



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

Rapport d'activité 2011

Mars 2012

SOMMAIRE

I. La Fonction Publique	8
A. Personnel en activité	9
1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat	9
2. Politique en matière de rémunérations	16
3. Recrutement	17
4. Administration gouvernementale	23
5. Les subventions d'intérêt	25
B. Personnel retraité	29
1. Observations générales	29
2. Dynamisation des pensions	30
3. Poids des pensions dans les dépenses courantes du budget de l'Etat	30
4. Evolution générale	31
5. Activité en 2011	31
C. Division de la Santé au travail du Secteur public	32
1. Base légale	32
2. Activités médicales	34
3. Autres activités	37
4. Statistiques	38

D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public	39
1. Base légale	39
2. Observations générales	40
3. Activités	40
4. Statistiques	42
E. Commissariat du Gouvernement chargé de l’instruction disciplinaire	44
1. Missions et attributions	44
2. Activité	44
3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2011)	49
II. La réforme administrative	50
1. Qualité publique et usagers	51
2. Gestion des ressources humaines	52
3. Gestion électronique des documents	54
III. L’Administration du personnel de l’Etat	55
A. Rémunération des agents de l’Etat	56
B. Relations statutaire, réglementaire et contractuelle liant le personnel de l’Etat à son employeur	58
C. Systèmes informatisés de gestion du personnel de l’Etat	59
D. Activités de l’Administration du personnel de l’Etat	60
E. Gestion du personnel : les statistiques	63

IV. L'Institut national d'administration publique	66
A. Les missions de l'Institut	67
1. Département chargé de l'organisation du contrôle de la connaissance des trois langues administratives	67
2. Département chargé d'assurer des prestations de service pour les institutions publiques du Grand-Duché de Luxembourg.	68
3. Création d'une division chargée de la formation de début de carrière des employés de l'Etat.	68
B. Section de la formation générale des stagiaires	69
1. Secteur étatique	69
2. Secteur communal	80
3. Evaluation de la formation générale	93
4. Commission de coordination	97
C. Section de la formation continue	99
1. Recensement des besoins de formation continue	99
2. Programme de formation continue	99
3. Cours de formation continue proposés en 2010	100
4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2011	103
5. Cycle de compétences	108
6. Formation en ligne (e-learning)	109
7. Dispenses et assimilations des cours de formation	111
8. Méthodologie de l'évaluation de la qualité des cours	116
9. Ingénierie de formation	119

10. Délégués à la formation, analyse des besoins de formation et transfert des connaissances acquises	125
D. Evaluation des trois langues administratives	126
1. Fonctionnaires de l'Etat	127
2. Recrutement des employés de l'Etat	130
3. Recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur	133
4. Résultats des épreuves préliminaires	134
E. Formation pour les institutions publiques	138
1. Formation de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires	138
2. Formation pour les élus locaux	139
F. Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires	141
V. Le Centre des technologies de l'information de l'Etat	143
1. Division Planification (PMO)	150
2. Division Coordination et Organisation (COO)	153
2.1. Le support organisationnel des administrations	153
2.2. Le « Guichet » (Guichet.lu rédactionnel)	154
2.3. La gestion électronique des documents (GED)	163
3. Division Développement et maintenance des applications (DMA)	169
3.1. Le service AMD – Développement et maintenance applications mainframe et distribuées	169
3.2. Le service ERP – Développement et maintenance du progiciel de gestion des ressources financières et humaines	179

4.	Division sécurité et audits (DSA)	186
4.1.	Missions principales de la division	186
4.2.	Rapport d'activité 2011	186
5.	Division Production (PRO)	187
5.1.	Mission	187
5.2.	Centres de secours	187
5.3.	Environnement WEB pour les applications e-government	188
5.4.	Ordinateurs centraux et périphériques	189
5.5.	Statistiques d'exploitation	190
6.	Division Informatique Distribuée et Bureautique (IDB)	196
6.1.	Mission	196
6.2.	Machines de bureau	197
6.3.	Acquisition centrale d'équipements de bureautique	197
6.4.	Acquisition centralisée de logiciels de bureautique	198
6.5.	Interventions du CTIE sur les postes de travail	198
6.6.	Parc des serveurs de bureautique	198
6.7.	Réseau commun de l'Etat	199
6.8.	Centres de secours	199
7.	Division Systèmes ouverts (SOU)	200
7.1.	Nouvelles réalisations	200
7.2.	Exploitation de systèmes existants	201
7.3.	Statistiques d'utilisation	202
8.	Division Imprimés et Fournitures de Bureau (IFB)	209
8.1.	Introduction	209
8.2.	Service « Imprimerie »	209
8.3.	Service « Fournitures de bureau »	210
8.4.	Service « Diffusion et entreposage »	211

VI. Le Service National de la Sécurité dans la Fonction publique	213
VII. Les annexes statistiques	217
Annexe A : Tableau des effectifs	218
Annexe B : Nombre des fonctionnaires par sexe et par année de naissance	233
Annexe C : Nombre des employés par sexe et par année de naissance	233
Annexe D : Nombre des salariés par sexe et par année de naissance	234
Annexe E : Variation des effectifs au service de l'Etat par grandes catégories	235
Annexe F : Répartition des effectifs des fonctionnaires d'après les rubriques de l'Annexe A de la loi du 22.6.1963	236
Annexe G : Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature »	237
Annexe H : Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »	238
Annexe I : Pensions de retraite	239
Annexe J : Pensions de survie et Victimes de guerre	240
Annexe K : Pensions de parlementaires et de conseillers d'Etat	241
Annexe L : Nombre de pensions nouvellement échues Age des titulaires d'une pension nouvellement échue Nombre de pensions éteintes Pensions personnelles en cours Pensions de survie en cours	242

I. La Fonction Publique

A. Personnel en activité

1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat

a) Accord du Gouvernement et de la CGFP dans le cadre de la réforme de la Fonction publique

Le Gouvernement et la CGFP ont conclu en date du 15 juillet 2011 l'accord suivant sur les réformes dans la Fonction publique :

« Nouvelle structuration des carrières

Le système actuel des carrières sera simplifié par la création de quatre catégories de traitement, avec groupes et sous-groupes, dans les barèmes respectifs (administration générale, police et inspection générale de la police, armée, enseignement).

Pour assurer une évolution cohérente et uniforme des carrières, il sera introduit un niveau général, en remplacement de l'actuel cadre ouvert, et un niveau supérieur, en remplacement de l'actuel cadre fermé.

Les principes traditionnels de la classification initiale selon le niveau de formation et l'avancement par l'ancienneté seront complétés par une meilleure prise en compte de l'expérience, de la formation tout au long de la vie ainsi que de l'engagement et de la responsabilité. La mobilité interne dans la Fonction publique sera accrue : dans le cadre du régime actuel du changement de carrière, un nouveau mécanisme de l'accès à un groupe de traitement supérieur sera mis en place, avec une formation complémentaire personnalisée ainsi qu'un système pour la validation des acquis de l'expérience.

Il sera procédé à une harmonisation des avancements et des délais de promotion. Cette harmonisation comprendra des délais d'avancement sur trois ans au niveau général et au niveau supérieur. L'admission au niveau supérieur se fera après un délai minimum de douze ans passé au niveau général. Le délai minimum pour une nomination au dernier grade de la catégorie de traitement respective sera de vingt ans.

Ces principes seront appliqués quant à l'évolution de toutes les carrières tout en tenant compte de leurs caractéristiques propres.

Les grades de substitution seront supprimés et remplacés par une deuxième filière de la majoration d'échelon pour les titulaires de postes à responsabilités particulières définis dans les organigrammes respectifs et classés dans les grades du niveau supérieur.

Réforme du stage

La réforme du stage sera axée sur les éléments suivants : la durée du stage sera augmentée à trois ans, avec un réagencement parallèle de la formation du stagiaire et une période de mobilité interne au secteur de la fonction publique, et pourra être raccourcie d'un an dans les cas prévus actuellement (expérience ou diplômes). Le rôle du patron de stage sera renforcé.

L'indemnité de stage sera fixée en principe à 80% pour les deux premières années, respectivement à 90% pour la troisième année, indemnité calculée à chaque fois par rapport au 3^{ème} échelon du grade de début des carrières respectives. La réduction de l'indemnité de stage sera néanmoins fonction des différentes carrières et ne sera jamais fixée en-deçà du salaire social minimum qualifié.

Gestion par objectifs

Dans tous les services et administrations, la gestion par objectifs sera introduite sur des périodes de trois ans, comprenant la définition d'organigrammes, de descriptions de postes, d'objectifs par service et d'objectifs personnels.

Elle sera menée de façon collégiale tous les 3 ans et comprendra des entretiens annuels de progression fixés par écrit. Les objectifs seront décidés par le chef d'administration et validés par le ministre.

Système d'appréciation des compétences personnelles et professionnelles

Il sera introduit un système d'appréciation objective équitable, standardisé, transparent et traçable qui sera exclusivement appliqué lors des phases-clef du déroulement de la carrière du fonctionnaire, à savoir pendant le stage d'une part ainsi qu'à l'accès au niveau supérieur et pour les promotions aux différents grades dans le niveau supérieur d'autre part.

Il sera basé sur la qualité du travail, sur la prise en compte des objectifs personnels, ainsi que sur l'assiduité et la valeur relationnelle et personnelle. Le système comprendra une auto-évaluation, les entretiens annuels de progression des trois dernières années, une validation par le chef d'administration de la proposition du supérieur hiérarchique, ainsi que la possibilité d'un recours interne devant une commission paritaire présidée par le médiateur au sein de la Fonction publique, fonction nouvellement créée.

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

Procédure d'amélioration des prestations professionnelles et procédure d'insuffisance professionnelle

Une procédure d'insuffisance professionnelle sera mise en place dont l'objectif primordial consistera en une phase d'accompagnement que sera la procédure d'amélioration des prestations professionnelles. Elle sera déclenchée soit par le chef d'administration, soit dans le contexte de la procédure d'appréciation.

A la fin de la procédure d'amélioration des prestations professionnelles, soit l'agent aura réussi à améliorer ses compétences, soit la procédure d'insuffisance professionnelle proprement dite sera déclenchée qui pourra déboucher sur des mesures telles que le déplacement, la rétrogradation ou la révocation dans les délais légaux de préavis.

Création de la fonction de médiateur au sein de la Fonction publique

La fonction de médiateur au sein de la Fonction publique sera créée afin que les agents de l'Etat, s'ils le désirent, puissent avoir recours à une instance tierce susceptible d'intervenir pour améliorer le dialogue dans le cadre des relations de travail. Sont visés les problèmes pouvant survenir entre des agents ou entre un agent et son supérieur hiérarchique.

S'agissant de la nomination du médiateur au sein de la Fonction publique, la Chambre des Fonctionnaires et Employés Publics sera entendue en son avis sur les candidats à la fonction.

Autres mesures de réformes

- a. Les dispositions actuelles en matière de grève seront précisées en ce qui concerne la notion de litige collectif et les délais suivant lesquels les procédures de conciliation et de médiation se dérouleront. En cas d'échec de la conciliation et le cas échéant de la médiation, un délai limité à six mois sera prévu pendant lequel le ou les syndicats en litige devront décider s'ils souhaitent déclencher une grève. Dans le cadre de la procédure de grève la personne du médiateur sera le président de la future Cour Suprême, et en attendant le président de la Cour Supérieure de Justice.
- b. Les titulaires d'une fonction dirigeante au sens de la loi du 9 décembre 2005 pourront être démis de cette fonction s'il existe un désaccord fondamental et persistant avec le Gouvernement sur l'exécution de leurs missions ou s'ils se trouvent dans une incapacité durable de l'exercer, les recours contre cette démission étant ceux de droit commun. Ce mécanisme coexistera avec la disposition concernant le mandat renouvelable après une période de 7 ans et une procédure ad hoc sera introduite pour les titulaires occupant les trois postes de sécurité nationale.
- c. Un certain nombre de nouvelles mesures concernant la structure et l'agencement des carrières seront introduites, à savoir :

- Les carrières planes actuelles seront réaménagées en groupes de traitement hiérarchisés avec maintien du principe actuel des carrières planes dans l’enseignement pour les agents en fonction, sans que ce réaménagement ne soit globalement moins favorable.
 - Les avancements automatiques dans le niveau général resteront acquis.
 - Sera supprimée la majoration de l’indice.
 - Le mécanisme de la computation de la bonification d’ancienneté de service sera réagencé, notamment au niveau de la période de stage et des périodes d’occupation antérieures, compte tenu de l’abolition du mécanisme de l’âge fictif.
 - Le niveau des rémunérations de début de toutes les catégories de traitement sera harmonisé au troisième échelon, avec introduction d’un mécanisme correcteur destiné à compenser une perte éventuelle suite à la suppression de l’âge fictif.
 - Le système de l’allocation de famille sera adapté sous forme d’un montant unique de 27 p.i. indépendant du niveau de traitement, lié à la charge effective d’un ou de plusieurs enfants avec maintien du régime de l’allocation de famille actuel pour les bénéficiaires actuels.
 - Une étude générale sur tous les accessoires de traitements sera finalisée pour la fin de la période législative 2009-2014.
- d. Le système des examens-concours d’admission pour toutes les carrières étatiques sera réaménagé pour comporter deux étapes, comprenant des épreuves générales et des épreuves spéciales, tout en garantissant une prise de décision transparente entre les trois candidats les mieux classés à l’épreuve spéciale.
- e. Un mécanisme permettant la fonctionnarisation d’employés de l’Etat, sous des conditions déterminées (en particulier 15 ans de service, réussite à l’examen de carrière...), sera inscrit au statut général.
- f. Le principe du « life long learning », et la possibilité d’acquérir un diplôme de niveau supérieur avec dispense de service partielle et validation des acquis de l’expérience professionnelle (indépendamment de l’envergure de la tâche), et parallèlement un réagencement du système de la carrière ouverte, seront pris en compte.
- g. La procédure de changement d’administration existant dans le secteur étatique sera étendue au secteur communal, après un examen détaillé des modalités techniques à la base et après concertation avec les concernés.
- h. Le congé linguistique prévu au Code du travail sera introduit en faveur des agents de l’Etat.

- i. La possibilité de bénéficier d'un congé thérapeutique à temps partiel sera introduite.
- j. Les règles déontologiques dans la Fonction publique seront précisées.
- k. Le texte définitif du règlement grand-ducal portant fixation de la durée normale de travail et des modalités de l'horaire mobile dans les administrations de l'Etat prendra en considération les remarques fondamentales quant à la plage fixe contenues dans l'avis y relatif du 6 avril 2011 de la Chambre des fonctionnaires et employés publics.
- l. Une réflexion entre parties et avec les départements ministériels concernés sera engagée en vue d'une harmonisation des procédures, des normes existantes et des différents services de prévention en matière de sécurité et de santé.
- m. Les réformes permettront aussi une sortie progressive de la vie active en cumulant travail à temps partiel avec pension partielle.
- n. Un rapport de fin d'activités, avec un entretien de départ, sera rédigé par les agents quittant provisoirement ou définitivement le service de l'Etat. Le paiement du trimestre de faveur sera réduit à deux mois au moment du départ à la retraite en cas de non-remise de ce rapport.
- o. La mise en commun dans le régime spécial transitoire des trois régimes de pension (Etat, communes, CFL) sera traitée séparément par le Gouvernement.
- p. Le statut général sera précisé en ce sens que les retraités de l'Etat continueront à être considérés comme fonctionnaires avec application des mêmes droits et devoirs, selon le principe de la nomination à vie.

Aspects sectoriels

Toutes les mesures à caractère général s'appliquant à l'ensemble de la Fonction publique retenues dans le présent accord seront transposées dans un paquet de textes législatifs et réglementaires que le Gouvernement finalisera pour le mois de septembre 2011. Pour les autres questions, pour autant qu'elles les concernent spécifiquement, une prise de position écrite de la part des associations professionnelles sectorielles sera demandée en vue d'un dialogue social avant l'introduction du paquet dans la procédure législative. »

En exécution de l'accord précité, le Gouvernement a présenté à la fin du mois d'octobre 2011 les avant-projets de loi et de règlement grand-ducal destinés à mettre en œuvre les réformes en question. Ces avant-projets constituent la base sur laquelle les ministres en charge de la Fonction publique et de la Réforme administrative ont continué le dialogue avec la CGFP à la fin de l'année 2011 et par la suite.

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

Protection du fonctionnaire

Le statut général des fonctionnaires de l'Etat a été modifié par la loi du 13 février 2011 renforçant les moyens de lutte contre la corruption.

Le paragraphe 2 de l'article 44bis du statut général a été complété par l'énumération des articles 245 à 252, 310 et 310-1 du Code pénal. Cette modification a pour objet de protéger les agents de l'Etat contre d'éventuelles représailles qu'ils risquent de subir lorsqu'ils témoignent dans des affaires de prise illégale d'intérêts, de corruption, de trafic d'influence ou d'actes d'intimidation commis contre les personnes exerçant une fonction publique. Cette mesure est destinée à protéger les agents de l'Etat qui, en toute bonne foi, souhaitent signaler aux autorités compétentes des faits qu'ils considèrent comme étant pénalement répréhensibles.

c) Dispositions réglementaires

La réglementation relative à l'horaire mobile

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Politique en matière de rémunérations

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

En date du 15 juillet 2011 deux accords ont été signés entre le Gouvernement et la Confédération Générale de la Fonction Publique (CGFP).

D'une part, il s'agit d'un accord dans le cadre de la réforme de la Fonction publique présenté ci-dessus sous 1. Statut général des fonctionnaires de l'Etat.

D'autre part, il s'agit d'un accord salarial portant sur les années 2011, 2012 et 2013. Il y a lieu de noter que cet accord ne prévoit pas d'augmentation des rémunérations des agents de l'Etat pour l'année 2011. En contrepartie, le Gouvernement s'engage à réaliser les mesures suivantes :

Pour 2011 :

- Création de deux crèches / garderies supplémentaires
- Harmonisation des modèles de fonctionnement et de financement des crèches
- Augmentation du congé social
- Mise en place d'un groupe de travail en vue d'un soutien de l'action sociale de l'Association CGFP de formation et d'appui scolaires.

Pour 2012 :

- Suppression de la contribution de crise de 0,8%
- Prime unique de 0,9% du traitement barémique à verser en juillet 2012.

Pour 2013 :

- Augmentation de 2,2% de l'indice de base des rémunérations des agents de l'Etat avec effet au 1^{er} janvier 2013.

b) Rémunérations des salariés de l'Etat

Les rémunérations des salariés de l'Etat sont fixées par contrat collectif à autoriser par le Gouvernement en conseil en exécution de l'article 23 de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat.

Un avenant au contrat collectif des salariés de l'Etat a été signé le 14 décembre 2010 entre les syndicats « Onofhängege Gewerkschaftsbond - LCGB » et le « Lëtzebuurger Chreschtliche Gewerkschaftsbond - LCGB » d'un côté et le ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative de l'autre. Il est entré en vigueur rétroactivement au 1^{er} juillet 2009 pour venir à échéance le 30 juin 2011. Cet accord est reconduit tacitement d'année en année.

3. Recrutement

c) Recrutement externe

- Organisation des examens-concours

Au cours de l'année 2011, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative a organisé vingt-trois examens-concours pour l'admission au stage de fonctionnaires-stagiaires dans les carrières pour lesquelles un examen-concours est prévu par la loi.

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

Année 2011

Date	Carrière	Postes vacants	Participants	Abandons	Réussites	Echecs	Admissions au stage
05.01.11	Supérieure administrative	31	85	4	39	42	31
21.01.11	Supérieure administrative (Médiateur)	1	4	0	2	2	1
17.03.11	Informaticien diplômé	6	33	2	8	23	6
17.03.11	Garçon de bureau	4	144	12	16	116	4
30.03.11	Educateur	32	62	2	40	20	32
30.03.11	Concierge	6	107	8	23	76	6
11.05.11	Educateur gradué	12	14	1	8	5	7
11.05.11	Ingénieur technicien						
	<i>Informatique</i>	2	2	0	1	1	1
	<i>Génie civil</i>	11	6	2	2	2	2
	<i>Technique des télécommunications</i>	2	1	0	1	0	1
	<i>Technique de l'énergie électrique</i>	3	4	0	1	3	1
	<i>Energie et environnement</i>	2	2	0	2	0	2
14.06.11	Artisan						
	<i>Pépiniériste-paysagiste</i>	2	8	0	3	5	2
	<i>Installateur de chauffage</i>	2	2	0	0	2	0
	<i>Mécanicien d'auto</i>	6	13	2	2	9	2
	<i>Serrurier</i>	2	1	0	1	0	1
	<i>Ajusteur</i>	4	6	2	1	3	1
	<i>Electronicien</i>	3	3	0	1	2	1
	<i>Electricien</i>	7	11	2	2	7	2

14.06.11	Expéditionnaire technique						
	<i>Chimie</i>	1	4	1	0	3	0
	<i>Mécanique</i>	1	6	2	0	4	0
	<i>Agriculture</i>	1	4	1	1	2	1
	<i>Electronique</i>	1	3	1	0	2	0
	<i>Génie civil</i>	3	10	2	1	7	1
28.06.11	Supérieure scientifique	25	81	3	38	40	25
30.06.11	Supérieure administrative	19	76	2	27	47	19
08.07.11	Rédacteur administratif 50%	2	3	0	2	1	2
08.07.11	Rédacteur administratif 100%	23	158	15	32	111	23
08.07.11	Technicien diplômé						
	<i>Circulation aérienne</i>	2	12	6	0	6	0
	<i>Météo</i>	1	12	9	0	3	0
23.11.11	Expéditionnaire administratif	5	117	14	14	89	5
23.11.11	Expéditionnaire technique 75%						
	<i>Génie civil</i>	1	1	0	1	0	1
	Expéditionnaire technique 100 %						
	<i>Génie civil</i>	3	10	1	2	7	2
	<i>Mécanique</i>	1	3	0	1	2	1
	<i>Chimie</i>	1	2	0	1	1	1
	<i>Dessinateur en bâtiment</i>	1	5	1	0	4	0
	<i>Electrotechnique</i>	1	2	0	0	2	0
25.11.11	Educateur gradué	3	5	0	4	1	3
25.11.11	Ingénieur technicien						
	<i>Génie civil</i>	8	4	0	0	4	0
	<i>Technique des télécommunications</i>	3	2	0	1	1	1
	<i>Mécanique</i>	4	1	0	1	0	1
	<i>Informatique</i>	1	2	0	1	1	1
06.12.11	Supérieure administrative	25	44	2	17	25	17
08.12.11	Supérieure scientifique	20	58	5	28	25	20
13.12.11	Rédacteur administratif	21	150	14	29	107	21
13.12.11	Technicien diplômé						
	<i>Météo</i>	1	11	7	1	3	1
	<i>Circulation aérienne</i>	2	1	4	3	4	2

- **Organisation des épreuves préliminaires**

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

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

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

Les examens-concours organisés par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative au cours de l'année 2011 ont donné lieu à l'admission au stage d'un total de 251 fonctionnaires-stagiaires qui se répartissent sur les différentes carrières de la manière suivante :

Carrières	Nombre de candidatures reçues	Candidats masculins	Candidats féminins	Nombre des admissions au stage
Carrière supérieure administrative	448	221	227	68
Carrière supérieure scientifique	268	140	128	45
Rédacteur	707	313	394	46
Expéditionnaire administratif	279	124	155	5
Ingénieur technicien	49	42	7	10
Technicien diplômé	128	100	28	3
Educateur gradué	56	3	8	10
Expéditionnaire technique	113	97	16	7
Artisan	94	93	1	9
Concierge	315	267	48	6
Informaticien diplômé	58	53	5	6
Garçon de bureau	326	244	82	4
Educateur	115	12	103	32
Total	2.956	1.709	1.202	251

d) Recrutement interne

- **Changement de carrière (« carrière ouverte »)**

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

Un bilan chiffré en la matière se présente pour 2011 de la façon suivante :

- 28 demandes ont été adressées à la commission de contrôle
- 7 candidats pour l'accès à la carrière supérieure de l'attaché de gouvernement (1 femme et 6 hommes)
- 16 candidats pour l'accès aux carrières moyennes du rédacteur, de l'ingénieur-technicien et de l'informaticien diplômé (6 femmes et 10 hommes) ;
- 5 candidats pour l'accès à la carrière inférieure de l'expéditionnaire administratif et de l'expéditionnaire technique (1 femme et 4 hommes).

Il est à remarquer que par rapport à 2010, le nombre total des candidats à la carrière ouverte a diminué de seize unités.

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

• **Bilan de l'année 2011**

La commission prévue à l'article 8 de la loi modifiée du 27 mars 1986 fixant les conditions et les modalités selon lesquelles le fonctionnaire de l'Etat peut se faire changer d'administration, a été saisie au cours de l'année 2011 de 160 demandes de changement d'administration pour 122 postes vacants publiés par voie de recrutement interne. Le tableau ci-dessous fournit le détail de la situation en 2011:

Année	Postes vacants	Demandes introduites	Candidats masculins	Candidats féminins	Avis de la commission		Décisions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative	
					favorables	défavorables	favorables	défavorables
2011	122	160	103	57	56	104	56	104

- **Demandes de changement d'administration traitées de 1986 à 2011**

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu sur les demandes de changement d'administration introduites depuis l'entrée en vigueur de la loi du 27 mars 1986.

Année	Demandes introduites	Avis de la commission		Décisions du Gouvernement* Décisions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **	
		favorables	défavorables	favorables	défavorables
2011	160	56	104	56	104
2010	59	26	33	26	33
2009	99	40	59	41	58
2008	96	32	64	32	64
2007	90	36	54	36	54
2006	77	28	49	29	48
2005	61	28	33	29	32
2004	91	25	66	27	64
2003	45	30	15	30	15
2002	66	30	36	30	36
2001	65	31	34	31	34
2000	95	51	44	51	44
1999	88	28	60	28	60
1998	44	21	23	21	23
1997	45	20	25	20	25
1996	41	23	18	20	21
1995	57	22	35	26	31
1994	44	13	31	13	31
1993	72	25	47	28	44
1992	64	31	33	34	30
1991	57	19	38	18	39
1990	74	36	38	36	38
1989	56	27	29	27	29
1988	55	24	31	24	31
1987	37	27	10	27	10
1986	16	13	3	13	3
Total	1.754	742	1.012	753	1.001

*) jusqu'au 31 juillet 1995

**) à partir du 1er août 1995

e) **Recrutement centralisé des employés de l'Etat**

- **Publications de postes**

- **Nombre d'annonces publiées dans la presse nationale en 2011**

Au cours de l'année 2011, 8 annonces globales ont été publiées dans la presse nationale pour 105 postes vacants à pourvoir dans les différentes carrières des employés de l'Etat auprès des départements ministériels, administrations et services de l'Etat.

- **Nombre de postes publiés sur le Portail de la Fonction Publique en 2011**

Au cours de l'année 2011, 303 postes vacants dans les différentes carrières des employés de l'Etat ont été publiés sur le Portail de la Fonction Publique.

- **Traitement des dossiers de candidature**

Au cours de l'année 2011, 15.063 dossiers de candidature ont été traités suite à des publications de postes vacants dans les différentes carrières des employés de l'Etat. Ces dossiers de candidature ont été générés par un total de 3.183 candidats, dont 1.826 candidats féminins et 1.357 candidats masculins

- **Contrats**

- **Contrats à durée déterminée**

Au cours de l'année 2011, 195 bases contractuelles à durée déterminée ont été établies, dont 121 contrats initiaux et 74 avenants.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu du nombre de contrats initiaux établis, ventilés par sexe et par carrières.

	Carrières						Total
	A	B1	C	D	E	S	
Candidats masculins	0	3	10	19	5	13	50
Candidats féminins	1	3	8	32	1	26	71
Total	1	6	18	51	6	39	121

- **Contrats à durée indéterminée**

Au cours de l'année 2011, 201 bases contractuelles à durée indéterminée ont été établies, dont 158 contrats initiaux et 43 avenants.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu du nombre de contrats initiaux établis, ventilés par sexe et par carrières.

	Carrières						Total
	A	B1	C	D	E	S	
Candidats masculins	0	15	13	17	2	15	62
Candidats féminins	0	13	28	22	0	33	96
Total	0	28	41	39	2	48	158

4. Administration gouvernementale

L'administration gouvernementale, qui depuis 1995 se trouve dans les attributions du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, gère les dossiers administratifs des agents affectés aux différents ministères et certains services et administrations, à savoir plus de 2300 agents (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat). Dans ce total sont en outre compris quelques 640 travailleurs handicapés occupés auprès des différents services et administrations de l'Etat.

Dans le cadre des attributions qui lui sont ainsi dévolues, le service de l'administration gouvernementale établit les différents arrêtés relatifs à la gestion administrative des agents. En 2011, les 538 arrêtés ministériels et grand-ducaux relatifs pris se subdivisent comme suit :

	Admissions et prolongations de stage	Nominations et promotions	Démissions et retraites	Congés sans traitement et congé pour travail à mi-temps, service à temps partiels accordés	Réductions de stage	Mobilité/ Réaffectations
fonctionnaires	37	205	39	47	65	49
employés			21	30	25	10
salariés			9	0		1
Totaux	37	205	69	77	90	60

Par ailleurs le service de l'administration gouvernementale a procédé en 2011 à la confection de 262 contrats d'engagement et d'avenants aux contrats existants ainsi que de 23 résiliations de contrat selon le détail ci-dessous :

	Contrats CDI	Avenants CDI	Contrats CDD	Avenants CDD	Résiliations
employés	78	25	78	26	18
salariés	28	3	14	10	5
Totaux	106	28	92	36	23

D'autre part le service assure également la gestion du budget, des dossiers personnels, de l'attribution des indemnités d'habillement, des congés prévus aux articles 30 et 31 du statut général des fonctionnaires de l'Etat ainsi que la gestion des étudiants au service de l'Etat.

Sous la coordination du service de l'administration gouvernementale le 22 juin 2011, 70 distinctions honorifiques ont été remises aux ayants droits dans les locaux du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

Les agents de cette administration sont en charge non seulement de l'organisation des différents examens des agents de la carrière supérieure administrative, du rédacteur, de l'expéditionnaire, de l'huissier de salle et du garçon de bureau, mais également de l'organisation de la formation spéciale en vue des examens de fin de stage ainsi que de la formation préparatoire aux différents examens de promotion. Dans ce contexte, il convient de relever que pendant l'année 2011 des cours de formation pour un total de 1.094 heures ont été organisés et se répartissent, selon le tableau ci-dessous, d'une part entre les différentes carrières administratives et d'autre part entre formation spéciale de l'examen de fin de stage et la formation de préparation à l'examen de promotion.

Cours de formation organisés par l'administration gouvernementale :

carrière	Formation de fin de stage	Formation examen de promotion y compris cycle en gestion publique
attaché de gouvernement	96	--
rédacteur	524	232
expéditionnaire	146	--
huissier	---	96
Totaux	766	328

5. Les subventions d'intérêt

1. Le budget 2011

L'article 08.0.34.080 prévoyait au budget des dépenses de 2011, en vue de la participation de l'Etat dans le financement de mesures sociales dans l'intérêt du personnel de l'Etat, un crédit non limitatif de **3.400.000 €** pour bonifications d'intérêt aux agents publics. Un dépassement budgétaire a été demandé et accordé pour **150.000 €**

2. Les chiffres en 2011

5.284 formulaires de demande ont été envoyés au mois de mars 2011 aux agents de l'Etat, qui étaient en droit de demander une subvention pour l'année de référence, dont 2.354 demandeurs étaient de sexe féminin (F), et 2.930 de sexe masculin (M).

3. Les statistiques de 2011 par rapport aux années précédentes

3.1. Les demandes

	<u>2009</u>			<u>2010</u>			<u>2011</u>		
Demandes envoyées	F	2.245	5.142	F	2.291	5.142	F	2.354	5.284
	M	2.897		M	2.851		M	2.930	
Nouveaux demandeurs	F	261	549	F	264	512	F	260	592
	M	288		M	248		M	332	
Anciens demandeurs	F	1.984	4.593	F	2.027	4.630	F	2.094	4.692
	M	2.609		M	2.603		M	2.598	
Demandes non renvoyées			624			550			609
Total des demandes à traiter	F	1.965	4.518	F	2.046	4592	F	2.098	4.675
	M	2.553		M	2.546		M	2.577	
Nouveaux demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	213	445	F	231	439	F	224	497
	M	232		M	208		M	273	
Anciens demandeurs ayant renvoyé leur demande	F	1.752	4.073	F	1.815	4.153	F	1.874	4.178
	M	2.321		M	2.338		M	2.304	
Demandes refusées	F	151	309	F	178	399	F	197	419
	M	158		M	221		M	223	
Demandes admises	F	1.821	4.209	F	1.868	4.193	F	1.901	4.255
	M	2.388		M	2.325		M	2.354	
Prêts subventionnés			5.158			5.093			5.100
Montant maximum accordé à un demandeur			5.250			4.882,50			4.515
Montant minimum accordé à un demandeur			25,13			25,48			25,08
Montant moyen accordé par demande admise			839,18			832,51			825,47
Montant moyen accordé par prêt subventionné			682,86			685,36			688,70
Montant total de la dépense budgétaire			3.538.484 €			3.491.813,77 €			3.513.790,20

3.2. Les pourcentages par rapport à l'année précédente

	<u>2009</u>		<u>2010</u>		<u>2011</u>	
Demandes à traiter	4.518	+ 0,65 %	4.592	+1,65 %	4.675	+ 1,85 %
Prêts subventionnés	5.158	+ 0,77 %	5.092	- 1,27 %	5.100	+ 0,17 %
Montant maximum subventionné	5.250,00	+50,54 %	4.882,50	- 7,00 %	4.515	- 7,51 %
Montant moyen accordé : par demande admise	839,18 €	+16,46 %	832,51	- 0,85 %	825,47	- 0,80 %
Montant moyen accordé : par prêt subventionné	682,86	+17,14 %	685,36	+ 0,40 %	688,70	+ 0,45 %
Dépenses budgétaires totales	3.538.484 €	+18,90 %	3.491.813 €	-1,38 %	3.513.790 €	+ 0,55 %

3.3. Le courrier

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
Demandes envoyées	5.142	5.142	5284
Demandes retournées pour compléter ou ajouter des pièces supplémentaires	379	437	461
Lettres réponses au courrier des demandeurs	63	57	101
Lettres de refus	395	399	465
Lettres accusées de réception	4.456	4.521	4.602
Lettres avis de paiement	4.201	4.193	4.255
Certificats pour les besoins des Administrations communales et CFL	96	111	116
Total	14.732	14.860	15.284

3.4. Les motifs de refus

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
A Le demandeur n'est pas agent public	1	4	2
B Le demandeur ne compte pas 1 année de service au 1 ^{er} janvier	4	3	5
C Le demandeur n'est pas en activité de service	8	7	12
D Le logement n'est pas sis sur le territoire du Grand-duché	7	1	1
E Le(s) demandeur(s) possède(nt) un deuxième logement	151	145	179
F Le taux du prêt est en dessous du taux social	3	82	55
G La demande a été réceptionnée après le 1 ^{er} juillet de l'année courante	55	63	62
H L'année du 1 ^{er} prêt contracté est antérieure à 15 ans	-	-	-
I Le prêt a été contracté après le 1 ^{er} janvier de l'année courante	7	6	5
J Le prêt est un prêt personnel	0	0	0
K Le prêt ne présente pas de solde débiteur au 1 ^{er} janvier	5	2	1
L La subvention calculée est inférieure à 25 euros	36	52	60
M Le demandeur n'occupe pas le logement subventionné	26	20	22
N La demande n'est pas complète avant la clôture de l'année budgétaire	6	10	14
O Le conjoint bénéficie d'une subvention d'intérêt des CFL ou d'une Administration communale	0	4	1
Total :	309	399	419

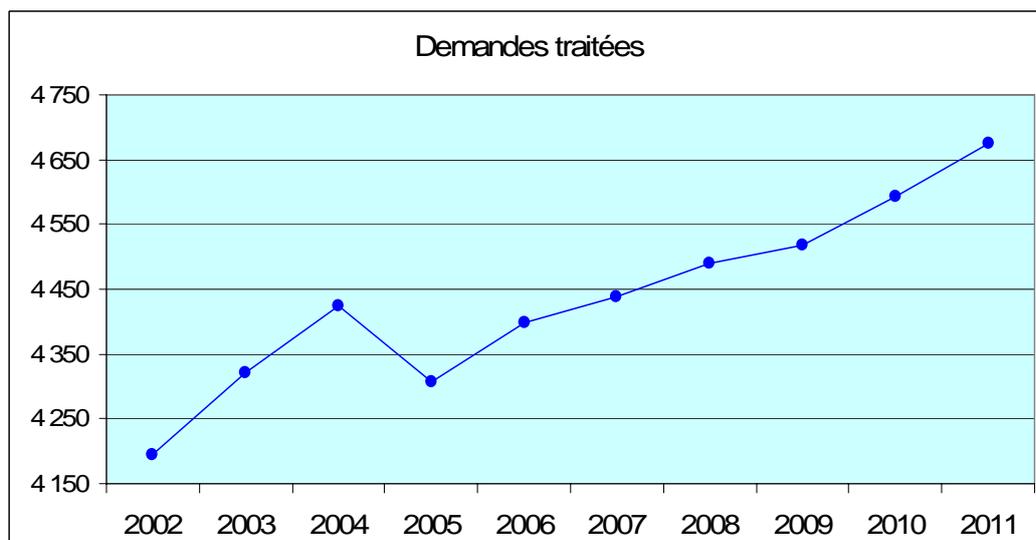
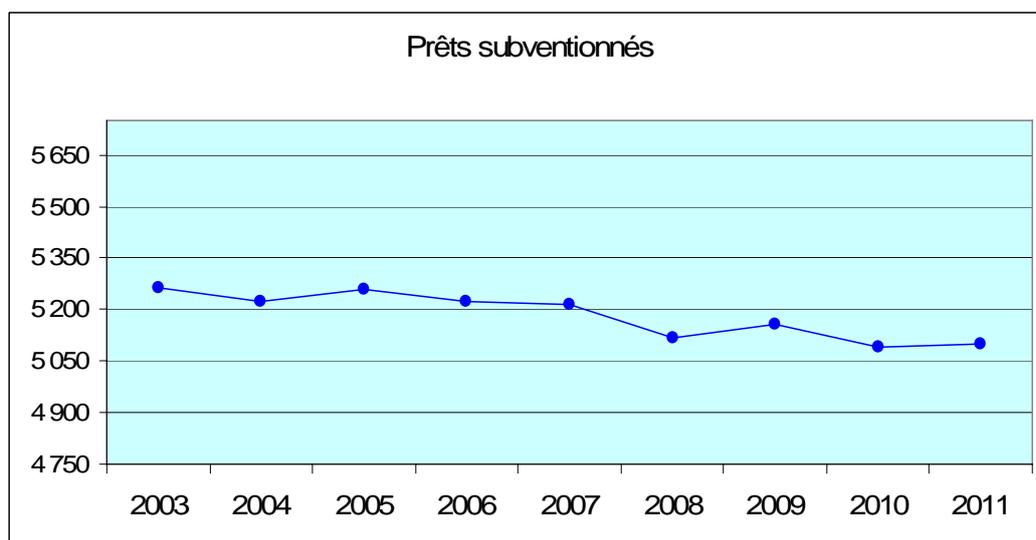
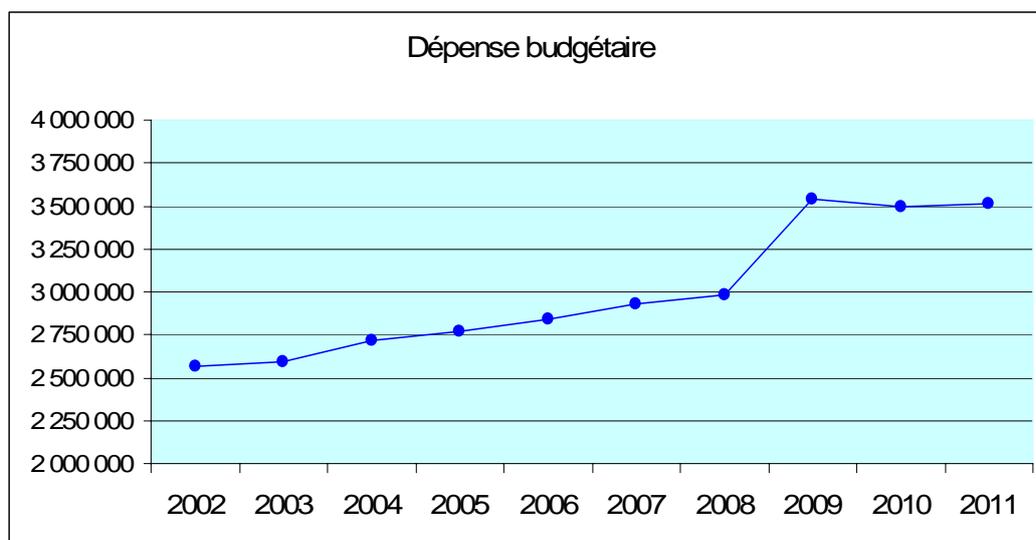
4. Les paiements ventilés par banque en 2011

		<u>Prêts subv.</u>	<u>Total</u>
1.	Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat	2.326	1.576.956,91
2.	Banque Raiffeisen	915	597.179,34
3.	BHW Bausparkasse	878	543.193,57
4.	BGL BNP Paribas Luxembourg	349	301.932,37
5.	Dexia Banque Internationale	324	274.631,91
6.	ING Luxembourg	120	93.411,96
7.	Fonds de Compensation commun au régime général de pension	67	27.109,26
8.	Banque BCP	20	20.962,11
9.	Banque de Luxembourg	24	19.683,10
10.	Fortuna Banque	29	18.379,51
11.	Wüstenrot Bausparkasse	19	14.738,16
12.	Bausparkasse Schwäbisch Hall	9	5.560,64
13.	Caixa Geral de Depósitos	3	5.392,50
14.	Crédit Mutuel Hettange / Thionville les Alliés	2	2.535,00
15.	Commerzbank International – Dresdner Bank	2	2.054,64
16.	Entreprise des Postes et Télécommunications	2	1.890,00
17.	Dexia Crédits Logement S.A.	2	1.540,54
18.	Crédit Agricole de Lorraine	2	1.395,00
19.	Banque Populaire Lorraine Champagne	1	1.086,61
20.	Record Bank / ING Belgique	2	881,88
21.	Sparkasse Trier	1	697,50
22.	Kredietbank Luxembourg	1	690,00
23.	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine	1	492,75

5. Les chiffres de 1983 - 2011

Total des demandes traitées	104.067
Total des prêts subventionnés	121.066
Dépense budgétaire globale	51.038.294 €

3. Les représentations graphiques



B. Personnel retraité

1. Observations générales

Conformément à l'arrêté grand-ducal du 14 juillet 1989 portant constitution des départements ministériels, le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative a l'Administration du Personnel de l'Etat dans ses attributions. C'est la division du personnel retraité de cette administration qui est responsable de l'allocation et du calcul de toutes les pensions personnelles ou de survivants servies par l'Etat, qu'elles relèvent du champ d'application de la loi modifiée du 26.5.1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat (ancien régime et régime spécial transitoire) ou de celle de la loi modifiée du 3.8.1998 instituant un régime de pension spécial pour les fonctionnaires de l'Etat (régime spécial nouveau).

