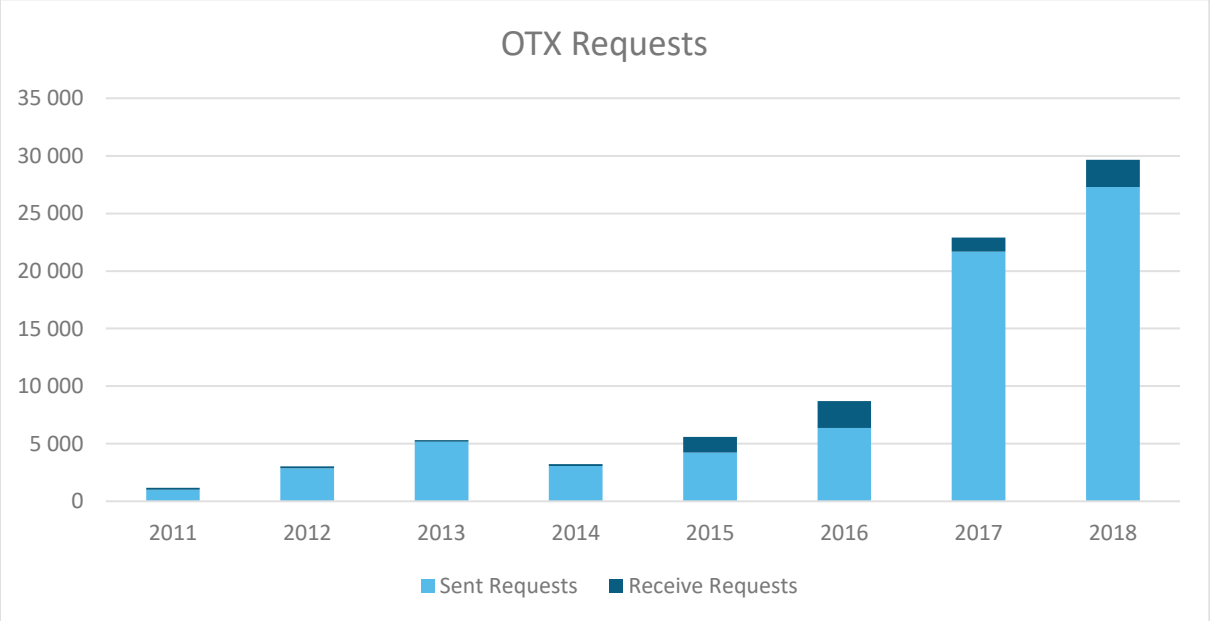

Nombre de fichiers infectés
300
250
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
virus

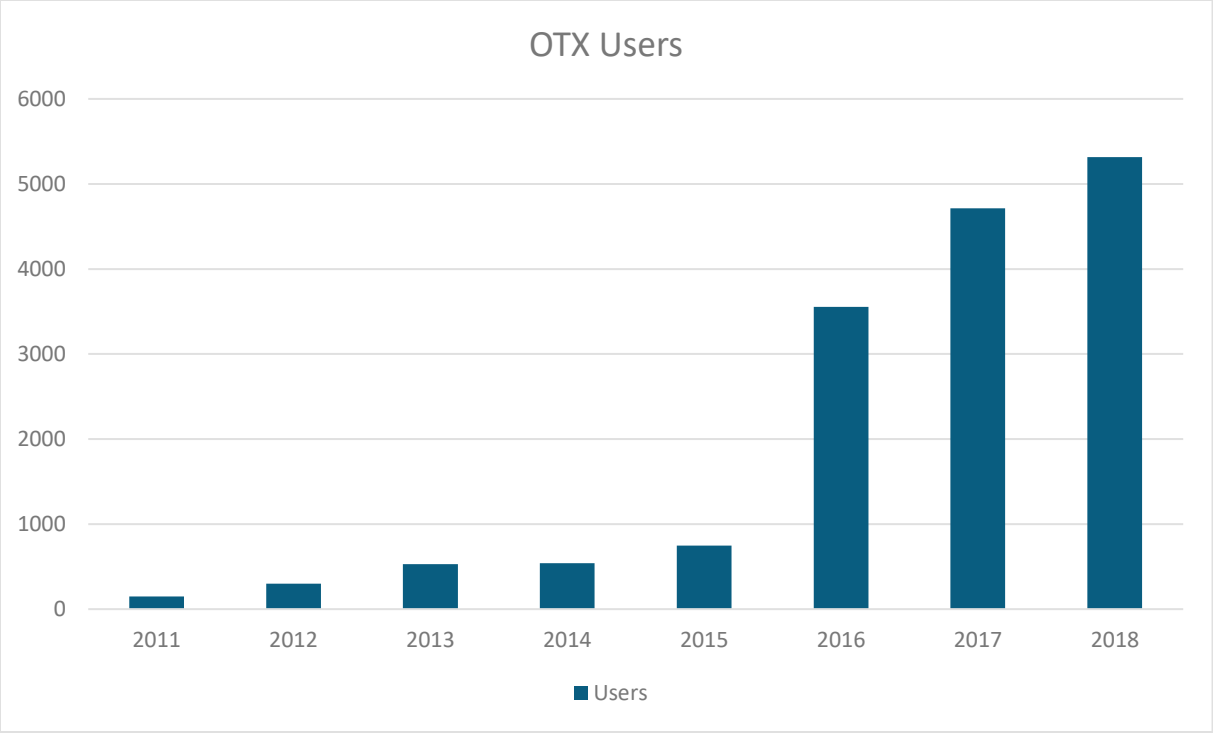
SAP

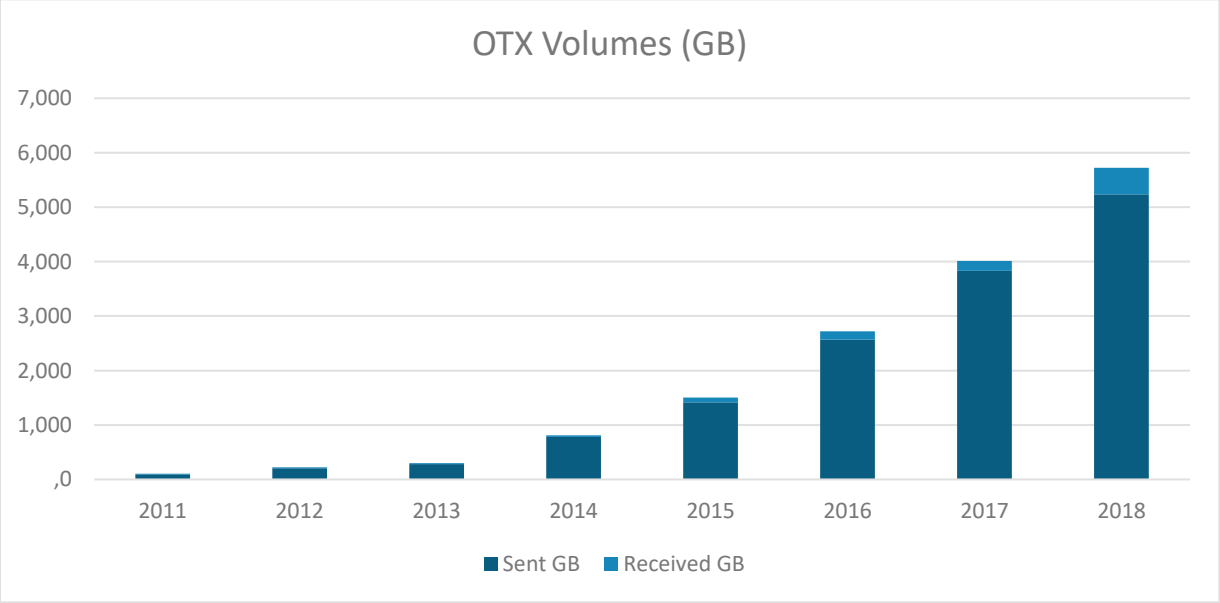

Volume des données (GB)
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
PSCD
Fi + HR


Nombre de transactions par année
50000,000
45000,000
40000,000
35000,000
30000,000
25000,000
20000,000
15000,000
10000,000
5000,000
,0
2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018
Fi + HR
PSCD

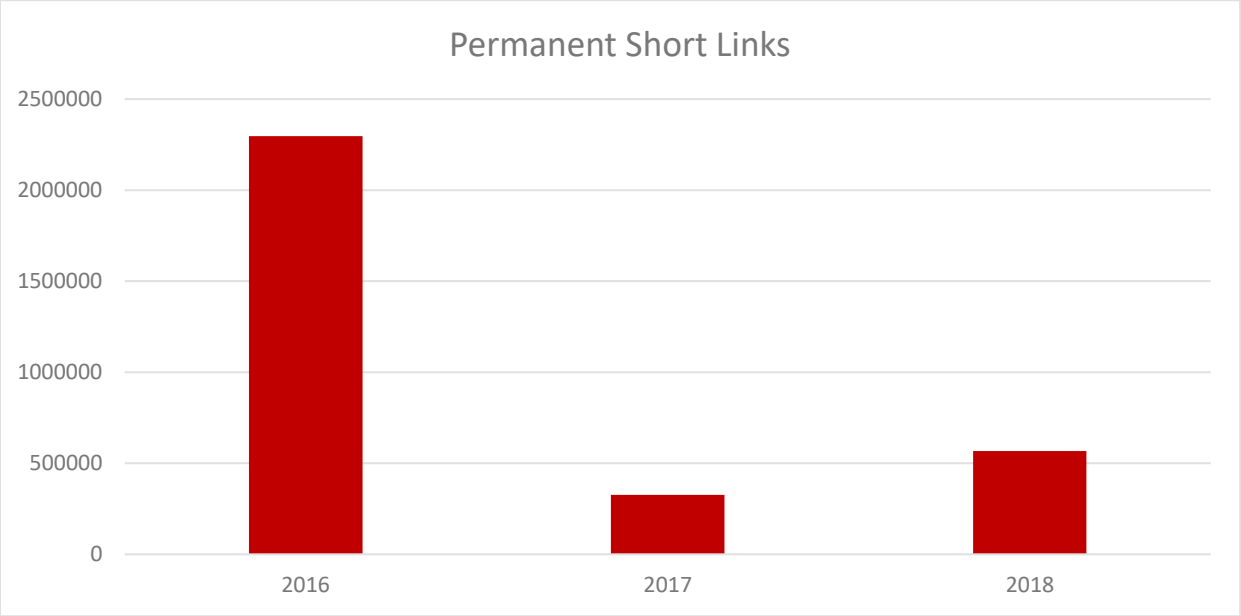
OTX

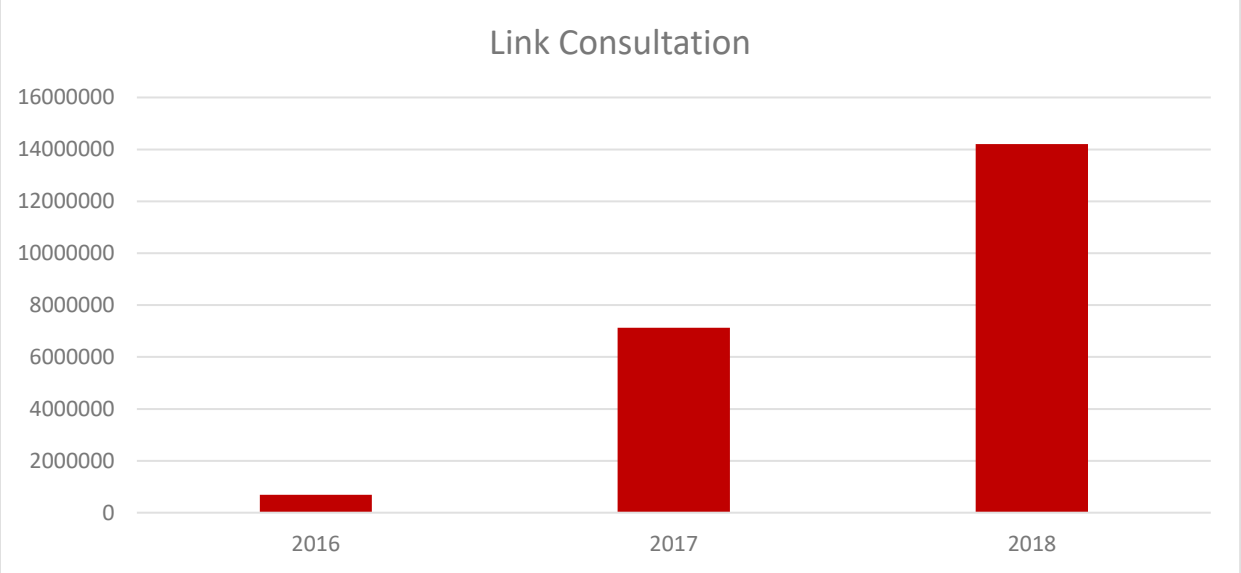

OTX Requests
35 000
30 000
25 000
20 000
15 000
10 000
5 000
0
2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018
Sent Requests
Receive Requests


OTX Users
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Users

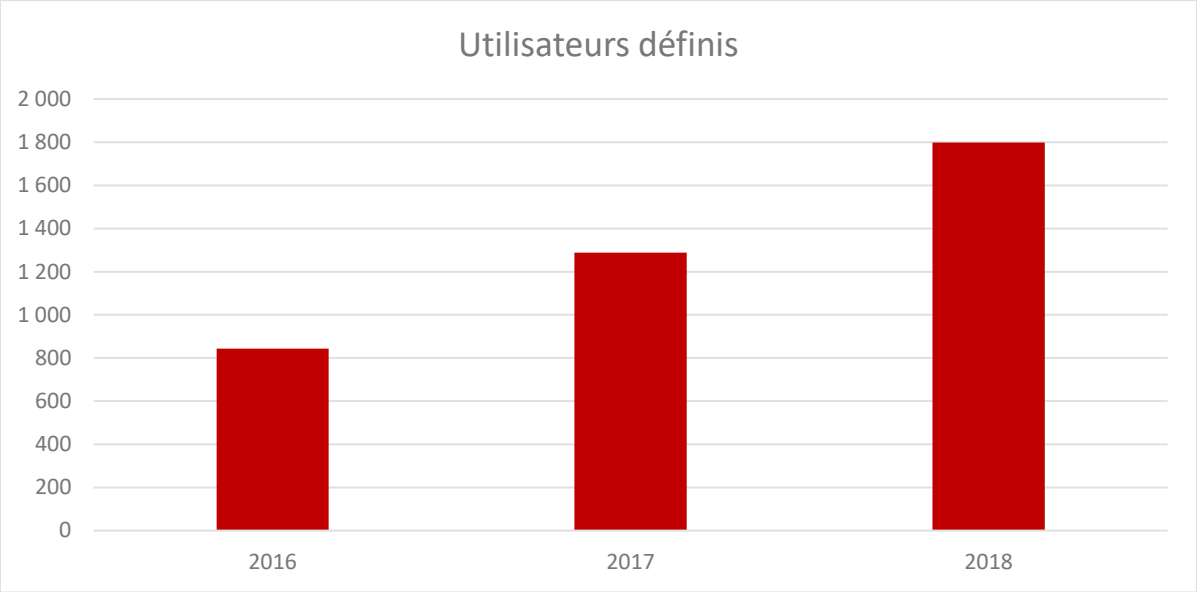

OTX Volumes (GB)
7,000
6,000
5,000
4,000
3,000
2,000
1,000
,0
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Sent GB
Received GB

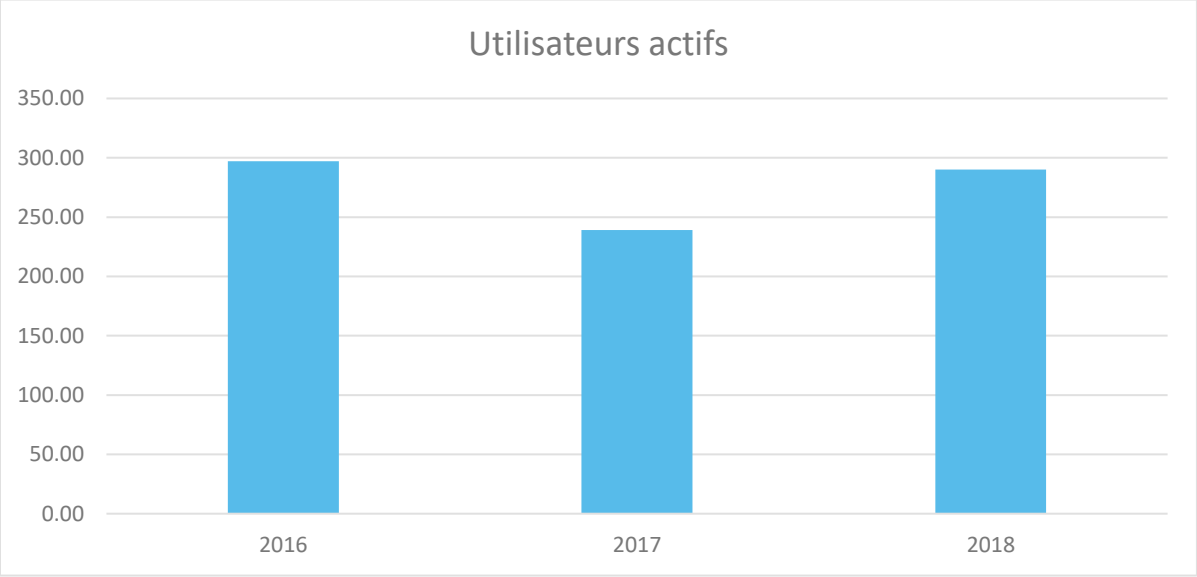
CIURL

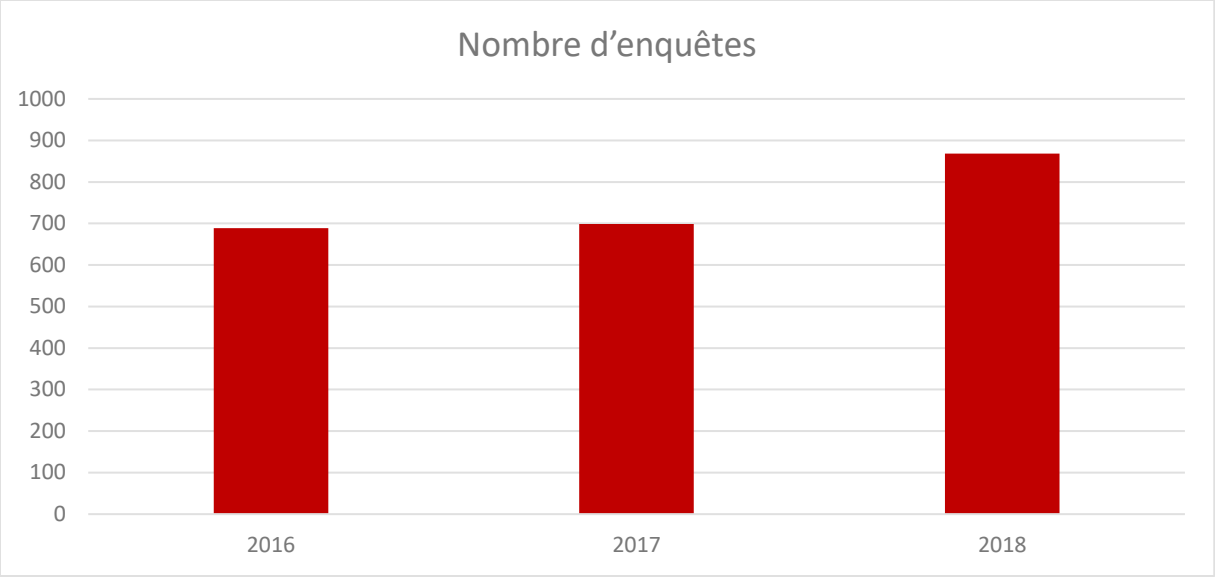

Permanent Short Links
2500000
2000000
1500000
1000000
500000
0
2016
2017
2018

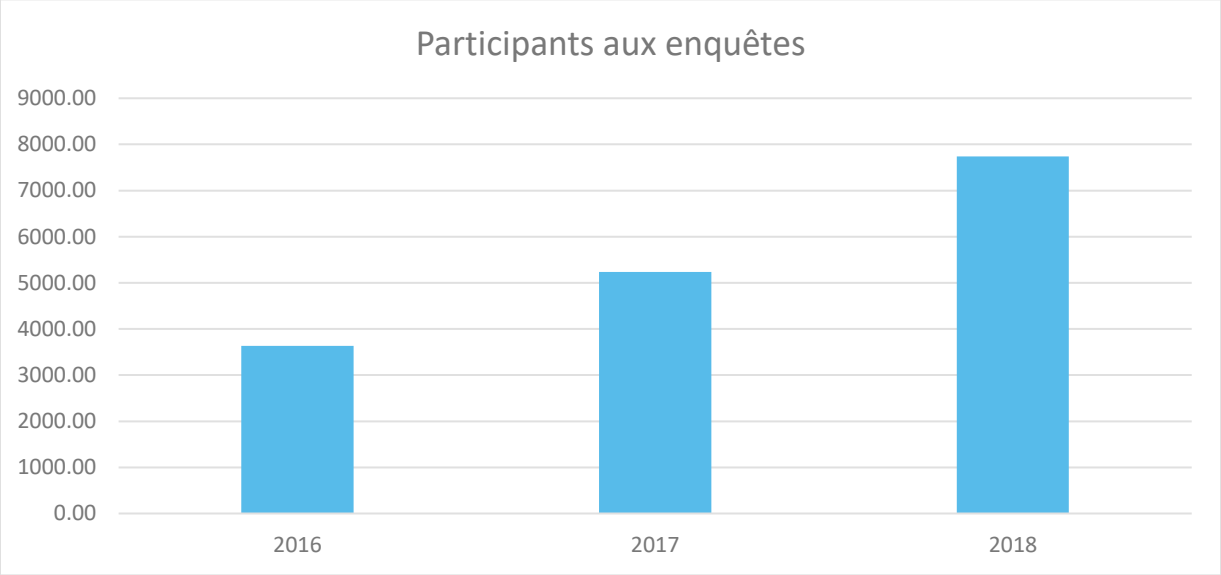

Link Consultation
16000000
14000000
12000000
10000000
8000000
6000000
4000000
2000000
0
2016
2017
2018

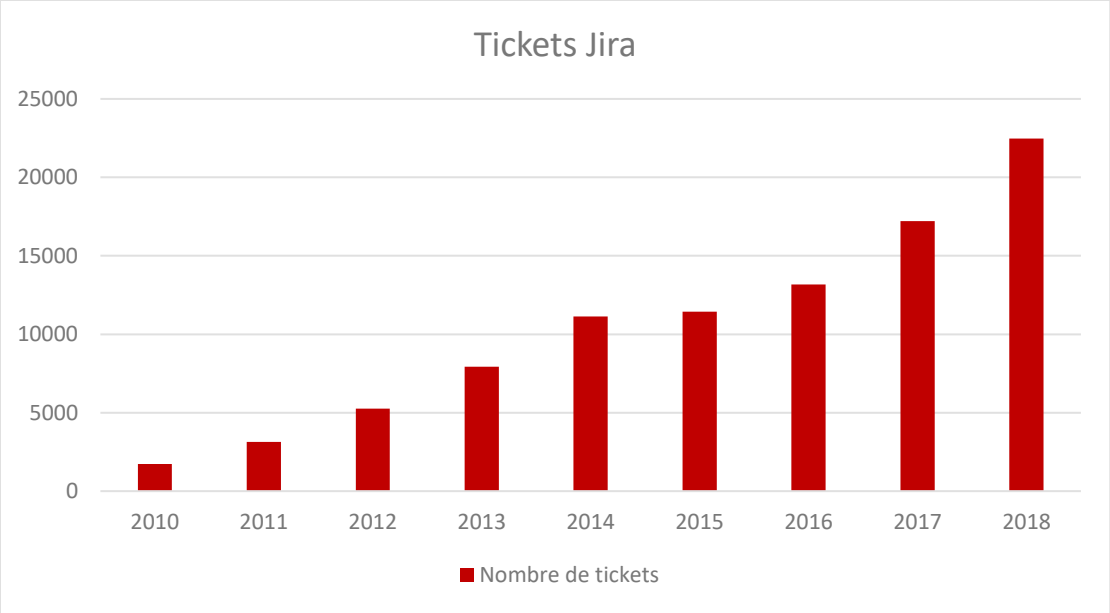
CIVOT


Utilisateurs définis
2 000
1 800
1 600
1 400
1 200
1 000
800
600
400
200
0
2016
2017
2018


Utilisateurs actifs
350.00
300.00
250.00
200.00
150.00
100.00
50.00
0.00
2016
2017
2018


Nombre d’enquêtes
1000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
2016
2017
2018


Participants aux enquêtes
9000.00
8000.00
7000.00
6000.00
5000.00
4000.00
3000.00
2000.00
1000.00
0.00
2016
2017
2018


Tickets Jira
25000
20000
15000
10000
5000
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
Nombre de tickets

8.11 La division « Gestion des systèmes centralisés » (SYS)

Gestion des systèmes centralisés - présentation

La division « **Gestion des systèmes centralisés** » (SYS) comprend les services suivants :

- Systèmes et plateformes ;
- Opérateurs et post-traitement ;
- Documents administratifs sécurisés.

La division « Gestion des systèmes centralisés » gère les ordinateurs centraux, les équipements périphériques, une partie de l'infrastructure technique du bâtiment du Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) ainsi que la production de documents d'identités sécurisés.

Le service « Systèmes et plateformes »

Le service « Systèmes et plateformes » a pour mission la gestion et l'évolution des systèmes mainframe, des périphériques associés ainsi que des logiciels système, la gestion des banques de données, des fichiers centraux et celle de la sécurité et des autorisations d'accès des systèmes centraux.

Le service est également responsable de l'exploitation et de la surveillance des travaux de lots, de la préparation de formulaires électroniques ainsi que de l'archivage numérique des documents d'impression de masse.

L'UNITE « SYSTEM »

- Maintenance et évolution du système d'exploitation :
  - application de correctifs ;
  - implémentation de nouvelles fonctionnalités ;
  - mise à niveau des connaissances afin de rester à la pointe des nouvelles technologies ;
  - gestion des imprimantes et des impressions centralisées ;
  - automatisation des actions systèmes.
- Installation, maintenance et configuration des sous-systèmes.
- Gestion des performances et des coûts :
  - monitoring des performances ;
  - gestion des ressources disponibles (capping, WLM, etc.).

- Gestion d'accès et sécurité :
    - gestion et signature de certificats serveurs utilisés pour l'Etat ;
    - gestion des droits d'accès à l'ordinateur central.

L'UNITE « WEBSPHERE »

- Maintenance et évolution des *runtimes websphere* :
    - application de *fixpacks* ;
    - migration vers d'éventuelles nouvelles versions ;
    - résolution des problèmes avec le support fournisseur ;
    - résolution des problèmes de performance et de stabilité éventuels.

- Gestion des applications existantes :
    - déploiements des applications en environnement devl et prod ;
    - gestion des demandes de changements pour les applications (changements de configurations etc.) ;
    - notifications de problèmes observés aux développeurs et responsables applicatifs ;
    - support aux développeurs pour les problèmes rencontrés avec les applications ;
    - rapports et statistiques sur les performances des applications.

- Gestion des nouveaux projets :
    - analyse et feedback sur les dossiers d'architecture ;
    - proposition de solutions et d'architectures à des problèmes spécifiques ;
    - mise en place et déploiements de nouvelles applications.

L'UNITE « DBA »

- Maintenance et évolution du software DB2 :
    - installation de maintenance ;
    - migration vers de nouvelles versions ;
    - résolution des problèmes avec le support fournisseur ;
    - résolution des problèmes de performance et de stabilité éventuels ;
    - mise en œuvre des nouvelles fonctions.

- Maintenance et évolution des outils DB2 (DB2 Admin et Compare, Performance Expert, Query Monitor, Query Workload Tuner) :
    - installation de maintenance ;
    - migration vers de nouvelles versions ;
    - résolution des problèmes avec le support fournisseur ;
    - résolution des problèmes de performance et de stabilité éventuels ;
    - mise en œuvre des nouvelles fonctions.

- Gestion des applications existantes :
    - gestion des demandes de changements pour les applications ;
    - notifications de problèmes observés aux développeurs et responsables applicatifs ;
    - support aux développeurs pour les problèmes rencontrés avec les applications ;
    - rapports et statistiques sur les performances des applications.

- Gestion des nouveaux projets :
    - analyse et feedback sur les dossiers d'architecture ;
    - proposition de solutions à des problèmes spécifiques ;
    - mise en place de nouvelles applications ;
    - migration vers l'environnement production.

L'UNITE « STORAGE »

- Stockage :
    - gestion des supports de stockage ;
    - configuration des systèmes de stockage ;
    - migration vers des nouvelles technologies ;
    - monitoring de l'utilisation des mémoires externes ;
    - gestion des backups.

- Pare-Feu :
    - maintenance et adaptations des règles pare-feu au niveau Mainframe (z/OS).

- Transferts de fichiers :

- gestion et maintenance des serveurs de transferts de fichiers : FTP, FTPs, sFTP, NFS ;
- création de jobs batch applicatives nécessitant des transferts de données.

L'UNITE « SCHEDULING »

- Maintenance et évolution du Tivoli Workload Scheduler.
- Maintenance et évolution de TwsGraph.
- Gestion des chaînes batch existantes :
  - maintenance des chaînes existantes et adaptation des chaînes à d'éventuels changements système ou autres exigences ;
  - lancement de travaux périodiques pour l'ADEM, le STATEC ainsi que pour les projets Corec, Macaa, Mafea et Ecpin ;
  - suivi de dossiers spéciaux (MACAA, MAFEA, COREC).

- Gestion de nouveaux projets :
  - conseils et proposition de solutions pour des nouvelles applications ;
  - création/définition des nouvelles chaînes et plus rarement d'écriture de Jcl et Rexx.
- Impressions :
  - lancement et suivi des travaux périodiques pour l'ADEM, la Fonction publique et le STATEC ;
  - réimpressions de documents abimés lors de la mise sous pli pour les projets Conrs, Corec, Corts, Covun, Doveh, Macaa, Trpdc, Pgrat, Trpdc ainsi que de presque tous les documents émis par la Fonction publique (salaires, certificats) ;
  - gestion des réimpressions à effectuer par d'autres services (Citam, Coimp, Rnrpp, Trtac).

L'UNITE « FORMULAIRES »

- Création et modification de formulaires d'impression :
  - documents dynamiques à champs variables : ISIS ;
  - documents statiques à champs fixes : AFP.

- Création et modifications de formulaires PDF :
  - formulaires fixes ;
  - formulaires dynamiques à usage « online ».

- Archivage électronique de masse des documents imprimés :
  - mise en place de l'environnement spécifique ;
  - indexation des données à archiver et création du job d'archivage.

Le service « Opérateurs et post-traitement »

L'UNITE « OPÉRATEURS »

- Surveillance du bon fonctionnement des systèmes :
  - monitoring des consoles ;
  - Helpdesk mainframe ;
  - gestion des incidents hardware.
- Impression de masse.
- Gestion des supports de backup (CTIE et administration).

L'UNITE « POST-TRAITEMENT »

- Envoi documents :
  - mise sous enveloppe des documents à envoyer ;
  - découpage ;
  - transfert à la poste.

- Tâches diverses :
  - courrier interne et courrier poste ;
  - réception de livraisons ;
  - gestion des déchets (papier, *SuperDrecksKëscht*, shredder, etc.).

- Gestion du stock de papier.
- Gestion du parc des machines (imprimantes, machines de mise sous pli, découpeuses, séquenceurs, plieuse, guillotine, graveuse, etc.).

CELLULE « ADMINISTRATION GÉNÉRALE / BÂTIMENT »

- Administration du système de gestion des temps de présence Interflex.
- Gestion du système d'accès Babylon.
- Gestion des caméras de surveillance.
- Gestion du parking du CTIE.
- Gestion de l'équipe de surveillance G4S.

Le service « Documents administratifs sécurisés »

Le service « Documents administratifs sécurisés » chapeaute l'initiative globale de déploiement des cartes administratives, par exemple les permis de conduire (ci-après « eDL »), les titres de séjour (ci-après « eRP »), les cartes d'identité électroniques (ci-après « eID ») et les passeports au niveau national du Grand-Duché de Luxembourg. Plus récemment, la production des différentes cartes tachygraphies se fait en collaboration avec des sociétés externes pour le compte du CTIE.

Cette initiative, qui a démarré en 2008, vise à doter les autres pays, de cartes administratives possédant un niveau de sécurité élevé, intégrant des données biométriques selon les standards ICAO, produites sur des infrastructures respectant les mêmes critères de sécurité.

En pratique cela se traduit par la mise en place et le pilotage de projets dédiés, en collaboration avec l'administration concernée qui est à l'origine de ces cartes (p.ex. le Bureau des passeports du ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE) pour les ePassports ; la Direction de l'immigration du ministère des Affaires étrangères et européennes pour les eRP et la Direction des affaires communales du ministère de l'Intérieur pour les eID).

Le service « Documents administratifs sécurisés » a pour mission :

- la production de documents d'identité sécurisés (carte d'identité, carte de séjour, permis de conduire) ;
- la production de PIN-PKI ;
- la gestion de l'infrastructure des documents sécurisés « passeports » et la gestion de l'infrastructure des documents « LuxTrust » ;
- la gestion de l'infrastructure des documents « cartes tachygraphes » ;
- la gestion des principaux environnements de production et l'environnement de « Backup-Système » (CTIE, Sandweiler, Bureau des passeports, Betzdorf) ;
- la gestion de l'ensemble des stations d'enrôlement des 102 communes, du Guichet.lu accueil, des ambassades, de l'aéroport (Visa), de la SNCA du ministère de l'Immigration et du Bureau des passeports ;
- l'organisation et la gestion des livraisons des cartes d'identité et des titres de séjour aux administrations communales et aux ambassades. Ces livraisons sont assurées par une société de sécurité ;
- la gestion du logiciel d'interface ;
- le traitement annuel des audits (eIDAS ; Audit interne, Audit-LuxTrust).

7.11.1. Gestion des systèmes centralisés - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Systèmes et plateformes »

L'UNITE « SYSTEM »

- migration du matériel DWDM pour la *coupling facility* en vue de la migration Mainframe ;
- installation d'un mainframe z14 ZR1 de la dernière génération en décembre 2018 ;
- migration du produit GDPS (assurant le switch automatique des disques primaires vers les disques secondaires en cas de problème disque) vers une nouvelle version ;
- continuation du projet DRP (modification de l'architecture mainframe en vue d'améliorer la disponibilité des services en cas d'un désastre sur un des sites): transfert de la charge des 2 machines sur une seule machine en production et activation d'un CBU (*Capacity Backup Upgrade*) ;
- migration du moniteur EPV for z/OS vers un nouveau serveur.

L'UNITÉ « WEBSPHERE »

- mise en place d'une nouvelle infrastructure de déploiement des applications.

L'UNITÉ « DBA »

- préparation et commencement de la migration vers Db2 V12 ;
- maintenance et mise à niveau de Db2 Admin, Db2 Query Monitor, Dataserver Manager ainsi que mise à jour Db2 Omegamon.

Middleware Divers

- assistance aux applications pour la migration vers Cobol 6.

Le service « Opérateurs et post-traitement »

Infrastructure impression et mise sous enveloppe

Projet d'étude pour la modernisation de la chaîne d'impression et de mise sous enveloppe :

- analyse de marché en vue de la réalisation d'une soumission pour l'acquisition de deux imprimantes de masse ;
- analyse de marché en vue de la réalisation d'une soumission pour l'acquisition d'une solution de mise sous pli.

Le service « Documents administratifs sécurisés »

Les volets principaux du service « Documents administratifs sécurisés » sont :

- **l'évolution fonctionnelle** : apporte de nouvelles fonctionnalités ;
- **l'évolution de la maintenance** : nécessaire pour assurer la qualité de production ;
- **l'évolution d'optimisation** : améliore l'efficacité de la production.

Le volet « **évolution fonctionnelle** » comprend les activités suivantes :

AMÉLIORATION DU CONTRÔLE DE QUALITÉ EID PAR L'AFFICHAGE DE L'ENCRE ULTRAVIOLETTE (MAI 2018)

Une nouvelle mise à jour permet aux opérateurs du CTIE de vérifier que les cartes eID réagissent bien aux rayons infrarouges et à la lumière ultraviolette. Cette vérification permet de contrôler que les cartes ont bien été produites avec l'encre ultraviolette.