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

- La loi modifiée du 28.7.2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension (coordination nationale),
- La loi modifiée du 27.8.1977 concernant le statut des fonctionnaires entrés au service d'institutions internationales,
- La loi modifiée du 22.6.1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat,
- La loi modifiée du 27.2.1977 fixant le régime des employés de l'Etat,
- Le règlement CE 1408/71 ainsi que le règlement d'exécution 574/72 (coordination communautaire).

A rappeler également le principe de l'octroi de suppléments de pension, sous certaines conditions, aux employés et ouvriers de l'Etat et prévu respectivement par le règlement grand-ducal du 29.5.1990 et le contrat collectif des ouvriers.

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

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

La loi du 3.8.1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois lui attribue, d'autre part, la gestion des pensions de tous les établissements publics et institutions étatiques dont les ressortissants relèvent de ce nouveau régime de pension.

2. Dynamisation des pensions

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

Compte tenu du taux de remplacement garanti par la loi modifiée du 26.5.1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat et la philosophie du "dernier traitement" y ancrée, les pensions initialement accordées en application de cette loi gardent encore dans une première étape un lien étroit avec la valeur du point indiciaire applicable au moment de l'échéance de la pension.

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

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

La dépense totale ordonnancée en 2011 à charge du Fonds de pension et de l'article 08.1.11.051 se chiffre à 557.462.611,28€, y compris 4.810.246,70€ avancés pour compte du Fonds National de Solidarité à titre de forfaits d'éducation pour l'année 2011 et 4.330.439,90€ avancés pour compte de la CNAP à titre de pensions partielles.

La contrepartie de cette dépense pour 2011, c.à.d. la recette opérée à titre de retenue pour pension, le report de l'exercice 2010 et le remboursement par le FNS des forfaits avancés par le Fonds et le remboursement des pensions partielles avancées pour la CNAP se chiffrera à quelque 129.027.558,42 €.

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

4. Evolution générale

Le nombre des pensions de retraite servies à des fonctionnaires et à leurs survivants (cultes et retraités de l'Entreprise des Postes compris) passe de 6189 au 1er janvier 1999 à 9044 au 1er janvier 2012, soit une augmentation de 2855 unités ou de 46,13% en 13 ans ou de 2.96% l'an.

Le nombre des pensions servies à des employés (et leurs conjoints survivants) bénéficiant du régime des fonctionnaires passe de 363 au 1er janvier 1999 à 751 au 1er janvier 2012, soit une augmentation de 388 unités ou de 106,88%, soit 5,75% l'an pendant 13 ans.

5. Activité en 2011

Les calculs prévisionnels

La DPR a enregistré pour l'année 2011 675 nouvelles demandes.

Depuis l'année 2009 le nombre de demandes introduites dans le présent contexte dépasse celui des nouvelles retraites effectives. Le tableau suivant reproduit l'évolution des demandes depuis 2002 :

Année	Nbre entrées RT	Nbre entrées NR	Nbre total entrées	Evolution totale en %	Dont Règl. CE/883	ou en %
2002	164	0	164	/	6	3,66
2003	204	1	205	25	13	6,34
2004	388	5	393	91,70	16	4,07
2005	363	3	366	-6,87	24	6,56
2006	377	5	382	4,37	15	3,93
2007	397	7	404	5,75	23	5,69
2008	416	14	430	6,43	26	6,05
2009	494	13	507	17,90	27	5,33
2010	678	25	703	38,65	62	8,82
2011	646	29	675	-3,91	61	-1,62

L'instruction des dossiers des agents fait d'ailleurs apparaître de plus en plus de carrières discontinues. Cette évolution était prévisible alors qu'elle reflète le changement intervenu dans la société au niveau du concept de la famille et de son organisation. Le législateur a évidemment réagi à cette évolution moyennant adaptation des régimes de pension en prévoyant divers dispositifs permettant la prise en compte, pour l'ouverture de droits à pension, de diverses périodes non couvertes par une activité professionnelle (périodes d'éducation d'enfants, baby-years etc.). S'y ajoute la mobilité plus prononcée des agents, tant au niveau national qu'international.

C. Division de la Santé au travail du Secteur public

1. Base légale

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

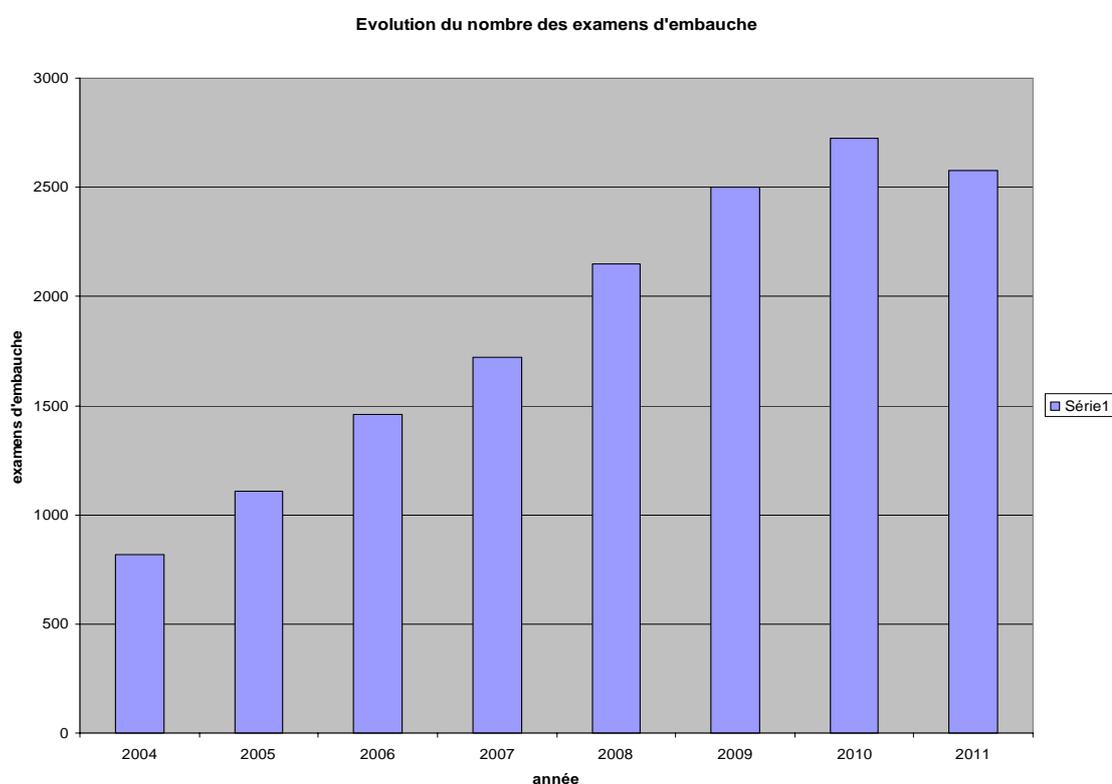
- l'examen médical des agents des organismes publics assujettis à la loi dans tous les cas où l'examen est ordonné par le ministre de la Fonction Publique, s'il s'agit de l'ensemble des fonctionnaires, et par le Ministre du ressort s'il s'agit de tout ou partie des fonctionnaires d'un ministère ou des administrations et services qui en dépendent, respectivement par le Collège des bourgmestre et échevins dans le secteur communal ;
- l'examen médical périodique prévu par l'article 32, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires de l'Etat, respectivement l'article 36, paragraphe 2 du statut général des fonctionnaires communaux ;
- l'opportunité d'un réexamen éventuel en cas de changement d'affectation à un autre poste présentant des conditions de travail sensiblement différentes avec des risques virtuels pour la santé d'un agent ;
- l'examen médical sur demande du responsable compétent pour la sécurité en cas de congé sans traitement dépassant la durée d'un an ;
- l'examen médical des candidats à un emploi dans la fonction publique qui se sont classés en rang utile après l'examen-concours à un emploi dans le secteur publique ;
- l'examen de chaque agent de l'Etat qui demande un tel examen ou sur demande du responsable compétent ou sur demande du médecin du travail ;
- l'examen médical des employés de l'Etat selon article L.551.1-10 du Code du travail concernant l'emploi de travailleurs incapables d'occuper leur dernier poste de travail ;
- la prescription des examens supplémentaires individuels ou collectifs :
 - en cas d'incidents sanitaires ;
 - en présence d'insuffisances résultant d'examens préalables ;
 - à l'égard de groupes à risques dont la santé n'est pas surveillée autrement, tel que des jeunes, des personnes handicapées, des travailleurs occupant des postes à risque de même que des personnes exposées à un risque de maladies professionnelles ou à des radiations ionisantes ;

- l'identification et de l'évaluation des risques d'atteinte à la santé sur les lieux de travail, en aidant à éviter ces risques et à les combattre à la source ;
- la surveillance des facteurs du milieu de travail susceptibles d'affecter la santé de l'agent ;
- une mission de conseil au sujet de la planification des postes de travail, notamment quant à l'aménagement des lieux de travail et le choix des équipements de travail, ainsi que quant à l'utilisation de substances ou de préparations chimiques pouvant constituer un risque pour la santé des agents ;
- la promotion de l'adaptation du travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ;
- la surveillance de façon générale de la santé des agents en relation avec l'exercice de leurs fonctions. Dans ce contexte, il est en outre tenu d'effectuer tous les examens et de prendre toutes les mesures appropriées nécessaires prescrits par les articles L.331.1-338.4 du Code du travail concernant l'emploi de personnes enceintes, accouchées et allaitantes ;
- donner des conseils dans les domaines de l'hygiène, de l'ergonomie, de l'éducation à la santé et de la réadaptation professionnelle ;
- la coopération avec le responsable et le délégué à la sécurité ainsi qu'avec la représentation du personnel ;
- l'organisation des premiers secours ;
- l'organisation et la mise en vigueur d'un programme de prévention et d'aide contre l'abus de substances susceptibles de créer une dépendance sur le lieu de travail.

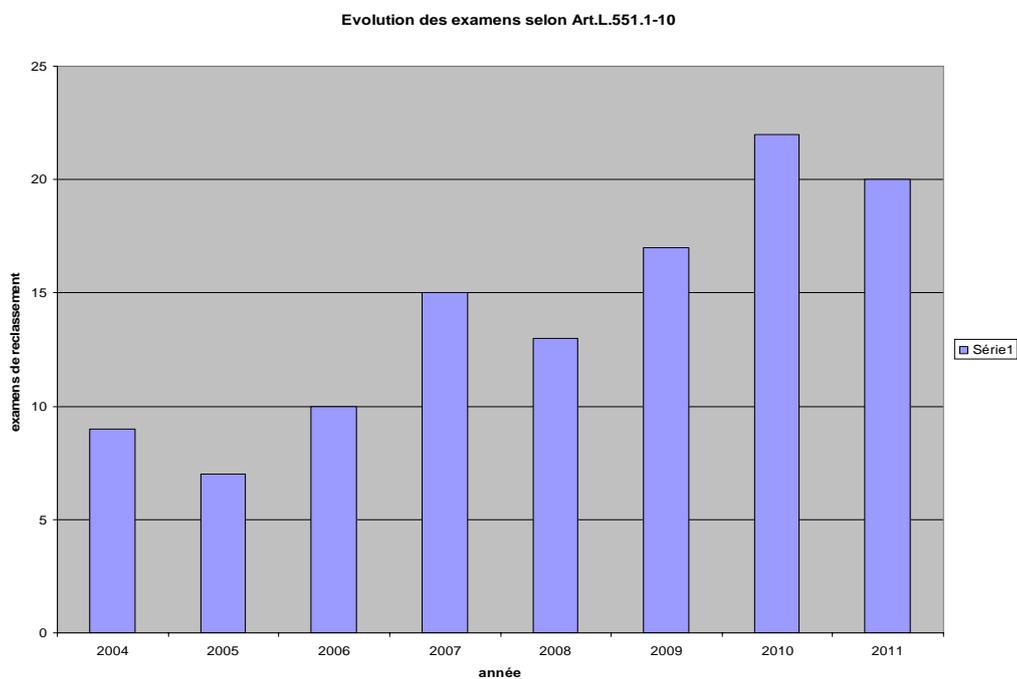
2. Activités médicales

- **Examens médicaux d'embauche** : le nombre des examens d'embauche en 2011 s'élève à **2578** – y sont inclus les **189** examens d'embauche réalisés par les médecins conventionnés conformément au règlement grand-ducal du 20 février 2006 modifiant le règlement grand-ducal du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique.

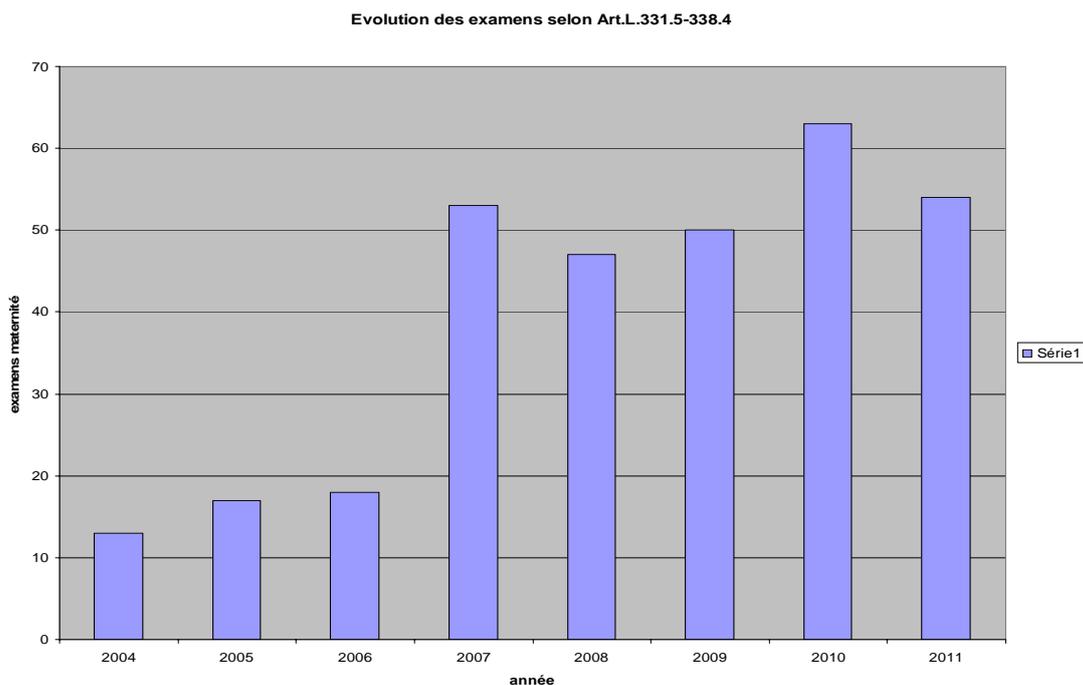
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **1510 femmes** et **1068 hommes**.



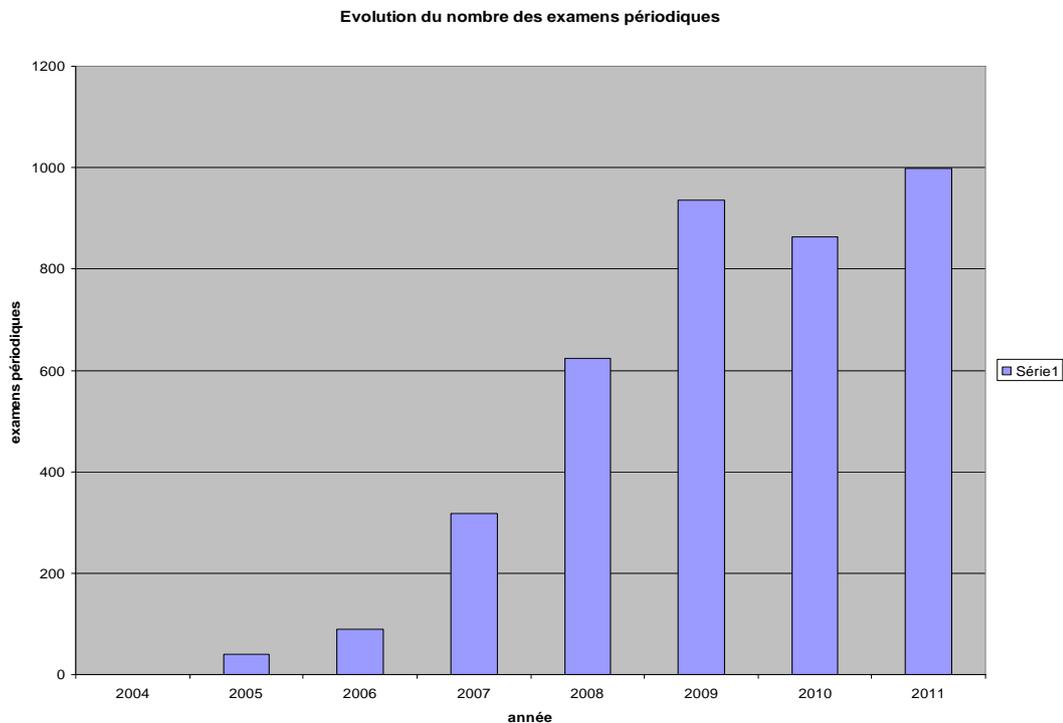
- **Examens médicaux selon Art. L.551.1-10 du Code du travail** : le nombre des examens de reclassement se chiffre à **20** en 2011 par rapport à **22** en 2010. La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **13 femmes** et **7 hommes**.



- **Examens médicaux selon Art. L.331.1-338.4 du Code du travail** : les examens en relation avec la protection de la travailleuse enceinte se chiffrent à **54** par rapport à **63** en 2010.



- **Examens périodiques** : on été examinés **998** agents qui occupent un poste à risque par rapport à **864** examens périodiques en 2010.
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **144 femmes** et **854 hommes**.



- **Examens médicaux préventifs** selon art.6 du règlement grand-ducal du 5 mars 2004.
184 en 2011 par rapport à **191** en 2010.
La ventilation par sexe donne le résultat suivant : **56 femmes** et **128 hommes**.



- **Campagne de vaccination contre la grippe** : 522 injections en 2011.
- **Vaccinations d'agents exposés à un risque biologique** : 111
- **Autres interventions sur le lieu de travail** : entre autres 9 visites d'entreprise et 20 études de poste respectivement études ergonomiques du poste de travail, 12 reprises après congé sans solde, plusieurs avis sur dossier et diverses réunions de travail avec les différentes administrations ainsi que 3 matinées de formation en ergonomie.
- **INAP** : la Division de la Santé au travail du Secteur public a presté **3 x 2 journées** de formation pour les agents techniques et les agents administratifs et **2 x ½ journée** dans le cadre de la formation des délégués à la sécurité.

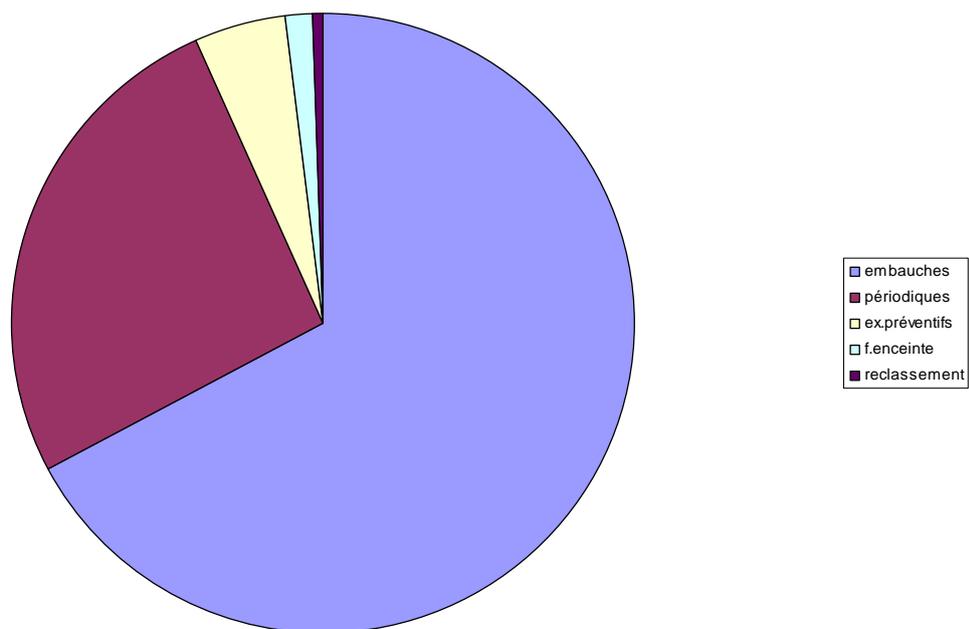
3. Autres activités

Le médecin-chef de division participait à de multiples réunions et rédigeait de nombreuses lettres dans l'intérêt d'un développement optimal et adapté de la division au niveau administratif, législatif et médical. Sont à énumérer surtout les domaines suivants :

- Réunions régulières en relation avec le développement de l'outil informatique.
- La division est représentée au comité de l'association luxembourgeoise des services de santé au travail "ALSAT" et participe régulièrement aux différentes réunions.
- La division collabore étroitement avec les autres services de santé au travail et avec la Division de la Santé au travail de la Direction de la Santé du Ministère de la Santé.

4. Statistiques

Répartition des différents examens médicaux en 2011



D. Division de la Médecine de Contrôle du Secteur public

1. Base légale

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

Le médecin de contrôle a été institué au sein du département de la Fonction Publique par la loi du 19 mai 2003 portant réforme du statut général des fonctionnaires de l'Etat. Il est opérationnel depuis le 1^{er} décembre 2003 et a comme attributions principales celles indiquées à l'article 12 du règlement grand-ducal modifié du 5 mars 2004 concernant la santé et la sécurité du travail et le contrôle médical dans la fonction publique, à savoir

- d'effectuer les contrôles des incapacités de travail pendant les périodes de congés de maladie, sur demande du chef de l'administration ou de son délégué à laquelle est affecté l'agent en congé de maladie
- d'entrer en rapport dans ce contexte avec le médecin traitant, toutes les fois qu'il le juge utile
- de prendre l'avis d'hommes de l'art dans ce contexte toutes les fois qu'il le juge nécessaire
- d'effectuer les examens médicaux, sur demande de la Commission des pensions prévue au titre VI de la loi modifiée du 26 mai 1954 réglant les pensions des fonctionnaires de l'Etat, ainsi qu'aux articles 68-74 de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société Nationale des Chemins de Fer luxembourgeois
- d'effectuer dans ce contexte sur demande du ministre du ressort, d'une part, les examens médicaux lors de la procédure préalable prévue à l'article 2.IV de la loi modifiée du 26 mai 1954 précitée et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998 précitée qui concernent le cas d'un fonctionnaire absent pour cause de maladie pendant six mois consécutifs ou non, au cours d'une période de douze mois
- d'établir par ailleurs l'expertise médicale dans le cadre de la procédure de mise à la retraite prévue à l'article 2.III de la loi modifiée du 26 mai 1954 et à l'article 67.IV de la loi modifiée du 3 août 1998
- de donner son avis dans le cadre des dispositions de l'article 9.II de la loi sur les pensions
- de procéder à un examen médical dans le cadre de l'article 54.1.e de la loi sur les pensions

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

2. Observations générales

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

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

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

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

Depuis le 1^{er} décembre 2006 le médecin de contrôle est aussi compétent pour effectuer les contrôles des incapacités de travail pendant les périodes de congés de maladie des fonctionnaires et employés communaux.

3. Activités

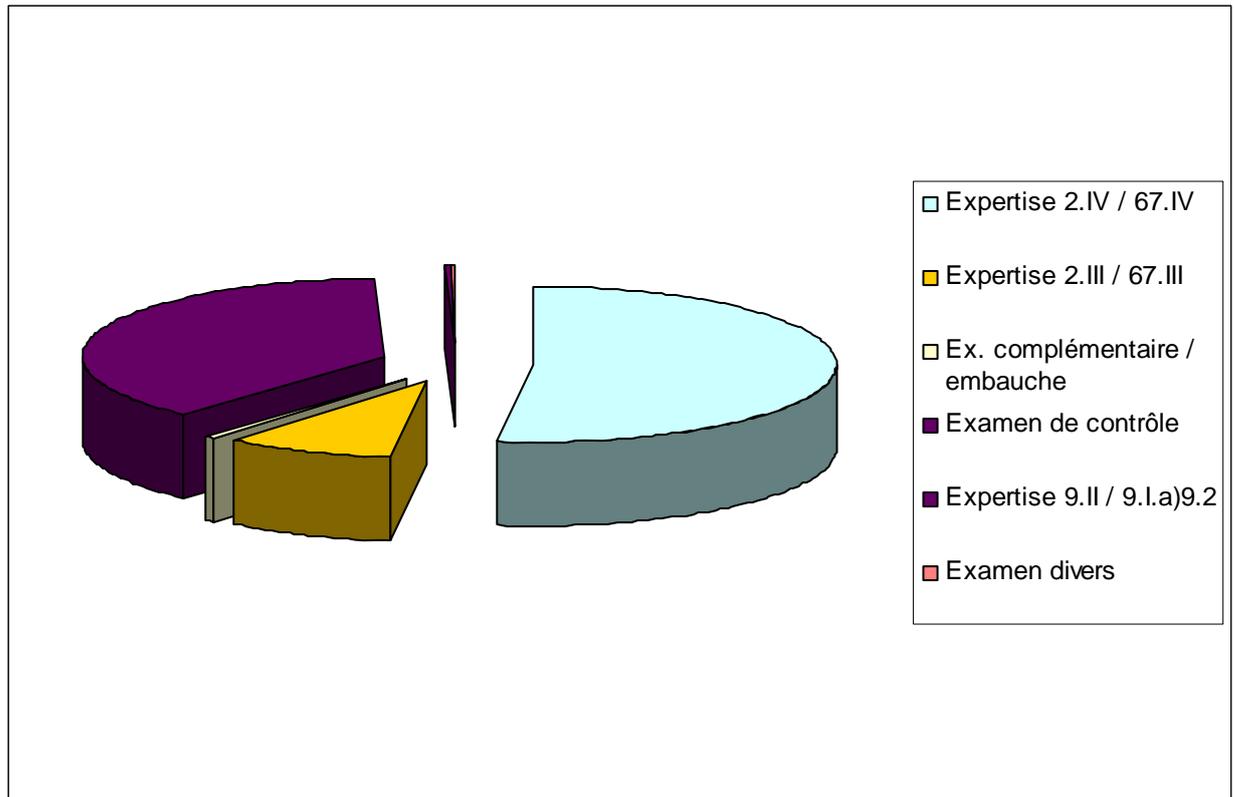
a) Activités médicales

L'année 2011 a été marquée une nouvelle fois par une augmentation du nombre total des examens médicaux par rapport aux années précédentes.

Les expertises et examens peuvent être regroupés comme suit :

- 1) Examens et réexamens en application des articles 2.IV / 67.IV : 231 précités (examens médicaux effectués en cas d'absence prolongée d'un fonctionnaire pour cause de maladie)
- 2) Examens en application des articles 2.III / 67.III : 41 précités (expertises médicales dans le cadre de la mise à la retraite)

- 3) Examens en application de l'article 9.II / 9.I.a)9.2 : 1
- 4) Examen dans le cadre de l'article 54.1 : 0
- 5) Examens de contrôle : 168
- 6) Examen complémentaire lors du recrutement : 3
- 7) Examens divers : 1



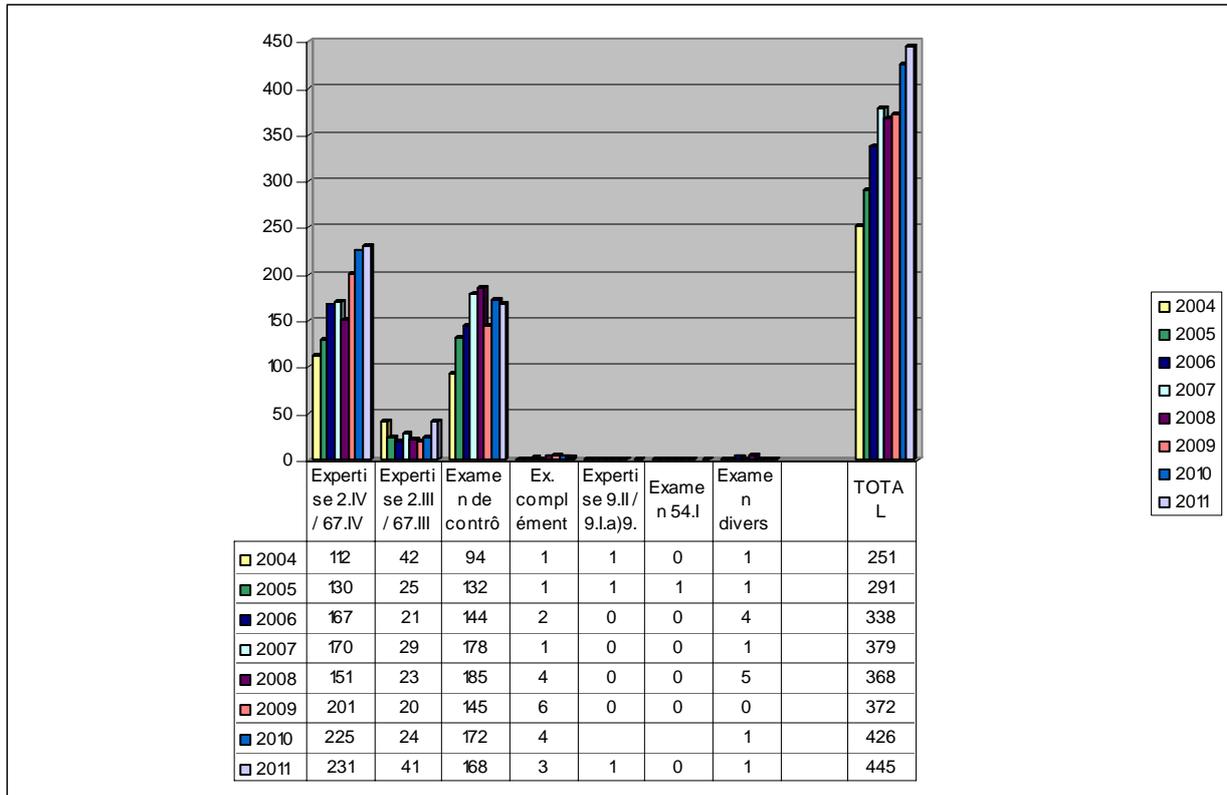
b) Autres activités

- Membre de la commission chargée d'analyser les congés de maladie de longue durée des salariés de l'Etat
- Gestion des affaires administratives courantes, gestion du personnel, gestion du secrétariat
- Planification et commande de l'équipement du service médical.
- Cours « La médecine de contrôle dans la Fonction publique » dans le cadre du programme de formation continue de l'INAP.
- Cours dans le cadre des séminaires de formation des délégués à la sécurité dans la fonction publique.
- Réunions avec des administrations, services et établissements publics en vue d'une bonne collaboration et coordination.

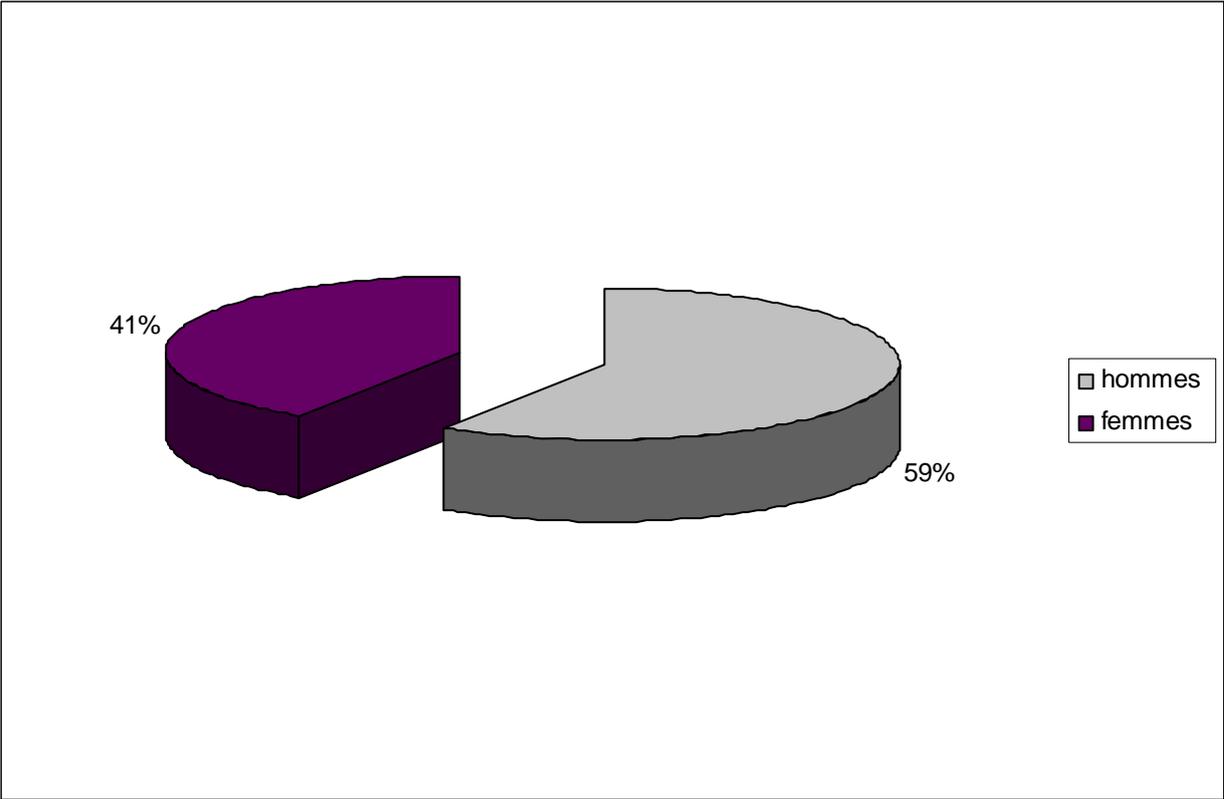
- Conseils individuels à la demande des responsables ou intéressés.

4. Statistiques

De 2004 à 2011 le nombre total des examens médicaux est passé de 251 à 445 unités ce qui correspond à une augmentation de 77%.



Examens médicaux : Ventilation par sexe (année 2011) :



E. Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire

Le commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire a été créé par la loi du 19 mai 2003 et a commencé ses travaux le 1^{er} novembre 2003.

1. Missions et attributions

Le commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire est une administration indépendante chargée de l'instruction des dossiers disciplinaires engagés dans le cadre de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et des instructions engagées dans le cadre de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux.

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

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

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2006 de la loi du 5 août 2006 portant modification 1. de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux et 2. de la loi communale du 13 décembre 1988, il est également compétent pour connaître des enquêtes disciplinaires concernant des fonctionnaires des communes, syndicats de communes et établissements publics placés sous la surveillance des communes respectivement des employés communaux âgés de trente-cinq ans au moins et bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée en vigueur depuis dix ans.

2. Activité

– Instructions disciplinaires ouvertes en 2007

Au début de l'année 2011, cinq affaires de l'année 2007 n'avaient pas encore été instruites. Quatre concernaient des agents de sexe masculin. Elles sont toujours en cours d'instruction.

Deux affaires transmises au Conseil de discipline avant 2011 et qui étaient encore en attente d'une décision au début de 2011 ont connu le traitement suivant : Une affaire s'est soldée par le prononcé de la sanction de la mise à la retraite d'office pour inaptitude professionnelle. Un recours a été introduit contre cette décision.

L'agent concerné par la deuxième affaire s'est vu infliger la sanction du déplacement cumulée d'une exclusion temporaire des fonctions avec privation totale de la rémunération pendant six mois. Les deux affaires concernaient des agents de sexe masculin.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2008**

Au début de l'année 2011 quatorze affaires du rôle de 2008 étaient encore en cours d'instruction. Une affaire transmise avant 2011 au Conseil de discipline attendait encore une décision au début 2011.