PLATEFORME DE RECETTE « PASSEPORT » (AOUT 2018)

De 2014 à ce jour, il n'existait pas de plateforme de recette pour produire des passeports spécimens ou tester de nouvelles fonctionnalités, ce qui pouvait présenter un risque pour tout changement réalisé au niveau de la production.

Avec la mise en place de cette plateforme, la production est sécurisée par la possibilité de faire des tests complets avant le déploiement.

MODULE D'EXPÉDITION « PASSEPORT »

Cette mise à jour permet de mieux contrôler le processus d'expédition des passeports.

Cela permet de faire des économies considérables car un seul fourgon peut livrer deux documents différents, les eID et les passeports, à une même commune.

Au courant de l'année 2019, la phase 2 apportera diverses améliorations, notamment avec un archivage de données plus performant et des formulaires permettant une double signature.

RÉTENTION DES DONNÉES

Suite à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de la législation européenne au Luxembourg et à un audit des plateformes il s'est avéré nécessaire de faire une mise à jour pour chiffrer ou supprimer les données personnelles conformément à ladite loi.

AMÉLIORATION DES PHOTOS OFFICIELLES

La qualité des photos des citoyens varie d'une commune à l'autre et peut, dans certains cas, avoir une résolution de qualité faible. Pour remédier à ce problème, une mise à jour est installée qui traitera automatiquement les photos pour obtenir une meilleure qualité lors de l'impression au laser d'un titre en polycarbonate.

Le déploiement est prévu pour 2019.

Le volet « **évolution de la maintenance** » comprend les activités suivantes :

RENOUVELLEMENT DU CSCA (COUNTRY SIGNING CERTIFICATE AUTORITY) POUR EID, TITRES DE SÉJOUR ET PASSEPORTS

Le certificat électronique permettant d'attester que le Luxembourg est bien l'émetteur du titre eID, des titres de séjours et des passeports devait être renouvelé par le fournisseur Incert.

Dans le cadre de ce renouvellement, des tests ont été effectués et a adapté la plateforme au nouveau certificat.

DÉMÉNAGEMENT DU BUREAU DES PASSEPORTS

Les équipements de production du bureau des passeports ont été déplacés en raison de son déménagement et des tests de production ont été réalisés durant le week-end pour assurer la bonne production à l'ouverture du nouveau site.

CHANGEMENT DE L'HÉBERGEUR POUR LA BASE DE DONNÉES LUXTRUST

Le fournisseur LuxTrust a changé d'hébergeur pour la base de données liée à la production des différents titres.

MISE À JOUR DU SYSTÈME DE BACKUP POUR LES PASSEPORTS ET LES CARTES EID, ERP, PKI, DL (NOVEMBRE 2018)

Le logiciel de backup permet d'assurer la continuité des serveurs centraux de la production des passeports et des cartes, si l'un des serveurs venait à subir une panne critique.

Ce logiciel devenu obsolète a été mis à jour. Des tests de transfert ont été réalisés pour vérifier le bon fonctionnement du système.

CHANGEMENT DU FOURNISSEUR DE CERTIFICAT DE COMMUNICATION SÉCURISÉ (NOVEMBRE 2018)

Chaque serveur communique de façon chiffrée avec un certificat qui atteste la communication. En 2018, le CTIE a décidé de changer le fournisseur de ces certificats.

Plusieurs mises à jour et des tests ont été effectués, de sorte que les changements induits par les nouveaux certificats soient compatibles avec les diverses applications.

CHANGEMENT DU MINISTRE DE L'INTÉRIEUR SUR LA CARTE EID (DÉCEMBRE 2018)

L'information apposée à l'arrière de la carte eID renseigne le nom et la signature du ministre de l'Intérieur en fonction.

Après l'annonce officielle du nouveau gouvernement luxembourgeois, différents tests et réglages ont été effectués qui ont permis de faire le changement sur la carte eID induit par l'arrivée du nouveau ministre en fonction.

Le volet « **évolution d'optimisation** » comprend les activités suivantes :

MISE À JOUR DE LA CARTE PKI ET LA POSSIBILITÉ DE DEMANDER UN PIN APRÈS SON EXPIRATION (MAI 2018)

Les utilisateurs des cartes PKI expirées qui ne se souvenaient plus de leur code PIN et qui demandaient un renouvellement ne pouvaient pas recevoir un nouveau PIN par courrier, car les données étaient supprimées immédiatement après la date d'expiration. Les utilisateurs n'avaient alors pas la possibilité de renouveler leur certificat. Une mise à jour a été faite pour permettre l'envoi des anciens PIN deux mois après l'expiration et ainsi faciliter le renouvellement de certificat.

MISE À JOUR DU LOGICIEL D'INVENTAIRE EID, PKI, ERP, DL (AOÛT 2018)

Souhaitant remédier à cette perte de ressources et de temps, les inventaires des diverses cartes ont été regroupés dans un seul logiciel et ce avec des interfaces distinctes. Par ailleurs, ce nouveau logiciel sera compatible avec la future version Windows 10.

Les **projets d'envergure** du service « Documents administratifs sécurisés » sont les suivants :

PROJET D'UNE NOUVELLE CHAÎNE DE PRODUCTION DE CARTES TACHYGRAPHIES (COURANT 2018)

L'introduction d'une nouvelle chaîne de production de cartes tachygraphies a été mise en œuvre pour optimiser l'efficacité et la qualité desdites cartes, notamment par : l'attestation du CTIE en qualité d'émetteur officiel des cartes luxembourgeoises, la sélection d'un nouveau fournisseur suite à un appel d'offres public, et la rédaction des procédures et des règlements soumis à l'autorité européenne « ERCA » (*European Root Certification Authority for the Digital Tachograph*). Le nouveau fournisseur mènera le projet à bien au courant de l'année 2019.

INTRODUCTION D'UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE MACHINES D'ENRÔLEMENT

Le service a suivi en 2018 sa politique de modernisation des installations de production avec, entre autres, l'achat de nouvelles stations d'enrôlement. Cet investissement considérable permettra de renouveler le parc informatique sur l'ensemble du territoire luxembourgeois (communes, ambassades et autres administrations), tout en fournissant des performances exceptionnelles en matière de sécurité et de fiabilité. Le remplacement des anciennes stations d'enrôlement par des machines de quatrième génération se fera au fur et à mesure. Ces dernières sont exécutables sous Windows 10, répondent aux exigences de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et offrent une qualité de production nettement supérieure. À part ces projets d'envergure, le service « Documents administratifs sécurisés » **envisage** les projets suivants :

- l'introduction de nouvelles cartes de séjour suite à une nouvelle législation ;
- l'implémentation d'une nouvelle génération de puces pour les cartes d'identité, les passeports et les titres de séjour.

7.11.2. Gestion des systèmes centralisés - statistiques

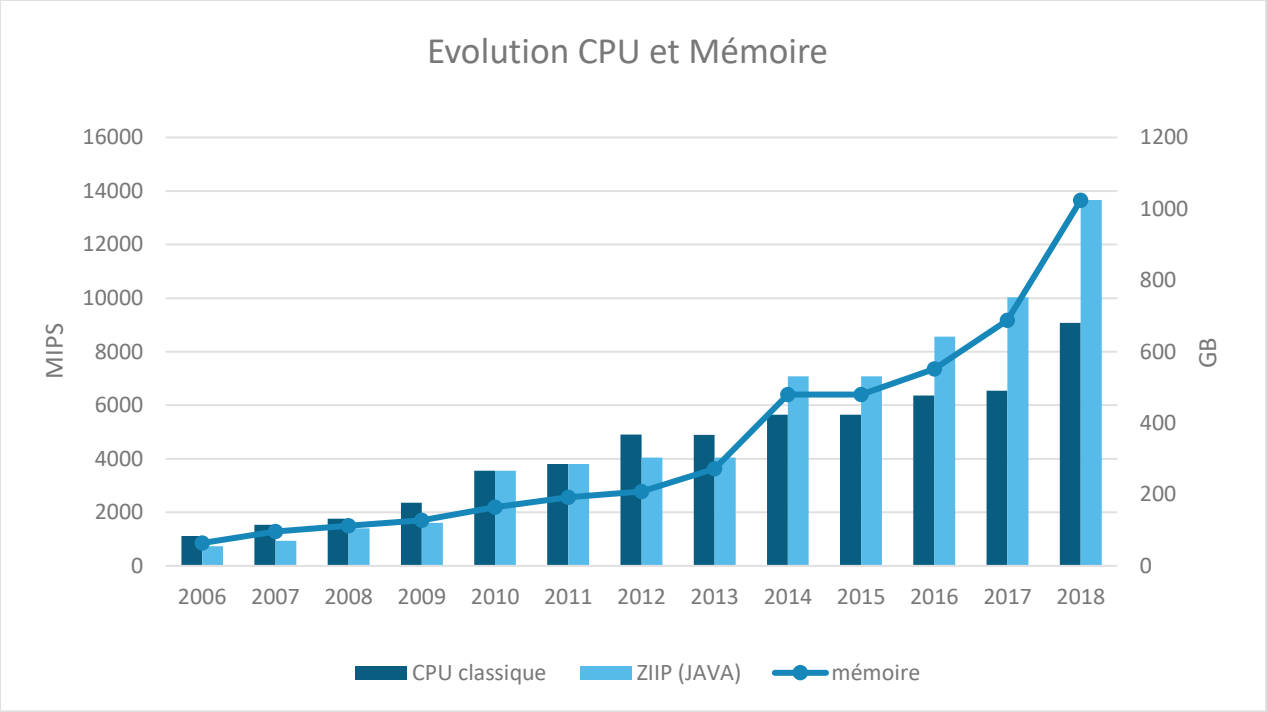
Le service « Systèmes et plateformes »

Ordinateurs centraux et périphériques

Les ordinateurs centraux d'IBM sont exploités sur 2 sites en mode SYSPLEX sous z / OS 2.3., garantissant ainsi la sauvegarde des fichiers et programmes en cas d'incident grave sur un des sites. En plus, la fonctionnalité « GDPS » (Geographically Dispersed Parallel Sysplex) est mise en place, permettant en cas de problèmes avec les disques primaires de basculer automatiquement, sans interruption, aux copies de secours sur le 2ième site. 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 2965 (z13s N20 - V04), 4 processeurs (environ 3.273 Mips), 344 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 4 processeurs ZIIP (environ 5.016 MIPS) réservés aux programmes JAVA ;
- Ordinateur IBM 3907 (z14 ZR1 - V05), **5** processeurs (environ 4.539 Mips), 512 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 5 processeurs ZIIP (environ 5.016 Mips) réservés aux programmes JAVA (installé en décembre 2018);
- 2 armoires à disques IBM DS8870 (2 x 59.200 GB en Z / OS) ;
- 2 automates à cassettes IBM TS3500, avec 14 lecteurs et 840 bandes 3592 en total ;
- 2 librairies à bandes virtuelles IBM TS7760T avec 62TB de cache et 512 lecteurs virtuels ;
- 1 système d'impression de 2 imprimantes XEROX 495 CF chacune capable d'imprimer 944 pages A4 par minute en mode « Two-up » en recto / verso ;
- 3 installations de mise sous pli, 1 découpeuse, 2 massicots / séquenceurs, 1 plieuse ;
- 3 installations de mise sous pli, 1 découpeuse, 2 massicots / séquenceurs, 1 plieuse.



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
AECDP	Cartes diplomatiques (back-office)	Intranet
AECVI	Interface nvis	Intranet
AEECD	Cartes diplomatiques (enrôlement)	Intranet
AEETS	Titres de séjours (front-end)	Intranet
AEIMM	Titres de séjour (back-end)	Intranet
AEPAP	Administration des passeports	Intranet

AEPPA	Paiement en ligne des passeports	Internet
AEVIS	Visas/ Contrôles Visas	Intranet
CACLR	Index des localités et rues	Internet
CDEPT	chambre des députés - ePétitions	Intranet
CIADO	Génération formulaires adobe (PDF Enablement)	Interne CTIE
CICCJ	Framework J2EE CTIE	Interne CTIE
CICDF	Collecte des données financières	Internet
CIDSF	Signature de documents (utilisé par le Guichet)	Internet
CIGEL	Elections	Intranet
CIGSI	Gestion des fichiers sur cassettes	Interne CTIE
CIICE	Initiatives citoyennes	Internet
CIMAN	Gestion des mandats	Intranet
* CIODA	On-Demand (Consultation des documents)	Interne CTIE
CIODG	On-Demand (Consultation fiches de paie)	Interne CTIE
CISAG	Envoi SMS (interfaces tiers)	Interne CTIE
CISAT	Envoi SMS (2 phase login)	Interne CTIE
* CISIE	Système d'interopérabilité eIDAS	Internet
* CISPG	Interface Guichet / Sharepoint	Intranet
CISVC	Outils et services génériques	Interne CTIE
CITEQ	Tables des équivalences	Intranet

CNREG	CNPD – Registre public	Internet
COADM	Administration des contributions – Interface admin	Intranet
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
COCCN	Admin. des contributions – Echanges CCN (gateway)	Intranet
CODSG	Interface Guichet / ACD	Interne CTIE
COECS	Admin. des contributions – Echanges CCN (front-office)	Intranet
COFAT	Administration des contributions directes – NEW Corec / Echange	Internet
COFAV	Administration des contributions directes – New Corec / Echange Prévalidation	Internet
* COFFE	Administration des contributions – Flux fiscaux étrangers	Intranet
COIMP	Administration des contributions – Imposition	Intranet
COPIL	Admin. des contributions – Echanges CCN (admin)	Intranet
COPOR	Administration des contributions – Portail applicatif	Intranet
COPPV	Admin. des contributions – Plateforme prévalidation	Intranet
COTOS	Fiscalité de l'épargne	Intranet
DCDCF	Direction du contrôle financier	Intranet
ECCAI	Assistant Guichet CAM	Internet
ECAEF	Assistant Guichet MECO	Internet
ECNOR	ILNAS eShop	Internet
ECSDM	ILNAS – Surveillance des marchés	Intranet

EMAIC	Administration de l'Emploi – Satellite Mobilité Géographique	Intranet
EMAIE	Administration de l'Emploi – Satellite Aide Employeurs	Intranet
EMCAN	Administration de l'Emploi – Satellite Candidats	Intranet
EMCMN	Administration de l'Emploi – Common Framework	Intranet
EMCRS	Admin. de l'Emploi – Projet Cerise (partie CROSS)	Intranet
EMCTR	Admin. de l'Emploi – Projet Cerise (partie ROME)	Intranet
EMEUR	Admin. de l'Emploi – Intégration portail EURES	Intranet
EMOFF	Admin. de l'Emploi – Offres d'emploi	Intranet
ENDIS	Enregistrement – Inscriptions des testaments	Internet
ENMAN	Gestion des mandats (Admin. de l'Enregistrement)	Intranet
ENOSS	Enregistrement – Echanges CCN	Intranet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet
ENVAR	Remboursement TVA	Internet
e-VAT	Décompte e-commerce	Internet
FMAEC	Agréments et conventions	Intranet
FMCAI	Contrat d'accueil et d'intégration	Intranet
FMPOB	Portail Bénévolat	Internet
FMREV	Service National d'action social	Intranet
FPENR	Enrôlement (Passeports biométriques)	Internet

FPFLY	"Flying Consul" (enrôlement de passports offline)	Intranet
FPGSA	MyGuichet.lu (démarches sans authentification)	Internet
FPGUE	MyGuichet.lu – assistants MEN	Internet
FPGUN	MyGuichet.lu / Guichet Entreprises	Internet
FPIEL	INAP – Inscriptions en ligne	Intranet
FPPCI	Payement en ligne eID	Internet
FPTRL	Trusted Lists	Intranet
IFBAF	Inspection Générale des Finances	Intranet
JANGA	Juridictions Administratives	Intranet
JUCHA	Chaine Pénale	Intranet
JUCIV	Suivi des affaires civiles et commerciales	Intranet
JUDOC	Documentation Juridique	Intranet
JUGOA	Intégration CRF	Intranet
JUIEX	Interface échange jucha/jujdp	Intranet
JUJDP	Justice de Paix	Intranet
JURCI	Répertoire civil	Intranet
JUSUR	Répertoire du surendettement	Internet
MACAA	Casier Agricole	Intranet
MAFEA	Bénéficiaires d’aides communautaires	Internet
MAGIS	Système d'informations géographiques	Intranet

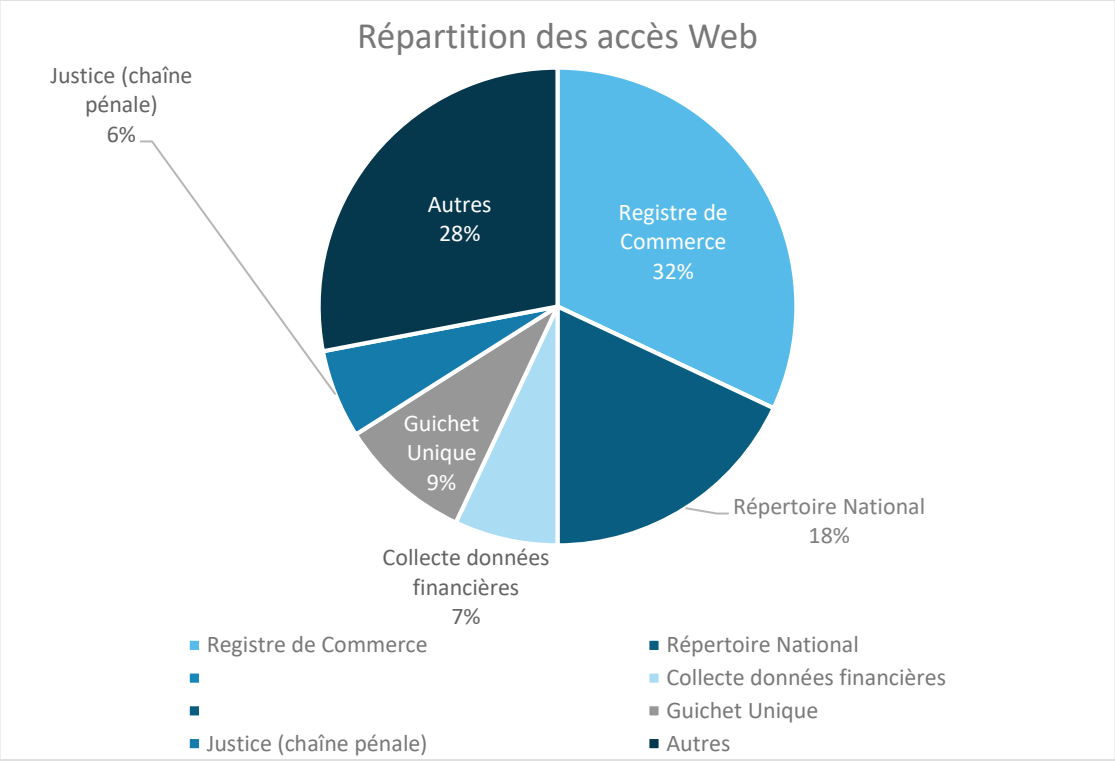
* MAGSA	Casier Agricole	Intranet
MAPAE	Prime agro-environnementale	Intranet
MASWL	MyGuichet.lu – assistants Agriculture	Internet
MAWEB	Ministère de l'Agriculture – casier agricole	Intranet
MIASS	Services des Secours	Intranet
MJARM	Ministère de la Justice – Armes prohibées	Intranet
MJIND	Ministère de la Justice – JUSTIN	Intranet
MJRCS	Registre du Commerce	Internet
MMAET	Autorisations d'établissement	Intranet
MSSAL	MyGuichet.lu – assistants Ministère de la Santé	Internet
PGRAT	Avertissements Taxés	Intranet
RNCID	eID (front end)	Intranet
RNCIS	eID (signature)	Intranet
RNRPP	Registre national des personnes physiques	Intranet
SPMED	Contrôle Médico-sportif	Intranet
TAPES	Produits phytopharmaceutiques	Internet
TOHEB	Fiches d'hébergement	Internet
* TRDVI	Data exchange for vehicle insurance	Intranet
TRENR	Enrôlement Permis de conduire	Intranet

TRERR	Registre électronique des entreprises de transports routiers	Intranet
TRIND	Ministère des transports – Webservice permis à points	Intranet
TRPAT	MyGuichet.lu – assistant pour paiement en ligne AT	Internet
TRPDC	Permis de conduire	Intranet
TRTAC	Interface Tachonet	Intranet
TRTAX	Ministère de la Mobilité et des Travaux publics– Taxi	Intranet
* TRTCN	Échange Eucaris	Intranet
* TRVCT	Contrôle Technique	Intranet
TRVEH	Ministère de la Mobilité et des Travaux publics – Véhicules	Intranet
TRVIS	MyGuichet.lu – Assistants Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	Intranet
XXPFO	Administration du Cadastre	Intranet

(*) Nouvelles applications en 2018

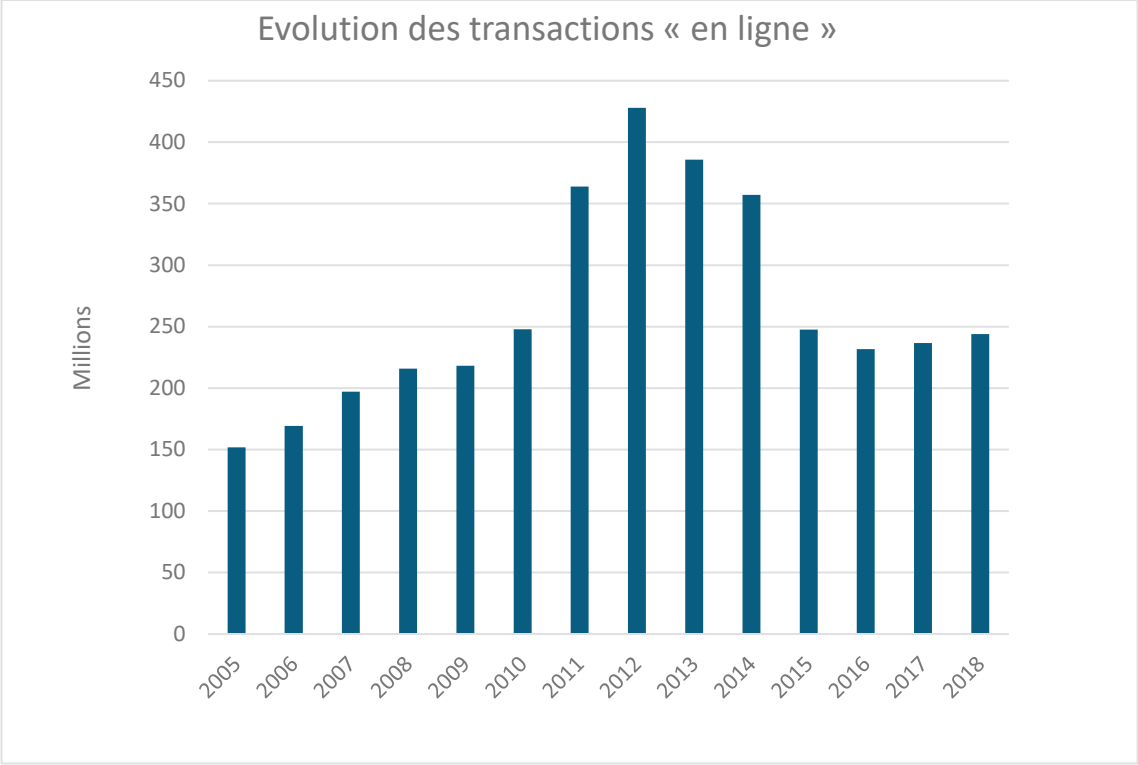
Pour l'ensemble des applications web eGovernement tournant sur l'ordinateur central, le nombre d'accès à des pages interactives est passé de 733 millions en 2017 à 826 millions en 2018, ce qui correspond à environ 2.263.000 accès par jour. Le nombre de transactions a augmenté en 2018 de 10% et est passé de 5.191.695.000 à 5.742.390.293.

Les applications les plus accédées peuvent être retrouvées dans le schéma ci-dessous :

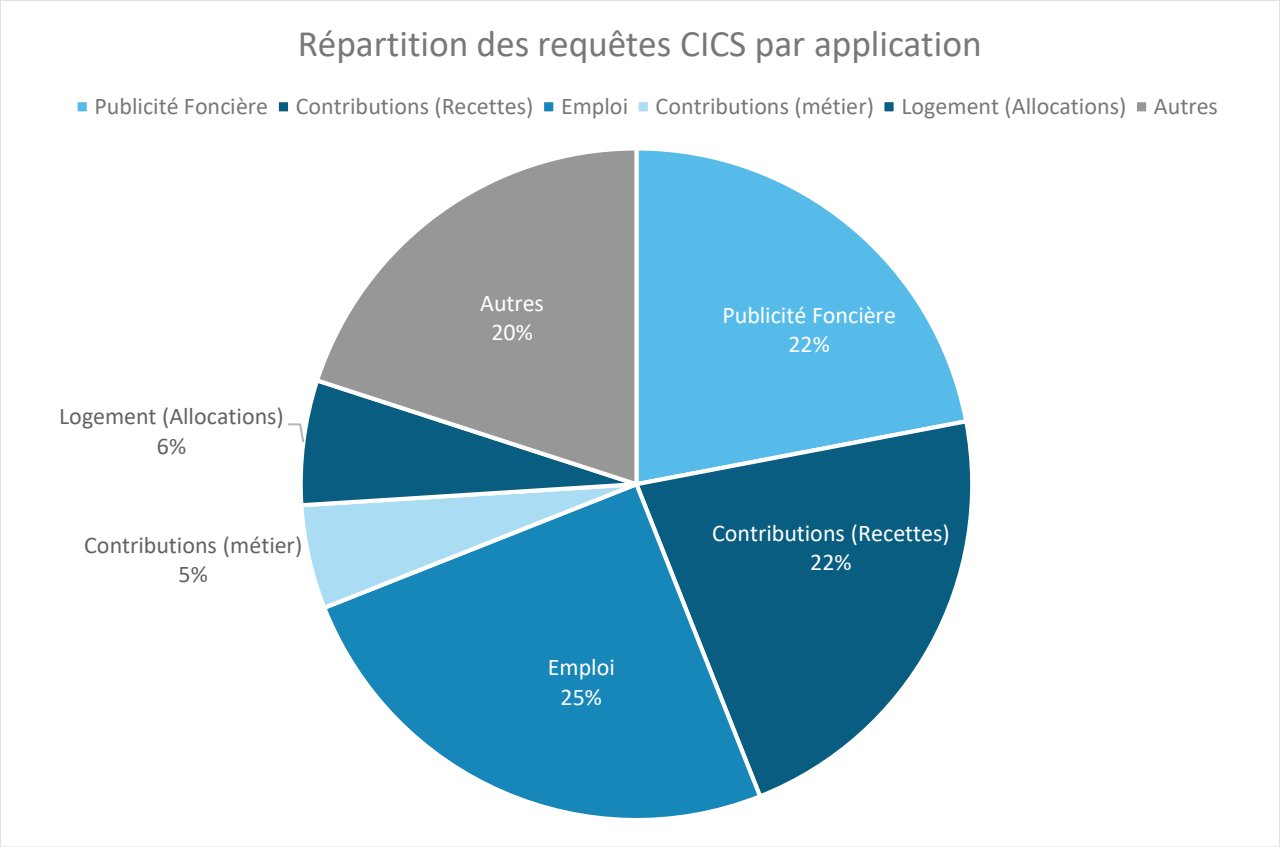


Environnement COBOL / CICS

Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 236.623.000 en 2018, à 243.900.000 transactions individuelles en 2018. Cette stabilisation s'explique par le fait que toutes les nouvelles applications sont écrites en JAVA.



On peut constater que sur les 58 applications ayant recours à des transactions CICS, 5 applications (Recette des Contributions, Publicité Foncière, Emploi, Allocations de Logement, Contributions partie métier) sont à l'origine de 80% des transactions :



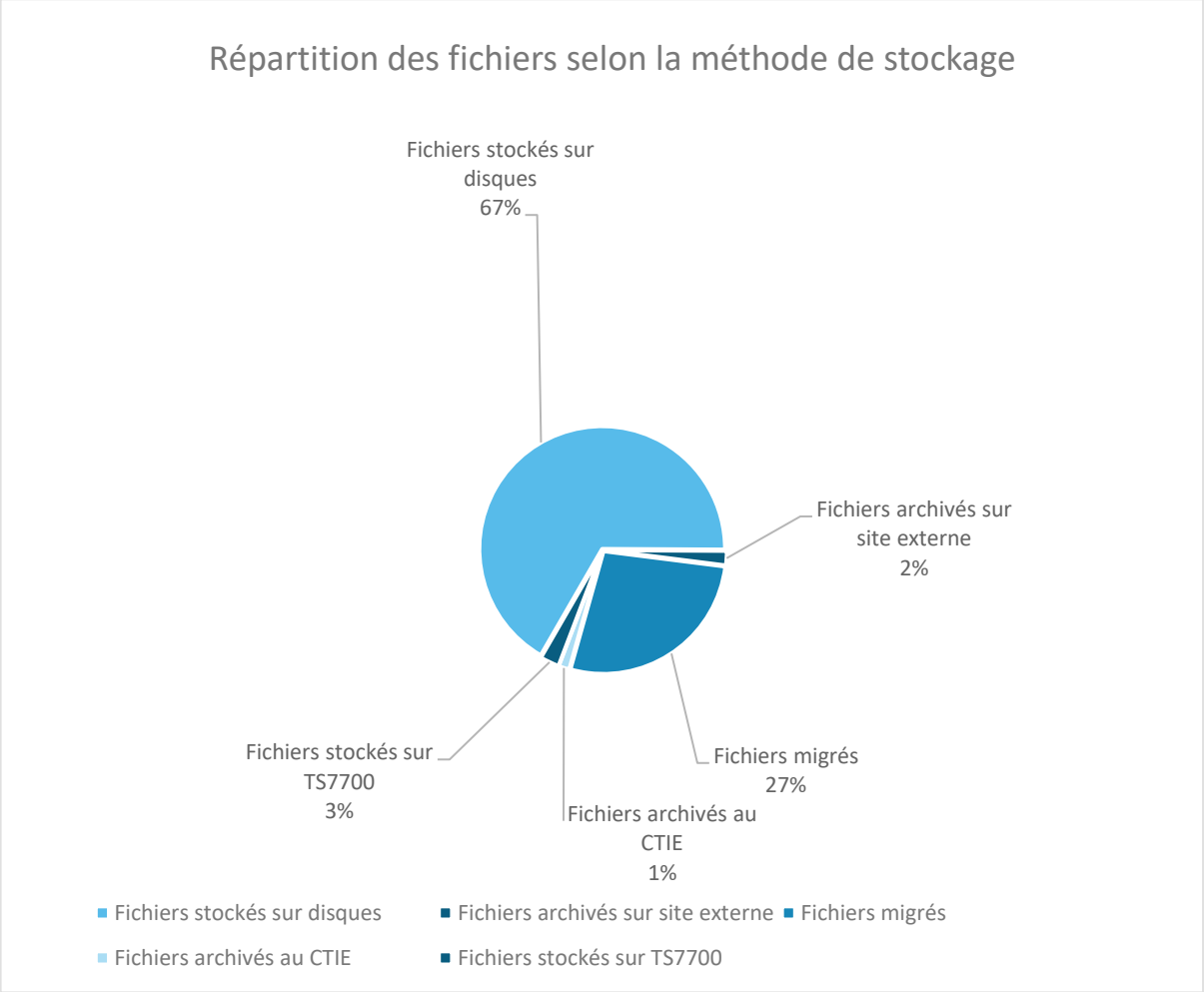
Statistiques d'exploitation

Ordonnancement (scheduling)

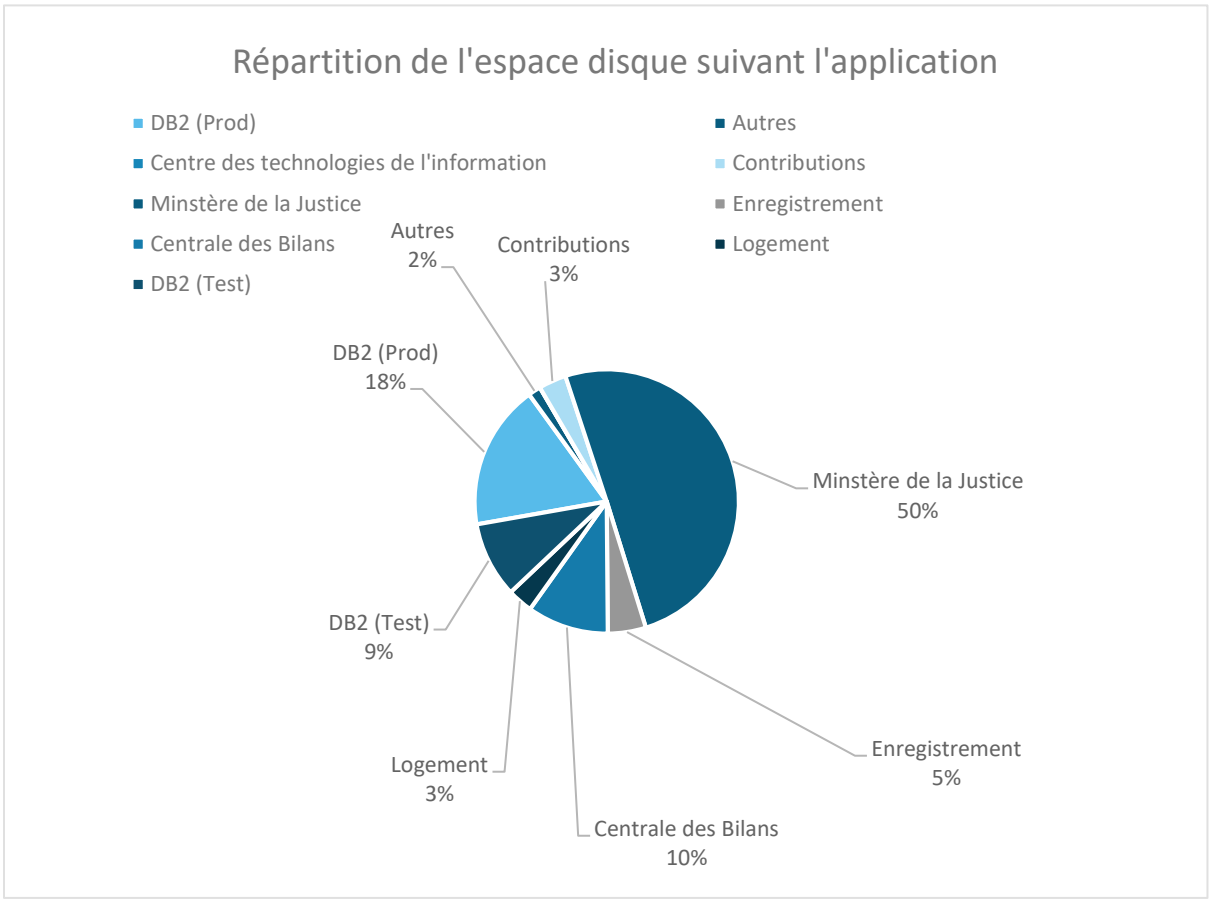
Chaque jour ouvrable sont soumis automatiquement 5233 travaux par lots dont 1271 en absence de tout opérateur humain entre 21h45 du soir et 6h00 du matin. Lors des weekends sont soumis par jour en moyenne 2070 jobs. Durant l'année 2018 un total de 1.485.192 travaux par lots ont été soumis, ceci correspond à une augmentation de 9,48% comparé à l'année 2017.