Les quatorze affaires de 2008 encore en cours d'instruction au début de 2011 ont connu le traitement suivant : Dix, dont une concernant un agent de sexe féminin, sont toujours en instruction. Une affaire concernant un agent de sexe masculin a été classée sans suites. Trois affaires ont été transmises au Conseil de discipline où elles ont connu en 2011 le traitement suivant : Une affaire concernant un agent de sexe masculin s'est soldée par le prononcé d'un avertissement. Les deux autres agents, également de sexe masculin, ont écopé chacun d'une amende.

L'affaire transmise au Conseil de discipline avant 2011 et encore en attente d'une décision au début 2011 a donné lieu au prononcé de la sanction du déplacement cumulée d'une exclusion temporaire des fonctions avec privation totale de la rémunération pendant six mois.

Le recours interjeté en 2010 dans une affaire du rôle de 2008 par un agent de sexe masculin contre sa rétrogradation doublée d'un retard dans la promotion a été toisé en 2011 par le Tribunal administratif qui a confirmé la sanction prononcée par le Conseil de discipline. L'appel interjeté en 2011 par l'agent devant la Cour administrative a donné lieu à la confirmation du jugement de première instance.

Dans une affaire où le Tribunal administratif avait été saisi en 2010 d'un recours introduit par l'administration concernée contre une affaire du rôle de 2008 s'étant soldée en 2009 par le prononcé d'une amende contre un agent de sexe masculin, le tribunal a remplacé la sanction de l'amende retenue par le Conseil de discipline par le prononcé d'une exclusion temporaire des fonctions avec privation de la rémunération pendant deux mois.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2009**

Au début de l'année 2011 seize affaires du rôle de 2009 étaient encore en cours d'instruction. Quatre affaires transmises au Conseil de discipline avant 2011 attendaient encore une décision au début 2011.

Les seize affaires de 2009 encore en cours d'instruction au début de 2011 ont connu le traitement suivant : Quatorze affaires sont encore en cours d'instruction. Cinq d'entre elles concernent des agents de sexe féminin. Deux affaires ont été classées sans suites. Elles concernaient des agents de sexe masculin.

Les quatre affaires transmises au Conseil de discipline avant 2011 et encore en attente d'une décision se sont soldées comme suit : Une affaire a donné lieu au prononcé d'un avertissement. Une affaire s'est soldée par le prononcé d'un déplacement doublé d'une exclusion temporaire des fonctions avec privation totale de la rémunération pendant six mois. Les deux autres affaires, concernant toutes les deux le même agent, ont donné lieu à la mise à la retraite pour inaptitude professionnelle de l'agent. Un recours est pendant contre cette décision.

Dans deux affaires jointes du rôle de 2009 qui ont donné lieu avant 2011 au prononcé du déplacement doublé d'une rétrogradation, l'agent concerné avait introduit un recours devant les juridictions administratives. Ce recours a été vidé en 2011 où le Tribunal administratif a confirmé la sanction retenue par le Conseil de discipline. L'agent a fait appel contre ce jugement, mais la Cour administrative l'a débouté.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2010**

Au début de l'année 2011 quarante-quatre affaires du rôle de 2010 étaient encore en cours d'instruction. Une affaire transmise au ministre du ressort avant 2011 attendait encore une décision au début 2011. Huit affaires transmises au Conseil de discipline avant 2011 étaient encore pendantes au début 2011.

Les quarante-quatre affaires de 2010 encore en cours d'instruction au début de 2011 ont connu le traitement suivant : Vingt et une affaires sont encore en cours d'instruction. Quatre d'entre elles concernent des agents de sexe féminin. Quinze affaires ont été classées sans suites. Quatre d'entre elles concernaient des agents de sexe féminin. Une affaire a été transmise au ministre du ressort. Elle concernait un agent de sexe féminin. Il a été sanctionné d'une amende. Sept affaires ont été transmises au Conseil de discipline. Elles ont donné lieu au traitement suivant : Deux affaires concernant toutes les deux le même agent de sexe masculin ont donné lieu au prononcé de la sanction de l'avertissement. Trois agents de sexe masculin ont écopé d'une amende. Un agent de sexe féminin a été mis à la retraite pour inaptitude professionnelle. Une affaire concernant un agent de sexe féminin a donné lieu à la révocation de l'agent concerné.

L'affaire transmise au ministre du ressort avant 2011 et encore en attente d'une décision au début 2011 a donné lieu au prononcé de la sanction de l'avertissement contre l'agent concerné.

Les huit affaires du rôle de 2010 transmises au Conseil de discipline avant 2011 et encore en attente d'une décision ont eu l'issue suivante : Une affaire est encore en attente de décision. Elle concerne un agent de sexe masculin. Un agent de sexe masculin a été averti. Trois affaires, dont une concernant un agent de sexe féminin, ont donné lieu au prononcé d'une amende. Un agent de sexe masculin s'est vu infliger une amende doublée de la sanction du retard dans la promotion. Un agent de sexe masculin a été déplacé, le déplacement ayant été doublé d'une exclusion temporaire des fonctions avec privation totale de la rémunération pendant six mois. Un agent de sexe masculin a été révoqué.

Dans deux affaires du rôle de 2010 qui ont donné lieu avant 2011 à la révocation des agents en cause, le Tribunal administratif a eu à statuer sur le recours des agents concernés contre cette sanction. Dans les deux cas la sanction de la révocation a été remplacée par celle de la mise à la retraite d'office pour disqualification morale. Les deux affaires concernaient chacune un agent de sexe masculin.

– **Instructions disciplinaires ouvertes en 2011**

Au cours de l'année 2011, le commissariat du Gouvernement a été saisi de soixante-dix-huit affaires, dont dix affaires concernant des agents de sexe féminin. Elles concernent en tout soixante-quatre agents. Vingt-cinq affaires concernent le secteur communal. Elles concernent vingt-trois agents, dont trois de sexe féminin. Cinq affaires, dont une visant un agent de sexe féminin, ont donné lieu à la saisine du Parquet. Quatre affaires, dont une concerne un agent de sexe féminin, ont donné lieu à la suspension de l'exercice de leurs fonctions des agents concernés.

Le nombre d'affaires ouvertes en 2011 encore en cours d'instruction est de cinquante-cinq (dont dix-sept concernant le secteur communal). Sur les cinquante-cinq affaires en cause, six affaires concernent des agents de sexe féminin.

Les vingt-trois affaires dont l'instruction a été clôturée en 2011 ont connu le traitement suivant : Huit affaires, dont deux concernant des agents de sexe féminin, ont été classées sans suites ou jugées irrecevables. Trois affaires visant des agents de sexe masculin ont été transmises au ministre du ressort. Elles sont en attente d'une décision. Douze dossiers, dont deux affaires visant un agent de sexe féminin, ont été transmis au Conseil de discipline pour attribution. Sur ces douze affaires, dix affaires sont en attente de décision. Un agent de sexe masculin a été puni d'une amende. Une affaire concernant un agent de sexe féminin s'est soldée par la mise à la retraite d'office pour inaptitude professionnelle de l'agent concerné.

– **Aiguillage des affaires**

L'article 53 du statut général prévoit que l'application des sanctions doit se régler d'après la gravité de la faute commise, la nature et le grade des fonctions et les antécédents de l'agent concerné. En ce qui concerne l'année 2011, il est possible d'esquisser comme suit les grandes lignes ayant influencé l'aiguillage des affaires traitées :

- Ont été transmises au ministre du ressort les affaires qui ont concerné un agent sans précédent disciplinaire et auteur d'un fait isolé, qui ne permet pas de conclure à un comportement ou une attitude généralement insuffisants, et dont le fait reproché n'est pas susceptible d'entraîner un trouble ou dommage, ou n'est pas susceptible de compromettre les intérêts ou l'organisation du service public, respectivement n'est pas susceptible de donner lieu en même temps à des poursuites pénales.
- Tous les autres cas ont été transmis au Conseil de discipline.

– **Evolution du traitement des affaires**

La durée moyenne entre la saisine ministérielle et la clôture d'une instruction se chiffre pour les cinquante-deux affaires clôturées pendant la période de référence à quelques 309,80 jours de calendrier en comptant également les affaires clôturées sans instruction quant au fond et à quelques 306,68 jours en ne dénombrant que les affaires clôturées suite à une instruction.

3. Statistiques (Situation au 31 décembre 2011)

Affaires disciplinaires (Situation au 31.12.2011)	2007	2008	2009	2010	2011	Total
1. Demandes d'ouverture irrecevables						
a. Incompétence de l'auteur de la demande d'ouverture	2	2	1	5	4	14
b. Demande formellement viciée	2	6	2	9	3	22
c. Agent concerné non soumis à procédure disciplinaire	1	1	7	3	0	12
2. Classement sans suites	16	9	8	8	1	42
3. Affaires en cours d'instruction	5	10	14	21	55	105
4. Dossiers transmis au ministre, commune/établi. du ressort avec prononcé de:						
a. Avertissement	1	0	3	1	0	5
b. Réprimande	2	0	1	0	0	3
c. Amende	1	0	1	1	0	3
d. En attente de décision	0	0	0	0	3	3
5. Dossiers transmis au Conseil de discipline avec prononcé de:						
a. Classement sans suites	3	2	3	0	0	8
b. Avertissement	2	1	3	3	1	10
c. Réprimande	3	3	0	0	0	6
d. Amende	10	14	3	13	0	40
e. Déplacement	4	2	6	1	0	13
f. Suspension de majorations biennales	0	2	0	0	0	2
g. Promotion retardée	1	2	6	1	0	10
h. Rétrogradation	1	2	6	0	0	9
i. Exclusion de fonctions et privation de rémunération	3	2	3	1	0	9
j. Mise à la retraite d'office	6	3	4	4	1	18
k. Révocation	11	0	0	3	0	14
l. Résiliation du contrat de travail (employé)	0	0	0	0	0	0
m. En attente de décision	0	0	0	1	10	11
6. Affaires ayant un volet pénal	6	11	11	18	5	51
7. Affaires ayant donné lieu à suspension de l'agent au cours de l'instruction	1	3	3	6	4	17

II. La réforme administrative

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

Ces trois plans d'action ont été présentés le 17 mars 2011 au cours d'une conférence de presse de Madame Octavie Modert, ministre à la Simplification administrative auprès du Premier ministre et ministre déléguée à la Fonction publique et à la Réforme administrative.

Le Plan d'action en matière de réforme administrative pour les années 2010 à 2014 regroupe les activités suivant deux axes, à savoir celui qui traite du fonctionnement des administrations en termes de gestion de la qualité et des relations avec les usagers, ainsi que celui qui assure le développement des ressources humaines. Si l'année 2011 a été caractérisée d'une part, par la poursuite dans la continuité d'activités du premier axe mises en œuvre dans les administrations et services depuis 2006, elle a été marquée d'autre part, par la conception de nouvelles méthodes et la réalisation d'études dans le domaine du développement des ressources humaines. Il s'agit en l'occurrence de la préparation de l'introduction de la gestion par objectifs en tant qu'instrument de pilotage dans le domaine de la gestion du personnel et de l'organisation dans les administrations, de l'introduction de la notion de « métier » basée sur les attributions et les missions à exercer par les agents dans l'organisation de l'administration publique, l'élaboration d'un programme de développement des compétences en matière de leadership destiné aux hauts fonctionnaires ainsi que d'une étude d'analyse des défis auxquels est confrontée l'administration publique en matière d'évolution démographique.

1. Qualité publique et usagers

a. Le Management par la qualité

Les services de la réforme administrative continuent à proposer aux administrations et services d'appliquer le modèle d'auto-évaluation CAF en tant qu'instrument d'évaluation interne de la qualité. Il est rappelé que le modèle du Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF, « Common Assessment Framework ») est un outil de management par la qualité totale et résultat de la coopération européenne des administrations publiques.

Pour accompagner les administrations et services s'engageant dans une démarche d'amélioration continue basée sur le CAF, le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative (MFPPRA), en coopération avec le Centre de recherche public Henri Tudor (CRP-HT), propose des activités de support et d'accompagnement telles que présentations de la démarche CAF, organisations de formations pour chefs d'administrations et chefs de projet, organisation de formations pour membres du groupe d'auto-évaluation, assistance à la gestion de projet lors de la phase de l'auto-évaluation, organisation d'ateliers de travail destinés à définir des plans d'actions d'amélioration comme suite aux résultats de l'auto-évaluation.

En 2011, ce programme d'accompagnement a été déployé à l'Inspection générale de la Police. A la fin de l'année, une formation pour chefs d'unités et chefs de projet a été organisée au sein du Ministère des Affaires étrangères.

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

Dans la suite du sondage d'opinion au sujet de l'image de l'administration publique mené en 2008 auprès des habitants du Grand-Duché, un sondage complémentaire a été organisé en coopération avec TNS ILRES auprès des salariés frontaliers et enquêtant plus particulièrement sur la satisfaction avec les services de l'administration luxembourgeoise avec lesquels ceux-ci entrent en contact.

2. Gestion des ressources humaines

a. La gestion par objectifs

L'introduction de la gestion par objectifs au sein des départements ministériels, administrations et services de l'Etat, afin de leur servir comme instrument d'orientation, de planification et de suivi des activités sur une période donnée, fait partie des réformes en cours en matière statutaire et salariale.

Les services de la réforme administrative ont conçu à partir de méthodes existantes et sur base des expériences faites une démarche pour l'administration luxembourgeoise. Sa mise en œuvre comprend la définition du programme de travail de l'administration sur une période de référence, la définition de l'organigramme et l'établissement de fiches de description de poste, l'organisation d'entretiens annuels et la définition de plans de travail individuels.

En complément à la description de la démarche, un important programme de support à l'implémentation a été conçu, ce programme comprenant des guides d'application pour les chefs d'administration, les supérieurs hiérarchiques et les agents concernés, des modèles de documents et des planifications de formations.

Ces instruments ont été rendus publics dans le cadre de la publication des avant-projets de textes transposant les accords du gouvernement et de la CGFP dans le cadre de la réforme de la fonction publique le 24 octobre 2011.

b. Mise en place d'un référentiel des métiers dans la Fonction publique

Le développement d'un référentiel des métiers de l'Etat a pour objectif de fournir un inventaire complet, structuré et évolutif de l'ensemble des métiers exercés au sein des différents départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Ce référentiel devra faire ressortir des regroupements de situations de travail très proches les unes des autres en termes d'activités qui sont exercées et de compétences qui sont mises en œuvre. Par métier, il décrira de façon précise les missions et les attributions y associées ainsi que les compétences requises pour l'exercer. Ces descriptions seront utiles à la définition des organigrammes, la gestion prévisionnelle des postes, le recrutement, la mobilité interne, le développement professionnel et la gestion des compétences.

Le projet de réalisation du référentiel des métiers comporte trois étapes :

1. Identification des grands domaines fonctionnels de l'Etat
2. Collecte des informations et analyse fonctionnelle par département ministériel
3. Mise en forme éditoriale

La première étape consiste à définir les domaines fonctionnels. Un domaine fonctionnel correspond à une grande fonction de l'Etat. L'ensemble des domaines fonctionnels doit recouvrir l'ensemble des missions à assurer par l'Etat.

L'identification des domaines se base sur l'arrêté grand-ducal portant constitution des Ministères, le programme gouvernemental et les lois-cadres des administrations et services.

Le résultat de cette étape sera un tableau comportant d'une part des domaines fonctionnels transversaux, tels que ceux regroupant les fonctions stratégiques comme la conception de projets de mise en œuvre de politiques publiques et leur coordination, et ceux regroupant les fonctions d'appui telles que la gestion budgétaire et financière, les ressources humaines et les systèmes et réseaux d'informations, ainsi que d'autre part des domaines fonctionnels spécifiques, à savoir les fonctions opérationnelles correspondant aux missions spécifiques des administrations et services telles que la Diplomatie, la Sécurité, la Justice, la Recherche, les Finances publiques...

L'étape 1 a été entamée par un groupe de projet constitué au sein du MFPPA.

Une fois l'inventaire des domaines fonctionnels réalisé, la collecte des informations au sein des départements ministériels est réalisée lors d'une deuxième étape. Elle pourra se faire par département ministériel et basera sur une grille harmonisée et standardisée de description des métiers exercés au sein des départements ministériels à préparer au préalable.

La troisième étape consistera à mettre le référentiel à disposition des acteurs de la gestion du personnel de l'Etat ainsi qu'au grand public sous différentes formes adaptées à leurs besoins.

c. Le développement des compétences dans le domaine du leadership pour les hauts fonctionnaires

Ce projet a pour objectif de définir et développer les compétences indispensables pour diriger et assurer le bon développement d'une administration ou d'un service d'une part et le bon développement du personnel d'autre part. Les compétences retenues fournissent les orientations pour la constitution d'un référentiel spécifique des compétences de « leadership » pour les hauts fonctionnaires et servent par la suite à élaborer un programme de développement de ces compétences par la mise en œuvre d'actions diverses telles que programmes de formation, ateliers de travail, séminaires, « coaching ».

Les orientations générales ont été finalisées en 2011.

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

L'objectif du présent projet est d'analyser la pyramide d'âge de la fonction publique luxembourgeoise, de simuler son évolution, de la comparer à celle de fonctions publiques des pays membres de l'Union européenne, à la mettre également dans le contexte de l'évolution démographique de la société luxembourgeoise, d'analyser les programmes mis en œuvre par des fonctions publiques étrangères à situation démographique comparable à la situation luxembourgeoise, et finalement à proposer dans une perspective de gestion des ressources humaines, des mesures d'encadrement appropriées destinées au personnel étatique concerné par le vieillissement.

L'étude comparative a été menée en 2011 par l'Institut européen d'administration publique de Maastricht. Parallèlement, l'analyse des données de la Fonction publique luxembourgeoise a été assurée par le CRP-Henri Tudor

3. Gestion électronique des documents

La gestion électronique de documents (GED) est un système électronique intégré qui vise à organiser et à gérer tous les aspects liés aux informations et aux documents électroniques.

Le programme GED SIDOC (système intégré de gestion électronique des documents) a pour objet la mise en place d'une GED commune pour l'ensemble des administrations et services de l'Etat.

En d'autres termes, il s'agit de passer du papier à l'électronique dans quelques 100 ministères, administrations et services, impliquant entre 8.000 à 10.000 agents utilisateurs et produisant en moyenne plusieurs milliers de pages de documents par utilisateur au cours d'une année.

La GED permet particulièrement

- d'optimiser les processus de traitement de dossier
- d'accéder rapidement aux documents
- de tracer le suivi des modifications des documents
- d'améliorer les recherches dans les archives

Un projet pilote a été mené au sein du département de la Fonction publique et de la Réforme administrative, analysant les flux documentaires au sein même de trois entités administratives de ce département – le ministère, l'INAP et l'APE – ainsi que ceux avec les autres administrations. Avec son implémentation en 2011, le projet pilote GED-MFPRA a été finalisé et a permis l'élaboration d'une stratégie et d'une structure de déploiement globale valable pour l'ensemble des organismes de l'Etat.

Actuellement, la GED SIDOC est en place au MFPRA, à l'INAP, au MECE ainsi qu'au CTIE. Le rythme d'implémentation actuel est de 5 administrations et services par an.

III. L'Administration du personnel de l'Etat

Gestion du personnel: quelques généralités

Parmi les nombreux aspects que peut comporter la gestion du personnel, ce sont les rémunérations principales ainsi que les relations statutaire (fonctionnaires), réglementaire (employés) et contractuelle (salariés) des agents de l'Etat qui constituent la mission de l'Administration du personnel de l'Etat, avec le volet statistique de cette gestion.

L'interprétation et les modifications des dispositions relatives aux relations et à la situation de travail des agents de l'Etat, le recrutement des fonctionnaires et des employés des carrières administratives et techniques, le contentieux ainsi que les mesures de simplification administrative et de réforme administrative en relation avec la gestion du personnel relèvent essentiellement du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative.

La gestion des effectifs est du domaine de la Commission d'économies et de rationalisation (Ministère d'Etat), la formation du personnel est assurée surtout par l'Institut national d'administration publique, la santé au travail et le contrôle médical sont de la responsabilité de l'Administration des services médicaux du secteur public, la sécurité est au centre des préoccupations du Service national de la sécurité dans la Fonction publique, la discipline est du ressort du Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire et du Conseil de discipline.

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

A. Rémunération des agents de l'Etat

Vis-à-vis de l'administration publique, l'agent de l'Etat est dans une situation statutaire (fonctionnaire), réglementaire (employé) ou contractuelle (salarié). Sa rémunération est déterminée suivant la fonction qu'il exerce d'une part et suivant l'emploi qu'il occupe d'autre part.

Ainsi, la fonction du fonctionnaire est déterminée par la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat. Celle de l'employé est fixée par la loi modifiée du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail, la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat et les règlements grand-ducaux applicables en la matière. Enfin, le contrat collectif des ouvriers de l'Etat règle les différentes fonctions des ouvriers occupés auprès de l'Etat.

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

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

Traitement minimum* / maximum barémique brut / net**

Eventail

Classe d'impôt	valeur p.i. 1.07.2010						valeur p.i. 1.10.2011					
	2010		2010		éventail		2011		2011		éventail	
	minimum	maximum			minimum	maximum			minimum	maximum		
	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net	brut	net
1 00	2 264	1 867	11 272	6 844	4,98	3,66	2 321	1 904	11 554	6 881	4,98	3,61
2 00	2 683	2 330	11 759	7 863	4,38	3,37	2 751	2 383	12 053	7 950	4,38	3,34

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

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

Remarques:

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

Une contribution de crise a été introduite pour l'année d'imposition 2011 par la loi du 17 décembre 2010 portant introduction des mesures fiscales relatives à la crise financière. Le taux de la contribution de crise est fixé à 0,8%. L'assiette mensuelle est toutefois réduite d'un abattement correspondant, en principe, au salaire social minimum mensuel pour un salarié non qualifié âgé de 18 ans au moins.

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

Les préoccupations majeures de l'Administration du personnel de l'Etat sont:

- pour le fonctionnaire de l'Etat, d'un côté, l'application de son statut qui fixe les critères formels de sa situation juridique et, d'un autre côté, l'exécution des lois-cadres qui créent les fonctions;
- pour l'employé de l'Etat, l'application des lois et règlements touchant le contrat de service et l'appartenance au régime de sécurité sociale des salariés, à moins qu'ils ne remplissent les conditions d'âge ou de service prescrites par la loi du 27 janvier 1972 pour pouvoir bénéficier du régime de pension des fonctionnaires de l'Etat;
- pour le salarié de l'Etat, l'application de la convention collective du travail des salariés de l'Etat.

Par fonction publique on entend, au sens large, tout le personnel de l'administration publique, donc aussi celui des établissements publics et des communes, et, au sens restreint, tout le personnel de l'administration centrale, c'est-à-dire de l'administration gouvernementale et des services généraux de l'administration. Suivant cette dernière définition, font partie de la fonction publique toutes les personnes qui perçoivent une rémunération prélevée directement sur le budget de l'Etat.

En dehors de la gestion de la carrière et de la rémunération, c'est également l'application des dispositions statutaire, réglementaire et contractuelle notamment en matière de sécurité sociale, de pension et de cessation des fonctions de tout le personnel qui sont du ressort de l'Administration du personnel de l'Etat.

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

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

Le progiciel en question est utilisé

- au niveau de SIGEP, par
 - la Commission d'économies et de rationalisation pour l'administration des postes,
 - l'Institut national d'administration publique pour la gestion de la formation,
 - la section en charge du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative pour le recrutement des fonctionnaires et des employés des carrières administratives et techniques,
 - la Division du personnel en activité de l'Administration du personnel de l'Etat pour le suivi des carrières et le calcul des rémunérations principales;
- au niveau de SIPEN, par
 - la Division du personnel retraité de l'Administration du personnel de l'Etat,
 - la Caisse de Prévoyance des Fonctionnaires et Employés Communaux,
 - le Service du personnel retraité de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois;
- au niveau de SIGEP et de SIPEN, par
 - la Direction du contrôle financier pour la validation des dossiers avant paiement,
 - la Trésorerie de l'Etat pour le traitement des saisies, cessions et sommations ainsi que le paiement des rémunérations principales et des pensions.

D. Activités de l'Administration du personnel de l'Etat

Bénéficiaires d'une pension

Les activités réalisées en 2011 se rapportant aux pensions sont reprises sous « I. La Fonction Publique » - « B) Personnel retraité » et dans les tableaux y relatifs figurant sous « VIII. Les annexes statistiques ».

Personnel en activité

L'Administration du personnel de l'Etat gère les dossiers des personnes pour lesquelles elle assure le calcul de la rémunération, pour le compte des départements ministériels, des administrations et des services de l'Etat, mais également de certains établissements publics. Les statistiques qui suivent ne concernent que l'activité sur les dossiers des personnes pour lesquelles le paiement des rémunérations est également assuré par l'Etat.

Il y a lieu de remarquer que, pour différentes raisons, une seule et même personne peut avoir en même temps plusieurs dossiers actifs. En effet, elle peut occuper plusieurs fonctions à temps partiel auprès d'un ou de plusieurs organismes, sans dépasser bien sûr le taux d'activité hebdomadaire total de 100%. L'unité de gestion de l'Administration du personnel de l'Etat est donc le dossier et non pas la personne, quelque soit le taux d'activité du dossier.

	Janvier	Décembre	Diff. unités	Diff. %
Personnes	26 105	26 262	157	0,60%
Dossiers	26 325	26 402	77	0,29%
dont				
- Fonctionnaires	16 284	16 680	396	2,43%
- Employés	5 804	5 884	80	1,38%
- Salariés	2 647	2 680	33	1,25%
- Volontaires Armée	573	523	-50	-8,73%
- Volontaires Police	104	86	-18	-17,31%

Les autres dossiers gérés concernent les députés touchant un traitement d'attente, les étudiants, les remplaçants dans l'enseignement fondamental et les assistants pédagogiques dans l'enseignement secondaire.

La répartition des dossiers par taux d'activité et par durée est la suivante :

	Janvier	Décembre	Diff. unités	Diff. %
<= 25%	394	391	-3	-0,76%
plus de 25% à <= 50%	2 939	2 965	26	0,88%
plus de 50% à <= 75%	1 676	1 707	31	1,85%
plus de 75% à <= 100%	21 316	21 339	23	0,11%
Total	26 325	26 402	77	0,29%
durée déterminée	2 605	1 959	-646	-24,80%
durée indéterminée	23 720	24 443	723	3,05%
Total	26 325	26 402	77	0,29%

Le nombre de dossiers créés en 2011 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	468	468
Employé	686	1 154
Salarié	189	1 343
Volontaire Armée	122	1 465
Volontaire Police	39	1 504
Député	1	1 505
Etudiant	530	2 035
Ass. pédagogique	135	2 170
Rempl. ens. fondamental	387	2 557
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	1 708	1 708
durée indéterminée	849	2 557
Taux d'activité	Dossiers	Dossiers total
<= 25%	19	19
plus de 25% à <= 50%	196	215
plus de 50% à <= 75%	154	369
plus de 75% à <= 100%	2 188	2 557

Le nombre de dossiers réactivés (retour en activité de service après une période d'inactivité) en 2011 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	319	319
Employé	84	403
Salarié	17	420
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	2	2
durée indéterminée	418	420
Taux d'activité	Dossiers	Dossiers total
<= 25%	1	1
plus de 25% à <= 50%	48	49
plus de 50% à <= 75%	23	72
plus de 75% à <= 100%	348	420

Le nombre de dossiers avec une diminution de la tâche en raison d'un congé pour travail à mi-temps ou d'un congé parental mi-temps en 2011 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	452	452
Employé	83	535
Salarié	9	544
Rempl. ens. fondamental	2	546
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	3	3
durée indéterminée	543	546

Le nombre de dossiers concernant un départ provisoire en raison d'un congé sans traitement ou d'un congé parental à temps plein en 2011 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	246	246
Employé	63	309
Salarié	13	322
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	1	1
durée indéterminée	321	322
Taux d'activité	Dossiers	Dossiers total
<= 25%	1	1
plus de 25% à <= 50%	53	54
plus de 50% à <= 75%	15	69
plus de 75% à <= 100%	253	322

Le nombre de dossiers concernant un départ définitif en 2011 était :

Statut	Dossiers	Dossiers total
Fonctionnaire	254	254
Employé	423	677
Salarié	169	846
Volontaire Armée	101	947
Volontaire Police	61	1 008
Ass. pédagogique	130	1 138
Rempl. ens. fondamental	1 236	2 374
Contrat	Dossiers	Dossiers total
durée déterminée	1 846	1 846
durée indéterminée	528	2 374

Divers	2010	2011
Nombre d'allocations de famille payées	13 712	14 083
Nombre de majorations d'indice appliquées	5 643	5 700
Nombre d'allongements de grade accordés	972	1 014

E. Gestion du personnel : les statistiques

Personnel en activité de service

a) Tendance générale

Au 1^{er} janvier 2012, le nombre des agents au service de l'Etat - fonctionnaires, employés et salariés - s'élevait à 25.278, soit une augmentation de 14.382 unités ou de 132% depuis 1970.

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

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

b) Répartition des effectifs par catégorie statutaire

Pendant la période de 1970 à 2011 le nombre des fonctionnaires est passé de 7.934 à 16.697, soit une augmentation de 8.763 unités ou de 110,4% en 42 ans ou de 1,79% l'an en moyenne, celui des employés est passé de 931 à 5.892, soit une augmentation de 4.961 unités ou de 532,9% en 42 ans ou de 4,49% l'an, et celui des salariés de 2.031 à 2.689, soit une augmentation de 658 unités ou de 32,4% en 42 ans ou de 0,67% l'an. A noter que les ouvriers forestiers sont également payés par l'Etat à partir de l'année 2004.

A rappeler qu'au 1er janvier 2010 on enregistré pour la première une majorité de femmes (50,7%) pour ces trois catégories statutaires confondues. Au 1^{er} janvier 2012 le pourcentage des femmes est de 51,5%.

A côté des trois catégories statutaires ci-dessus, à savoir les fonctionnaires, les employés et les salariés, l'Administration du personnel de l'Etat (APE) détermine encore les rémunérations d'autres agents qui ne sont pas repris dans les tableaux statistiques du présent rapport d'activité. Il s'agit en l'occurrence d'employés privés (13), de volontaires de l'armée (519), de volontaires de police (86) et d'assistants pédagogiques (123).

Au cours de l'année 2011 l'Administration du personnel de l'Etat a également géré les rémunérations des chargés de cours l'enseignement fondamental ayant bénéficié d'un contrat à durée déterminée (minimum 3 mois - 375 agents en 2011) et des chargés de cours pour des remplacements de courte durée (moins de 3 mois - 825 agents en 2011) ainsi que les indemnités des étudiants engagés par l'Etat (1.038 étudiants en 2011 engagés essentiellement pendant les vacances scolaires d'été). Finalement, les rémunérations des agents de certains établissements publics sont également déterminées par l'APE.

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

L'évolution des effectifs des fonctionnaires de l'Etat par grandes rubriques montre les modifications qu'a subies la structure de la fonction publique au cours des 42 dernières années.

Alors qu'en 1970 l'Enseignement disposait seulement de 32,2% de l'effectif total des fonctionnaires, il en dispose à la fin de 2011 de 49,3% tandis que la Magistrature passe de 2 à 3%.

L'Administration générale recule de 48,1% à 33,0% et les Cultes de 5 à 1,7% tandis que la Force Publique reste assez stable à 12,9%.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

***IV. L'Institut national
d'administration publique***

A. Les missions de l'Institut

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

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

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

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

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

Dans le cadre de l'ouverture généralisée de la Fonction publique luxembourgeoise, la loi du 18 décembre 2009 a confié le contrôle des connaissances des trois langues administratives prévu à l'article 2, paragraphe 1^{er} (f) de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat et à l'article 3, alinéa 1^{er} e) de la loi modifiée du 27 janvier 1972 fixant le régime des employés de l'Etat à l'Institut national d'administration publique.

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

La méthode choisie pour l'évaluation de la connaissance des trois langues administratives est celle du « *Cadre européen commun de référence pour les langues* » élaboré par la division des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe à Strasbourg et qui constitue l'outil de référence pour évaluer les compétences linguistiques dans l'Union Européenne.

Le Cadre est structuré suivant deux dimensions. Il distingue d'abord différents domaines fonctionnels de compétences: parler (en continu et en interaction), écrire, comprendre (oralement et par écrit). Il établit ensuite différents niveaux pour chaque compétence spécifique: A1, A2, B1, B2, C1, C2. A désignant l'utilisateur élémentaire, B l'utilisateur indépendant et C l'utilisateur expérimenté. En mesurant les acquis de l'apprentissage des langues vivantes à l'aune de ces niveaux communs de référence, l'école se dotera d'un système global et cohérent d'objectifs de progression pour chaque étape de la scolarité.

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

Concernant les contrôles des langues organisés par l'Institut en 2011, il est renvoyé au chapitre IV ci-dessous.

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

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

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

Or, au cours des dernières années, l'Institut a été saisi de plus en plus de projets qui sortaient de son champ d'action et qui, pour pouvoir être réalisés et mis en œuvre, nécessitaient une extension de ses missions. Sont visés notamment les deux projets suivants :

- a) Formation de sensibilisation et préparation aux concours communautaires
- b) Formation pour les élus locaux

La loi du 18 décembre 2009 a, par conséquent, introduit une disposition permettant à l'Institut d'assurer des prestations de service pour les institutions du Grand-Duché de Luxembourg. Cette disposition a permis de mettre en place les deux projets susmentionnés.

Les deux projets sont présentés au Chapitre V ci-dessous.

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

La loi du 18 décembre 2009 prévoit l'introduction pour les employés de l'Etat engagés à durée indéterminée et qui sont donc assurés de passer leur carrière de façon définitive auprès de l'Etat, un cycle de formation de début de carrière leur conférant les connaissances élémentaires relatives à l'organisation de l'Etat et à leurs propres droits et devoirs.

L'Institut a mis en place en 2011 les premiers cycles de formation pour les employés. Pour de plus amples détails, il est renvoyé au chapitre II ci-dessous.

B. Section de la formation générale des stagiaires

1. Secteur étatique

a) La structure de la formation pendant le stage

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

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

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

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

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

cycle long

carrières	carrières supérieures administratives	rédacteur	expéditionnaire
Durée	134 hrs	372 hrs	350 hrs

cycle court

carrières	supérieures scientifiques	moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
Durée	78 heures	88 heures	78 heures

- **Organisation des cycles de formation en 2011**

Pendant l'année 2011, l'Institut national d'administration publique a organisé 19 cycles de formation pour les fonctionnaires-stagiaires des différentes carrières à savoir:

- Carrières administratives – cycle long

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

- **Carrières techniques – cycle court**

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

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

- *Carrières de l'employé de l'Etat*

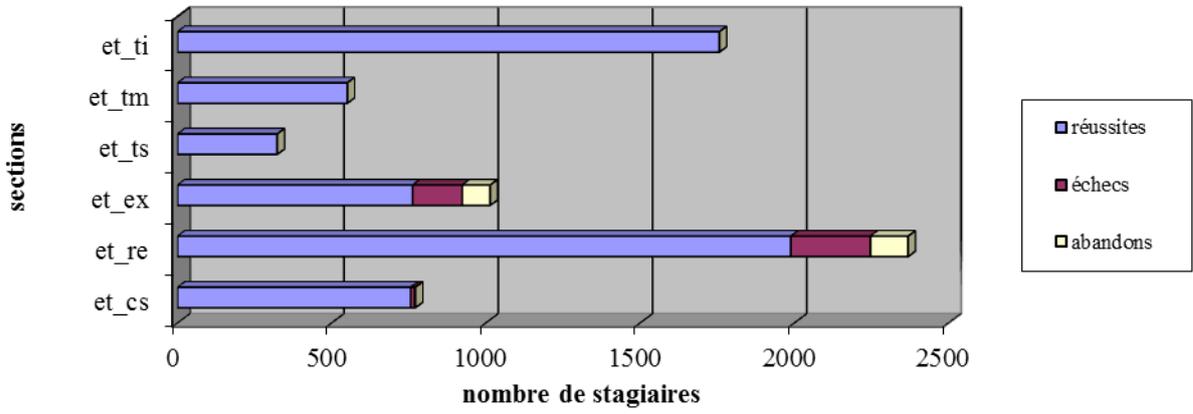
- 3.1. Carrières supérieures (et_es)
- 3.2. Carrières moyennes (et_em)
- 3.3. Carrières inférieures (et_ei)

b) Evolution entre 1983 et 2011

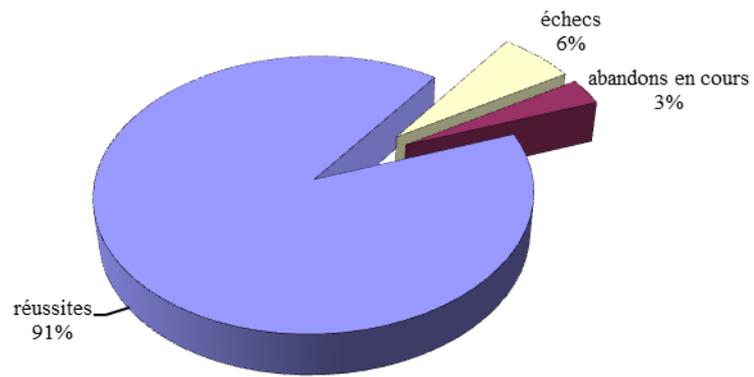
Entre 1983 et 2011, 6781 stagiaires des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	réussites	échecs	abandons en cours	total stagiaires
et_cs	756	13	2	769
et_re	1988	258	122	2246
et_ex	762	161	90	923
et_ts	323	0	0	323
et_tm	550	0	0	550
et_ti	1756	0	0	1756
total	6135	432	214	6781

formation générale - participants 1983-2011



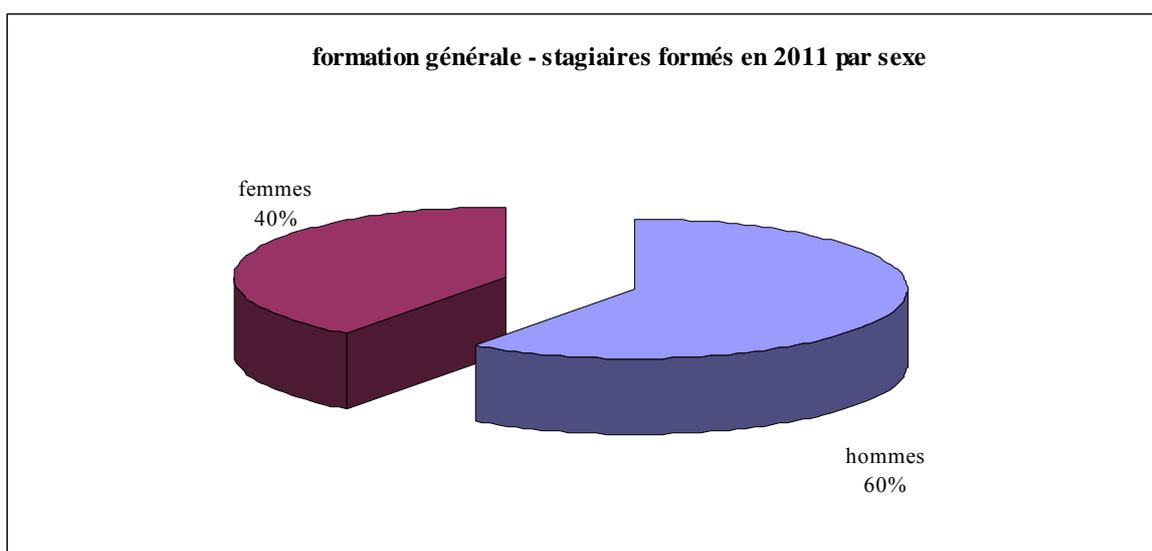
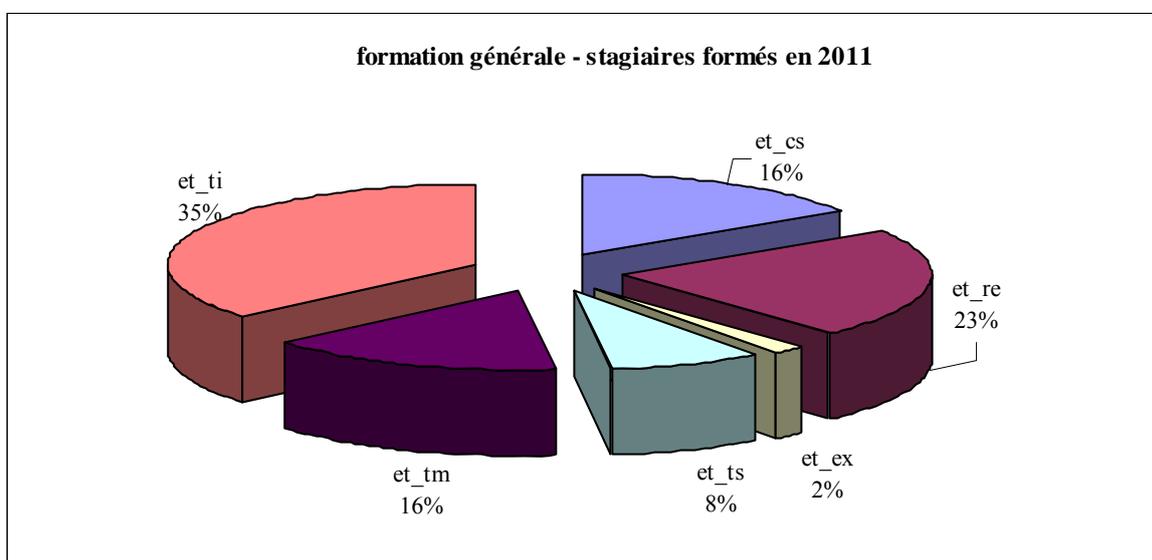
performances des stagiaires 1983-2011



c) Situation en 2011

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2011 :