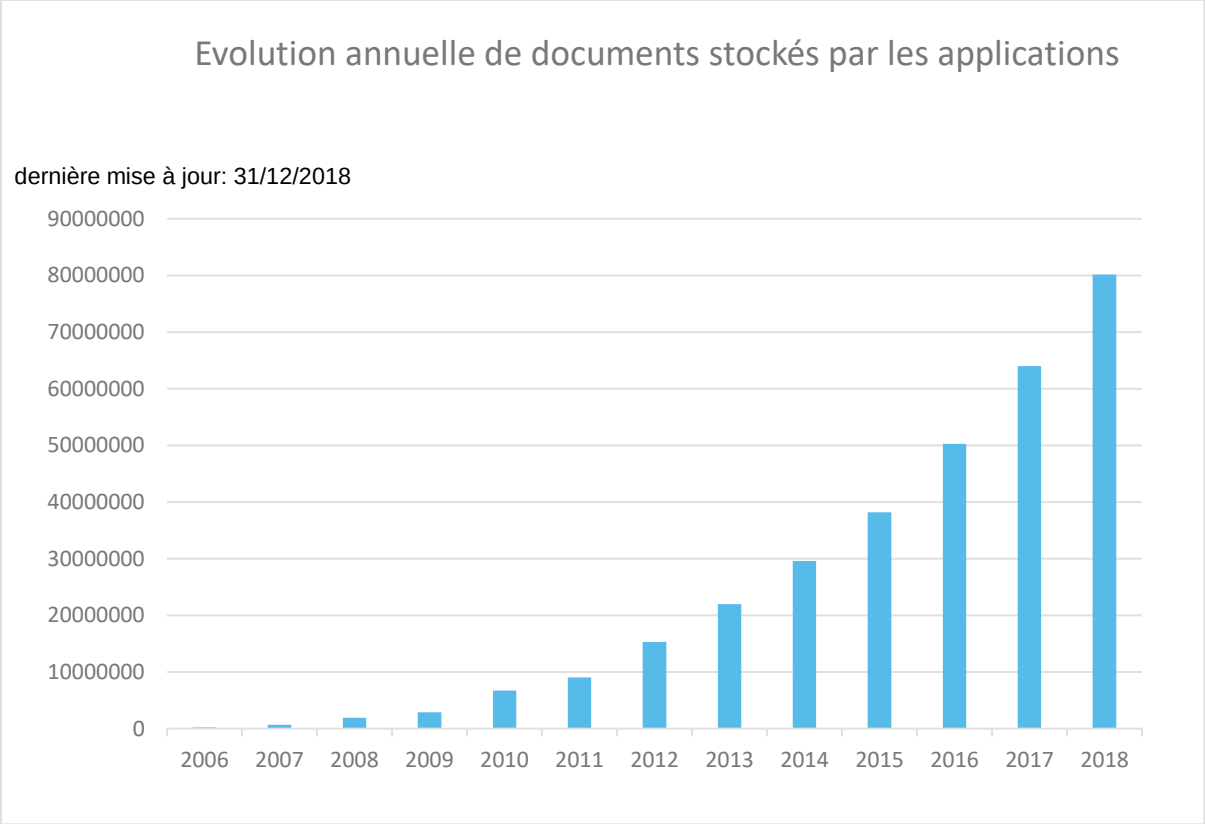
Données

Le CTIE gère 471.068 fichiers sur les différents supports par rapport à 435.908 fichiers en 2017 :

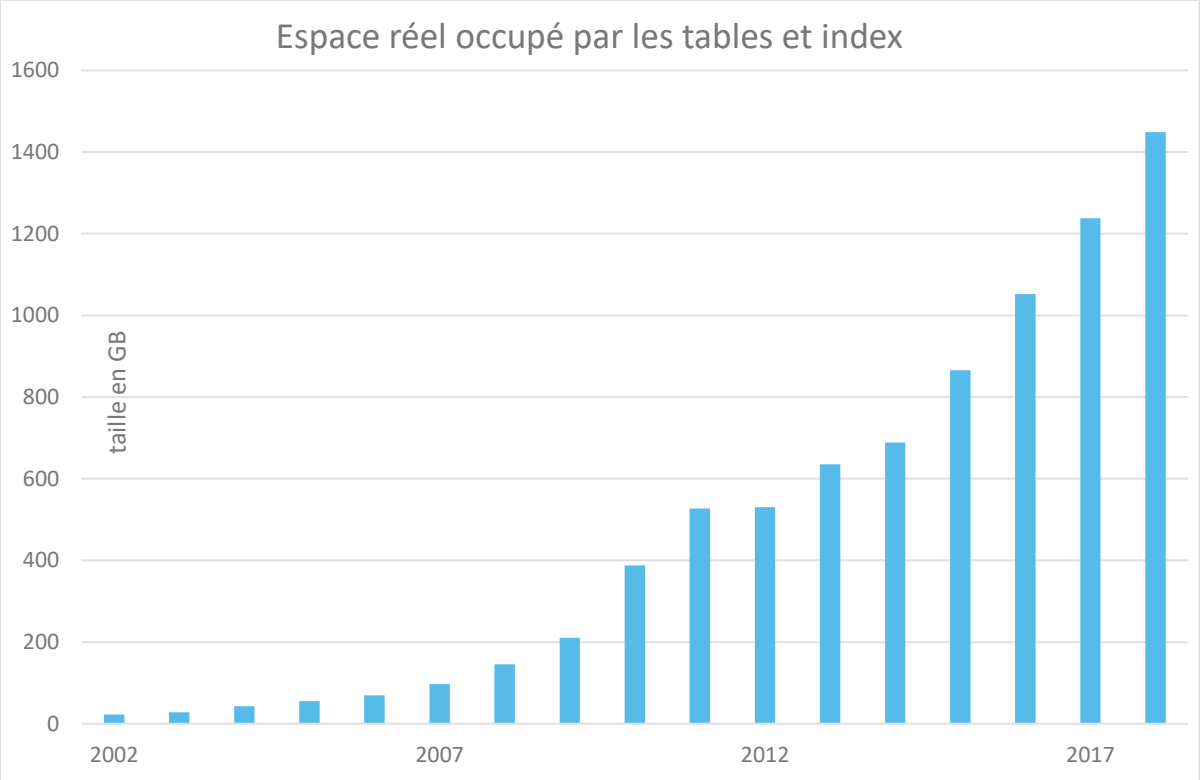


L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 14.270 GB, ce qui correspond à une augmentation de 1.500 GB par rapport à 2017.


Répartition de l'espace disque suivant l'application
DB2 (Prod)
Centre des technologies de l'information
Minstère de la Justice
Centrale des Bilans
DB2 (Test)
Autres
Contributions
Enregistrement
Logement
Autres 2%
Contributions 3%
DB2 (Prod) 18%
Minstère de la Justice 50%
DB2 (Test) 9%
Enregistrement 5%
Logement 3%
Centrale des Bilans 10%



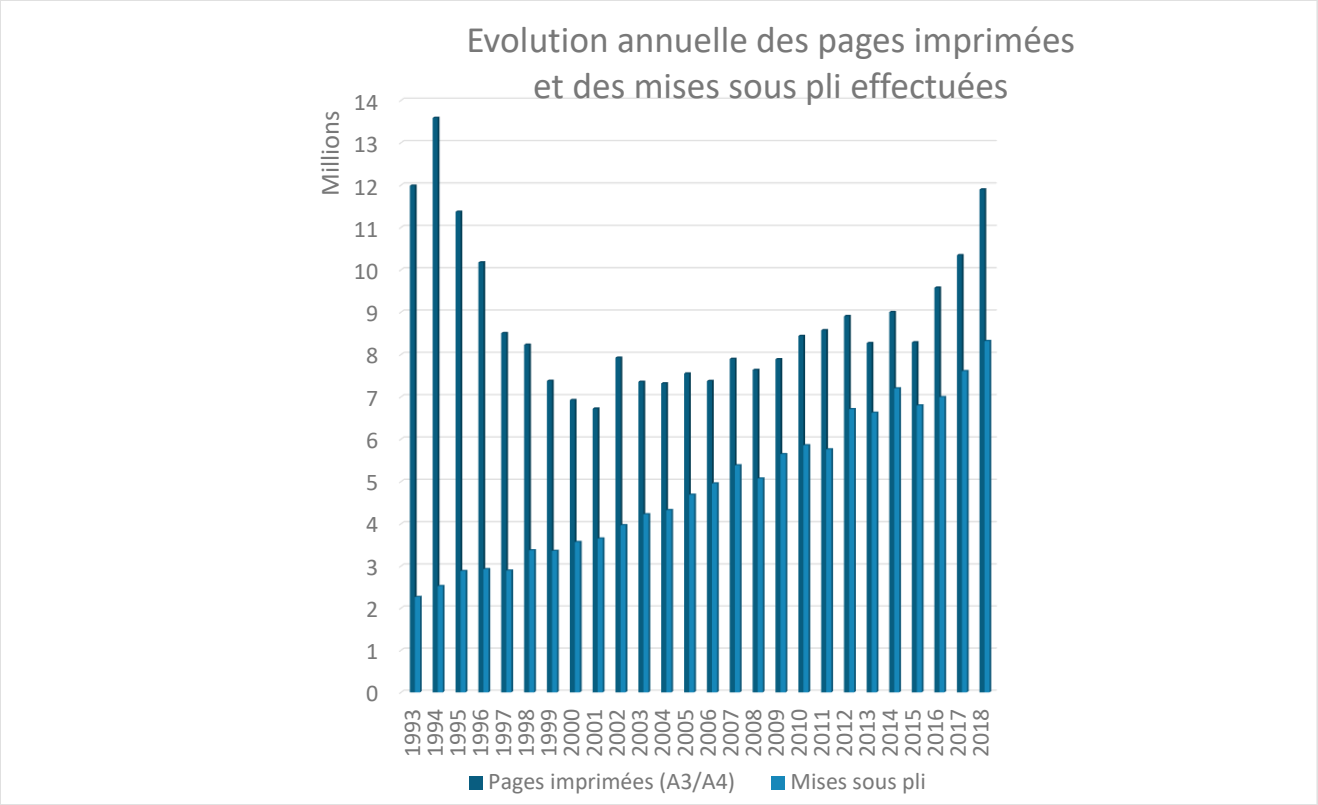
Les banques de données centrales en production comptent 7.076 tables avec 12.303 index par rapport à 7.287 tables avec 12.597 index l'année d'avant. Les bases de données sont accédées par 13.777 programmes.



Le service « Opérateurs et post-traitement »

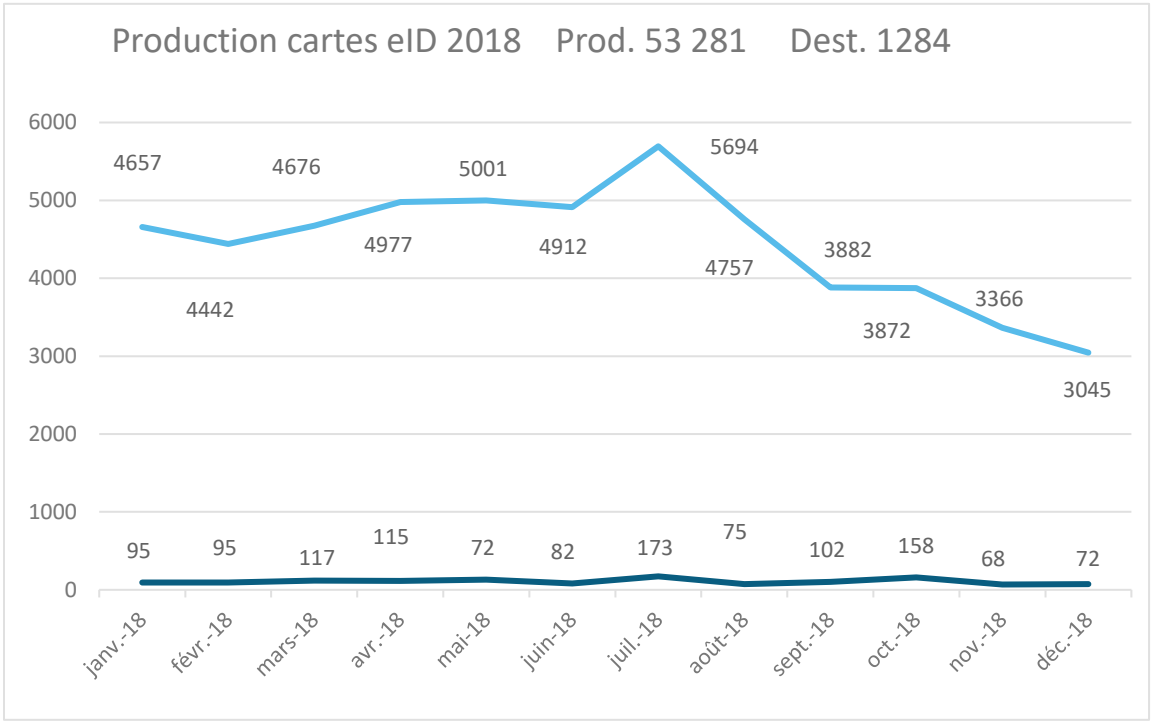
Impression et mise sous pli

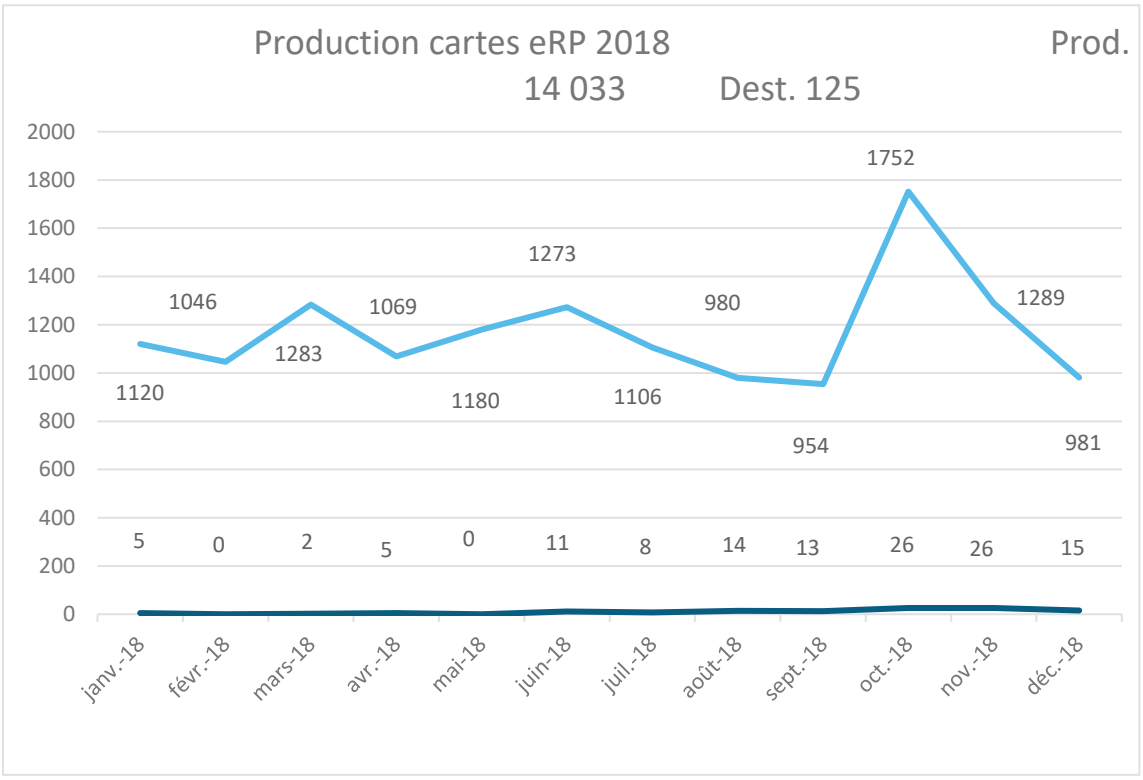
Le volume total imprimé en 2018 sur le site central est de 11.897.549 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 8.316.709 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.888 unités.

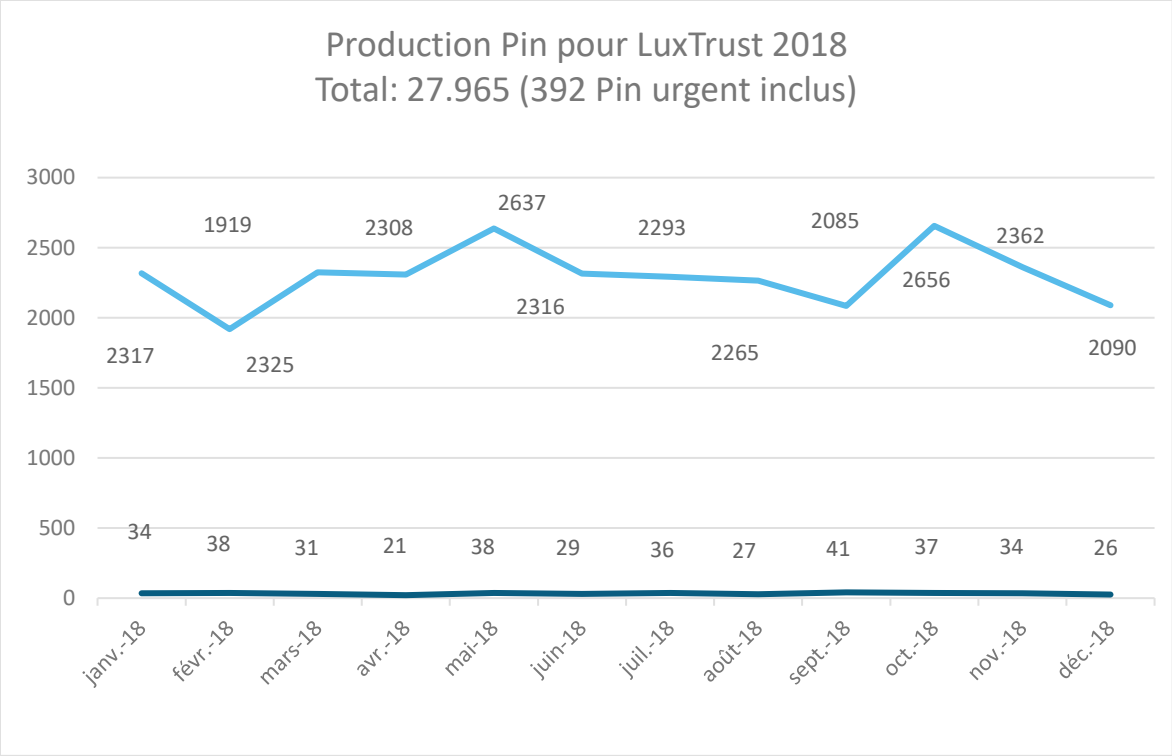


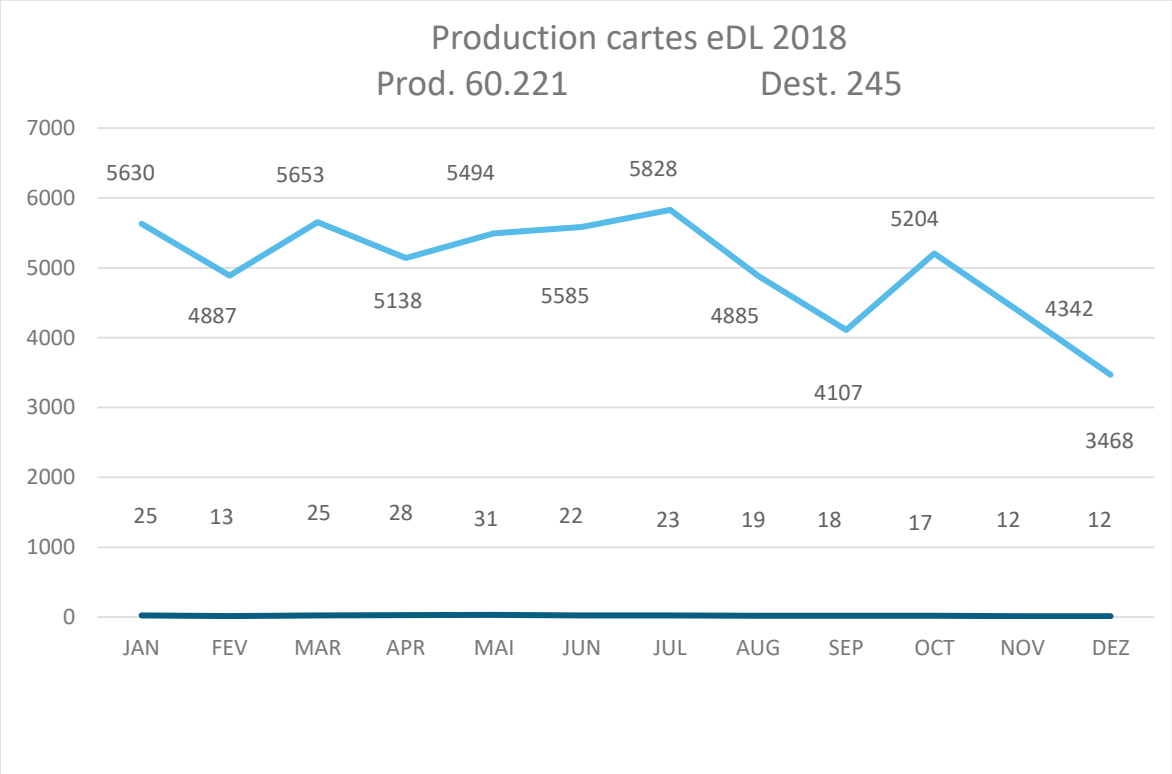
Il convient d'ajouter que le nombre de pages en provenance des applications centrales et expédiées via le réseau sur de très nombreuses imprimantes situées dans différents services de l'État dépasse les volumes imprimés sur les ordinateurs centraux.

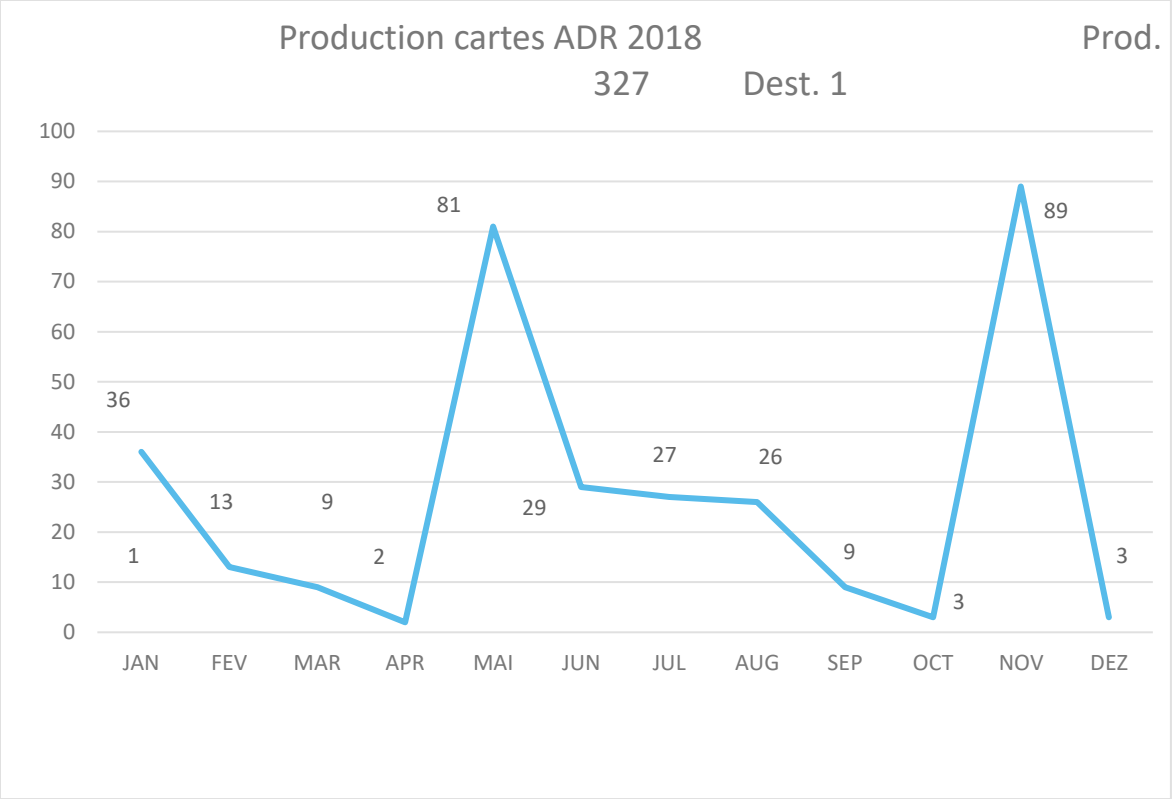
Le service « Documents administratifs sécurisés »

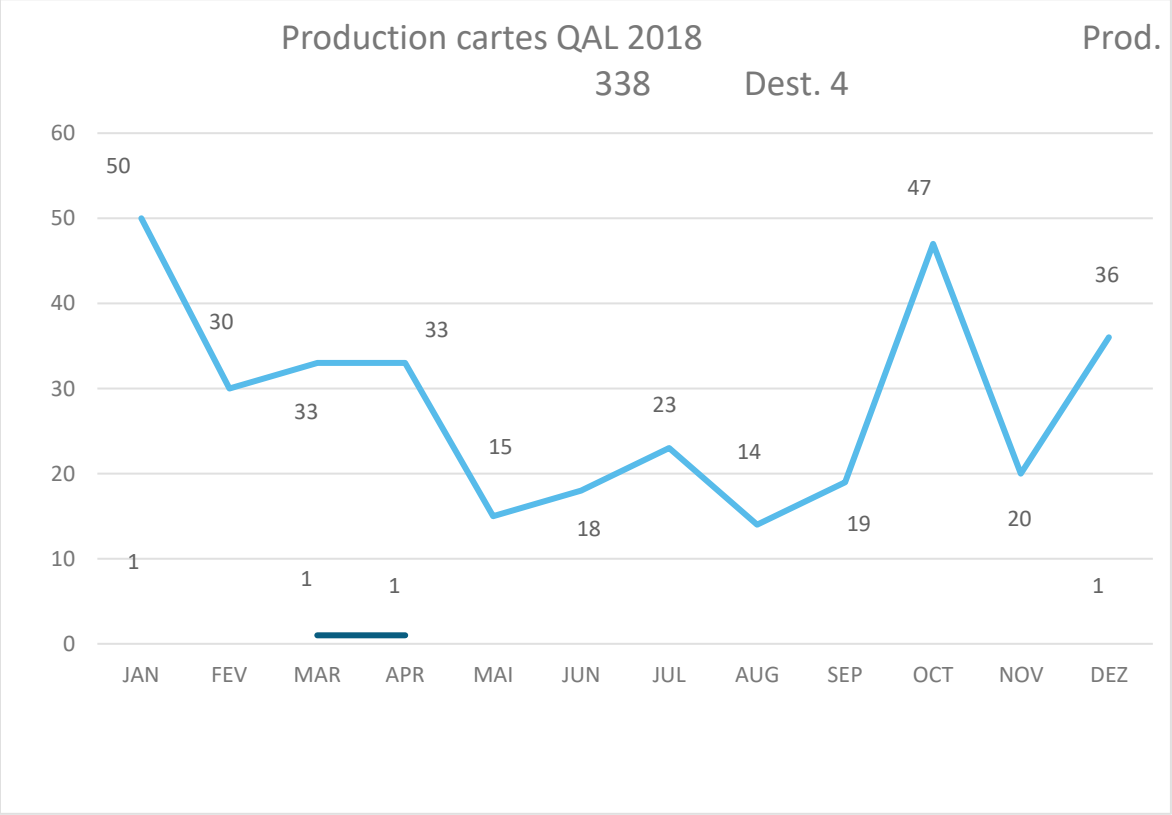




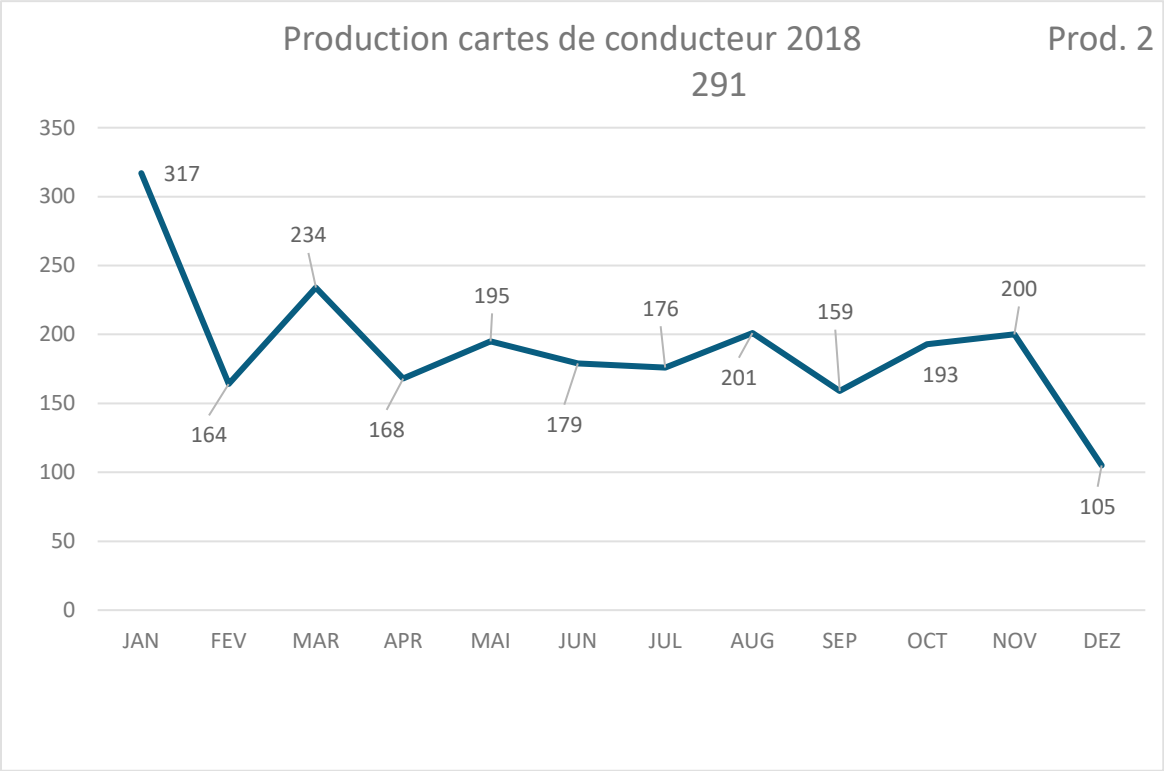

Production Pin pour LuxTrust 2018
Total: 27.965 (392 Pin urgent inclus)
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2317
1919
2325
2308
2637
2316
2293
2265
2085
2656
2362
2090
34
38
31
21
38
29
36
27
41
37
34
26
janv.-18
févr.-18
mars-18
avr.-18
mai-18
juin-18
juil.-18
août-18
sept.-18
oct.-18
nov.-18
déc.-18

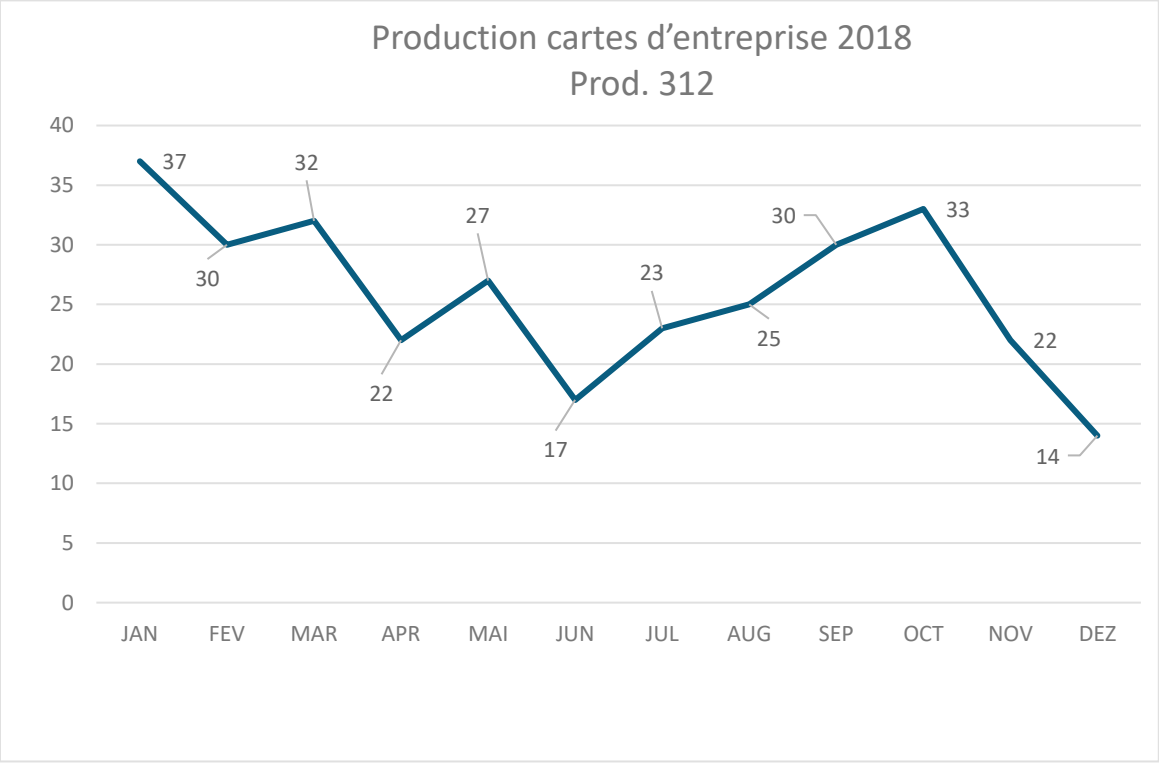

Production cartes eDL 2018
Prod. 60.221
Dest. 245
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
5630
4887
5653
5138
5494
5585
5828
4885
4107
5204
4342
3468
25
13
25
28
31
22
23
19
18
17
12
12
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ

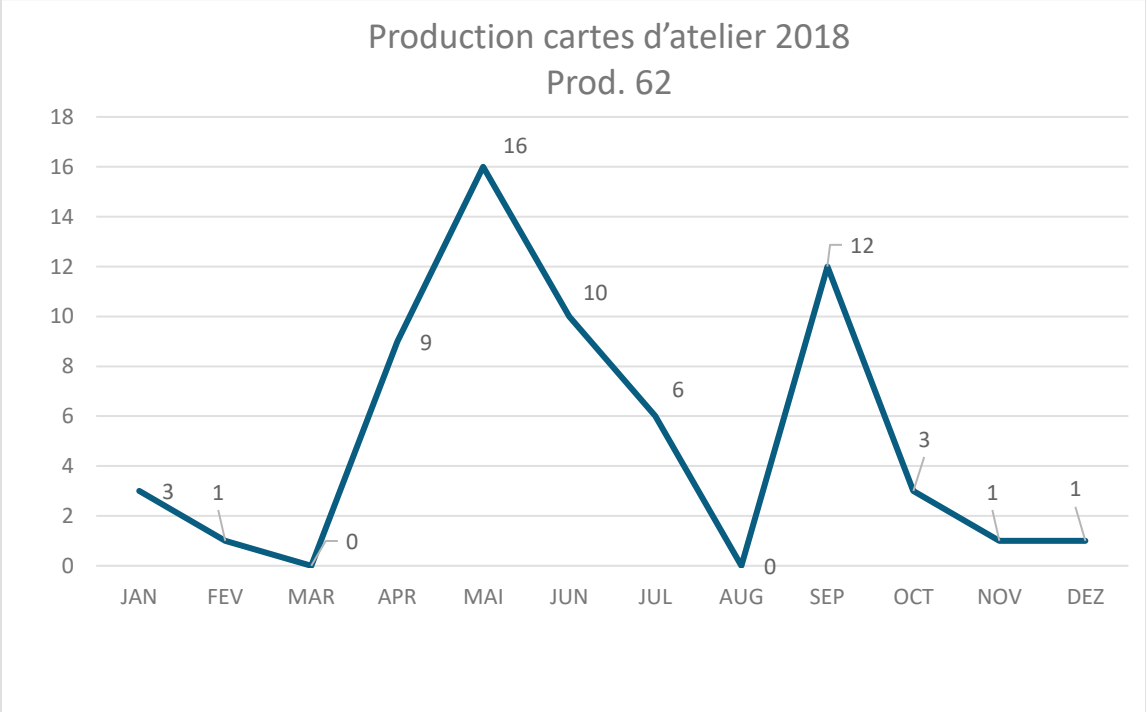

Production cartes ADR 2018
Prod.
327
Dest. 1
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
36
13
9
2
81
29
27
26
9
3
89
3
1
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ