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et_cs	39	19	20	3	3	90	270
et_re	56	30	26	2	3	380	1140
et_ex	4	1	3	1	1	368	368
et_ts	20	14	6	3	3	90	270
et_tm	39	24	15	2	2	76	152
et_ti	90	61	29	5	5	66	264
total	248	149	99	16	17	1070	18190

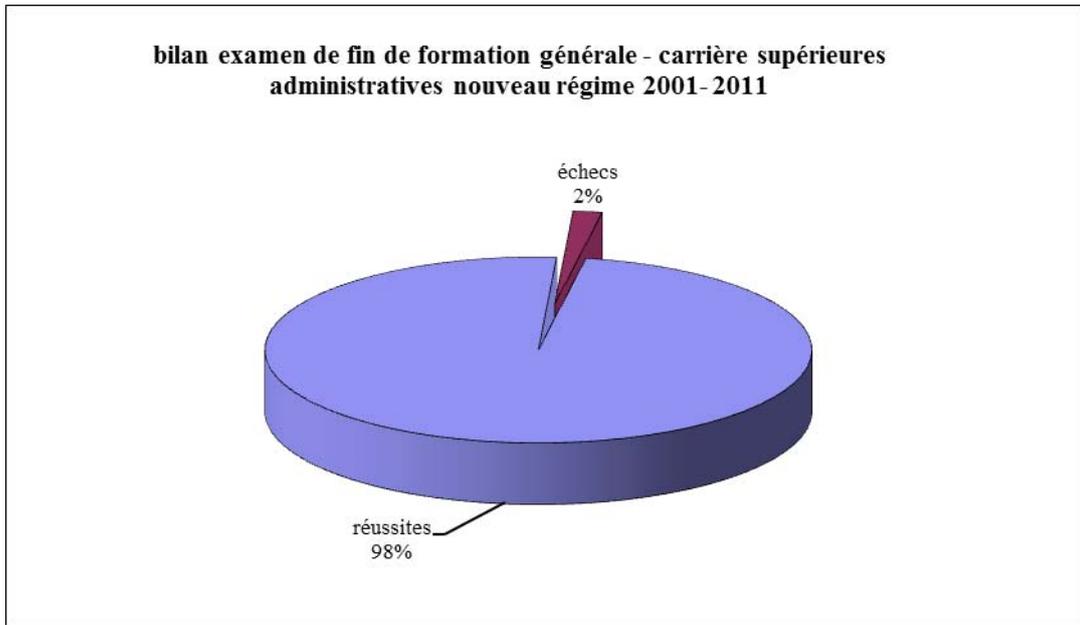
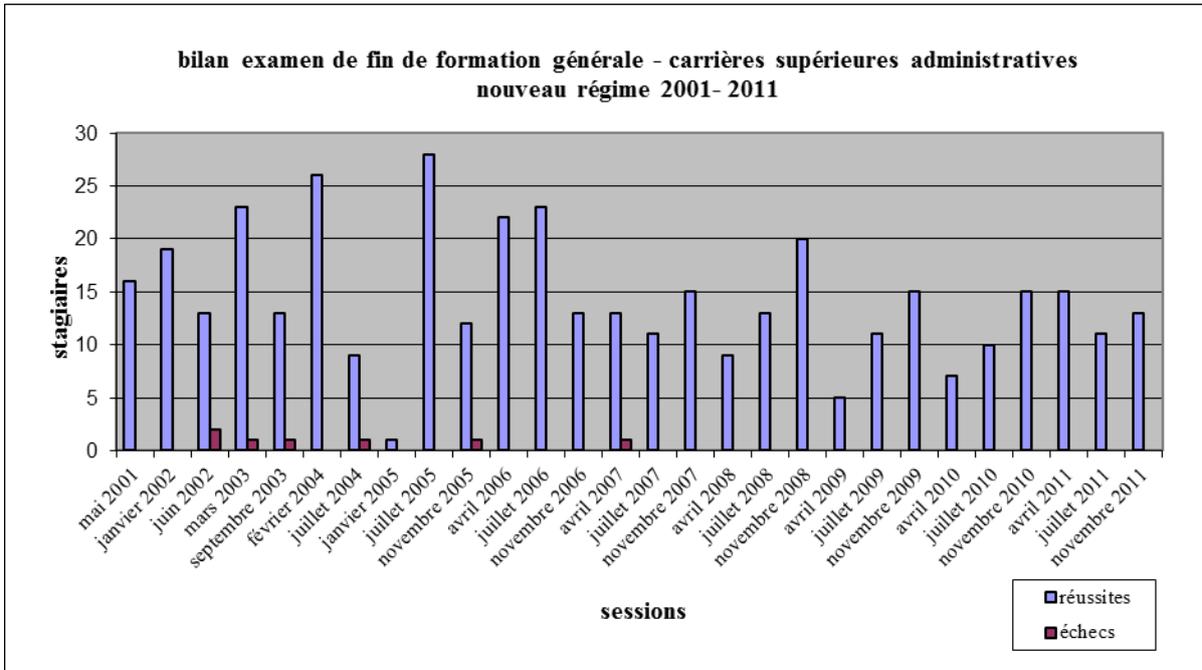


d) Examens de fin de formation générale 2001 - 2011

Les résultats obtenus par les stagiaires dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2001 et 2011 se présentent ainsi par session d'examen:

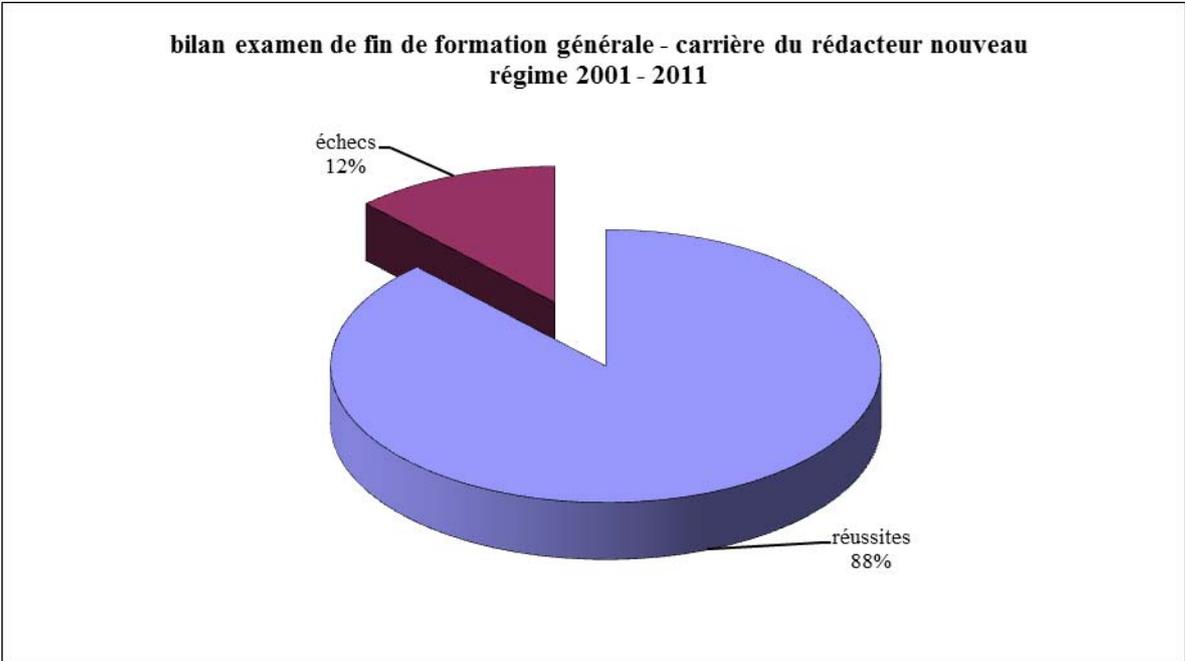
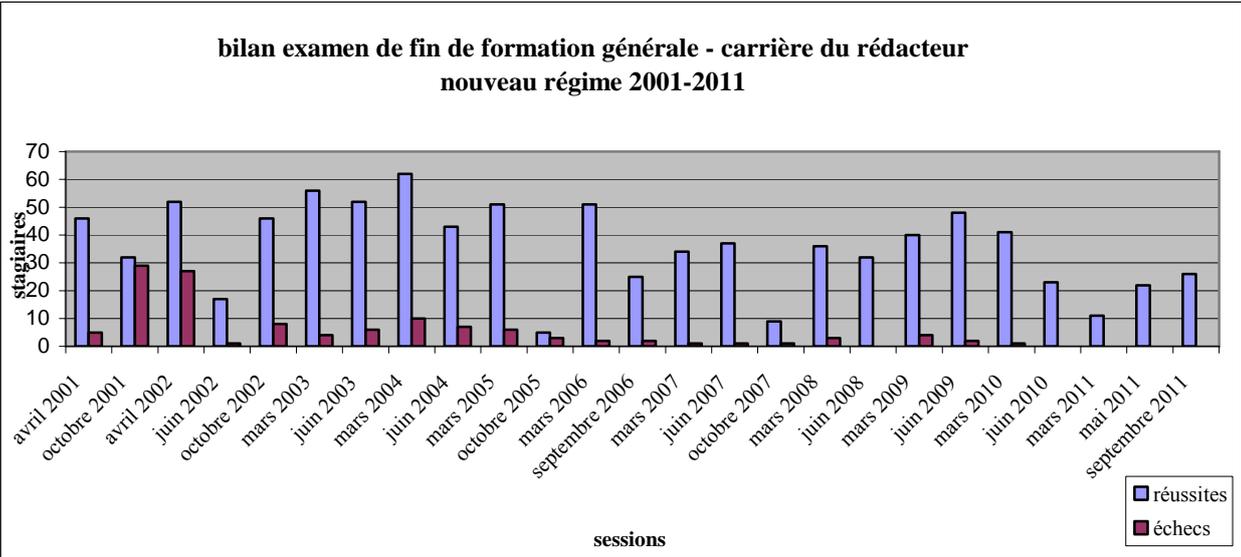
○ **Carrières supérieures administratives (et_cs)**

Session	réussites	échecs	total
mai 2001	16	0	16
janvier 2002	19	0	19
juin 2002	13	2	15
mars 2003	23	1	24
septembre 2003	13	1	14
février 2004	26	0	26
juillet 2004	9	1	10
janvier 2005	1	0	1
juillet 2005	28	0	28
novembre 2005	12	1	13
avril 2006	22	0	22
juillet 2006	23	0	23
novembre 2006	13	0	13
avril 2007	13	1	14
juillet 2007	11	0	11
novembre 2007	15	0	15
avril 2008	9	0	9
juillet 2008	13	0	13
novembre 2008	20	0	20
avril 2009	5	0	5
juillet 2009	11	0	11
novembre 2009	15	0	15
avril 2010	7	0	7
juillet 2010	10	0	10
novembre 2010	15	0	15
avril 2011	15	0	15
juillet 2011	11	0	11
novembre 2011	13	0	13
TOTAL	401	7	408



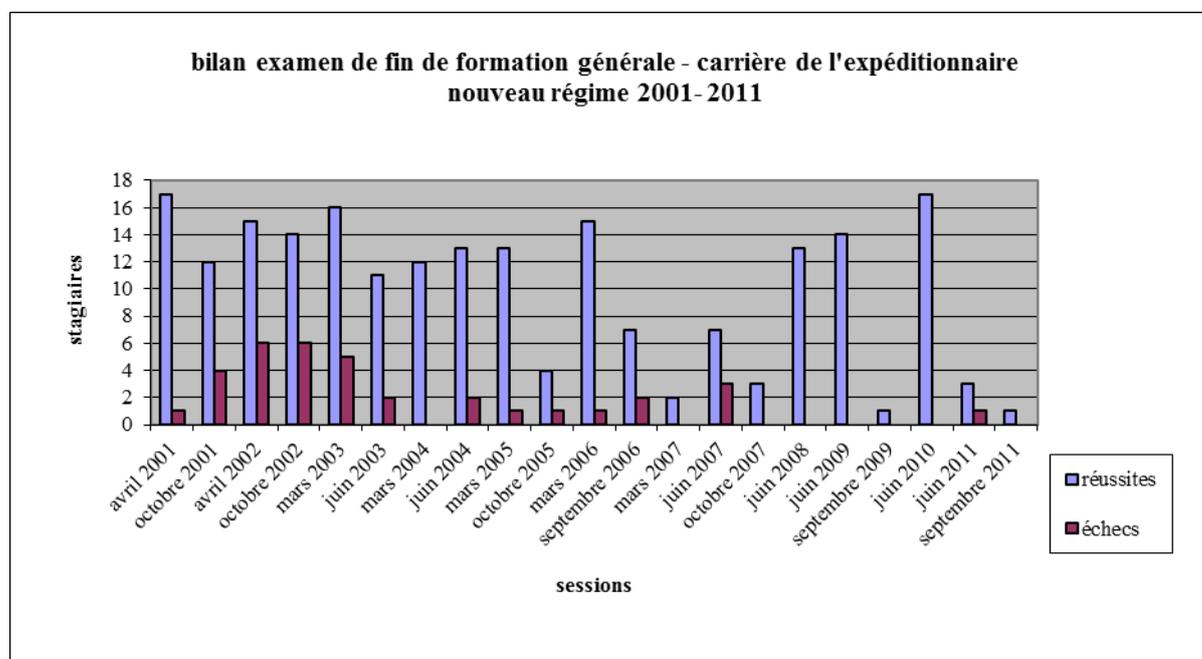
○ **Carrière du rédacteur (et_re)**

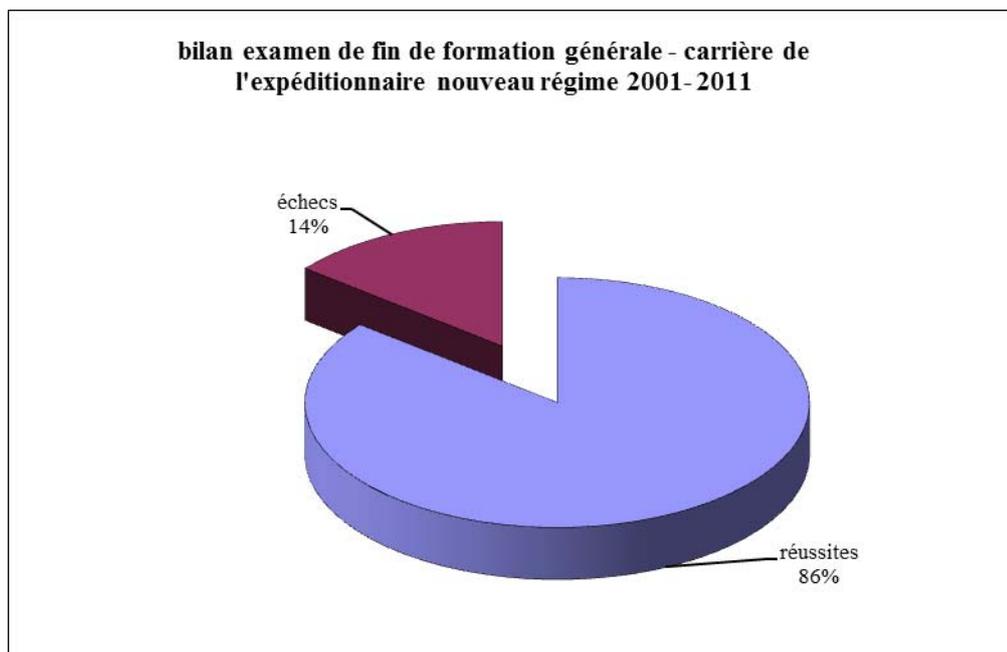
Session	réussites	échecs	total
avril 2001	46	5	51
octobre 2001	32	29	61
avril 2002	52	27	79
juin 2002	17	1	18
octobre 2002	46	8	54
mars 2003	56	4	60
juin 2003	52	6	58
mars 2004	62	10	72
juin 2004	43	7	50
mars 2005	51	6	57
octobre 2005	5	3	8
mars 2006	51	2	53
septembre 2006	25	2	27
mars 2007	34	1	35
juin 2007	37	1	38
octobre 2007	9	1	10
mars 2008	36	3	39
juin 2008	32	0	32
mars 2009	40	4	44
juin 2009	48	2	50
mars 2010	41	1	42
juin 2010	23	0	23
mars 2011	11	0	11
mai 2011	22	0	22
septembre 2011	26	0	26
TOTAL	838	123	1020



○ Carrière de l'expédientaire (et_ex)

Session	réussites	échecs	total
avril 2001	17	1	18
octobre 2001	12	4	16
avril 2002	15	6	21
octobre 2002	14	6	20
mars 2003	16	5	21
juin 2003	11	2	13
mars 2004	12	0	12
juin 2004	13	2	15
mars 2005	13	1	14
octobre 2005	4	1	5
mars 2006	15	1	16
septembre 2006	7	2	9
mars 2007	2	0	2
juin 2007	7	3	10
octobre 2007	3	0	3
juin 2008	13	0	13
juin 2009	14	0	14
septembre 2009	1	0	1
juin 2010	17	0	17
juin 2011	3	1	4
septembre 2011	1	0	1
TOTAL	210	35	245





e) Formation de début de carrière des employés de l'Etat

La loi modifiée du 15 juin 1999 prévoit pour les employés de l'Etat bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée et relevant des carrières administratives et techniques, paramédicales, sociales et éducatives un cycle de formation de début de carrière qui doit être suivi au cours des deux premières années depuis l'entrée en vigueur de leur contrat de travail.

Le règlement grand-ducal du 12 mai 2010 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 27 octobre 2000 a transposé sur trois niveaux ce qui a été prévu par la loi modifiée du 15 juin 1999.

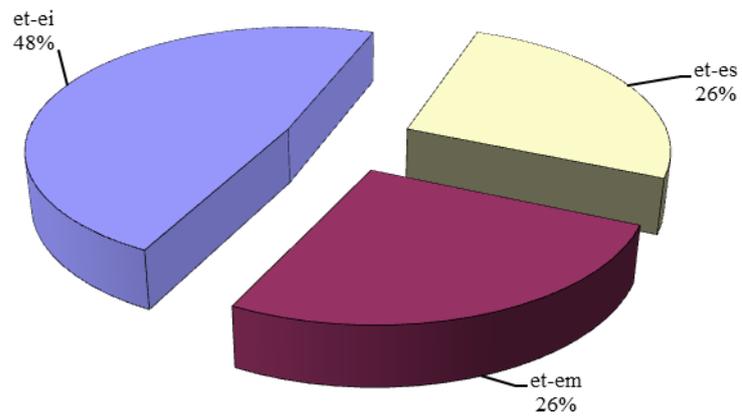
- **Durée de la formation, choix des matières, volume des heures de cours**

cycle pour des employés de l'Etat

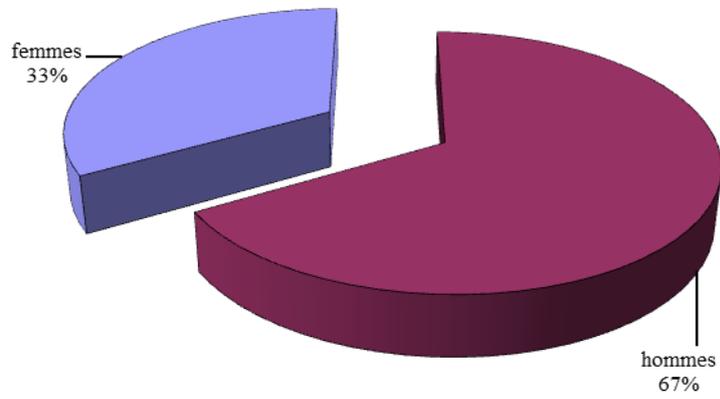
carrières	supérieures	moyennes	inférieures
Durée	72 heures	72 heures	72 heures

niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	total - heures
et-es	21	14	7	1	1	72	72
et-em	21	7	14	1	1	72	72
et-ei	39	17	22	2	2	72	144
total	81	38	43	4	4	216	288

formation générale - employés de l'Etat formés en 2011



formation générale-employés de l'Etat formés en 2011 par sexe



2. Secteur communal

a) Les carrières visées par la formation pendant le service provisoire

La formation pendant le service provisoire introduite par la loi du 15 juin 1999 pour le personnel des communes, des syndicats de communes et des établissements publics des communes comprend un cycle de longue durée et un cycle de courte durée.

Le cycle long s'applique aux carrières suivantes:

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

Le cycle court vise les catégories ci-après:

- carrières inférieures administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- carrières moyennes administratives, techniques, socio-éducatives et paramédicales
- carrières supérieures administratives, scientifiques, socio-éducatives et paramédicales

b) La structure de la formation pendant le service provisoire

Pour les carrières supérieures de l'administration, du secrétaire communal et du rédacteur, de l'ingénieur technicien, du receveur communal et de l'expéditionnaire administratif, la formation pendant le stage comprend deux parties:

Partie I.: Une formation générale à l'Institut national d'administration publique

Cette partie a pour but:

- de confronter le fonctionnaire en service provisoire avec les différentes institutions politiques et administratives du Grand-Duché de Luxembourg
- d'initier le fonctionnaire en service provisoire à l'organisation, la structure et le fonctionnement de l'administration
- de sensibiliser le futur fonctionnaire aux sciences et techniques administratives
- d'inculquer au fonctionnaire en service provisoire certaines règles essentielles dans le domaine du savoir-faire et du savoir-être, tant sur le plan de l'organisation que sur le plan de la communication.

Partie II.: Une formation spéciale et une initiation aux missions dans l'administration communale

Cette partie a pour but

- d'initier le fonctionnaire en service provisoire aux missions et à l'organisation de son administration
- de fournir au fonctionnaire en service provisoire les connaissances de base indispensables à l'exercice de ses fonctions dans son administration d'affectation
- de guider les premiers pas du fonctionnaire en service provisoire dans l'exercice de sa tâche quotidienne.

Pour les fonctionnaires en service provisoire des autres carrières administratives, scientifiques, socio-éducatives et paramédicales visées sub a) ci-dessus, la formation pendant le stage comprend :

un cycle court de formation générale à l’Institut national d’administration publique

Ce cycle a pour but:

- de familiariser le fonctionnaire en service provisoire avec les différentes institutions politiques et administratives du Grand-Duché de Luxembourg
- d’initier le fonctionnaire en service provisoire aux règles essentielles qui régissent l’organisation, la structure et le fonctionnement de l’administration publique luxembourgeoise
- d’expliquer au fonctionnaire en service provisoire les notions fondamentales du statut du fonctionnaire et notamment les droits et devoirs des fonctionnaires.

c) Durée de la formation

cycle long

carrières	supérieures administratives	secrétaire communal/rédacteur	receveur communal	expéditionnaire	ingénieur technicien
durée	132 hrs	366 hrs	372 hrs	276 hrs	182 hrs

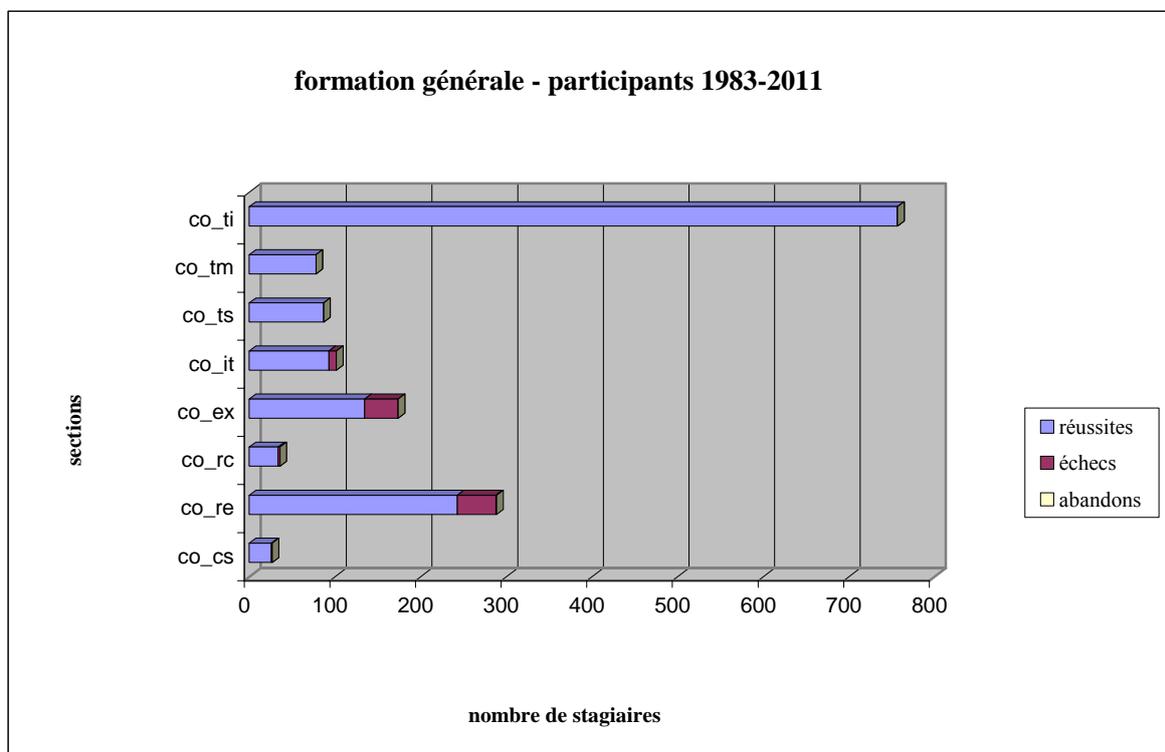
cycle court

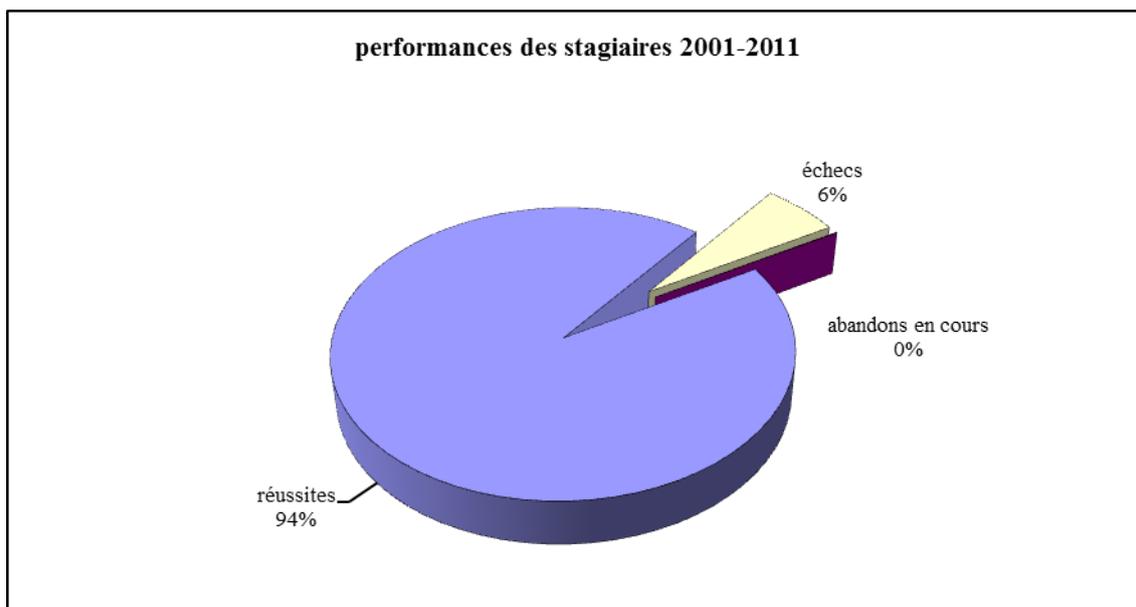
carrières	Supérieures scientifiques	Moyennes techniques, paramédicales et socio-éducatives	inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives
durée	72 heures	76 heures	66 heures

d) Evolution entre 2001 et 2011

Entre 2001 et 2011, 1550 fonctionnaires en service provisoire des différentes carrières ont suivi la formation générale à l'Institut national d'administration publique. Leurs résultats se présentent comme suit :

niveau	réussites	échecs	abandons en cours	total stagiaires
co_cs	26	1	0	27
co_re	243	45	1	289
co_rc	34	2	0	36
co_ex	135	39	0	174
co_it	93	9	0	102
co_ts	87	0	0	87
co_tm	78	0	0	78
co_ti	757	0	0	757
total	1453	96	1	1550





e) Organisation des cycles de formation en 2011

Pendant l'année 2011, l'Institut national d'administration publique a organisé 9 **cycles** de formation pour les fonctionnaires en service provisoire appartenant aux carrières suivantes :

- **Carrières administratives – cycle long**

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

- **Carrières techniques – cycle court**

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

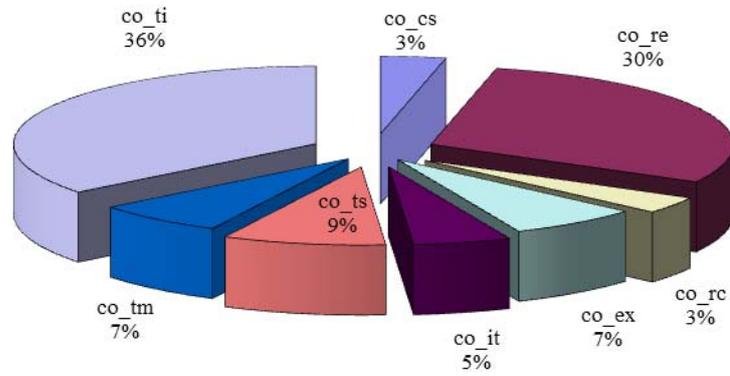
Carrières inférieures techniques, paramédicales et socio-éducatives (co_ti)

Le tableau suivant illustre le nombre des inscriptions aux cours de formation générale dans les différentes carrières concernées pour l'année 2011 :

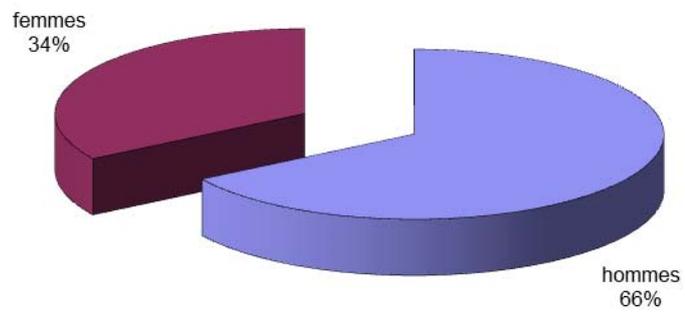
niveau	stagiaires formés	hommes	femmes	cycle	classes	heures	tot.heures
co_cs	4	3	1	1	1	220	220
co_re	34	17	17	1	2	386	772
co_rc	4	1	3	1	1	386	386
co_ex	8	5	3	1	1	382	382
co_it	6	6	0	1	1	170	170
co_ts	10	7	3	1	1	94	94
co_tm	8	5	3	1	1	76	76
co_ti	41	32	9	2	2	66	132

total	115	76	39	9	11	1780	2232
-------	-----	----	----	---	----	------	------

secteur communal - formation générale - inscriptions en 2011



secteur communal formation générale - stagiaires formés en 2011 par sexe

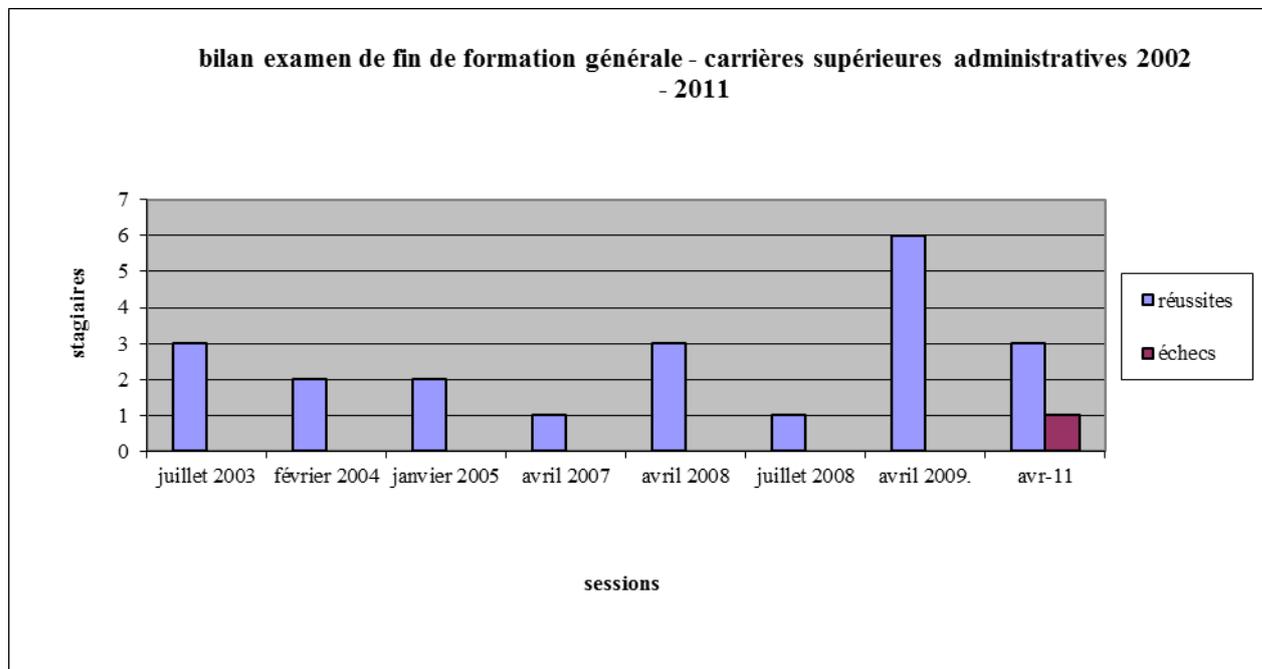


f) Examens de fin de formation générale 2002 - 2011

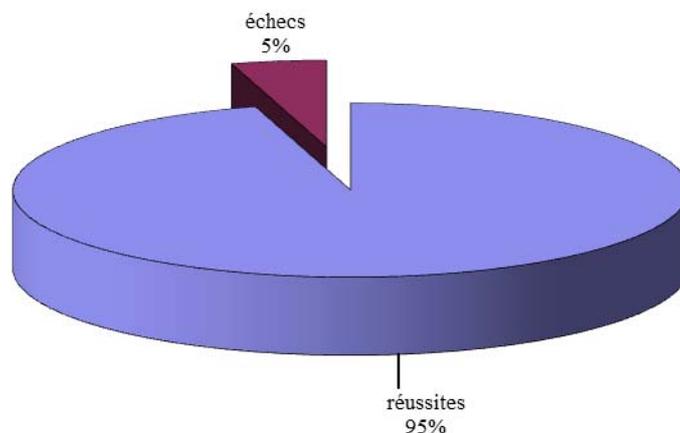
Les résultats obtenus par les fonctionnaires en service provisoire dans les différentes carrières et les différents cycles de formation entre 2002 et 2011 se présentent ainsi par session d'examen:

o Carrières supérieures administratives (co_cs)

Session	réussites	échecs	total
juillet 2003	3	0	3
février 2004	2	0	2
janvier 2005	2	0	2
avril 2007	1	0	1
avril 2008	3	0	3
juillet 2008	1	0	1
avril 2009.	6	0	6
pas de candidat en 2010			
avril 2011	3	1	4
TOTAL	21	1	22



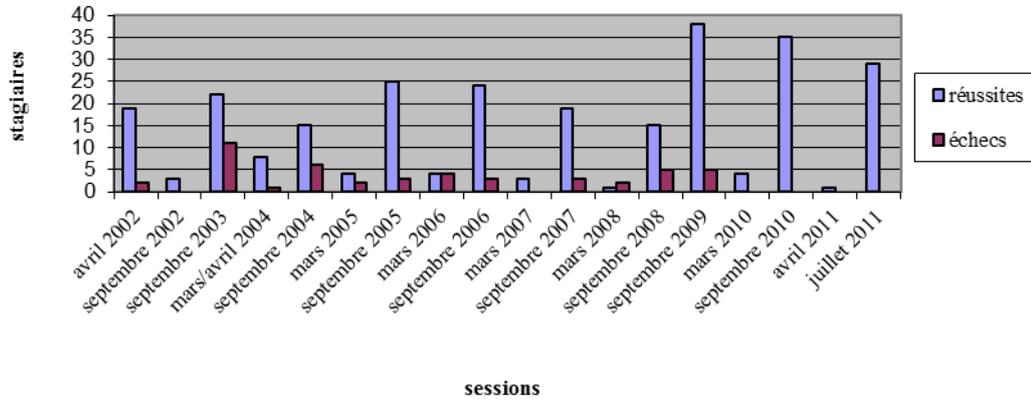
**bilan examen de fin de formation générale - carrières supérieures administratives
2002 - 2011**



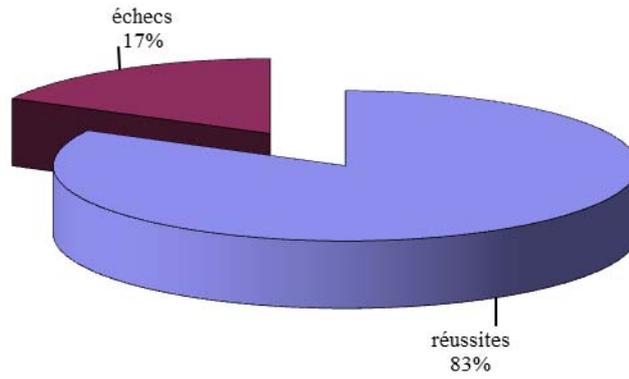
○ **Carrières du rédacteur (co_re)**

Session	réussites	échecs	total
avril 2002	19	2	21
septembre 2002	3	0	3
septembre 2003	22	11	33
mars/avril 2004	8	1	9
septembre 2004	15	6	21
mars 2005	4	2	6
septembre 2005	25	3	28
mars 2006	4	4	8
septembre 2006	24	3	27
mars 2007	3	0	3
septembre 2007	19	3	22
mars 2008	1	2	3
septembre 2008	15	5	20
septembre 2009	38	5	43
mars 2010	4	1	5
septembre 2010	35	3	38
avril 2011	1	2	3
juillet 2011	29	3	32
TOTAL	269	56	325

bilan examen de fin de formation générale - carrières rédacteur communal 2001 - 2011

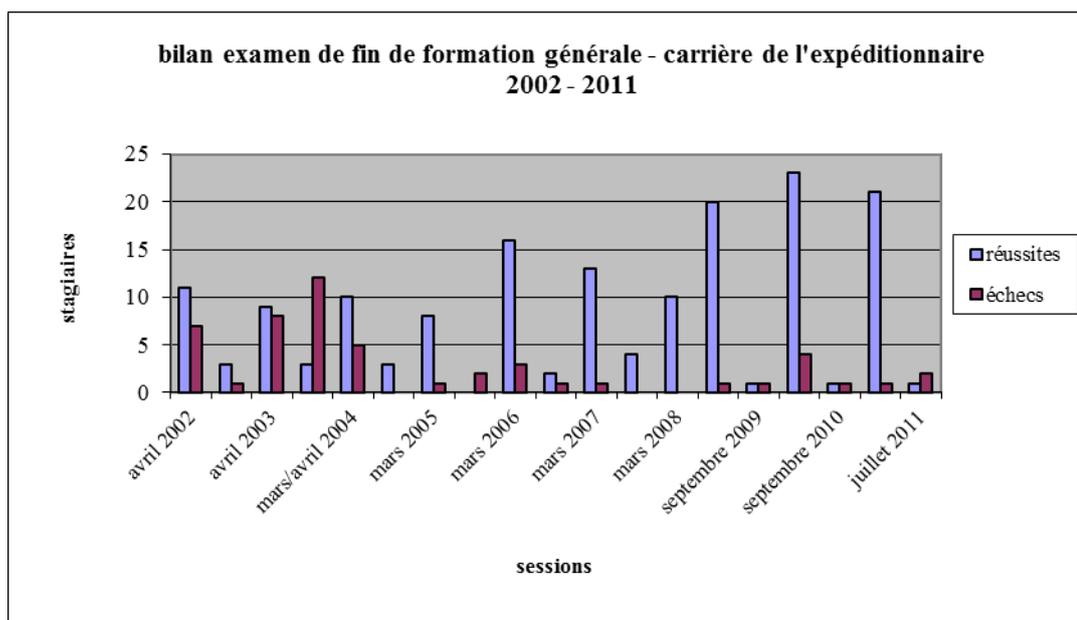


bilan examen de fin de formation générale - carrières rédacteur communal 2002 - 2011

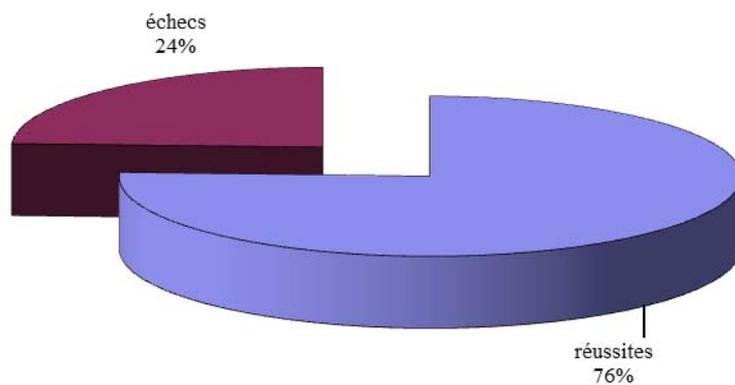


○ **Carrière de l'expéditionnaire (co_ex)**

Session	réussites	échecs	total
avril 2002	11	7	18
septembre 2002	3	1	4
avril 2003	9	8	17
octobre 2003	3	12	15
mars/avril 2004	10	5	15
septembre 2004	3	0	3
mars 2005	8	1	9
septembre 2005	0	2	2
mars 2006	16	3	19
septembre 2006	2	1	3
mars 2007	13	1	14
septembre 2007	4	0	4
mars 2008	10	0	10
mars 2009	20	1	21
septembre 2009	1	1	2
mars 2010	23	4	27
septembre 2010	1	1	2
mars 2011	21	1	22
juillet 2011	1	2	3
TOTAL	159	51	210

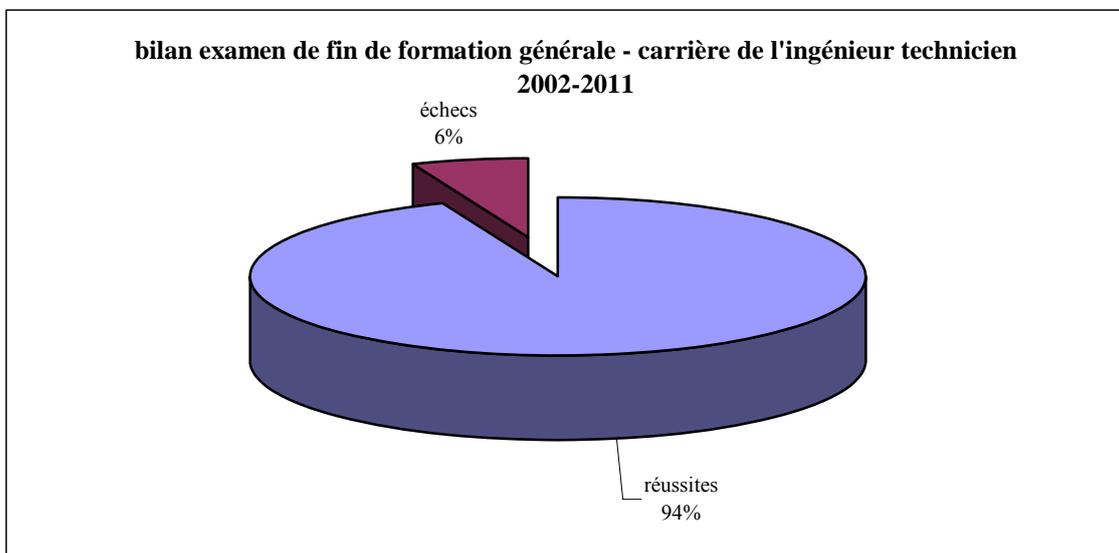
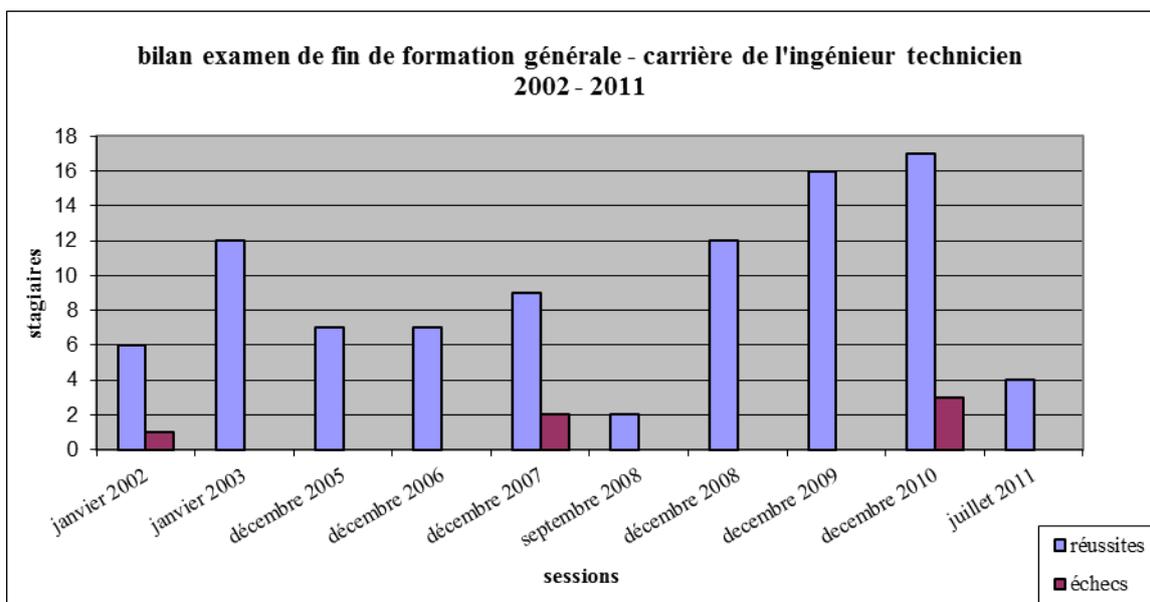


**bilan examen de fin de formation générale - carrière de l'expéditionnaire
2002 - 2011**



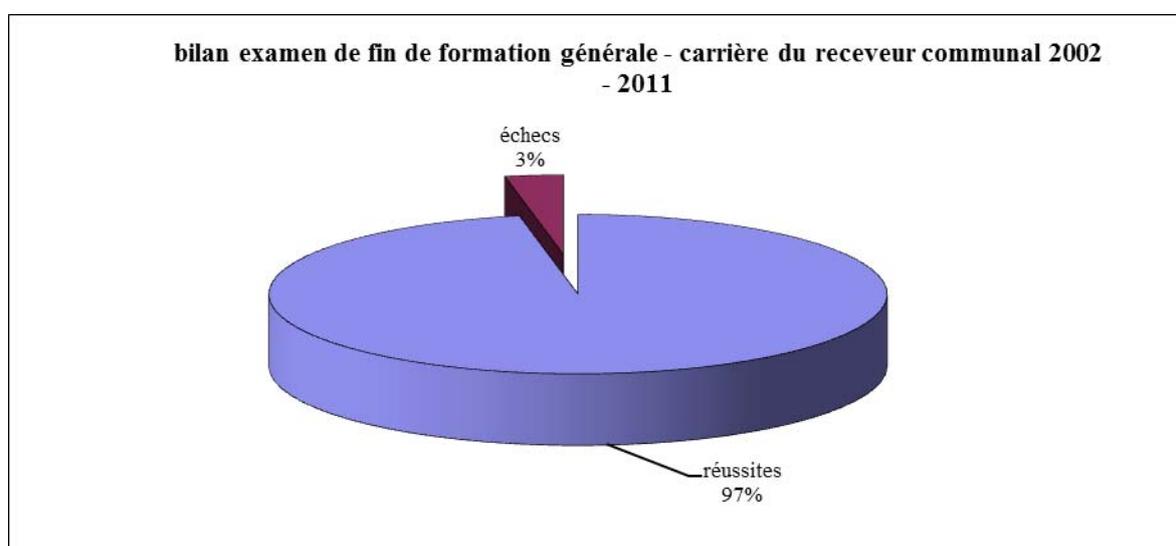
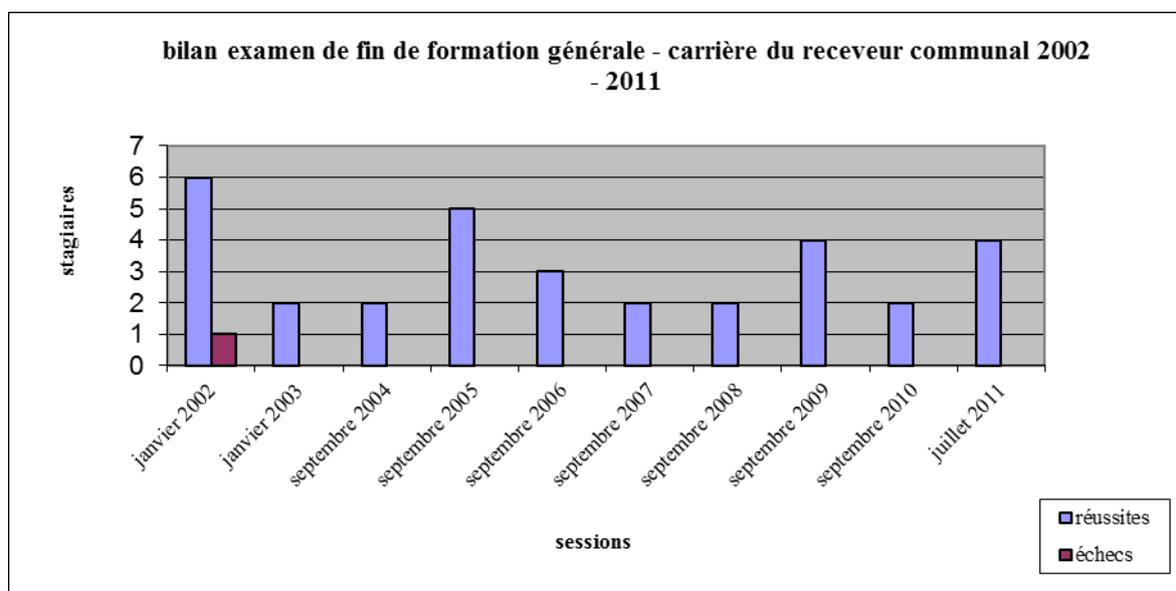
○ **Carrière de l'ingénieur technicien (co_it)**

Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	12	0	12
décembre 2005	7	0	7
décembre 2006	7	0	7
décembre 2007	9	2	11
septembre 2008	2	0	2
décembre 2008	12	0	12
décembre 2009	16	0	16
décembre 2010	17	3	20
juillet 2011	4	0	4
TOTAL	92	6	100



Carrière du receveur communal (co_rc)

Session	réussites	échecs	total
janvier 2002	6	1	7
janvier 2003	2	0	2
septembre 2004	2	0	2
septembre 2005	5	0	5
septembre 2006	3	0	3
septembre 2007	2	0	2
septembre 2008	2	0	2
septembre 2009	4	0	4
septembre 2010	2	0	2
juillet 2011	4	0	4
TOTAL	32	1	33



3. Evaluation de la formation générale

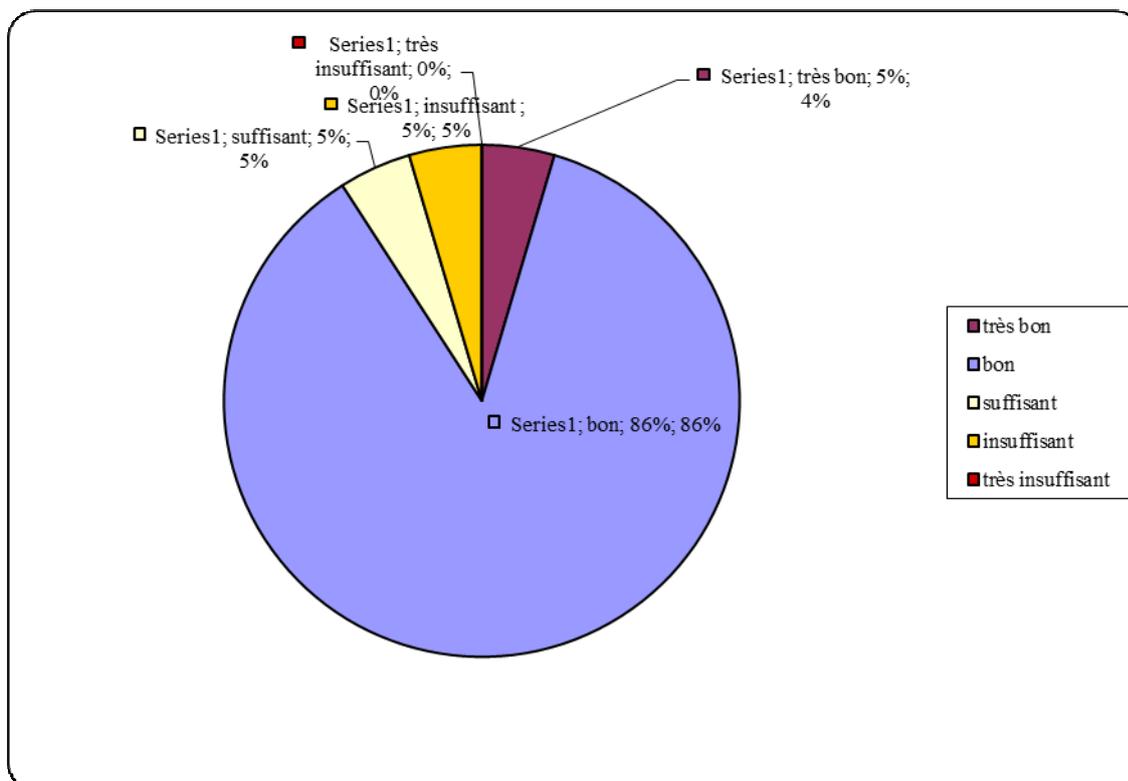
L'Institut procède depuis plusieurs années à l'évaluation de la formation générale. Depuis automne 2011, cette évaluation se fait de façon électronique et en ligne. Les résultats obtenus sont stockés dans une banque de données qui permet une analyse détaillée des résultats.

L'exploitation des premiers résultats ainsi obtenus en 2011 a permis de dégager les résultats suivants:

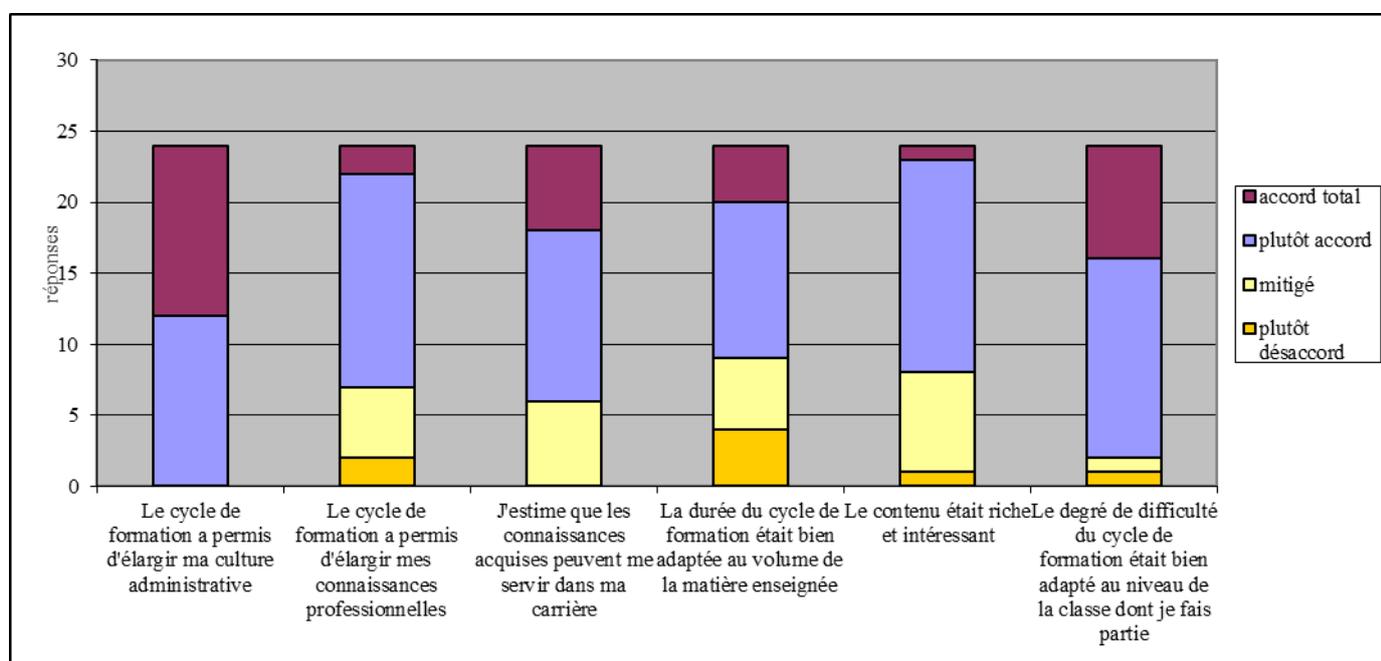
- **Section Etat (ET)**

Carrière du rédacteur (ET_RE)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	5%	1
bon	86%	19
suffisant	5%	1
insuffisant	5%	1
très insuffisant	0%	0
	Expliquez	0
	<i>réponses reçues</i>	22

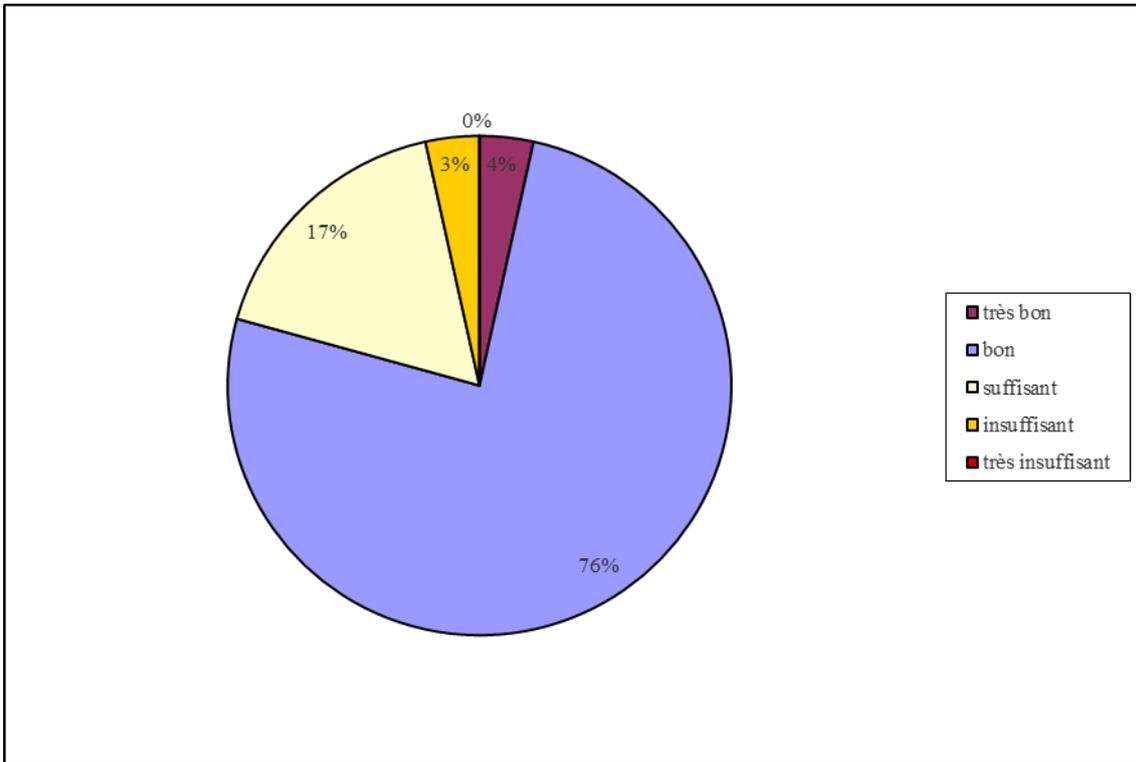


Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Response Nombre
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	0	0	0	12	12	24
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	0	2	5	15	2	24
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	0	0	6	12	6	24
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	0	4	5	11	4	24
Le contenu était riche et intéressant	0	1	7	15	1	24
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	0	1	1	14	8	24
Votre commentaire						4
						<i>réponses reçues</i> 24

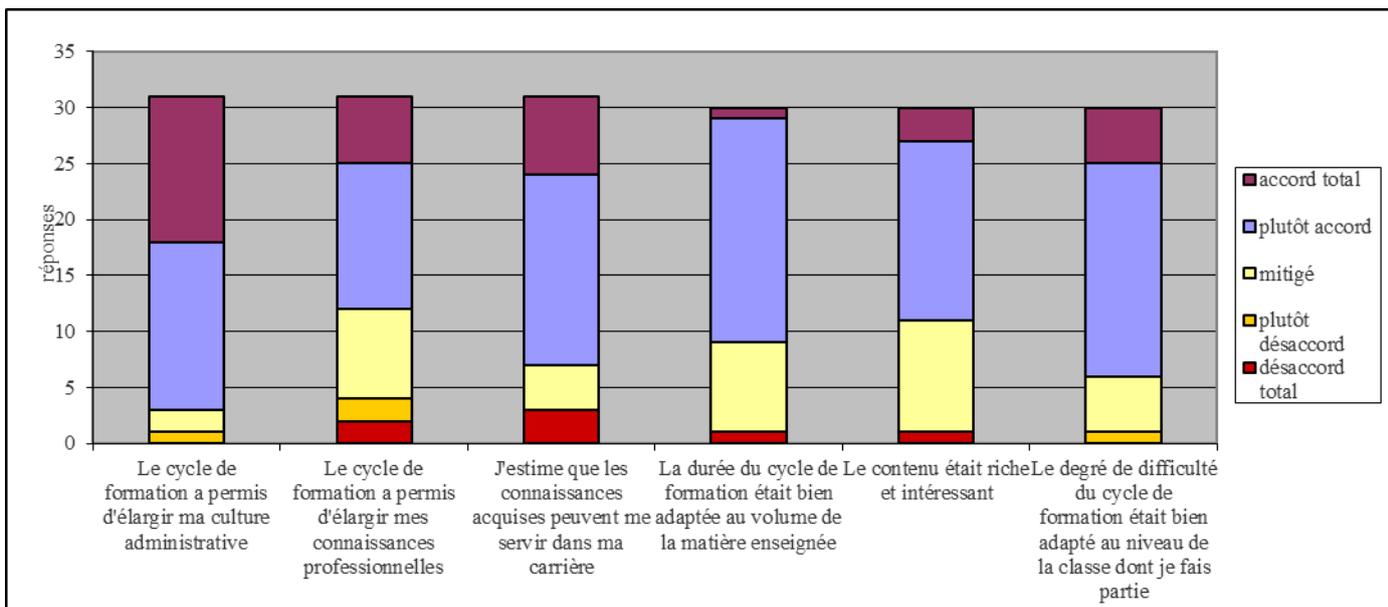


Carrière supérieure (ET_CS)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	3%	1
bon	76%	22
suffisant	17%	5
insuffisant	3%	1
très insuffisant	0%	0
Expliquez		0
<i>réponses reçues</i>		29



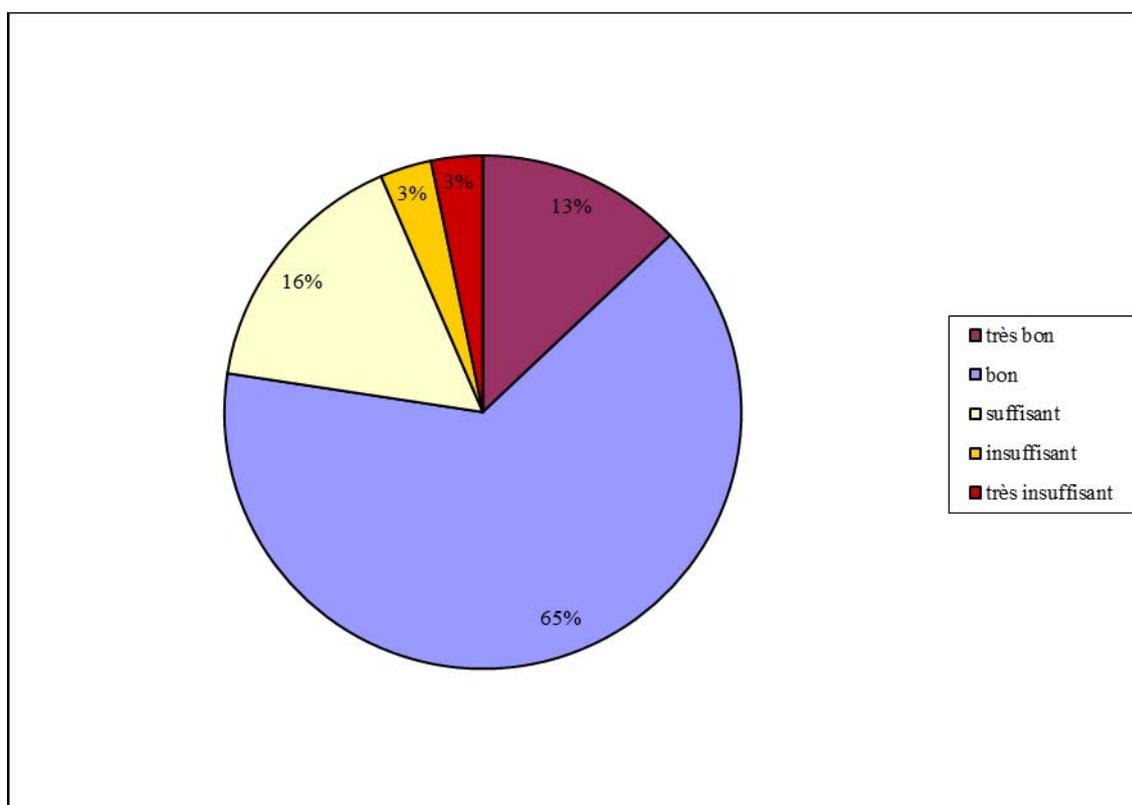
Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Réponse (Nombre)
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	0	1	2	15	13	31
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	2	2	8	13	6	31
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	3	0	4	17	7	31
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	1	0	8	20	1	30
Le contenu était riche et intéressant	1	0	10	16	3	30
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	0	1	5	19	5	30
Votre commentaire						4
<i>réponses reçues</i>						31



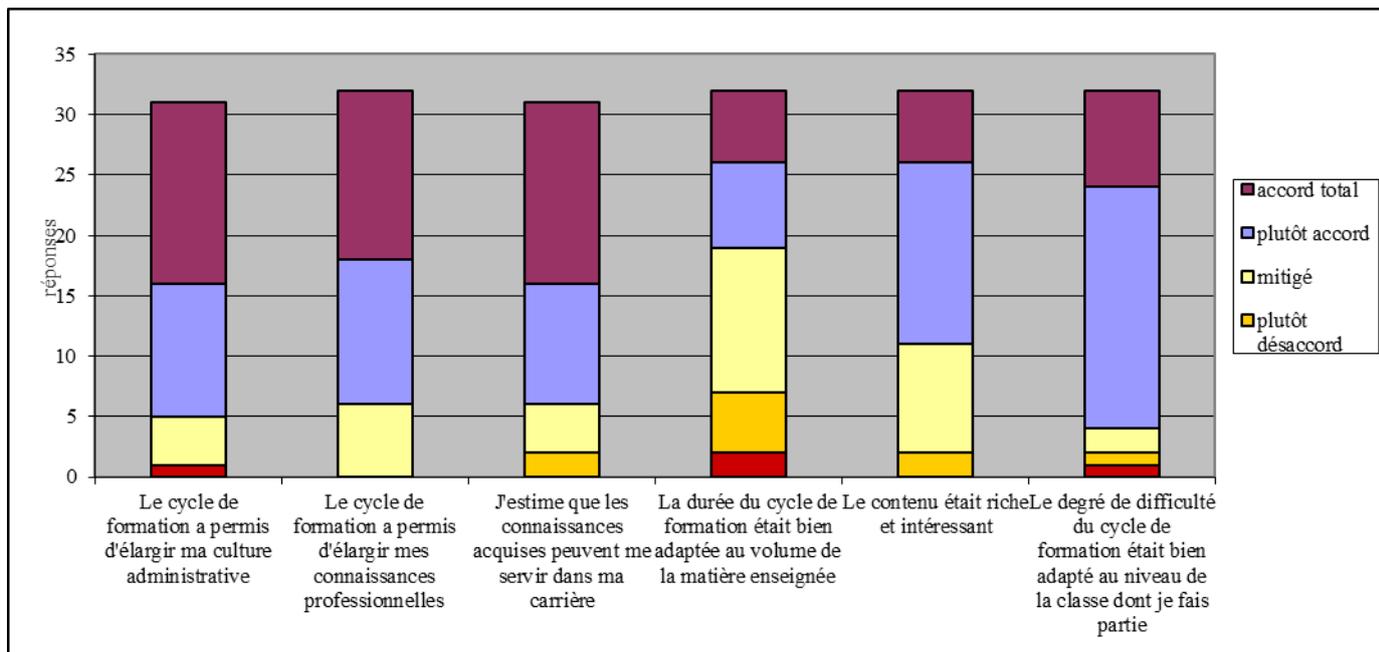
- Section Communes (CO)

Carrière du rédacteur (CO_RE)

Appréciation globale des cycles-classes		
Options de réponses	Réponses (Pourcentage)	Réponses (Nombre)
très bon	13%	4
bon	65%	20
suffisant	16%	5
insuffisant	3%	1
très insuffisant	3%	1
Expliquez		0
<i>réponses reçues</i>		31



Appréciation globale du cycle de formation						
Options de réponses	désaccord total	plutôt désaccord	mitigé	plutôt accord	accord total	Réponses (Nombre)
Le cycle de formation a permis d'élargir ma culture administrative	1	0	4	11	15	31
Le cycle de formation a permis d'élargir mes connaissances professionnelles	0	0	6	12	14	32
J'estime que les connaissances acquises peuvent me servir dans ma carrière	0	2	4	10	15	31
La durée du cycle de formation était bien adaptée au volume de la matière enseignée	2	5	12	7	6	32
Le contenu était riche et intéressant	0	2	9	15	6	32
Le degré de difficulté du cycle de formation était bien adapté au niveau de la classe dont je fais partie	1	1	2	20	8	32
Votre commentaire						3
<i>réponses reçues</i>						32



4. Commission de coordination

Conformément à l'article 2 du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 déterminant à l'Institut national d'administration publique

1. l'organisation de la commission de coordination,
2. la collaboration avec les administrations et établissements publics de l'Etat et
3. la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes,

la commission de coordination procède à la mise en compte de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale.

En effet, deux mois au moins avant la fin du stage, le dossier-formation du candidat renseignant les résultats de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale est communiqué par le patron de stage au président de la commission de coordination.

La commission de coordination opère la mise en compte des résultats des épreuves de l'examen de fin de formation générale et de l'examen de fin de formation spéciale à raison de cinquante pour cent chacun. Pour l'appréciation de la réussite ou de l'échec du candidat à l'examen de fin de stage, l'examen de fin de formation générale et l'examen de fin de formation spéciale sont mis en compte séparément.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 du total des points pouvant être obtenus soit à l'examen de fin de formation générale, soit à l'examen de fin de formation spéciale et qui a obtenu au moins la moitié des points dans chaque matière a réussi la partie correspondante.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 des points visés ci-dessus, et qui n'a pas obtenu la moitié des points dans une matière soit de la formation générale soit de la formation spéciale est ajourné dans cette matière.

Le candidat qui a obtenu au moins les 3/5 des points visés ci-dessus et qui n'a pas obtenu la moitié des points dans deux matières ou plus, soit de la formation générale, soit de la formation spéciale, a échoué dans la partie correspondante.

Un échec à l'examen de fin de formation générale ou à l'examen de fin de formation spéciale entraîne pour le candidat l'obligation de se présenter une seconde fois à l'examen correspondant. Un deuxième échec à l'examen de fin de formation générale ou à l'examen de fin de formation spéciale est éliminatoire.

Au cours de l'année 2011, la commission de coordination a analysé les procès-verbaux des examens de fin de formation générale (INAP) et de fin de formation spéciale (administrations) de 152 candidats du secteur étatique et du secteur communal. Le résultat se présente comme suit :

secteur	carrières	Total des candidats	Réussite	Echec	Double échec
étatique	carrières supérieures administratives	31	31	0	0
étatique	carrière du rédacteur	28	26	2	0
étatique	carrière de l'expéditionnaire	15	12	3	0
communal	carrières supérieures administratives	0	0	0	0
communal	carrière du rédacteur communal	33	29	4	0
communal	carrière du receveur	2	2	0	0
communal	carrière de l'ingénieur technicien	18	18	0	0
communal	carrière de l'expéditionnaire	25	25	0	0
Total	Total	152	143	9	0

C. Section de la formation continue

1. Recensement des besoins de formation continue

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

L'analyse critique de l'impact des cours de formation continue organisés en 2010, d'une part, et la synthèse de tous les besoins recensés suite aux entrevues avec les administrations et par l'intermédiaire de la circulaire au cours de la première moitié de l'année 2010, d'autre part, a permis l'établissement d'un programme axé sur les besoins de formation réels et effectifs de chaque administration, voire de chaque service pour l'année 2011.

2. Programme de formation continue

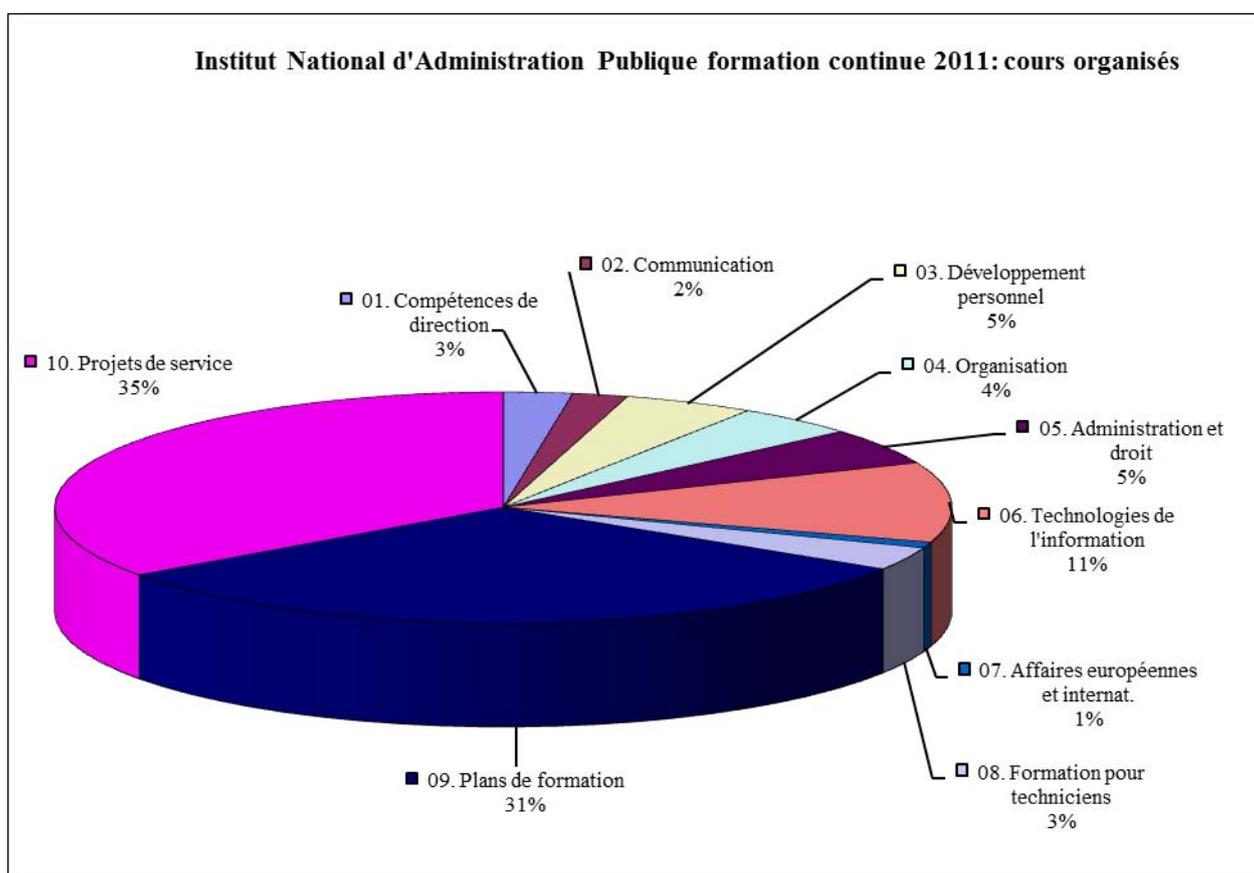
Le programme pour l'année 2011 a été arrêté dans les trois derniers mois de l'année 2010. Il s'est articulé principalement autour des grands axes de formation suivants:

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

3. Cours de formation continue proposés en 2010

L'Institut a organisé en 2011, 1207 séminaires de formation continue qui se sont répartis comme suit entre les différentes parties :

partie	cours
01. Compétences de direction	30
02. Communication	24
03. Développement personnel	57
04. Organisation	53
05. Administration et droit	62
06. Technologies de l'information	135
07. Affaires européennes et internat.	10
08. Formation pour techniciens	39
09. Plans de formation	375
10. Projets de service	422
total	1207

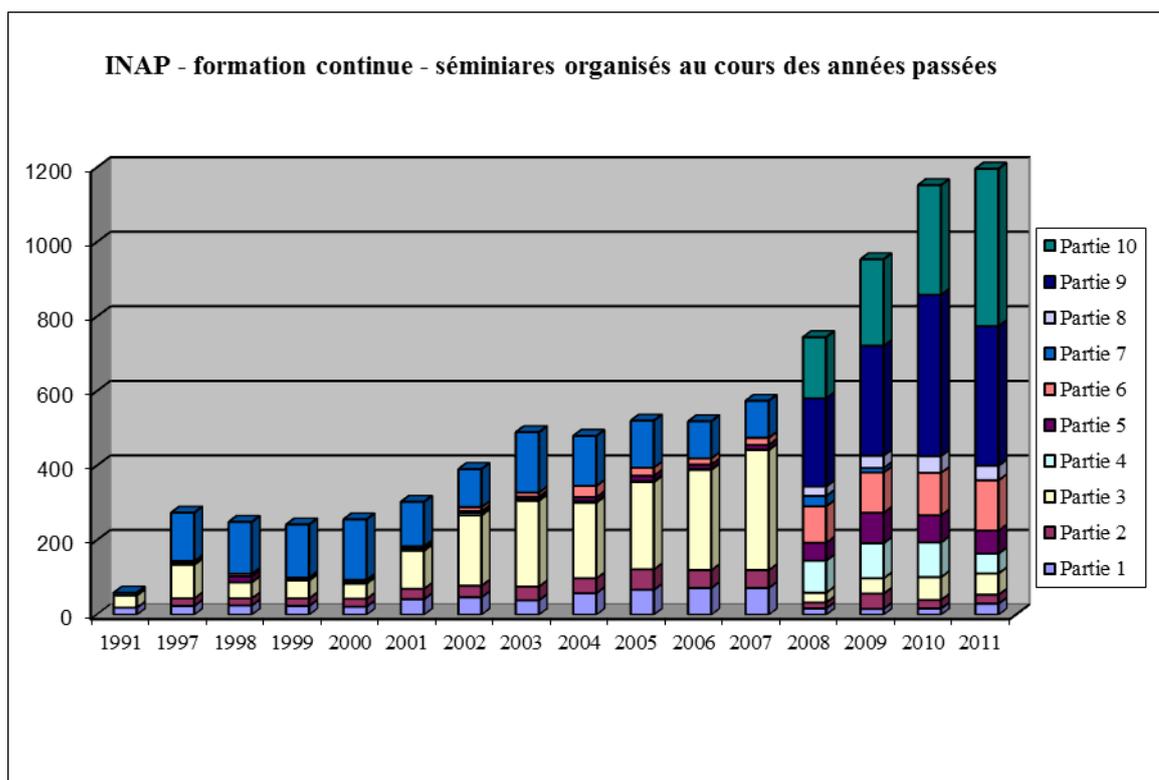


Il y a lieu de relever que 66% des cours et séminaires de formation continue organisés en 2011 constituent des formations spécifiques sur mesure, organisés en collaboration étroite avec les administrations dans le cadre des projets de service et des plans de formations (partie 9 et 10).