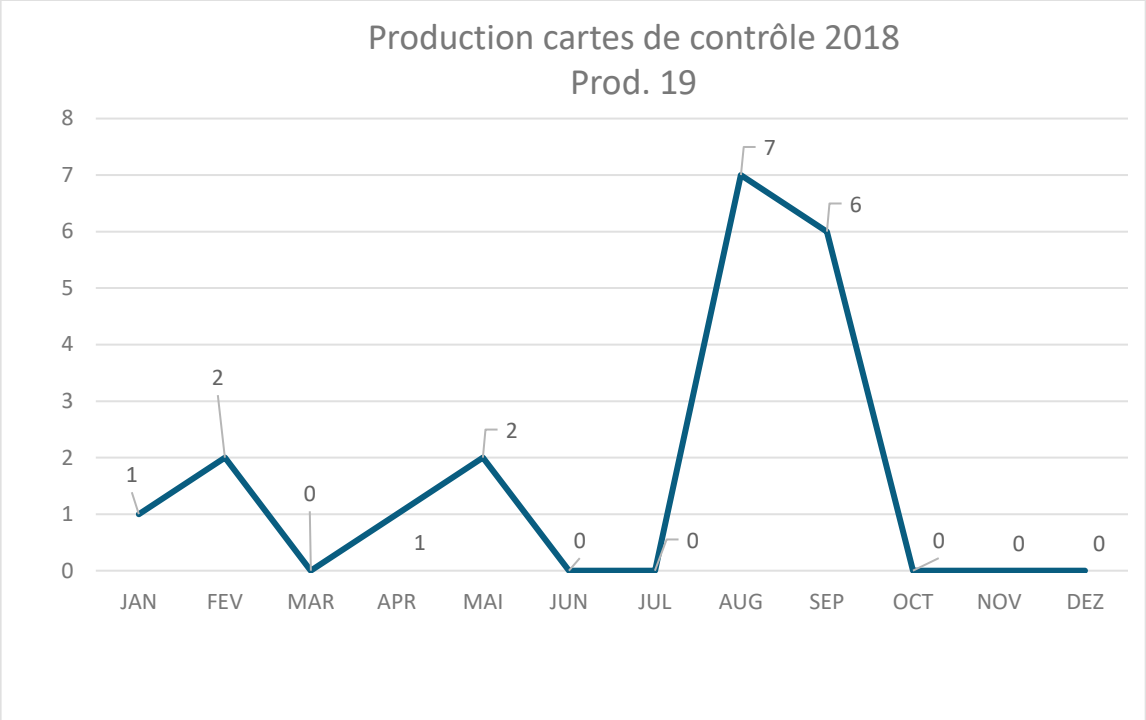

Production cartes QAL 2018
Prod.
338
Dest. 4
60
50
40
30
20
10
0
50
30
33
1
1
33
15
18
23
14
19
47
20
36
1
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ

CARTES TACHOGRAPHES




Production cartes d'entreprise 2018
Prod. 312
40
35
30
25
20
15
10
5
0
37
30
32
22
27
17
23
25
30
33
22
14
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ


Production cartes d'atelier 2018
Prod. 62
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
3
1
0
9
16
10
6
0
12
3
1
1
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ


Production cartes de contrôle 2018
Prod. 19
8
7
6
5
4
3
2
1
0
1
2
0
1
2
0
0
7
6
0
0
0
JAN
FEV
MAR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OCT
NOV
DEZ

8.12 La division « Imprimés et fournitures de bureau » (IFB)

Imprimés et fournitures de bureau - présentation

La division « **Imprimés et fournitures de bureau** » (IFB) comprend les services suivants :

- Gestion administrative ;
- Imprimerie ;
- Diffusion et entreposage.

La division est dispersée sur deux sites à Leudelange. Le service « Diffusion et entreposage » se situe dans un tout nouvel entrepôt rue Léon Laval, l'administration et les ateliers de l'imprimerie se trouvent rue Drosbach.

Au sein du service « **Gestion administrative** », il faut faire la distinction entre l'équipe en charge de la commande des fournitures de bureau et l'équipe en charge de la gestion des commandes d'imprimés.

Les divers ateliers du service « **Imprimerie** » sont chargés de toutes les opérations relatives aux commandes d'impression et de reliure. L'on compte les unités « Prépresse » (comprenant les équipes « Correction », « Composition » et « Imposition »), « Imprimerie offset », « Imprimerie digitale » et enfin « Façonnage et reliure ».

Le service « **Diffusion et entreposage** » assure les opérations de stockage, de diffusion et de mise en vente des publications de l'Etat ainsi que de tous les livres scolaires de l'enseignement fondamental et une partie de l'enseignement secondaire. Le service gère également l'archivage des documents parlementaires, le stockage de gadgets pour la promotion de l'image de marque (*let's make it happen*) et s'occupe d'envois de masse pour le compte de divers organismes de l'Etat.

Le service « Gestion administrative »

L'UNITE « FOURNITURES DE BUREAU »

Cette unité, en charge de l'acquisition centralisée des fournitures de bureau, gère un **site Internet** via lequel les personnes autorisées peuvent passer commande. Historiquement, la volonté a été de rassembler toutes les commandes au sein de l'Etat afin de négocier des prix intéressants pour des commandes en quantités. Cela implique une **surveillance constante des prix, le traitement de la totalité des commandes et le contrôle de toute la facturation**. Une distinction est faite entre les ministères qui disposent d'une quote-part de crédit auprès du CTIE et les administrations qui doivent gérer leur propre budget. Chaque année, l'unité est en charge du traitement et de l'édition de 8.000 bons de commandes, du contrôle d'un nombre au moins équivalent de factures et du paiement de plus de 600 factures fournisseurs (pour les ministères via les quotes-parts).

L'UNITE « IMPRIMES »

Au sein de cette unité sont pris en charge les aspects administratifs voire techniques des commandes d'impression de manuels et publications scolaires, d'impression de sécurité, mais aussi les demandes de cartes de visite, papiers à entête, enveloppes et formulaires, ainsi que des brochures d'information, dépliants et affiches pour des campagnes spécifiques.

Ceci requiert la rédaction des cahiers de charges et selon le budget ou les spécificités, les travaux demandés sont réalisés soit en interne soit en externe auprès d'imprimeries privées. Le système de demandes d'offre permet d'obtenir des prix intéressants pour les clients. La mise en concurrence entre les divers fournisseurs garantit en effet les prix les plus bas possibles et une transparence totale au niveau de l'attribution des commandes.

Selon l'imprimé commandé, la demande est analysée, le client est conseillé et il se voit proposer des solutions adaptées à ses besoins. Cette démarche permet de répondre mieux aux désidérata des clients, de garantir le respect de la charte graphique du gouvernement et s'avère très utile dans une optique d'optimisation d'une commande, de réduction du temps de production et des coûts.

Contrairement à l'unité « Fournitures de bureau », les tâches de ce service correspondent à des connaissances issues d'études spécifiques (par exemple « *Mediengestalter* », ou des études en technique de production graphique ou autre) et ces compétences sont un réel atout pour les clients pour aborder le volet technique des différentes commandes.

Finalement, la division dispose d'un catalogue de services qui reprend les divers types d'imprimés que l'imprimerie interne peut réaliser pour ses clients (voir sous « Imprimerie »).

Le service « Imprimerie »

Avant toute impression, un imprimé doit passer par les unités composant la prépresse. Ces unités sont intégrées dans le service « Imprimerie ». L'équipe « Composition » se charge de la **mise en page de documents et de la création de fichiers**. L'on veille ici à ce que la charte graphique du gouvernement soit respectée à la lettre ; que les documents parlementaires disposent tous de la même mise en page, etc. Étant donné que de nombreux documents parlementaires sont transmis en version papier, leur océrisation est une des tâches journalières. Cette étape est source d'erreurs et ainsi l'équipe « correction » vérifie tous ces documents ensuite pour qu'ils ne contiennent plus d'erreurs de frappe ou de mise en page. Les correcteurs appliquent le principe des 4 yeux pour leur travail. Tout document est donc relu 2 fois.

Il convient de noter que seuls les documents parlementaires sont relus ! Tout autre fichier imprimé par l'IFB doit être prêt pour impression lorsque nous le réceptionnons. En effet, un imprimeur n'est pas responsable du contenu imprimé mais seulement de la bonne exécution de l'impression. Sauf exception convenue au préalable, l'IFB veille toujours à obtenir des fichiers définitifs, prêts pour impression.

L'unité « Prépresse » s'occupe ensuite de mettre le fichier techniquement au point pour qu'il puisse être imprimé soit en digital, soit en offset. Pour l'offset, cela signifie que les fichiers doivent correspondre aux critères permettant la réalisation de plaques offset qui seront utilisées pour l'impression offset. Pour le digital, des conversions de fichiers doivent être exécutées.

Toutes ces étapes, très techniques pour la plupart, sont réalisées par des personnes ayant des profils distincts (reprographe, typographe, opérateur média, etc.) et ne pouvant pas se substituer les uns aux autres. C'est également la raison pour laquelle la disposition de ces équipes distinctes est conservée.

Le service « Imprimerie » dispose d'ateliers d'imprimerie, d'imprimerie digitale et de façonnage où sont imprimés ou copiés les documents parlementaires, des publications et documents divers et variés pour le compte des départements ministériels, administrations et services de l'Etat mais où sont aussi créés, produits et personnalisés des imprimés de sécurité allant du format ID1 à l'A3.

L'impression de sécurité est l'un des principaux chevaux de bataille de l'IFB. Forts d'une expertise poussée, l'IFB a transformé un produit de niche en un produit phare et surtout nécessaire afin de se conformer aux règles internationales de réalisations de documents authentiques et non falsifiables. L'IFB compte en effet plus de 300 références en commandes de sécurité. La demande est croissante et la réalisation de ce type de produit de plus en plus complexe pour assurer la sécurité de l'imprimé (guilloche, microligne, etc.).

En raison du déménagement vers Leudelange en 2016 la division IFB a dû éliminer la plus grande machine de presse par manque d'espace. Or, les commandes en imprimés de sécurité affluent ce qui peut parfois allonger les délais de réalisation. Des recherches et analyses ont donc été faites pour trouver une solution à cette situation. Suite à la procédure d'un marché public, le CTIE a finalement passé commande d'une nouvelle machine offset sans mouillage plus performante pour répondre aux besoins de l'impression de sécurité. Cette acquisition aura un impact important sur la production au sein de l'IFB.

L'atelier de façonnage est chargé de la finalisation de tout imprimé avant livraison. Il peut s'agir de simple découpe, mais aussi de pliage de feuillets, d'assemblage pour créer des livres-blocs qu'il faudra ensuite coller ou piquer. Les imprimés sont ensuite emballés pour être livrés. Toutes ces étapes sont effectuées par des façonneurs ou leurs aides, selon les tâches.

Le service « Diffusion et entreposage »

Le service « Diffusion et entreposage » assure l'entreposage et la diffusion des publications éditées par des départements ministériels et des administrations ou services publics et également l'approvisionnement des communes luxembourgeoises en manuels scolaires pour l'enseignement fondamental. Il s'agit principalement de tous les manuels scolaires édités par le ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et destinés aux régimes d'enseignement fondamental et d'enseignement secondaire / secondaire technique.

Il en est de même pour toutes les publications et brochures des ministères, administrations et services publics, du moment que la vente respectivement la diffusion soit assurée par la division IFB. Enfin, le service diffuse les documents parlementaires imprimés par les soins de l'IFB (versions imprimées et supports informatiques).

Le service prend en charge la gestion des stocks des portraits officiels de LL.AA.RR., le papier de vote destiné aux élections nationales et communales et la réserve de papier et autres consommables de l'imprimerie intégrée du CTIE-IFB. Le service gère également l'archivage des documents parlementaires, le stockage de gadgets pour la promotion de l'image de marque (*let's make it happen*) et s'occupe d'envois de masse pour le compte de divers organismes de l'Etat.

7.12.1. Imprimés et fournitures de bureau - activités en 2018 et projets d'envergure

Le service « Gestion administrative »

L'activité de l'unité « Fournitures de bureau », en charge de la commande centralisée des fournitures de bureau pour les départements ministériels et les administrations et services a enregistré **5.832 bons de commande** en 2018.

Toujours dans le but de rationnaliser et standardiser l'offre des produits disponibles, le nombre d'articles visibles sur le site Internet (pour passer commande) est **passé à 4.084 en 2018** (**contre le double en 2015 !**). Les commandes ont ainsi pu être rassemblées davantage et le service regroupe les commandes de façon à privilégier les livraisons hebdomadaires plutôt que journalières, ce qui a entre autres, un effet positif sur l'environnement. Les commandes en toner arrivent largement en tête, suivies de celles de papier pour imprimantes.

Le service « Imprimerie »

En 2018, **2.169 bons de commandes** ont été traités par le service administratif des imprimés. Les commandes ont principalement été confiées à des imprimeries privées nationales.

En ce qui concerne les **activités de reliure et de façonnage**, **107 bons de commandes** ont été établis. Les principaux organismes intéressés par les commandes de reliure sont la Bibliothèque nationale et l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED). Sur les 107 bons, 46 commandes ont été réalisées en interne. Il s'agit de découpes d'intercalaires, de découpe et de pliage de cartons pour la réalisation de fardes, etc.

Pour assurer l'**impression de publications en interne**, l'IFB a passé **157 commandes** de papier. Ce papier a servi à la réalisation des 847 bons de commandes en imprimerie offset et 610 bons de commandes en imprimerie digitale. À noter qu'un bon de commande peut contenir une seule mais aussi une dizaine de publications à imprimer ! L'atelier d'imprimerie digitale a réalisé plus de **7,5 millions de copies digitales en format A4 ou A3**.

L'unité « Prépresse » continue de développer son activité en imprimés de sécurité. Elle a traité 285 commandes de personnalisation en 2018, correspondant à 4.577 unités réalisées. Il peut s'agir de diplômes en format A4 mais aussi de cartes de services ou de badges de conférence en format ID1. Les commandes concernaient les cartes de services (2.031 unités), les diplômes du ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENEJ) (1.751 unités) et les badges d'identification pour des conférences (795).

L'activité relative à la correction et à l'impression des projets de loi pour le compte de la Chambre des députés s'est chiffrée en 2018 à un total de 25.530 pages. Fait assez exceptionnel, pour le seul mois d'octobre 2018, les unités « Composition » et « Correction » ont traité **7.786 pages de documents parlementaires** !

Etant donné que ces documents sont disponibles sur le site Internet de la Chambre des députés, le nombre d'exemplaires à imprimer et à faire distribuer par le service « Diffusion et entreposage » diminue d'année en année. Il ne reste fin 2018 plus que 148 abonnés (dont 34 abonnements payants, soit des personnes privées, avocats, etc.).

Le service « Diffusion et entreposage »

Au 31 décembre 2018, le service « Diffusion et entreposage » a compté dans son stock **537 éditions différentes** (nombre quasi identique à l'année précédente) et **garde 30.442 numéros de documents parlementaires** en très petit nombre d'exemplaires, tout étant numérisé. Au cours de l'année, 1.308 documents parlementaires se sont ajoutés à ces archives. Suite à l'élimination des stocks morts en 2015, l'IFB ne garde plus que les publications sujettes à une réelle demande.

La distribution des publications a été effectuée comme tous les ans soit par les services P&T, soit par un chauffeur du CTIE, soit par transporteur privé. En 2018, 2.400 bulletins de livraisons ont été établis pour un total de 700 factures. Suite à des remaniements, la comptabilisation des factures et paiements a été exécutée pour la première fois en 2018 par les 3 services principalement concernés par la diffusion des publications par l'IFB. Il s'agit en l'occurrence de l'Institut national des langues (INL), du service SCRIPT du MENEJ et du CTIE. Le service « Diffusion et entreposage » de l'IFB émet toujours les factures mais n'enregistre plus les paiements

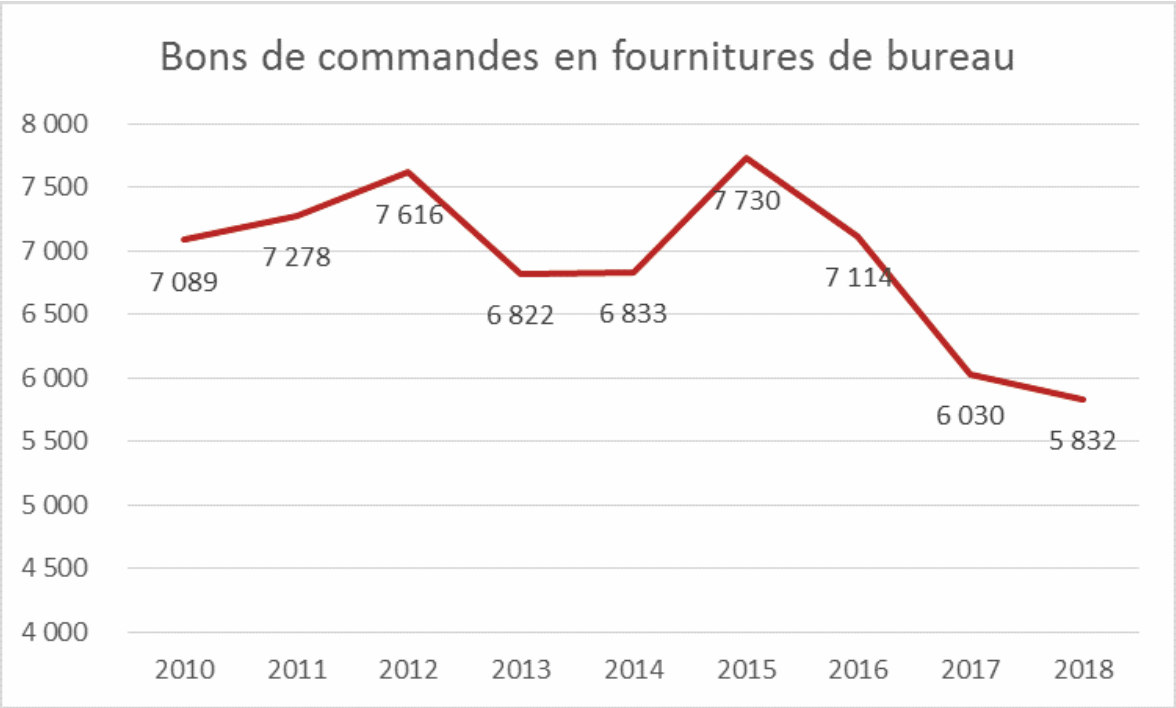
Le service « Diffusion et entreposage » a effectué en 2018 un total de **150 envois de masse** pour le compte de 13 institutions et services de l'Etat, dont 91 pour la Chambre des députés et 40 pour le MENEJ.