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

Cours	1991	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Partie 1	19	24	25	24	22	42	47	39	58	67	72	72	17	16	17	30
Partie 2	/	20	19	20	21	28	31	37	40	55	48	48	16	41	23	24
Partie 3	33	90	43	48	41	102	189	230	203	234	269	322	26	41	61	57
Partie 4	/	/	/	/	4	2	7	4	4	3	2	2	86	94	93	53
Partie 5	/	5	16	5	4	4	4	7	11	14	12	12	48	82	73	62
Partie 6	/	5	7	3	2	6	11	11	30	22	17	19	98	108	114	135
Partie 7	7	130	139	142	162	119	102	162	134	126	99	99	28	12	19	10
Partie 8													25	33	45	39
Partie 9													237	295	433	375
Partie 10													164	232	294	422
Total	59	274	249	242	256	303	391	490	480	521	519	574	745	954	1172	1207

En 2011, le nombre des formations exprimées en jours et en heures de formation se présente comme suit :



4. Participation des agents de l'Etat aux actions de formation continue proposées en 2011

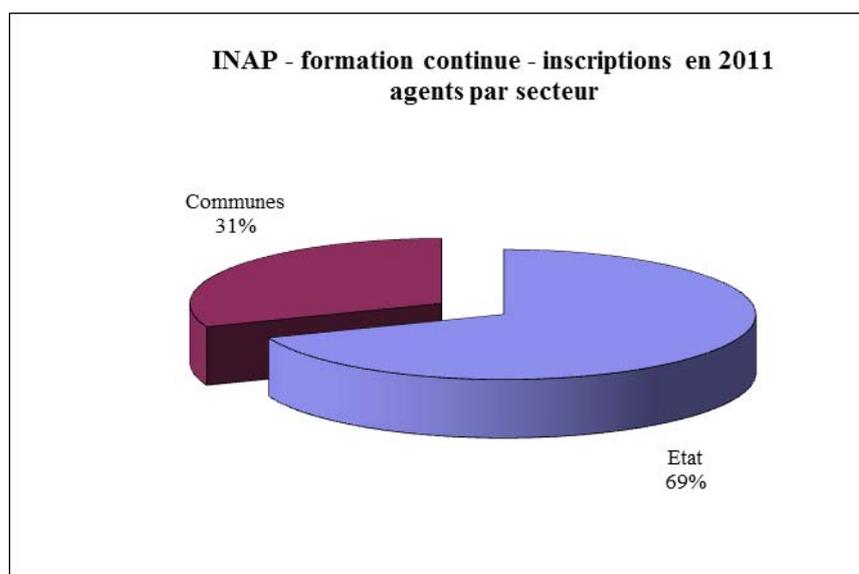
a) Participation en fonction des grands axes de formation

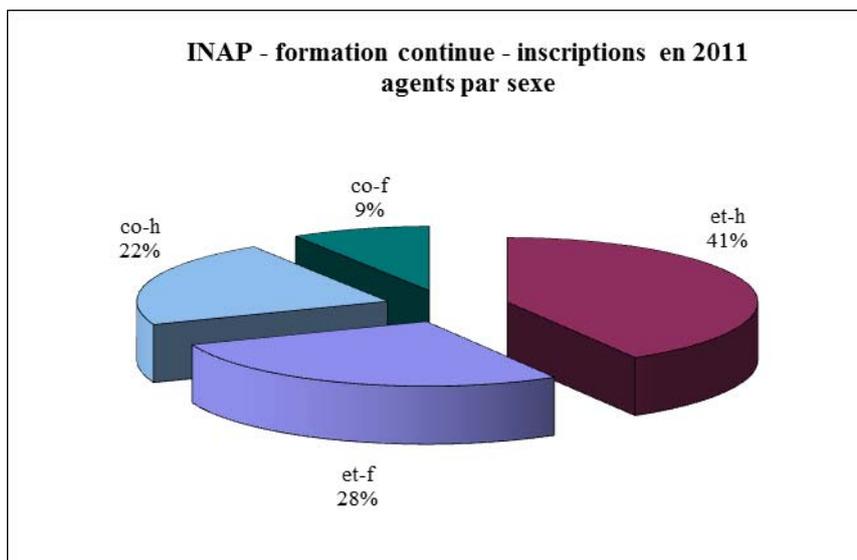
Le programme de la formation continue tel qu'il a été proposé en 2011 a connu un vif succès et montre bien la disposition des agents de l'Etat à se perfectionner moyennant la formation professionnelle continue.

Les tableaux suivants fournissent un aperçu sur le nombre d'inscriptions, le nombre de participants et le nombre de refus recensés pour l'ensemble des activités organisées en 2011 :

- *au niveau des inscriptions*

partie	inscriptions								
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes	femmes
01. Compétences de direction	386	208	121	38	19	329	57	246	140
02. Communication	514	233	180	69	32	413	101	302	212
03. Développement personnel	1267	408	537	186	136	945	322	594	673
04. Organisation	865	444	318	68	35	762	103	512	353
05. Administration et droit	1745	514	471	466	294	985	760	980	765
06. Technologies de l'information	1363	574	437	249	103	1011	352	823	540
07. Affaires européennes et internat.	138	83	36	15	4	119	19	98	40
08. Formation pour techniciens	781	348	41	373	19	389	392	721	60
09. Plans de formation	4406	2694	1622	68	22	4316	90	2762	1644
10. Projets de service	5259	1433	858	2132	836	2291	2968	3565	1694
total	16724	6939	4621	3664	1500	11560	5164	10603	6121

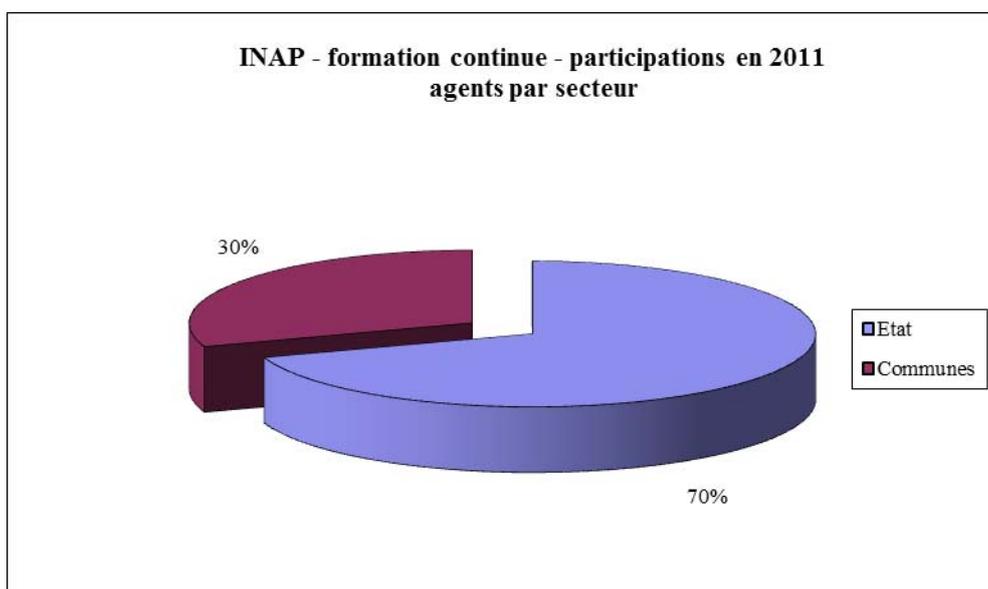


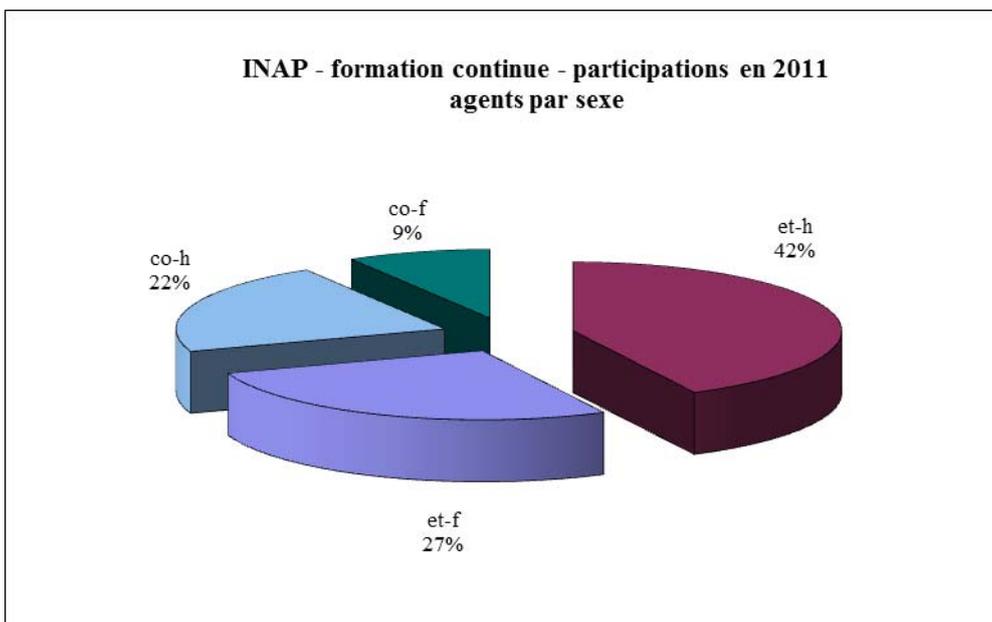


Explication :
 et-h = agents de l'Etat (hommes)
 et-f = agents de l'Etat (femmes)
 co-h = agents des communes (hommes)
 co-f = agents des communes (femmes)

• *au niveau de la participation*

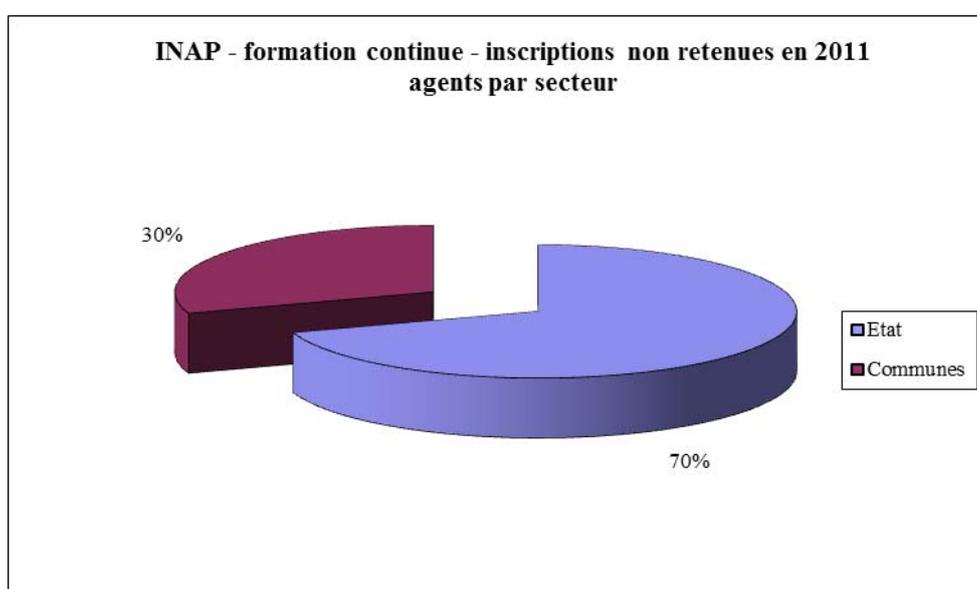
partie	participation								
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes	femmes
01. Compétences de direction	262	143	86	24	9	229	33	167	95
02. Communication	290	140	104	31	15	244	46	171	119
03. Développement personnel	696	236	281	113	66	517	179	349	347
04. Organisation	506	276	188	25	17	464	42	301	205
05. Administration et droit	1070	307	280	280	203	587	483	587	483
06. Technologies de l'information	788	345	259	120	64	604	184	465	323
07. Affaires européennes et internat.	90	57	24	8	1	81	9	65	25
08. Formation pour techniciens	494	209	17	253	15	226	268	462	32
09. Plans de formation	4258	2603	1571	65	19	4174	84	2668	1590
10. Projets de service	4896	1368	812	1975	741	2180	2716	3343	1553
total	13350	5684	3622	2894	1150	9306	4044	8578	4772

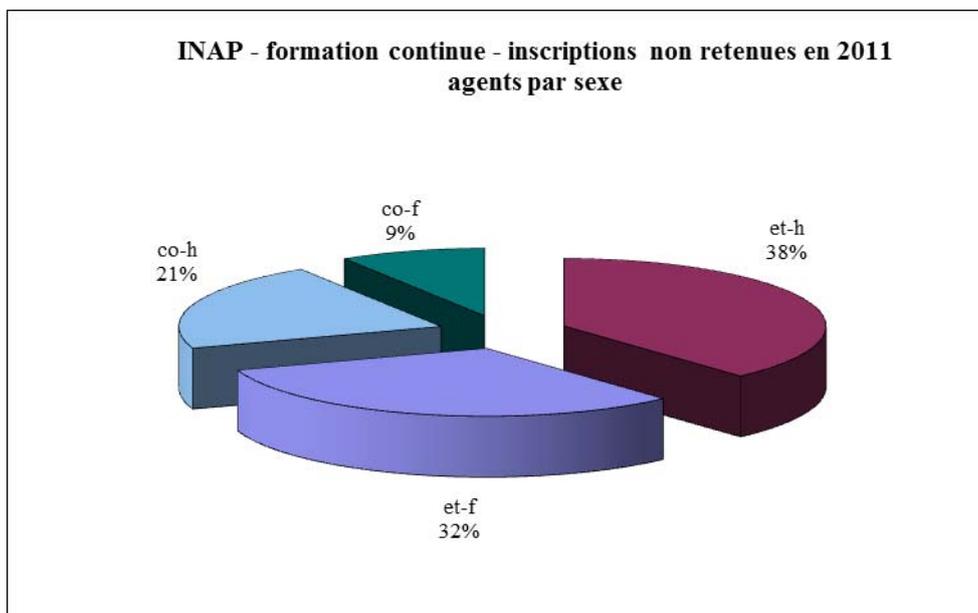




- *au niveau des refus*

partie	refus									
	total	et-h	et-f	co-h	co-f	Etat	Communes	hommes	femmes	
01. Compétences de direction	155	65	35	14	10	115	40	109	46	
02. Communication	278	93	76	38	17	196	82	169	109	
03. Développement personnel	548	172	256	73	70	400	148	245	303	
04. Organisation	411	168	130	43	18	330	81	210	201	
05. Administration et droit	844	207	191	186	91	555	289	412	432	
06. Technologies de l'information	602	229	178	129	39	422	180	383	219	
07. Affaires européennes et internat.	81	26	12	7	3	67	14	59	22	
08. Formation pour techniciens	222	139	24	120	4	120	102	198	24	
09. Plans de formation	207	91	51	3	3	200	7	154	53	
10. Projets de service	382	65	46	157	95	198	184	280	102	
total	3730	1427	1176	792	335	2603	1127	2219	1511	





b) Evolution des demandes entre 1988 et 2011

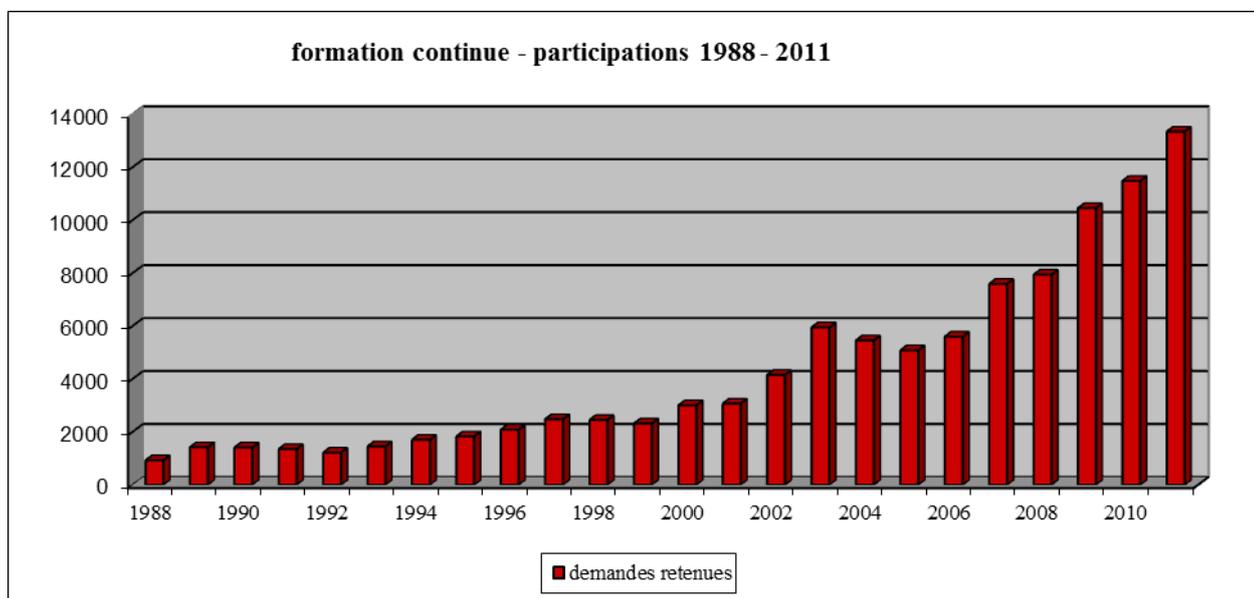
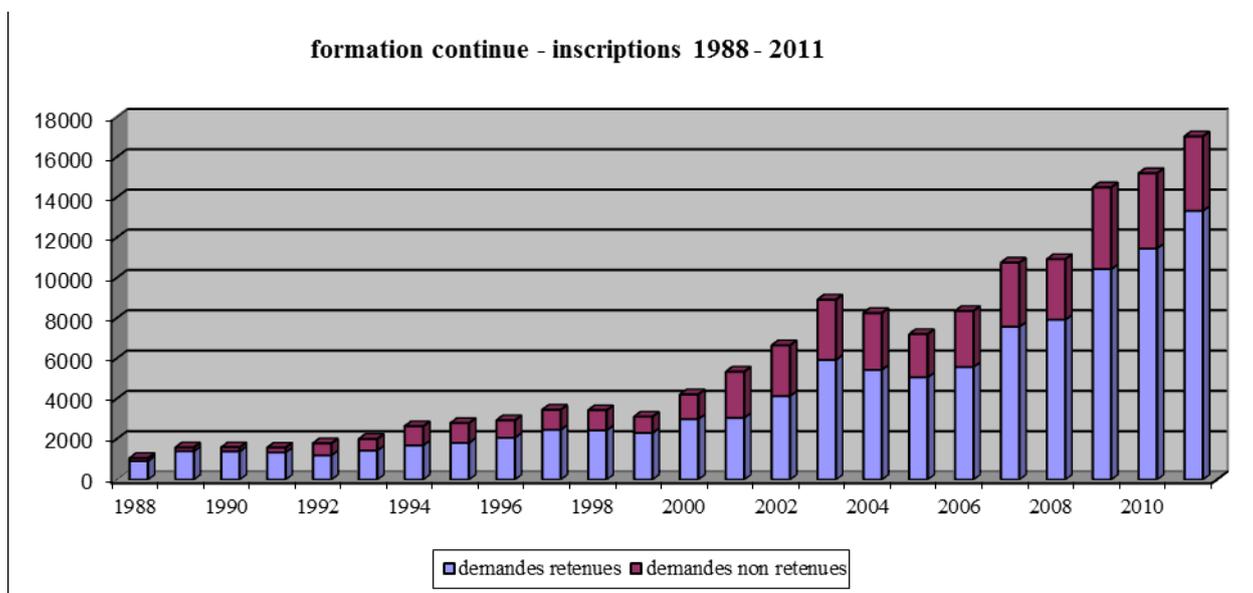
Le tableau suivant illustre l'évolution des demandes d'inscription et du taux de participation aux cours de formation continue proposés par l'Institut depuis 1988.

année de formation	demandes retenues	demandes non retenues	%	total des demandes
1988	928	143	13,35%	1071
1989	1421	180	11,24%	1601
1990	1411	194	12,09%	1605
1991	1358	232	14,59%	1590
1992	1219	589	32,58%	1808
1993	1453	572	28,25%	2025
1994	1706	948	35,72%	2654
1995	1832	979	34,83%	2811
1996	2089	864	29,26%	2953
1997	2482	992	28,55%	3474
1998	2455	996	28,86%	3451
1999	2321	809	25,85%	3130
2000	3006	1230	29,04%	4236
2001	3075	2288	42,66%	5363
2002	4157	2516	37,70%	6673
2003	5952	2992	33,45%	8944
2004	5462	2815	34,01%	8277
2005	5084	2149	29,71%	7233
2006	5601	2776	33,14%	8377
2007	7595	3184	29,54%	10779
2008	7944	3004	27,44%	10948
2009	10456	4056	27,95%	14512
2010	11484	3730	24,52%	15214
2011	13350	3699	21,70%	17049

Il ressort du tableau ci-avant que l'intérêt général pour les cours proposés a nettement augmenté depuis 1993. Ceci est avant tout dû au fait que l'Institut s'est efforcé de proposer en

concertation étroite avec les administrations un grand nombre de cours visant à combler les besoins de formation spécifique des administrations et services de l'Etat et qui, partant, répondent directement aux intérêts professionnels des agents.

A cela vient s'ajouter que les nouvelles dispositions légales qui lient l'avancement dans la carrière aux conditions de formation continue introduites par la loi du 15 juin 1999 ont fait monter en flèche les demandes de participation au cours des années 2002 à 2011.



5. Cycle de compétences

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 des cycles de compétences dans les domaines suivants :

Cycles de compétences	Crédits (jours requis)
Certificat de qualification en management public	12 jours
Conduite et gestion de projets	12 jours
Affaires européennes et internationales	8 jours
Communication avec le citoyen	5 jours
Gestion des ressources humaines	14 jours
Délégué/e à la formation	5,5 jours
Formateur/formatrice interne	4 jours
Egalité des chances entre femmes et hommes - délégué/e à l'égalité	8 jours
Techniques bureautiques	12 jours

Les cycles de compétences sont organisés autour d'un certain nombre d'aspects stratégiques et opérationnels en relation étroite avec un domaine de compétence spécifique qui relève du cadre organisationnel du service public luxembourgeois et qui concerne toutes les administrations ou services de l'Etat, indépendamment de leurs missions et attributions particulières.

Chaque cycle de compétences peut se composer

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

A chaque cycle de compétences correspond un montant total de crédits de jours de formation. Ce montant total est atteint progressivement par le fait que l'agent suit les séminaires imposés et les séminaires au choix prévus dans le cadre du cycle de compétences choisi.

Si un agent suit un séminaire dans le cadre des présents cycles de compétences, le crédit de formation du séminaire est imputé sur son compte de formation personnel qui est pris en considération

- pour les avancements dans les différents grades de promotion du cadre ouvert,
- pour le passage du cadre ouvert au cadre fermé, ainsi que
- pour les allongements de grade en fin de carrière

au même titre que les autres séminaires suivis dans le cadre du catalogue de l'INAP.

L'agent qui a suivi les séminaires d'un cycle de compétences et qui a atteint le total des crédits de jours de formation prévu pour le cycle en question peut bénéficier d'un certificat de compétence.

La demande en obtention du certificat de compétence se fait moyennant un formulaire spécifique téléchargeable sur la présente page.

L'inscription aux différents séminaires des cycles de compétences se fait moyennant la fiche d'inscription traditionnelle en indiquant le séminaire et en cochant la case correspondant au cycle à suivre.

6. Formation en ligne (e-learning)

L'Institut national d'administration publique (INAP) doit non seulement offrir des formations répondant au plus près aux besoins spécifiques des administrations et des agents de l'Etat et des communes mais il doit également veiller à adapter ses méthodes et moyens didactiques et pédagogiques aux nouvelles évolutions technologiques.

L'INAP propose des formations en ligne dans son espace d'auto-formation, et ce dans les domaines suivants :

- Cours de méthodologie
- Cours de bureautique
- Cours de perfectionnement dans le langage administratif

L'auto-formation (e-Learning) est un processus d'apprentissage à distance s'appuyant sur des ressources multimédias, qui permet à une ou plusieurs personnes de se former à partir de leur ordinateur. Les supports multimédias utilisés peuvent combiner du texte, des graphismes en 2 ou 3 dimensions, du son, de l'image, de l'animation et même de la vidéo. Il comprend aussi bien des outils et des applications pédagogiques que des contenus pédagogiques.

Outre le fait de flexibiliser le processus d'apprentissage, la formation en ligne 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.

Ainsi, le premier module proposé concernant certains cours de méthodologie dans le domaine du management, de l'organisation et de la communication s'adresse en premier lieu aux agents des carrières supérieures ayant à accomplir un cycle de compétences en management public. Sont tout particulièrement visés les cadres supérieurs du corps diplomatique en mission prolongée à l'étranger et qui se trouvent dans l'impossibilité de pouvoir suivre des formations au Grand-Duché.

Par ailleurs, le deuxième module proposé, à savoir l'apprentissage en ligne dans le domaine de la bureautique, permet à l'Institut de mieux pouvoir faire face aux multiples besoins de formation et de mise à niveau qui ont été engendrés par la migration programmée

par le CTIE pour la deuxième moitié de 2011 et qui consiste à basculer du système Windows XP vers Windows 7 et du PackOffice 2003 vers le PackOffice 2010.

Le troisième module proposé, la formation de perfectionnement en langage administratif, est destiné prioritairement aux agents des carrières supérieures évoluant au niveau international et désirant se perfectionner dans l'utilisation et le maniement du langage administratif.

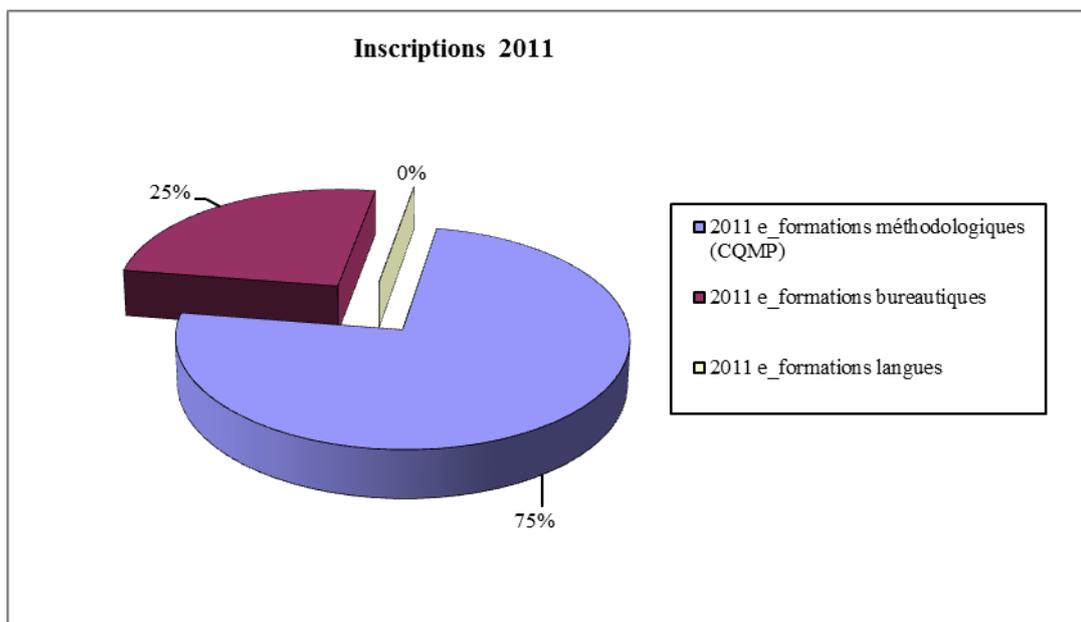
L'INAP fourni sur son site internet une description détaillée des trois modules proposés et définit les catégories d'agents visées par la formation en ligne. Il met en place un système d'inscription spécifique pour les agents intéressés à suivre une formation en ligne. Cette inscription génère un code utilisateur et un mot de passe pour l'apprenant et lui fournit également toutes les données techniques nécessaires lui permettant de pouvoir travailler avec les modules d'apprentissage sur son ordinateur personnel au bureau ou à domicile.

Chaque apprenant peut se connecter à la plateforme de l'apprentissage en ligne grâce à son code d'utilisateur et son mot de passe. Il est inscrit à son parcours pour une durée de 2 à 3 mois. Chaque apprenant inscrit peut évaluer son niveau de connaissance des modules qui le concernent à travers un questionnaire de type QCM. Une fois l'évaluation effectuée, le système propose automatiquement un parcours de formation « sur mesure » en tenant compte des réponses apportées au questionnaire.

Relevons encore que l'«e-learning» nécessite des modalités de contrôle permettant de vérifier si le cours a été suivi intégralement. Pour ce faire il est introduit de façon spécifique pour ce type de formation un système de test en ligne à la fin de chaque module de formation électronique permettant d'apprécier si l'agent a accompli toutes les étapes de formation proposées par le programme et s'il a obtenu au moins 66% des points au test final clôturant la session de formation. Un certificat de réussite est établi que si l'agent a fait preuve qu'il a passé le test final avec le pourcentage requis.

L'INAP peut suivre à travers différents rapports spécifiques à la fois les inscriptions des apprenants et le suivi de leur formation (durée, connexions, résultats).

année en cours	type de formation	Inscriptions
2011	e_ formations méthodologiques (CQMP)	62
2011	e_ formations bureautiques	21
2011	e_ formations langues	0
	Total	83



7. Dispenses et assimilations des cours de formation

a) Dispenses

Dans le cadre de la loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique, les conditions d'avancement déterminées par la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations et services de l'Etat, ainsi que les conditions d'allocation des allongements de grade prévues à l'article 22, VI, de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat ont été liées à des conditions de formation continue. Toutefois, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative peut, pour des raisons dûment motivées, accorder une dispense des cours de formation prévus par les dispositions légales en question.

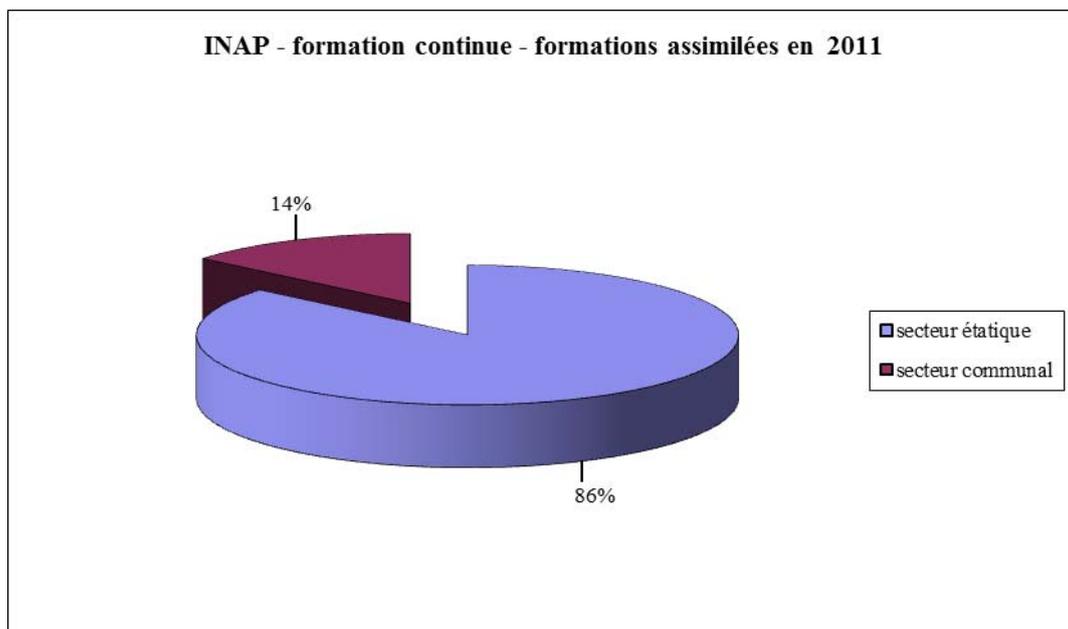
b) Assimilations

Conformément aux articles 13 et 14 du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 portant organisation à l'Institut national d'administration publique de la division de la formation continue du personnel de l'Etat et des établissements publics de l'Etat, les cours de formation continue à caractère spécial organisés par les administrations et établissements publics de l'Etat en dehors du programme de cours de l'Institut peuvent être assimilés aux cours de formation continue organisés par l'Institut par une décision du Ministre ayant dans ses attributions la Fonction publique, le chargé de direction de l'Institut entendu en son avis. L'assimilation se fait en vue d'une dispense à accorder conformément aux dispositions prévues à l'article 1er de la loi modifiée du 28 mars 1986 portant harmonisation des conditions et modalités d'avancement dans les différentes carrières des administrations et services de l'Etat et à l'article 22 (VI) de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat.

Au cours de l'année 2011, le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative **a retenu 2133 demandes de dispenses et d'assimilation et a reconnu 6412**

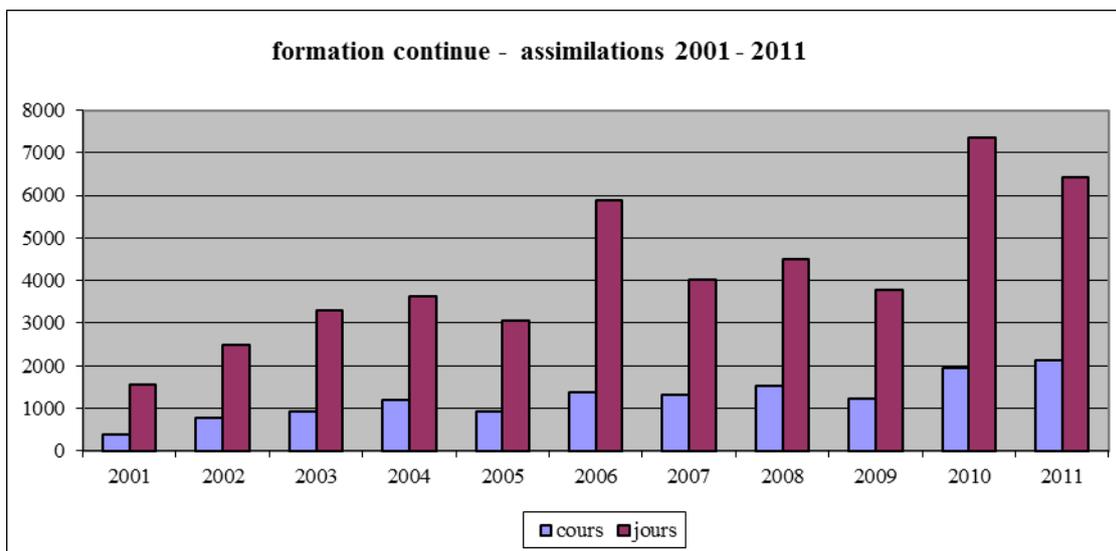
jours de formation continue passés par des fonctionnaires et employés de l'Etat dans des organismes de formation autres que l'Institut national d'administration publique.

partie	cours	jours	heures
secteur étatique	1837	5776	34696
secteur communal	296	636	3832
total	2133	6412	38528



L'évolution des assimilations accordées entre 2001 et 2011 se présente comme suit :

année	cours	jours	heures
2001	374	1570	9420
2002	762	2491	14946
2003	935	3310	19860
2004	1187	3639	21834
2005	939	3048	18288
2006	1386	5881	35286
2007	1311	4016	22910
2008	1521	4500	26808
2009	1223	3795	22589
2010	1960	7345	43832
2011	2133	6412	38528
total	13731	46006	274300



c) Assimilation par domaine fonctionnel et par administration du secteur étatique

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur étatique accordées par le MFPPRA sur avis de l'INAP suivant les grands domaines fonctionnels :

domaine fonctionnel	cours	jours	heures
Accueil et encadrement	18	23,5	147
Affaires étrangères	13	51,3	308
Agriculture, viticulture, développement rural	10	24,1	145
Aménagement du territoire	1	2,5	15
Artisanat	56	158,3	953
Communication	4	6,3	38
Culture	11	94,9	570
Défense	4	17	102
Dispense spéciale	5	26	156
Divers	245	938,8	5636
Economie	48	121,7	731
Education, recherche	18	55	331
Environnement	50	76,1	457
Famille	10	15,2	93
Finances	69	237	1423
Informatique, bureautique	353	988,7	5936
Intérieur	2	5	30
Jeunesse	1	1	6
Justice	14	20	121
Management	38	153,4	923
Organisation	15	28,5	171
Qualité	44	69,1	416,5
Ressources humaines	8	17,5	105
Santé	136	481,4	2871
Sciences et techniques	315	685,3	4117,5
Sciences sociales	108	768,4	4617,5
Sécurité	125	343,8	2081
Sécurité sociale	81	180	1080
Transport	26	173,3	1040
Travail et emploi	1	1	6
Travaux publics	8	11,5	69

Total	1837	5775,6	34695,5
--------------	-------------	---------------	----------------

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur étatique accordées par le MFPPRA sur avis de l'INAP suivant les administrations :

secteur étatique	
administration	cours
Administration de la gestion de l'eau	213
Administration de la Navigation aérienne	149
Caisse Nationale de Santé	136
Police Grand-Ducale	99
ILNAS	97
Centre des technologies de l'information de l'Etat	60
Laboratoire National de Santé	58
Statec	53
Administration des Ponts et Chaussées	50
Administration Judiciaire	44
Direction de la Santé	44
Administration des Services techniques de l'Agriculture	42
Service National de la Jeunesse	41
Commissariat aux Assurances	39
Institut Luxembourgeois de Régulation	39
Administration de la Nature et des Forêts	37
Musée National d'Histoire et d'Art	37
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur	33
Centre de Technologie de l'Education (CTE)	19
Education Différenciée	29
Caisse Nationale des Prestations Familiales	28
Administration Gouvernementale	27
Centres de Formation Professionnelle Continue	23
Inspection Générale de la Sécurité Sociale	23
Administration des services de secours	22
Direction de l'Aviation Civile	21
Min des Affaires Etrangères et de l'Immigration	21
Autres	363
Total	1837

b) Assimilation par domaine fonctionnel et par administration du secteur communal

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur communal accordées par le MFPPRA sur avis de l'INAP suivant les grands domaines fonctionnels :

domaine fonctionnel	cours	jours	heures
Affaires européennes et internationales	3	8	48
Aménagement du territoire	3	2,5	15
Culture	3	18	108
Divers	62	41,2	256
Education, recherche	5	8,1	49
Environnement	8	25,5	153

Finances	7	8,5	51
Formations à la sécurité	10	9,6	58
Formations accueil et encadrement	1	1,5	9
Formations artisanales	62	206,2	1238
Formations en organisation	1	1	6
Formations scientifiques et techniques	67	150,6	904
Formations socio-éducatives	24	35	213
Informatique, bureautique	24	62,2	374
Intérieur	1	3	18
Ressources humaines	1	3	18
Santé	4	41,3	248
Sports	3	11	66
Total	289	636,2	3832

Le tableau ci-dessous représente la totalité des assimilations du secteur communal accordées par le MFPPRA sur avis de l'INAP:

secteur communal	
administration	cours
Synd. des Eaux du Barrage d'Esch-sur-Sûre (SEBES)	60
AC de Luxembourg	49
Synd. interc. des Tramways canton d'Esch (TICE)	22
AC de Mamer	20
AC d'Esch-sur-Alzette	20
AC de Dudelange	16
AC de Steinfort	16
AC de Petange	8
Synd. interc. Centre natation de Bettembourg et Leudelange	8
Synd. interc. Dépollution des eaux rés. De l'Ouest (SIDERO)	8
AC de Bascharage	6
AC de Mersch	6
Synd. interc. Ordures Diekirch (SIDEK)	5
AC de Grevenmacher	4
AC de Nommern	4
AC de Strassen	4
Synd. des Eaux du Sud (SES)	4
AC de Wellenstein	3
Conservatoire de Musique du Nord (Ettelbruck)	3
Synd. de communes piscine couverte (PIDAL)	3
Synd. interc. déchets assimilables Luxembourg (SIDOR)	3
Syndicat Intercommunal des Tramways dans le Canton d'Esch	3
AC de Sandweiler	2
AC de Sanem	2
AC de Walferdange	2
AC d'Useldange	2
Synd. interc. Dépollution des eaux rés. du Nord (SIDEN)	2
Autres	24
Total	289

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

• Méthodologie

Depuis 1990, l'Institut procède à la fin de chaque cours à une évaluation des matières exposées. Cette analyse se fait en deux temps:

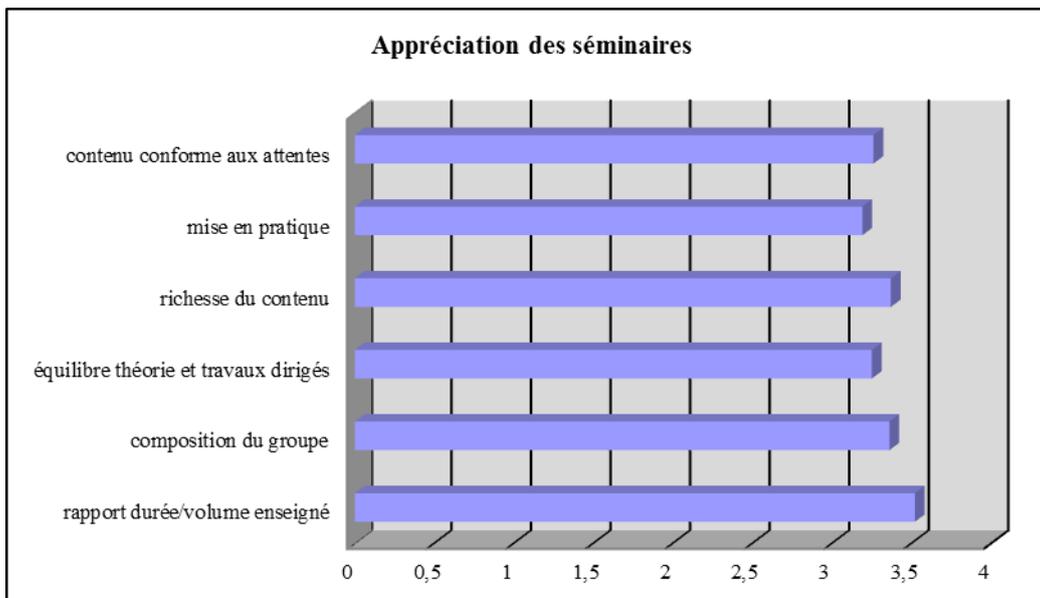
- une évaluation "à chaud" est effectuée pendant la dernière heure de chaque séminaire sous forme d'un tour de table permettant aux candidats de réagir immédiatement au cours suivi et ceci en présence du chargé de cours et d'un représentant de l'Institut national d'administration publique. Lors de ce tour de table sont recueillies toutes les observations aussi bien des participants que du chargé de cours au sujet de la présentation, du contenu du cours et de l'efficacité du cours, au sujet de l'organisation de la formation continue en général et du cours précis en particulier. Cet échange d'idées sur place est souvent très concluant pour le responsable de l'organisation du cours.
- un formulaire d'évaluation est distribué à tous les participants du cours. Ce formulaire est à remplir dans l'espace d'un mois suivant le cours et permet aux participants d'évaluer le cours avec un certain recul. En d'autres termes, après avoir regagné leurs postes de travail respectifs et à la lumière de leurs expériences quotidiennes, les agents ont la possibilité d'informer, deux à trois semaines après la fin du cours, l'Institut national d'administration publique du succès d'application, respectivement des obstacles rencontrés dans la mise en oeuvre des connaissances acquises à l'occasion du cours.

• Evaluation de la qualité des cours

Depuis 2011, tout le processus d'évaluation se fait en ligne à la fois pour les participants et les formateurs. L'exploitation se fait dans une banque de donnée dont les chiffres peuvent être analysés à la fin de chaque année. Dans cet ordre d'idée, l'évaluation pour 2011 donne les résultats suivants :

Appréciation du séminaire	4	3	2	1	0	Moyenne: 3,32
La durée du séminaire était bien adaptée au volume de la matière enseignée	67%	23%	7%	2%	2%	3,52%
La composition du groupe des participants était appropriée et a ainsi contribué à rendre le déroulement du séminaire intéressant et animé	48%	42%	8%	2%	1%	3,36%
Le séminaire était bien équilibré entre théorie et travaux dirigés	46%	39%	11%	4%	1%	3,25%
Le contenu était riche et intéressant par rapport à votre situation professionnelle et/ou personnelle	51%	39%	8%	2%	1%	3,37%
Les connaissances acquises lors du séminaire peuvent être mises en pratique dans l'exercice de mes fonctions	42%	40%	15%	3%	1%	3,19%
Le contenu et les objectifs du séminaire ont répondu à mes attentes	44%	41%	11%	2%	1%	3,26%

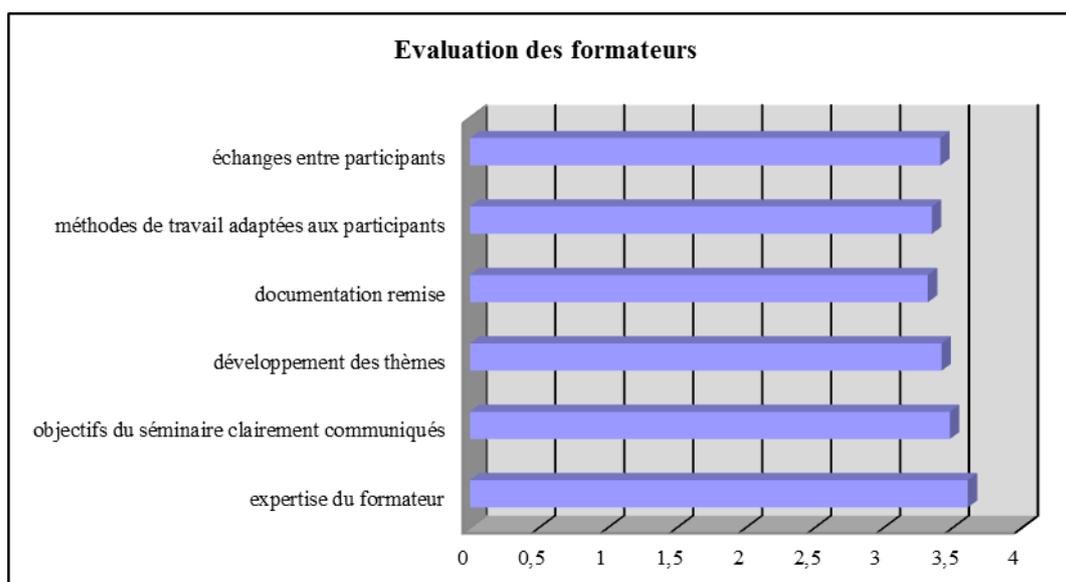
Légende : accord total = 4 / plutôt d'accord = 3 / plutôt désaccord = 2 / désaccord total = 1 / sans avis = 0



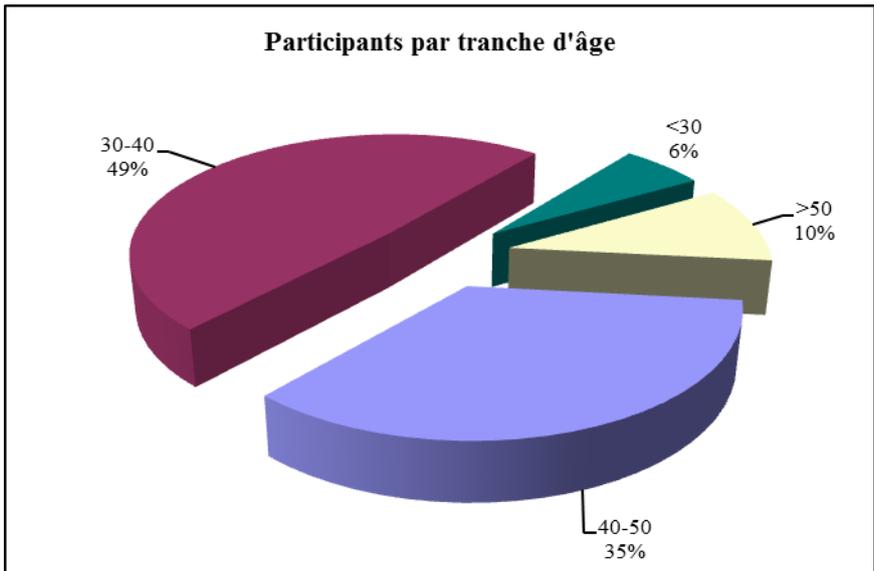
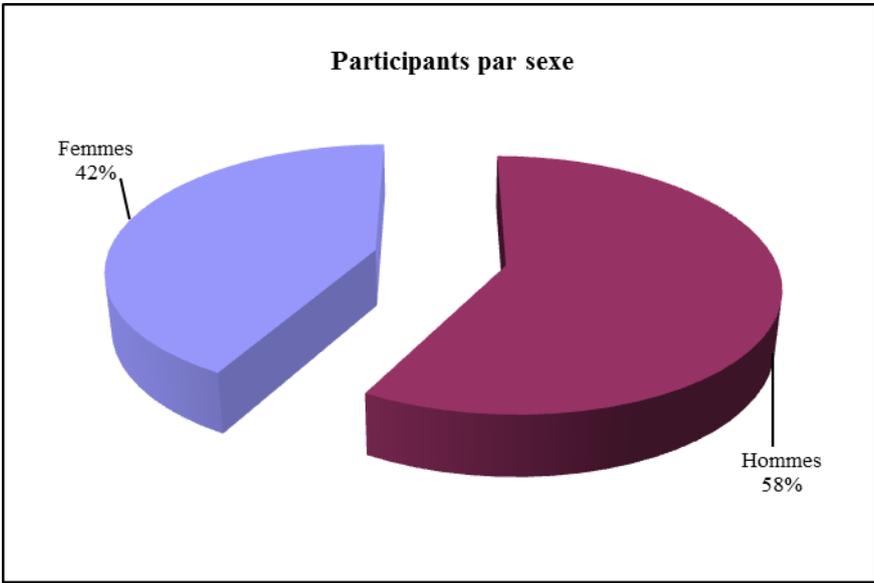
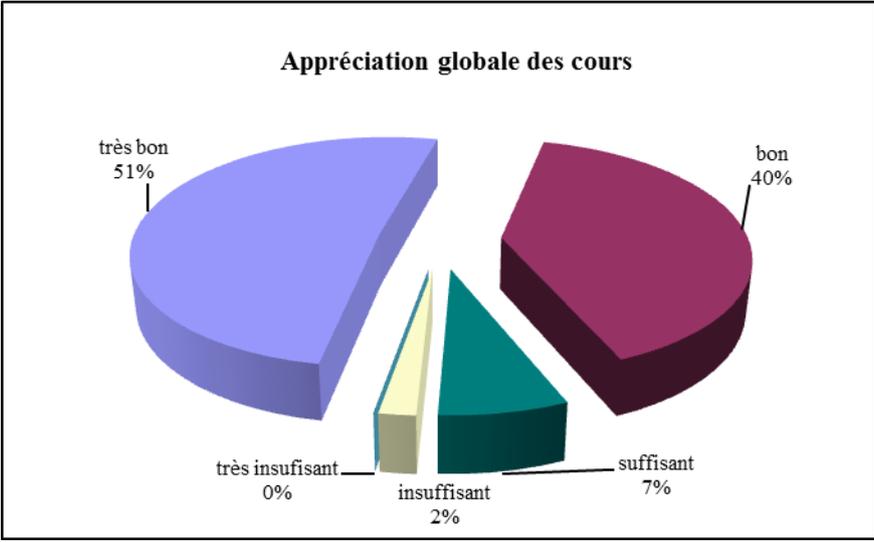
Légende :
accord total = 4
plutôt d'accord = 3
plutôt désaccord = 2
désaccord total = 1
sans avis = 0

Evaluation du formateur	4	3	2	1	0	Moyenne: 3,43
Le(s) formateur/-trice(s) a(ont) bien transmis ses connaissances dans le domaine	68%	27%	4%	1%	1%	3,61%
Les objectifs de formation ont été clairement communiqués	58%	34%	6%	1%	1%	3,48%
Les différents thèmes ont été développés de manière structurée	55%	35%	7%	2%	1%	3,42%
La documentation remise est pertinente et me sera utile dans ma fonction	50%	36%	10%	2%	1%	3,32%
Les méthodes de travail (discussions et exercices) étaient appropriées et bien adaptées au groupe des participants	50%	38%	9%	2%	1%	3,35%
Vous avez pu contribuer activement à la formation (par exemple prise de parole, rôle actif dans les discussions de groupes, ...)	56%	33%	8%	2%	1%	3,41%

Légende : très bon = 4 / bon = 3 / suffisant = 2 / insuffisant = 1 / très insuffisant = 0



Légende :
très bon = 4
bon = 3
suffisant = 2
insuffisant = 1
très insuffisant = 0



9. Ingénierie de formation

a) Ingénierie de formation et plans de formation

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

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

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

- de dégager, à l'aide de questionnaires spécifiques permettant une analyse individuelle par agents et collective par service, une vue globale des besoins de formation en fonction des missions et attributions à exercer et des objectifs à atteindre afin d'élaborer un plan de formation approprié, adapté et cohérent;
- de bien cerner les problématiques auxquelles la formation doit répondre;
- de s'assurer d'investir dans le développement des compétences qui méritent bien une amélioration;
- d'instaurer un climat favorisant l'apprentissage de façon continue ;
- de définir des plans de développement des compétences qui synthétisent les choix à faire concernant les mesures d'amélioration : plan de formation individuel ou collectif, coaching, tutorat, mises en situation, etc.

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

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

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

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

Les acteurs impliqués sont

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

Le processus comprend trois phases :



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

Il s’agit dans cette phase

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

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

Dans cet ordre d’idées, l’Institut national d’administration publique a développé, en collaboration étroite avec la société « Etudes et Formation » et avec un échantillon représentatif de délégué/e/s à la formation, une méthode permettant aux administrations publiques de mieux pouvoir détecter, identifier et analyser les besoins de formation continue et de pouvoir les regrouper dans des plans de formation.

La méthode en question fait l’objet d’une description détaillée reprise dans un document intitulé:

Implémentation d’une ingénierie de formation dans l’administration publique

Concept – Partie I.

Guide de méthodologie et outil de diagnostic pour la détection des besoins de formation et pour la mise en place de plans de formation

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

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

Il s'agit dans cette phase

1. de définir les populations cibles
2. de préciser les programmes de formation détaillés et l'approche pédagogique
3. de déterminer les formateurs intervenants
4. d'organiser les formations

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

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

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

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

En 2010, l'Institut a développé une approche méthodologique concernant ces différents points.

Phase 3: Evaluation et transfert des connaissances

Il s'agit dans cette phase

1. d'évaluer les formations
2. de mesurer le transfert des connaissances
3. d'analyser les effets sur les capacités et connaissances acquises en cours ou en fin de formation, de mesurer les effets sur les comportements professionnels en situation de travail, de vérifier si les objectifs généraux fixés au plan de formation ont été atteints.

Ce qui fonde la valeur de la formation, c'est son aptitude à produire des compétences qui se répercutent de façon positive sur la situation de travail des agents et qui produisent donc des résultats sensibles et parfois mesurables. Du point de vue des responsables de service, donc de la direction, les actions de formation ne deviendront sensibles et visibles que si elles se traduisent dans une plus-value dans l'exercice des missions au quotidien.

Voilà pourquoi l'action de formation ne doit pas s'arrêter à la fin du séminaire. Au contraire, à la fin du séminaire le plus important reste à faire, à savoir, le contrôle de l'efficience et de l'efficacité des mesures de formation et leur impact sur le service et sur l'exercice des fonctions.

A côté de l'évaluation même du séminaire, de la qualité de l'enseignement et de la matière traitée, c'est surtout le transfert des connaissances qui devra figurer comme critère décisif pour le succès d'un séminaire. Après l'accomplissement de l'action de formation, le processus de transposition constitue donc une deuxième phase d'apprentissage importante, car l'effet d'apprentissage réel apparaît seulement lors de la transposition des connaissances sur le milieu de travail.

Il ressort de la phase II ci-dessus qu'un bon transfert des connaissances en amont de la formation est fonction du soin apporté à la préparation de la formation en aval. Plus le besoin de formation est exprimé de façon précise et claire, plus les chances d'un bon transfert des connaissances dans la pratique est élevé. Après les phases de conception et de conduite du plan de formation, il faudra donc mettre en place une méthode pouvant évaluer les résultats issus de la formation afin de pouvoir assurer la qualité des actions de formation.

Cette phase engendre un processus de feed-back qui va permettre de réévaluer à intervalles réguliers l'ingénierie et la réalisation tout au long du cycle de vie du cours si celui-ci est récurrent

Cette étape consiste donc à mettre en œuvre des outils d'évaluation et de transfert reposant sur des indicateurs clairs et précis. La phase du transfert implique une évaluation « à chaud » qui va s'intéresser à l'évaluation de la satisfaction et à l'atteinte des objectifs pédagogiques et une évaluation « à froid » qui va s'intéresser à l'atteinte des objectifs généraux et opérationnels, dans le contexte du déploiement des compétences ainsi produites.

L'évaluation doit faire ressortir trois facteurs essentiels :

- détection d'éventuels problèmes structurels du déroulement du cours et des déficiences éventuelles de la forme du cours pour la population cible
- amélioration des contenus, de la pédagogie et de l'organisation des cours
- mise en œuvre de pistes d'amélioration des chances de transfert et de transposition dans la pratique.

En 2010, l'Institut a également développé une approche méthodologique concernant cette partie importante de l'ingénierie de formation.

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

Implémentation d'une ingénierie de formation dans l'administration publique

Concept – Parties II et III

Partie II : Conduite du plan de formation / Mise en œuvre des formations

Partie III : Evaluation et transfert des connaissances

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

b) Les administrations impliquées dans le processus de l'ingénierie de formation

Administrations engagées dans la démarche ingénierie de formation (plan de formation) :

- Administration de l'Emploi
- Administration de l'Enregistrement et des Domaines
- Administration des Bâtiments publics
- Administration des Contributions directes
- Administration des Douanes et Accises
- Administration des Ponts et Chaussées
- Administration des Services techniques de l'Agriculture
- Greffe de la Chambre des Députés
- Institut national d'administration publique
- Maisons d'Enfants de l'Etat
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère de l'Economie
- Ministère de la santé – inspection sanitaire
- Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- Ministère des Travaux publics
- Qualité dans les laboratoires (Laboratoires national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)
- Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
- CTIE – division imprimés et fournitures de bureau de l'Etat
- Service d'Economie rurale
- Service de l'Education différenciée
- Statec
- Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

En vue de la préparation et de l'élaboration des différents plans de formation, l'Institut national d'administration publique avait organisé en 2010 non moins de 77 réunions de travail avec les administrations reprises ci-dessus.

• ***Plans de formation par administration***

- Administration de l'Emploi
- Administration de l'Enregistrement et des Domaines
- Administration de la navigation aérienne
- Administration des Bâtiments publics
- Administration des Contributions directes
- Administration des Douanes et Accises
- Administration des Ponts et Chaussées
- Administration des Services de secours
- Administration des Services techniques de l'Agriculture
- Greffe de la Chambre des Députés
- Institut national d'administration publique
- Maisons d'Enfants de l'Etat
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère de l'Economie
- Ministère de la santé – inspection sanitaire
- Ministère de la Sécurité sociale - Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance
- Ministère des Travaux publics
- CTIE – division imprimés et fournitures de bureau de l'Etat
- Service d'Economie rurale

- Service de l'Education différenciée
- Statec
- Unité de contrôle du Ministère de l'Agriculture

- *Plans de formation thématiques*

- Qualité dans les services d'inspection vétérinaires
- Qualité dans les laboratoires (Laboratoire national de l'Etat / Agriculture, Viticulture, Santé)

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

Rôle et missions

L'article 1^{er} du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000 déterminant à l'Institut national d'administration publique l'organisation de la commission de coordination, la collaboration avec les administrations et établissements publics de l'Etat et la collaboration avec le Ministère de l'Intérieur et les administrations et établissements publics des communes dispose que chaque administration et établissement public de l'Etat désigne un délégué à la formation en vue d'assurer la collaboration avec l'Institut dans le domaine de la formation pendant le stage et de la formation continue du personnel de l'Etat et des établissements publics de l'Etat.

Cette disposition relève de l'idée que seule une formation professionnelle conçue en étroite concertation avec les services de l'Etat et axée sur les besoins de formation immédiats peut apporter des résultats satisfaisants. Ceci est d'autant plus vrai et plus important que la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration a introduit le double principe de la formation obligatoire pendant le stage et de la formation professionnelle continue liée à l'avancement dans la carrière et consacre ainsi l'idée du «life long learning» indispensable à une administration moderne, performante et efficace.

Le délégué à la formation en ce qu'il constitue le premier et le principal interlocuteur de l'Institut avec les administrations et établissements publics de l'Etat est un élément de base dans la collaboration entre les services de l'Etat et constitue la clé pour le succès des nouvelles dispositions légales et réglementaires relatives à la formation professionnelle des agents de l'Etat.

Au sein de son administration le rôle du délégué à la formation consiste à coordonner l'ensemble du dispositif de formation en place dans son administration, à superviser les programmes et les cours de formation spéciale, à détecter et à analyser les besoins de formation continue, à proposer des actions de formation à envisager et à mesurer l'impact de la formation sur le travail quotidien.

D. Evaluation des trois langues administratives

Le règlement grand-ducal du 12 mai 2010 fixant les modalités du contrôle de la connaissance des trois langues administratives pour le recrutement des fonctionnaires et employés des administrations de l'Etat et des établissements publics ainsi que le règlement grand-ducal du 27 février 2011 fixant les modalités du contrôle de la connaissance des trois langues administratives pour le recrutement des fonctionnaires communaux prévoient que la vérification de la connaissance adéquate des trois langues administratives se fait sous forme d'épreuves préliminaires qui ont lieu devant le comité d'évaluation à l'Institut national d'administration publique.

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières supérieures, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau C1 pour la première langue
- niveau B2 pour la deuxième langue
- niveau B1 pour la troisième langue

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières moyennes, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau B2 pour la première langue
- niveau B1 pour la deuxième langue
- niveau A2 pour la troisième langue

Pour les épreuves préliminaires organisées pour les carrières inférieures, les niveaux de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans les trois langues sont fixés comme suit :

- niveau B1 pour la première langue
- niveau A2 pour la deuxième langue
- niveau A1 pour la troisième langue

En fonction de son niveau de carrière, le candidat détermine laquelle des trois langues constituera sa première, sa deuxième et sa troisième langue. Le contrôle des connaissances se fait conformément au choix du candidat en tenant compte des niveaux de compétences fixés au paragraphe précédent.

Le candidat qui a obtenu une dispense de l'épreuve préliminaire dans une des trois langues est considéré être dispensé dans sa première langue. Il choisira pour les deux langues qui entrent en considération pour les épreuves préliminaires entre le niveau de compétences de la deuxième et le niveau de compétences de la troisième langue.

L'admissibilité à l'examen-concours est subordonnée à la réussite aux épreuves préliminaires.

Les résultats obtenus lors des épreuves préliminaires ne sont pas pris en compte lors de l'examen-concours et ne donnent pas lieu à un classement.

Les épreuves préliminaires et les contrôles des trois langues administratives organisés en 2011 par l'Institut se présentent comme suit :

1. Fonctionnaires de l'Etat

a) Recrutement centralisé (examen-concours organisés par le MFPPRA)

Dans le cadre du recrutement centralisé des fonctionnaires de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement centralisé des fonctionnaires 2011							
		Français		Allemand		Luxembourgeois	
examen-concours	total des participants	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
et_cs	25	7	18	20	5	25	0
et_ts	25	11	14	18	7	24	1
et_re	29	6	23	28	1	29	0
et_tm	11	1	10	11	0	11	0
et_ex	7	2	5	6	1	7	0
et_ti	27	4	23	24	3	27	0
Total	124	31	93	107	17	123	1

Légende :

et_cs = secteur Etat – carrières supérieures administratives

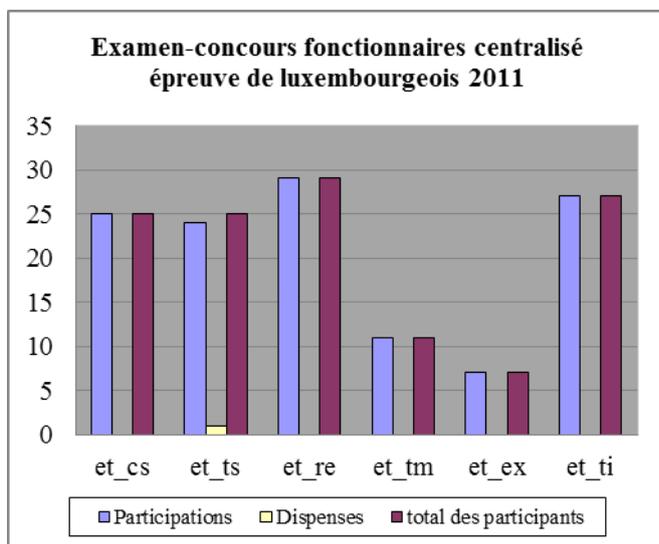
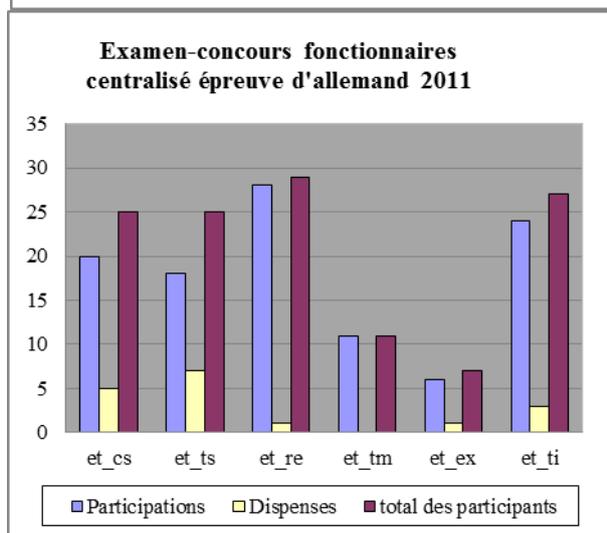
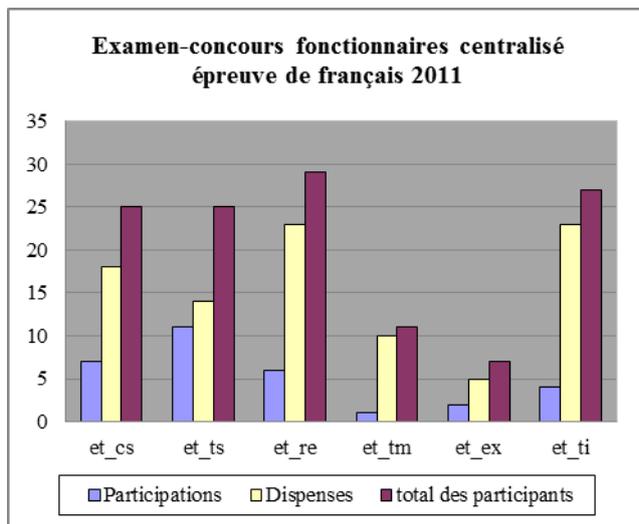
et_ts = secteur Etat – carrières supérieures scientifiques

et_re = secteur Etat – carrières moyennes - rédacteur

et_tm = secteur Etat – carrières moyennes techniques, socio-éducatives, paramédicales

et_ex = secteur Etat – carrières inférieures - expéditionnaire

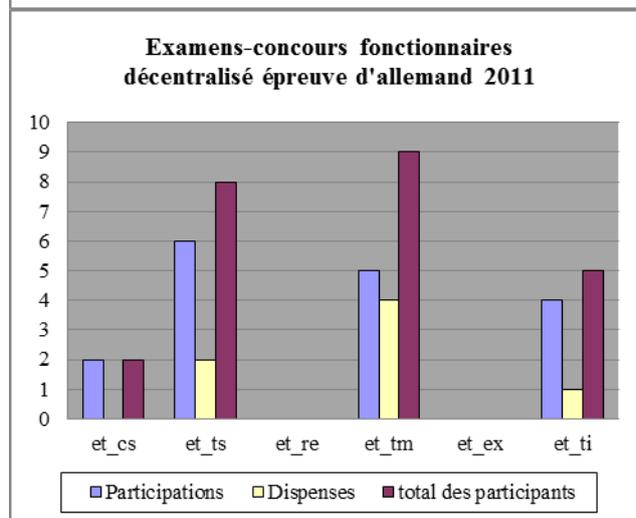
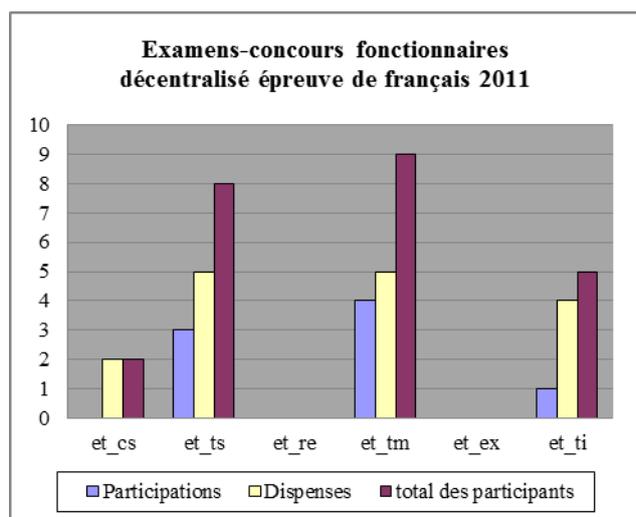
et_ti = secteur Etat – carrières inférieures techniques, socio-éducatives, paramédicales

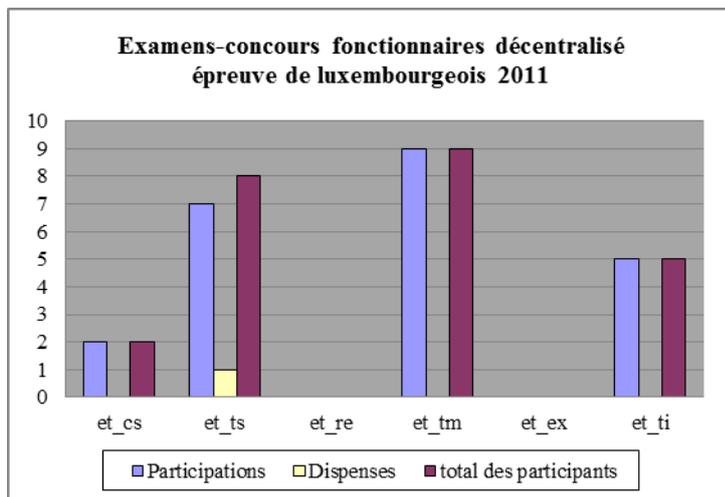


b) recrutement décentralisé (recrutement organisé directement par les administrations)

Dans le cadre du recrutement décentralisé des fonctionnaires de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

examen-concours	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
et_cs	2	0	2	2	0	2	0
et_ts	8	3	5	6	2	7	1
et_re	0	0	0	0	0	0	0
et_tm	9	4	5	5	4	9	0
et_ex	0	0	0	0	0	0	0
et_ti	5	1	4	4	1	5	0
total	24	8	16	17	7	23	1





2. Recrutement des employés de l'Etat

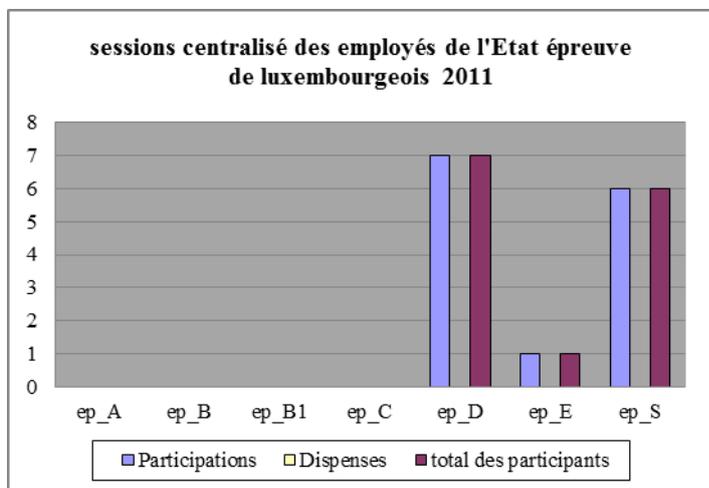
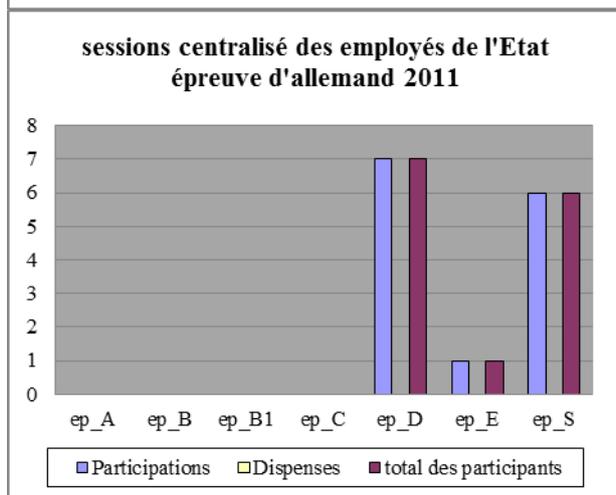
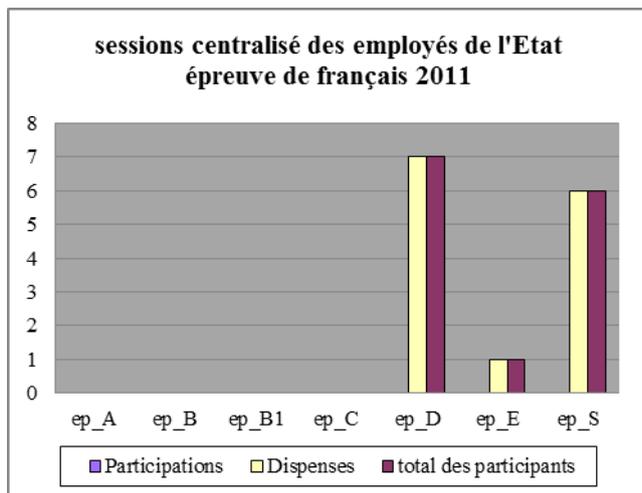
a) recrutement centralisé

Dans le cadre du recrutement centralisé des employés de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement centralisé des employés de l'Etat 2011							
		Français		Allemand		Luxembourgeois	
sessions	total des participants	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
ep_A	0	0	0	0	0	0	0
ep_B	0	0	0	0	0	0	0
ep_B1	0	0	0	0	0	0	0
ep_C	0	0	0	0	0	0	0
ep_D	7	0	7	7	0	7	0
ep_E	1	0	1	1	0	1	0
ep_S	6	0	6	6	0	6	0
total	14	0	14	14	0	14	0

Légende :

ep_A = employés de l'Etat de la carrière inférieure A
 ep_B = employés de l'Etat de la carrière inférieure B
 ep_B1 = employés de l'Etat de la carrière inférieure B1
 ep_C = employés de l'Etat de la carrière inférieure C
 ep_D = employés de l'Etat de la carrière moyenne D
 ep_E = employés de l'Etat de la carrière moyenne E
 ep_S = employés de l'Etat de la carrière supérieure S