Notons que le service « Diffusion et entreposage » a soutenu le ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE) en assurant la distribution du matériel de promotion (stylos, blocs, buttons, lanières, stickers, brochures, etc.) dans le cadre de l'introduction de la nouvelle signature du Grand-Duché de Luxembourg « *Luxembourg - Let's make it happen* ».

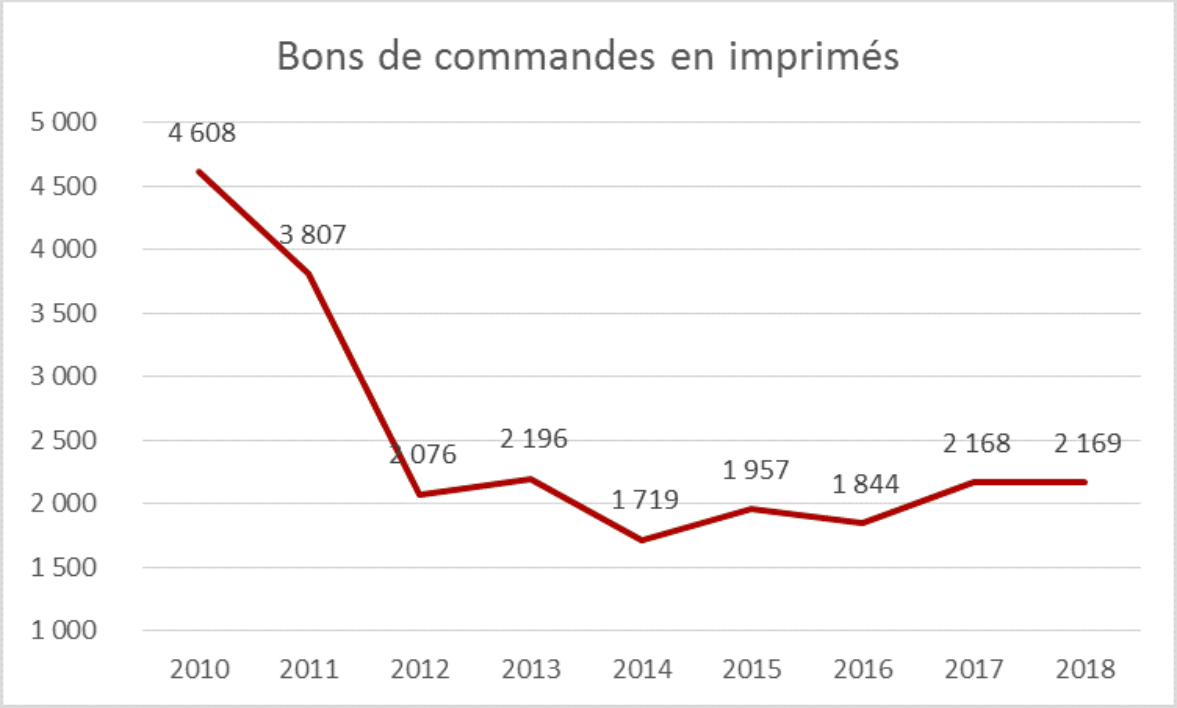
Enfin, en 2018, 33 organismes de l'Etat ont eu recours au service de destruction des documents. Les 12 bacs spéciaux, fermables à clé, sont livrés vides et récupérés remplis auprès des organismes demandeurs entre 1 fois par semaine et 1 fois par an. Le service « Diffusion et entreposage » a ainsi collecté 105 tonnes de papier et de carton qui ont pu être éliminées de façon sécurisée grâce à la performante installation de broyage dans le nouveau bâtiment.

8.13 Imprimés et fournitures de bureau - statistiques

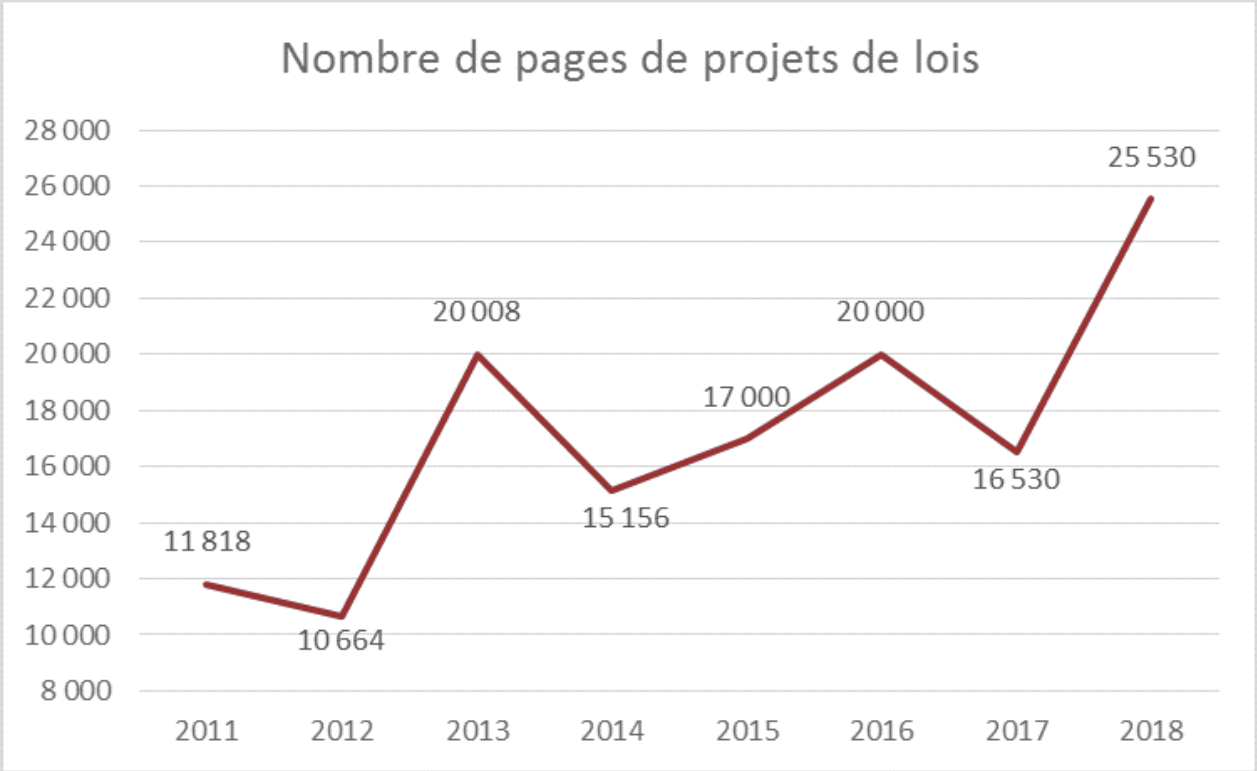
L'unité « **Fournitures de bureau** » émet moins de bons de commandes puisque les commandes ont été regroupées (plusieurs commandes sur un bon) pour une gestion administrative et logistique plus efficace. Les commandes en tant que telles n'ont pas diminuées - bien au contraire - seulement la façon de les traiter.



L'unité « **Imprimés** » émet également moins de bons de commandes depuis quelques années. Nous constatons d'une part que les clients regroupent davantage leurs commandes d'imprimées (de même que pour les commandes de fournitures) et d'autre part que certains imprimés ne sont plus demandés, ou alors en quantités moindres. Pour ne citer qu'un exemple, certains organismes de l'Etat ne commandent plus de papier à entête !



Enfin, une statistique intéressante est celle du **nombre de pages des projets de loi** traitées au sein de l'IFB. L'unité « Composition » assure la mise en page uniforme des documents que l'équipe « Correction » relit ensuite pour rectifier d'éventuelles erreurs de mise en page ou de fautes générées par le programme d'océrisation. Le nombre de pages peut passer du simple au double selon les années. Ceci peut s'expliquer par la signature d'un accord entre l'Union européenne et un pays tiers qui peut compter plusieurs milliers de pages, ou alors, par l'exigence d'un gouvernement à transmettre un maximum de textes avant la fin d'une période législative.


Nombre de pages de projets de lois
28 000
26 000
24 000
22 000
20 000
18 000
16 000
14 000
12 000
10 000
8 000
11 818
10 664
20 008
15 156
17 000
20 000
16 530
25 530
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018

VOLUME III.

Liste des activités législatives et règlementaires et questions parlementaires

1 PROJETS DE LOIS DÉPOSÉS

1. Projet de loi portant reclassement de certaines carrières de fonctionnaires et d'employés de l'État (dépôt le 12 février 2018, doc. parl. n°7245)
2. Projet de loi relatif à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics (CTIE, dépôt le 27 mars 2018, doc. parl. n°7271)
3. Projet de loi portant modification :

   1° de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ; et

   2° de la loi du 1er août 2018 portant fixation des conditions et modalités d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique

   (dépôt le 10 octobre 2018, doc. parl. n°7367)

2 LOIS VOTÉES

1. Loi du 9 mai 2018 portant modification

   1. de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État ;

   2. de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'État et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois ;

   3. de la loi modifiée du 9 décembre 2005 déterminant les conditions et modalités de nomination de certains fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'État ;

   4. de la loi modifiée du 12 mai 2009 portant création d'une Ecole de la 2e Chance ;

   5. de la loi modifiée du 22 mai 2009 portant création a) d'un Institut national des langues; b) de la fonction de professeur de langue luxembourgeoise ;

   6. de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ;

   7. de la loi modifiée du 25 mars 2015 instituant un régime de pension spécial transitoire pour les fonctionnaires de l'État et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois ;

   8. de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant les conditions et modalités de l'accès du fonctionnaire à un groupe de traitement supérieur au sien et de l'employé de l'État à un groupe d'indemnité supérieur au sien et

   9. de la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État et portant abrogation de la loi modifiée du 22 juin 1963 portant fixation de la valeur numérique des traitements des fonctionnaires de l'État ainsi que des modalités de mise en vigueur de la loi du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État.

et portant abrogation

de la loi modifiée du 22 juin 1963 portant fixation de la valeur numérique des traitements des fonctionnaires de l'État ainsi que des modalités de mise en vigueur de la loi du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État.

(Mém. A - 373 du 15 mai 2018; doc. parl. n° 7182)

2. Loi du 25 juillet 2018 portant reclassement de certaines carrières de fonctionnaires et d'employés de l'État

   (Mém. A n° 680 du 14 août 2018 ; doc. parl. n° 7245)

3. Loi du 25 juillet 2018 portant création du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État, portant modification

   1. de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État ;
   2. de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'État et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois ;
   3. de la loi modifiée du 9 décembre 2005 déterminant les conditions et modalités de nomination de certains fonctionnaires occupant des fonctions dirigeantes dans les administrations et services de l'État ;
   4. de la loi modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'État ;
   5. de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant les conditions et modalités selon lesquelles le fonctionnaire de l'État peut changer d'administration

   et portant abrogation de la loi du 1er février 1984 portant création d'une administration du personnel de l'État.

   (Mém. A n° 620 du 27 juillet 2018 ; doc. parl. n° 7180)

4. Loi du 1er août 2018 portant fixation des conditions et modalités d'un compte épargne-temps dans la Fonction publique et modification :

   1. du Code du travail ; et
   2. de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État

   (Mém. A n° 681 du 16 août 2018 ; doc. parl. n° 7171)

3 PROJETS DE RÈGLEMENTS GRAND-DUCAUX INTRODUITS DANS LA PROCÉDURE RÈGLEMENTAIRE

1. Projet de règlement grand-ducal modifiant

   1° le règlement grand-ducal modifié du 22 juin 1988 déterminant les conditions et les modalités d'attribution de l'allocation de famille aux fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État ;

   2° le règlement grand-ducal du 25 octobre 1990 concernant la prestation d'heures de travail supplémentaires par des fonctionnaires ainsi que leur astreinte à domicile ;

   3° le règlement grand-ducal modifié du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'État ;

   4° le règlement grand-ducal du 30 septembre 2015 déterminant pour les fonctionnaires et employés de l'État I. les cas d'exception ou de tempérament aux conditions de stage, II. la bonification d'ancienneté de service pour la fixation du traitement initial, III. la procédure d'attribution d'une prime pour les détenteurs d'un doctorat

   et abrogeant

   1° le règlement grand-ducal modifié du 27 juillet 1992 déterminant les conditions et les modalités d'attribution de l'allocation de repas aux fonctionnaires de l'État ;

   2° le règlement grand-ducal modifié du 12 novembre 2011 portant fixation de la durée normale de travail et des modalités de l'horaire de travail mobile dans les administrations de l'État ;

   3° le règlement grand-ducal du 30 septembre 2015 déterminant les modalités d'attribution de l'allocation de famille aux fonctionnaires, employés et salariés de l'État prévue par l'article 18 de la loi du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.

   Approuvé par le Conseil de Gouvernement en date du 9 mars 2018.

2. Projet de règlement grand-ducal fixant les modalités et les matières de la formation spéciale et de l'examen de fin de formation spéciale pour les groupes de traitement A1 et A2, sous-groupe administratif et sous-groupe scientifique et technique, pour les groupes de traitement B1 et les catégories de traitement C et D ainsi que les modalités et les matières de la formation préparatoire à l'examen de promotion et de l'examen de promotion pour les groupes de traitement B1 et les catégories de traitement C et D du Centre des technologies de l'information de l'État

   Approuvé par le Conseil de Gouvernement en date du 27 avril 2018.

4 RÈGLEMENTS GRAND-DUCAUX PUBLIÉS

1. Règlement grand-ducal du 31 octobre 2018 portant organisation de la formation pendant le stage pour les fonctionnaires stagiaires de l'État et des établissements publics de l'État ainsi que du cycle de formation de début de carrière des employés de l'État, portant modification 1) du règlement grand-ducal modifié du 13 avril 1984 déterminant la procédure des commissions d'examen du concours d'admission au stage, de l'examen de fin de stage et de l'examen de promotion dans les administrations et services de l'État ; 2) du règlement grand-ducal modifié 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'État et 3. la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes et portant abrogation du règlement grand-ducal modifié du 27 octobre 2000 déterminant l'organisation à l'Institut national d'administration publique de la division de la formation pendant le stage du personnel de l'État et des établissements publics de l'État ainsi que du cycle de formation de début de carrière pour les employés de l'État

   (Mem. A n° 1199 du 28 décembre 2018)

2. Règlement grand-ducal du 1er juin 2018 portant modification du règlement grand-ducal modifié du 30 septembre 2015 fixant les conditions et modalités d'inscription et d'organisation des examens-concours d'admission au stage dans les administrations et services de l'État

   (Mem. A n° 453 du 5 juin 2018)

3. Règlement grand-ducal du 1er août 2018 modifiant

   1° le règlement grand-ducal modifié du 22 juin 1988 déterminant les conditions et les modalités d'attribution de l'allocation de famille aux fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État ;

   2° le règlement grand-ducal du 25 octobre 1990 concernant la prestation d'heures de travail supplémentaires par des fonctionnaires ainsi que leur astreinte à domicile ;

   3° le règlement grand-ducal modifié du 3 février 2012 fixant le régime des congés des fonctionnaires et employés de l'État ;

   4° le règlement grand-ducal du 30 septembre 2015 déterminant pour les fonctionnaires et employés de l'État I. les cas d'exception ou de tempérament aux conditions de stage, II. la bonification d'ancienneté de service pour la fixation du traitement initial, III. la procédure d'attribution d'une prime pour les détenteurs d'un doctorat

   et abrogeant

1° le règlement grand-ducal modifié du 27 juillet 1992 déterminant les conditions et les modalités d'attribution de l'allocation de repas aux fonctionnaires de l'État ;
2° le règlement grand-ducal modifié du 12 novembre 2011 portant fixation de la durée normale de travail et des modalités de l'horaire de travail mobile dans les administrations de l'État ;
3° le règlement grand-ducal du 30 septembre 2015 déterminant les modalités d'attribution de l'allocation de famille aux fonctionnaires, employés et salariés de l'État prévue par l'article 18 de la loi du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.

(Mém. A n° 682 du 16 août 2018)

5 QUESTIONS PARLEMENTAIRES REÇUES EN 2018

Numéro	Date	Objet	Député(s)	Ministre(s) concerné(s)	Lien
N° 119	24.12.2018	Nomination de 3 conseillers de Gouvernement	Sven Clement	Ministre de la Culture, Ministre de la Fonction publique, Ministre de l'Énergie, Ministre des Affaires étrangères et européennes, Premier Ministre, Ministre d'État	Lien
N° 103	18.12.2018	Salaires des chargés de cours et des chargés d'éducation	Sven Clement	Ministre de la Fonction publique	Lien
N° 84	11.12.2018	Statut des agents de la Police grand-ducale	Marc Goergen	Ministre de la Fonction publique, Ministre de la Sécurité intérieure, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	Lien
N° 46	21.11.2018	Conflit social à la BCEE	David Wagner	Ministre de la Fonction publique, Ministre des Finances	Lien
N° 25	14.11.2018	Salaire des chargés de cours et des chargés d'éducation	Sven Clement	Ministre de la Fonction publique, Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	Lien
N° 4073	08.10.2018	Vote par correspondance	Claudine Konsbruck, Laurent Mosar	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, Premier ministre, ministre d'État	Lien
N° 3874	14.06.2018	Reprise des enseignants religieux	Laurent Zeimet	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	Lien
N° 3835	29.5.2018	Révocation de l'ancien directeur du Service de	Marc Spautz	Ministre de la Fonction publique et de la	Lien

		la formation professionnelle		Réforme administrative, Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	
N° 3780	26.4.2018	Définition de l'antisémitisme	Fernand Kartheiser	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, Ministre de la Justice, Ministre de la Sécurité intérieure, Premier ministre, ministre d'État	Lien
N° 3658	28.02.2018	Certificat de rémunération annuel	Octavie Modert	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	Lien
N° 3625	13.02.2018	Réduction de stage	Marc Spautz	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	Lien
N° 3570	19.01.2018	Centralisation des offres d'emplois étatiques sur un seul site Internet	Claude Adam	Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	Lien