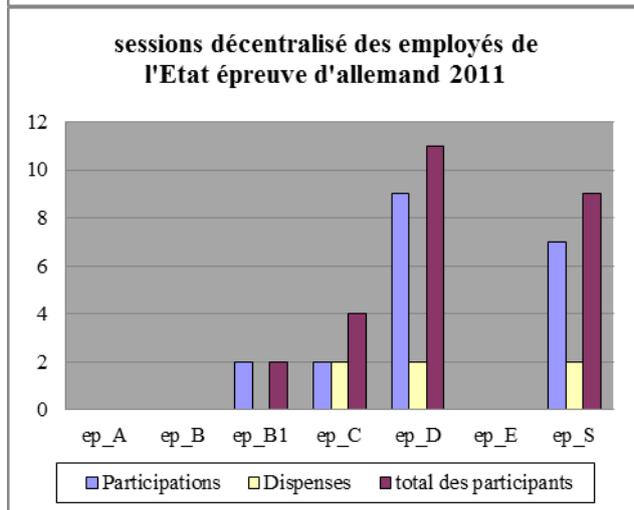
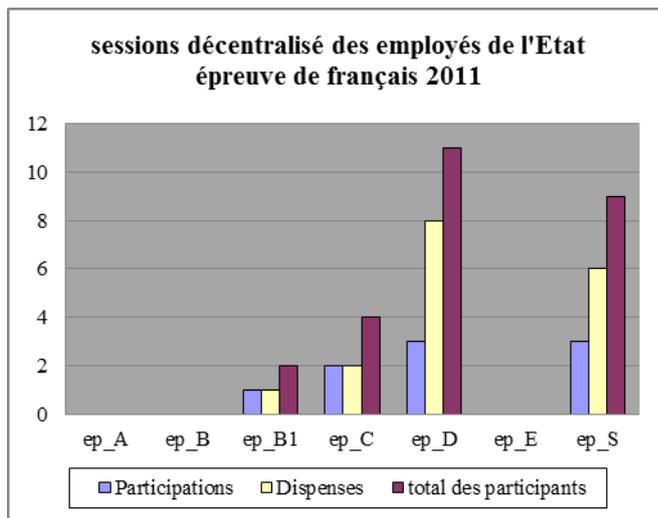


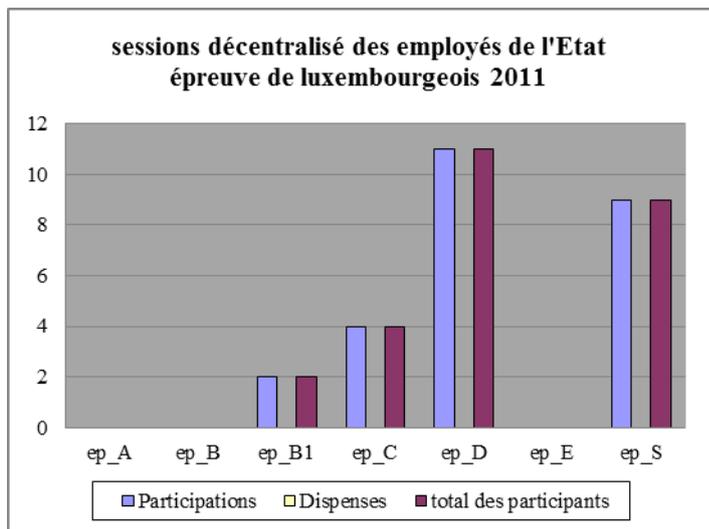
b) recrutement décentralisé

Dans le cadre du recrutement centralisé des employés de l'Etat, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement décentralisé des employés de l'Etat 2011							
sessions	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
ep_A	0	0	0	0	0	0	0

ep_B	0	0	0	0	0	0	0
ep_B1	2	1	1	2	0	2	0
ep_C	3	2	1	2	1	3	0
ep_D	11	3	8	9	2	11	0
ep_E	0	0	0	0	0	0	0
ep_S	9	3	6	7	2	9	0
total	25	9	16	20	5	25	0

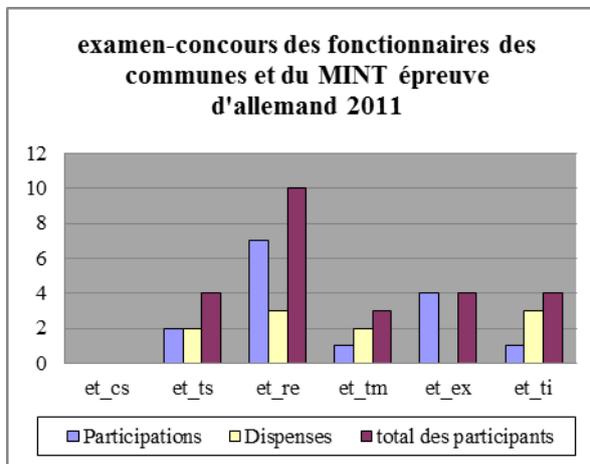
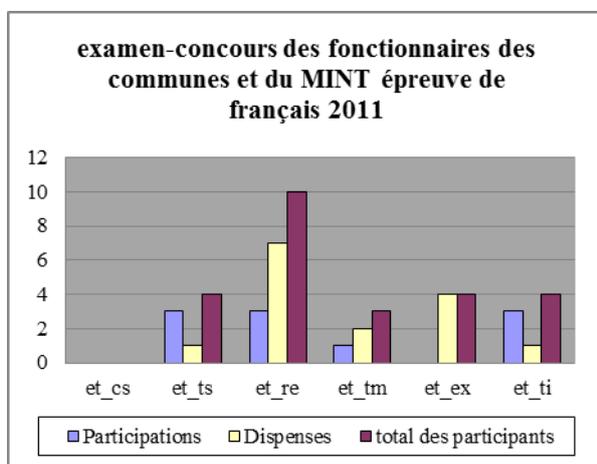


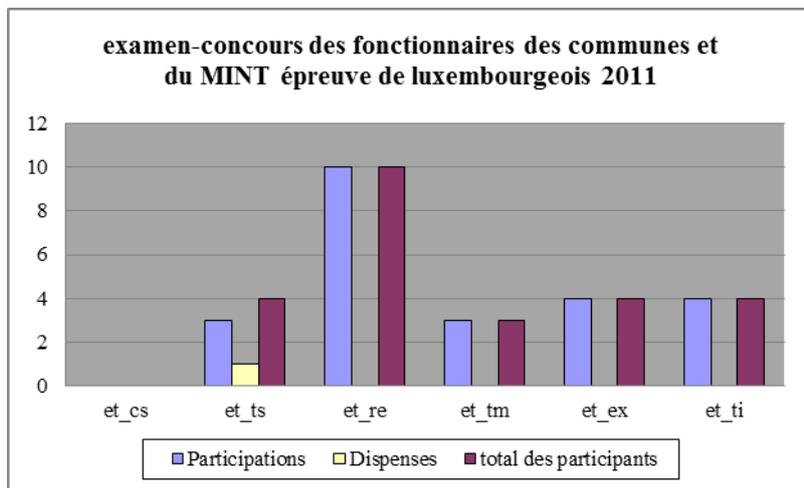


3. Recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur

Dans le cadre du recrutement des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur, l'INAP a organisé les épreuves préliminaires suivantes. A relever que les dispenses ont été accordées conformément aux dispositions réglementaires applicables à cet effet.

Recrutement des fonctionnaires des communes et du MINT							
examen-concours	total des participants	Français		Allemand		Luxembourgeois	
		Participations	Dispenses	Participations	Dispenses	Participations	Dispenses
co_cs	0	0	0	0	0	0	0
co_ts	4	3	1	2	2	3	1
co_re	10	3	7	7	3	10	0
co_tm	3	1	2	1	2	3	0
co_ex	4	0	4	4	0	4	0
co_ti	4	3	1	1	3	4	0
total	25	10	15	15	10	24	1

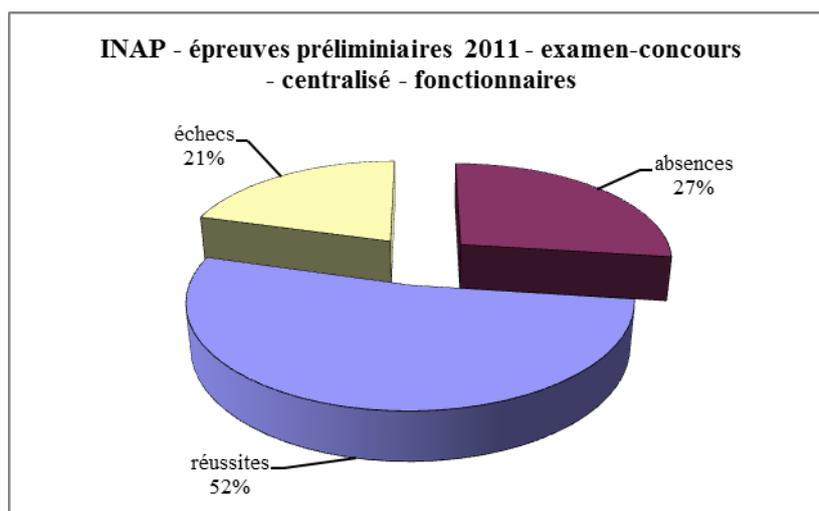




4. Résultats des épreuves préliminaires

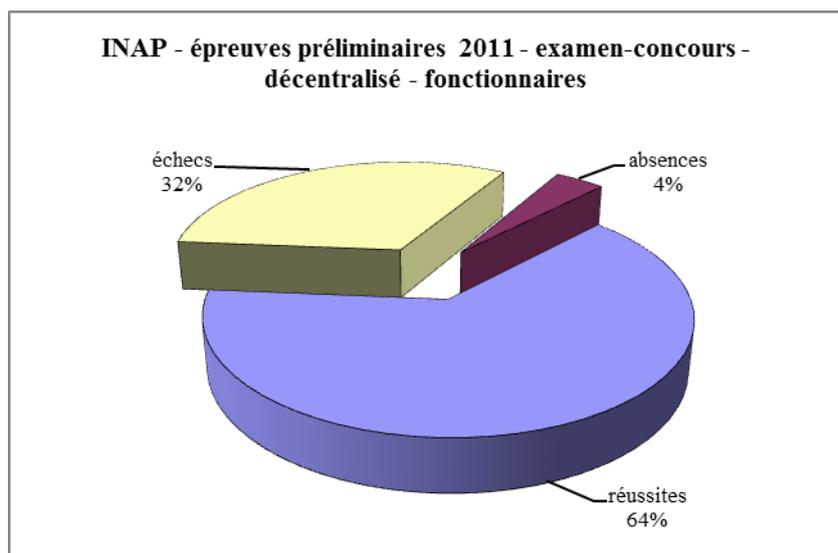
Dans le cadre du recrutement centralisé des fonctionnaires de l'Etat, les résultats des épreuves préliminaires se présentent comme suit :

Recrutement centralisé des fonctionnaires 2011					
examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
et_cs	35	25	10	18	7
et_ts	28	25	3	11	14
et_re	39	29	10	25	4
et_tm	15	11	4	7	4
et_ex	11	7	4	6	1
et_ti	42	27	15	22	5
total	170	124	46	89	35



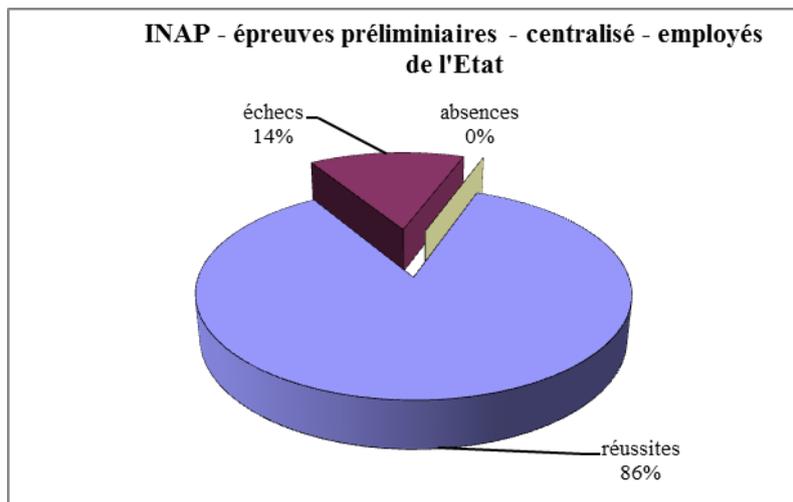
Dans le cadre du recrutement décentralisé des fonctionnaires de l'Etat, les résultats des épreuves préliminaires se présentent comme suit :

examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
et_cs	2	2	0	1	1
et_ts	8	8	0	4	4
et_re	0	0	0	0	0
et_tm	10	9	1	6	3
et_ex	0	0	0	0	0
et_ti	5	5	0	5	0
total	25	24	1	16	8



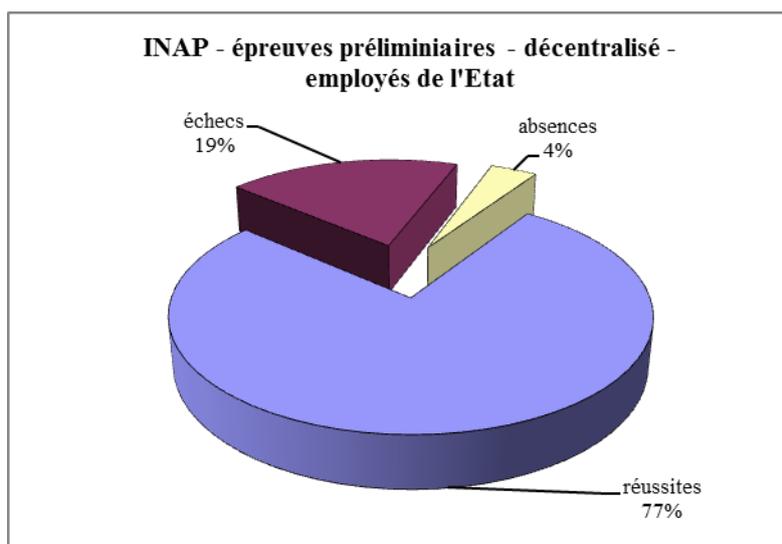
Dans le cadre du recrutement centralisé des employés de l'Etat, les résultats des épreuves préliminaires se présentent comme suit :

Recrutement centralisé des employés de l'Etat 2011					
sessions	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
ep_S	6	6	0	6	0
ep_E	1	1	0	0	1
ep_D	7	7	0	6	1
ep_C	0	0	0	0	0
ep_B1	0	0	0	0	0
ep_B	0	0	0	0	0
ep_A	0	0	0	0	0
total	14	14	0	12	2



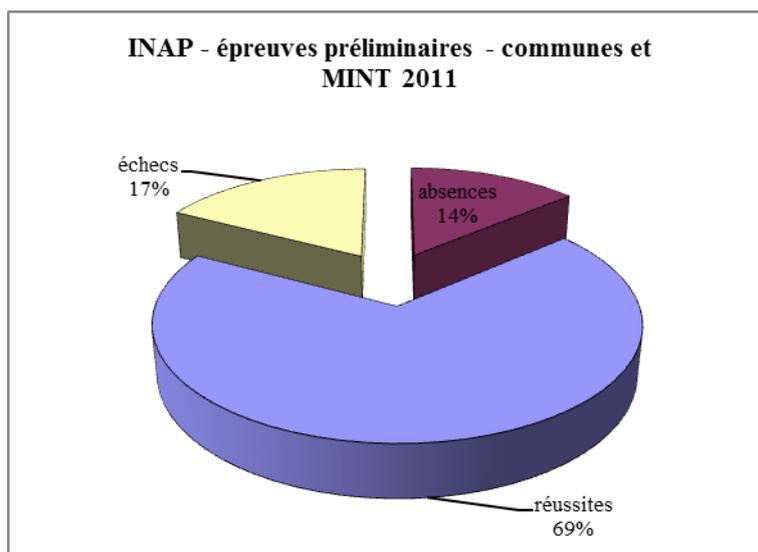
Dans le cadre du recrutement décentralisé des employés de l'Etat, les résultats des épreuves préliminaires se présentent comme suit :

Recrutement décentralisé des employés de l'Etat 2011					
sessions	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
ep_S	9	9	0	6	3
ep_E	0	0	0	0	0
ep_D	11	11	0	10	1
ep_C	4	3	1	3	0
ep_B1	2	2	0	1	1
ep_B	0	0	0	0	0
ep_A	0	0	0	0	0
total	26	25	1	20	5



Dans le cadre du recrutement centralisé des fonctionnaires communaux et du Ministère de l'Intérieur, les résultats des épreuves préliminaires se présentent comme suit :

Recrutement centralisé des communes et du MINT 2011					
examen-concours	inscriptions	participations	absences	réussites	échecs
co_cs	0	0	0	0	0
co_ts	4	4	0	3	1
co_re	13	10	3	9	1
co_tm	3	3	0	2	1
co_ex	5	4	1	4	0
co_ti	4	4	0	2	2
total	29	25	4	20	5



E. Formation pour les institutions publiques

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

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

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

Or, au cours des dernières années, l'Institut a été saisi de plus en plus de projets qui sortaient de son champ d'action et qui, pour pouvoir être réalisés et mis en œuvre, nécessitaient une extension de ses missions. Sont visés notamment les deux projets suivants :

- a) Formation de sensibilisation et préparation aux concours communautaires
- b) Formation pour les élus locaux

La loi du 18 décembre 2009 a, par conséquent, introduit une disposition permettant à l'Institut d'assurer des prestations de service pour les institutions du Grand-Duché de Luxembourg. Cette disposition a permis de mettre en place les deux projets susmentionnés

1. Formation de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires

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

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

Le recrutement du personnel pour les institutions communautaires se fait par voie de concours généraux organisés dans les Etats membres; il est exclusivement fondé sur le mérite et il n'existe pas de quotas nationaux. Etant donné que la concurrence est vive et que seul un très petit nombre de candidats extrêmement compétents sont retenus, le Gouvernement luxembourgeois, et plus particulièrement les deux départements directement impliqués, à savoir le Ministère des Affaires étrangères et le Ministère de la Fonction publique et de la

Réforme administrative ont demandé à l'Institut national d'administration publique de mettre en place un programme de sensibilisation et de préparation aux concours communautaires.

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

- la création sur le site internet de l'INAP d'une page web permettant au grand public de se renseigner sur le principe des concours communautaires, sur les modalités d'organisation et sur les occurrences de sessions
- l'instauration sur cette même page web de la possibilité pour les citoyens luxembourgeois de s'inscrire en tant que candidats potentiellement intéressés aux concours communautaires. La base de données ainsi constituée permettrait soit à l'INAP, soit au Ministère des Affaires étrangères d'informer les candidats potentiels des différents concours programmés par EPSO et d'injecter dans ce réseau toute autre information en relation avec le recrutement au niveau communautaire.
- la coopération avec l'association des cercles d'étudiants luxembourgeois « ACEL » afin d'accéder à une liste d'adresses des récents et futurs diplômés en vue de les intégrer dans le réseau des intéressés potentiels
- la participation et la présence systématique de l'Institut et du Ministère des Affaires étrangères aux foires des étudiants avec un stand de présentation et d'information concernant les concours communautaires
- la conception et l'organisation d'une formation préparatoire aux concours communautaires ouverte à tous les ressortissants luxembourgeois.

Une première formation de ce genre sera organisée au début de l'année 2012 en collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et l'Institut européen d'administration publique de Maastricht (EIPA).

2. Formation pour les élus locaux

En partenariat avec le SYVICOL, l'Institut national d'administration publique a organisé de novembre 2011 à février 2012 un cycle de formation en faveur des élus locaux issus des élections communales du 9 octobre 2011.

Ce cycle comprenait les huit modules de formation suivants:

1. Législation communale I. (fonctionnement des organes communaux ; compétences des communes)
2. Législation communale II. (coopération intercommunale, règlements communaux, congé politique et indemnités)
3. Aménagement du territoire, aménagement communal et développement urbain
4. Finances communales
5. Législation environnementale
6. Enseignement fondamental, accueil socio-éducatif, sécurité dans les bâtiments publics
7. Aide sociale, égalité hommes/femmes ; politique d'intégration
8. Statut du fonctionnaire, droit du travail, défense des intérêts communaux au niveau national et européen.

Le cycle de formation a été présenté par le Ministre de l'Intérieur, la Ministre déléguée à la Fonction publique et à la Réforme administrative ainsi que par le Président du Syvicol lors d'une conférence de presse organisée le 25 octobre 2011.

a) Objectif du cycle de formation

L'objectif poursuivi par le projet consiste à bien outiller, par le biais de plusieurs sessions de formation, les élus pour l'exercice de leur mandat politique en leur proposant des formations sur mesure couvrant toutes les matières faisant partie du bagage de base du mandataire communal.

A côté des nouveaux élus, l'offre était également destinée aux personnes qui ont déjà exercé un mandat communal susceptibles de rafraîchir leurs connaissances dans l'une ou l'autre matière, ou de les mettre à jour à la lumière des derniers développements législatifs.

b) Déroulement des formations

Les formations ont été organisées du 12 novembre 2011 au 21 janvier 2012 tous les samedis de 9.00 à 12.30 heures, chaque module étant proposé de façon décentralisée dans trois lieux différents (Mersch, Mondercange et Oberanven). Le SYVICOL et l'INAP ont été présents pour toutes les formations.

Le cycle de formation a été conçu de manière à donner aux participants un maximum de flexibilité: tant les modules que les lieux de formation peuvent être sélectionnés « à la carte ». Pour limiter leurs trajets, le même module était proposé dans trois localités situées dans des parties différentes du pays, à savoir à Mersch, à Mondercange et à Oberanven. Les cours se tenaient les samedis matins de 9:00h à 12:30h hors vacances scolaires.

Le cycle de formation a rencontré un vif intérêt auprès des élus locaux. Non moins de 450 élus locaux s'y étaient inscrits.

Un rapport plus détaillé du projet y inclus de l'évaluation des formations sera soumis au Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative, au Ministre de l'Intérieur et au Président du SYVICOL au cours du mois de mars 2012. Ce rapport sera repris dans le rapport des activités pour l'année 2012.

F. Coopération transfrontalière en matière de formation des fonctionnaires

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

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

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

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

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

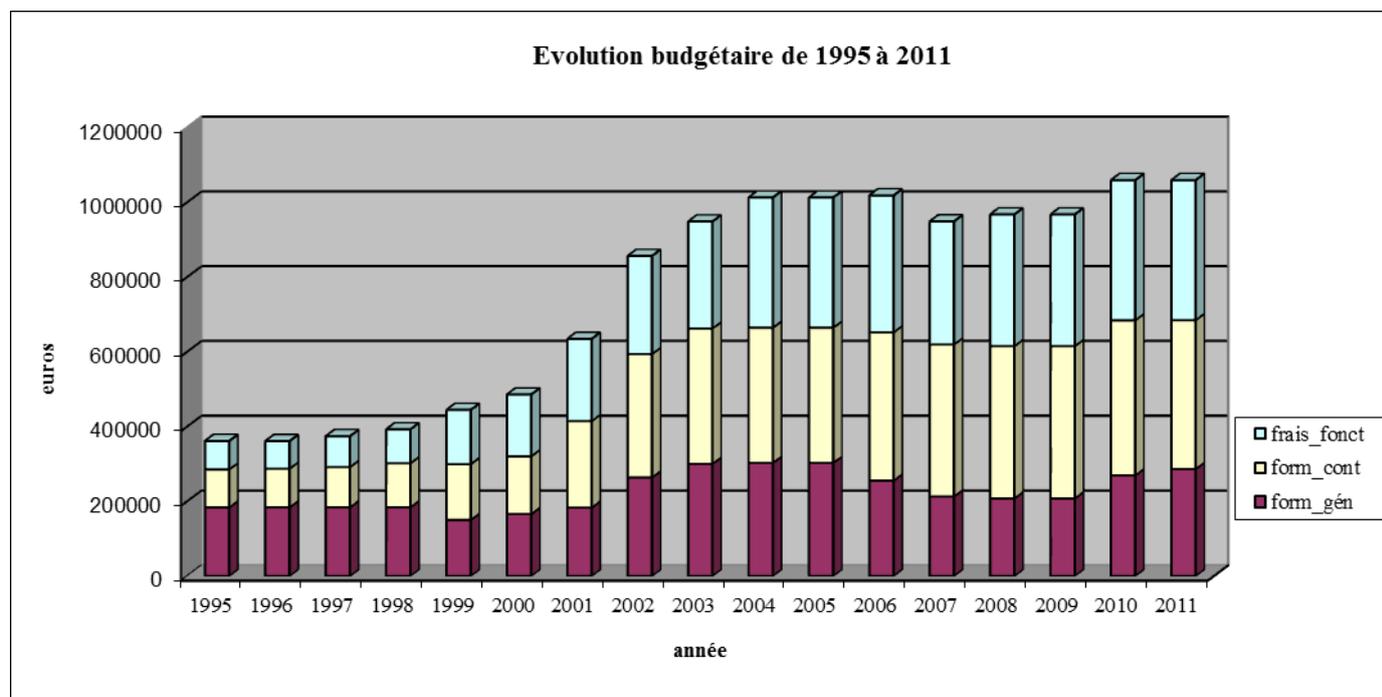
Dans cet ordre d'idées un séminaire a été organisé les 18 et 19 octobre 2011 à l'Europaakademie à Otzenhausen sur le sujet : « **La prévention aux risques de corruption dans les administrations de la Grande-Région – bases fondamentales et bonnes pratiques** » auquel avait participé du côté luxembourgeois des agents du Ministère de la Fonction publique, de l'Institut national d'administration publique et du Ministère de la Justice.

G. Evolution du budget de l'Institut national d'administration publique entre 1995 et 2011

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

année	form_gén	%	form_cont	%	frais_fonct	%	total	diff	progression
1995	183 763	50,84%	101 686	28,13%	76 004	21,03%	361 454		
1996	183 987	50,93%	103 595	28,67%	73 699	20,40%	361 280	-174	-0,05%
1997	184 061	49,18%	107 759	28,79%	82 449	22,03%	374 270	12 990	3,47%
1998	184 160	46,90%	117 749	29,99%	90 754	23,11%	392 663	18 394	4,68%
1999	150 347	33,80%	149 480	33,61%	144 943	32,59%	444 771	52 107	11,72%
2000	166 089	34,19%	154 413	31,79%	165 295	34,03%	485 797	41 026	8,45%
2001	183 123	28,85%	231 820	36,52%	219 784	34,63%	634 727	148 930	23,46%
2002	264 002	30,82%	330 067	38,53%	262 492	30,64%	856 561	221 834	25,90%
2003	300 299	31,66%	362 227	38,19%	286 044	30,16%	948 570	92 009	9,70%
2004	302 796	29,89%	361 853	35,73%	348 232	34,38%	1 012 881	64 311	6,35%
2005	302 796	29,89%	361 853	35,73%	348 232	34,38%	1 012 881	0	0,00%
2006	255 648	25,10%	396 667	38,95%	366 105	35,95%	1 018 420	5539	0,54%
2007	213 000	22,44%	406 669	42,85%	329 439	34,71%	949 108	-69 312	-7,30%
2008	207 801	21,47%	407 652	42,13%	352 232	36,40%	967 685	18 577	1,92%
2009	207 801	21,47%	407 652	42,13%	352 232	36,40%	967 685	0	0,00%
2010	269 481	25,43%	414 966	39,16%	375 118	35,40%	1 059 565	91 880	8,67%
2011	286 431	27,04%	398 395	37,60%	374 614	35,36%	1 059 440	-125	-0,01%

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



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

Introduction

La gouvernance électronique reste un des principaux leviers de la modernisation de l'Etat, sachant qu'elle englobe l'ensemble des mesures de mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de l'administration publique et dans ses relations avec les citoyens et les entreprises.

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

Basées sur l'implémentation des TIC au sein de l'Etat, les activités du CTIE se sont articulées, en 2011, autour de trois grands axes qui sont interconnectés :

- les services au public ;
- les services aux administrations et partenaires publics ;
- l'optimisation et la standardisation des pratiques.

Les services au public comprennent une offre multi-canal d'accès aux informations, renfermant l'ensemble de la présence Internet de l'Etat, l'accès interactif par Internet aux démarches administratives moyennant le portail Internet Guichet.lu et un Helpdesk accessible par téléphone et par courrier électronique.

Parmi les projets destinés à assurer des services aux administrations et partenaires publics se trouvent ceux qui portent sur le développement de nouvelles applications, la gestion électronique des documents administratifs, la sécurisation des échanges de données sensibles, la conservation à long terme des documents électroniques, la valeur de preuve des signatures électroniques, la protection des données individuelles, la qualité et la sécurisation des titres d'identité, l'interopérabilité entre administrations publiques et acteurs économiques au niveau national et européen.

L'axe de l'optimisation et la standardisation des pratiques regroupe les efforts de normalisation et de standardisation des pratiques, que ce soit en matière de présence Internet, d'organisation des procédures, de gestion professionnelle de projet, de planification et de coordination.

L'enveloppe budgétaire

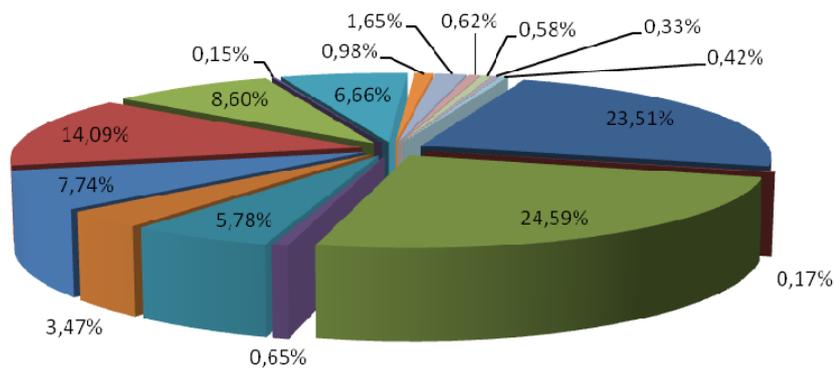
Comme les articles budgétaires ont été gérés séparément pour le CTIE et l'ancien SCIE en 2011, il s'ensuit une présentation séparée pour le CTIE et la division Imprimés et Fournitures de Bureau (IFB) du CTIE.

L'enveloppe budgétaire du CTIE, comprenant les dépenses courantes et les dépenses en capital, a atteint 69.145 877 euros en 2011. L'effectif du personnel, toutes carrières et affectations confondues, a atteint 184 unités (personnel de l'ancien SCIE non compris). Cependant, les rémunérations de seulement 167 agents sont imputées aux crédits budgétaires du CTIE ; les 17 agents restants figurent sur les rôles de l'Administration gouvernementale.

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

Budget 2011 du CTIE	Montant	Pourcentage
Personnel	16 254 865 €	23,51%
Formation	120 000 €	0,17%
Honoraires d'experts	17 000 000 €	24,59%
Audit et consultance pour la sécurité des systèmes d'information	448 000 €	0,65%
Acquisition Hardware	4 000 000 €	5,78%
Acquisition Software	2 400 000 €	3,47%
Location/entretien Hardware	5 353 852 €	7,74%
Location/entretien Software	9 741 000 €	14,09%
Consommables traitement de l'information	103 000 €	0,15%
Bureautique	4 602 000 €	6,66%
Bâtiment	680 000 €	0,98%
Location centre de secours	1 140 000 €	1,65%
Frais de mise ... d'un service central d'aide	429 600 €	0,62%
Divers	402 000 €	0,58%
Loyers d'immeubles et charges locatives	230 000 €	0,33%
Frais externes liés aux projets	293 000 €	0,42%
Total	69 145 877 €	100,00%

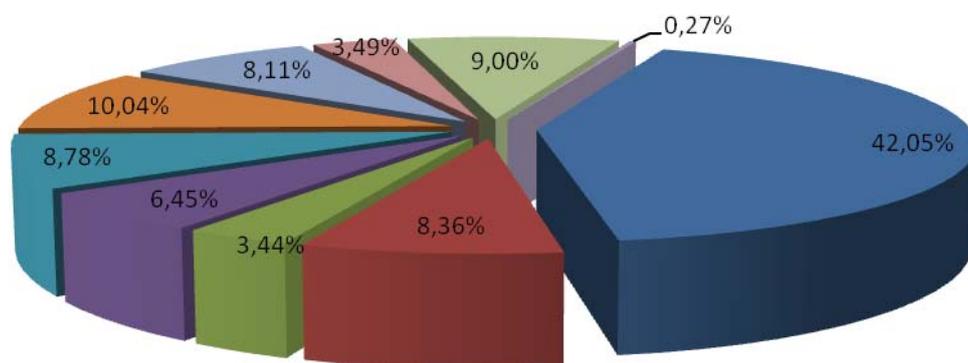
Répartition du budget 2011



- Personnel 16 254 865 €
- Formation 120 000 €
- Honoraires d'experts 17 000 000 €
- Audit et consultance pour la sécurité des systèmes d'information 448 000 €
- Acquisition Hardware 4 000 000 €
- Acquisition Software 2 400 000 €
- Location/entretien Hardware 5 353 852 €
- Location/entretien Software 9 741 000 €
- Services postaux et télécommunication 5 948 560 €
- Consommables traitement de l'information 103 000 €
- Bureautique 4 602 000 €
- Bâtiment 680 000 €
- Location centre de secours 1 140 000 €
- Frais de mise ... d'un service central d'aide aux usagers 429 600 €
- Divers 402 000 €
- Loyers d'immeubles et charges locatives 230 000 €
- Frais externes liés aux projets 293 000 €

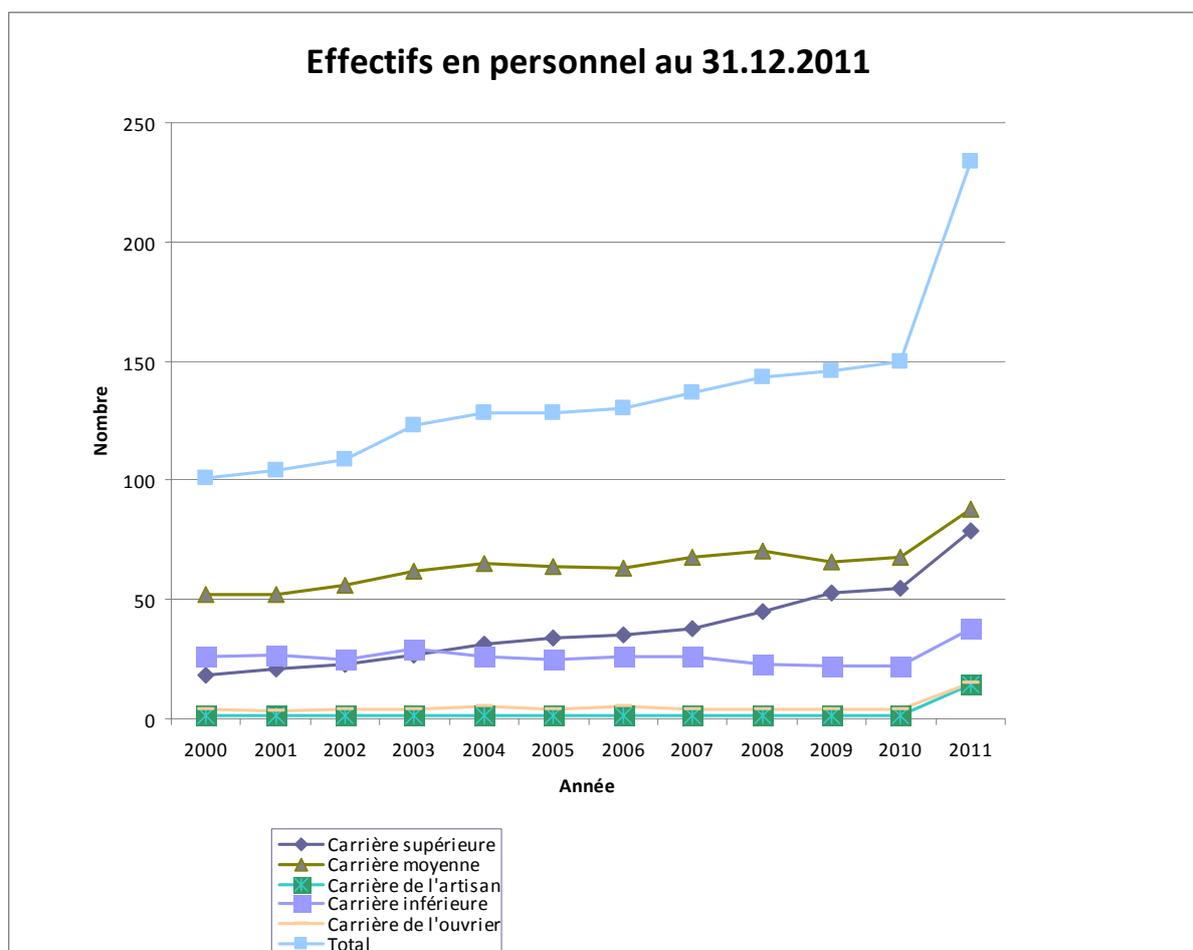
Budget 2011 de la division IFB	Montant	Pourcentage
Personnel	2 106 482 €	42,05%
Impression et expédition pour le compte de la Chambre des Députés	419 000 €	8,36%
Acquisition machines et équipements spéciaux	172 500 €	3,44%
Services postaux et télécommunication	323 000 €	6,45%
Impression et de reliure	439 615 €	8,78%
Fournitures de bureau	503 150 €	10,04%
Frais liés au parc machines de l'imprimerie intégrée	406 000 €	8,11%
Frais liés au parc machines des administrations	175 000 €	3,49%
Bâtiment	450 833 €	9,00%
Divers	13 620 €	0,27%
Total	5 009 200 €	100,00%

Répartition du budget de la division IFB 2011



■ Personnel	2 106 482 €
■ Impression et expédition pour le compte de la Chambre des Députés	419 000 €
■ Acquisition machines et équipements spéciaux	172 500 €
■ Services postaux et télécommunication	323 000 €
■ Impression et de reliure	439 615 €
■ Fournitures de bureau	503 150 €
■ Frais liés au parc machines de l'imprimerie intégrée	406 000 €
■ Frais liés au parc machines des administrations	175 000 €
■ Bâtiment	450 833 €
■ Divers	13 620 €

Les effectifs en personnel au 31.12.2011															
(agents équivalent plein temps)															
Ventilation par carrière	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011			
												dont ancien CIE/CTIE	dont ancien Service e-Luxembourg (*)	dont ancien SCIE (**)	
Carrière supérieure	18	21	23	27	31	34	35	38	45	53	55	79	62 (dont 17 agents placés dans d'autres adm. et 2 handicapés)	15 (dont 2 agents placés dans d'autres adm.)	2 (dont 1 agent handicapé)
Carrière moyenne	52	52	56	62	65	64	63	68	70	66	68	88	75 (dont 10 agents placés dans d'autres adm. et 4 handicapés)	1	12 (dont 3 agents handicapés)
Carrière de l'artisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1		13
Carrière inférieure	26	27	25	29	26	25	26	26	23	22	22	38	25 (dont 2 agents handicapés)	1	12 (dont 9 agents handicapés)
Carrière de l'ouvrier	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	15	4		11 (dont 8 agents handicapés)
Total	101	104	109	123	128	128	130	137	143	146	150	234	167	17	50
(*) À partir de 2011 sont rajoutés aux effectifs des carrières respectives les agents provenant de l'ancien service e-Luxembourg intégrés au CTIE par la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat, mais gérés par l'Administration gouvernementale.															
(**) Avec effet au 1er mai 2011 l'ancien Service central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat a été intégré au Centre des technologies de l'information de l'Etat (loi du 1er avril 2011 modifiant et complétant la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat)															



Le CTIE comprend les divisions suivantes :

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

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

1. Division Planification (PMO)

La division « Planification », également nommée « Project Management Office (PMO) » gère le portefeuille global de projets et d'activités du CTIE correspondant à un budget total de quelque 50 millions d'euros. Les projets et activités 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 budget, délais, qualité, etc.) avec les outils mis en place par le PMO.

Le cadre QUAPITAL (**Qualité** dans les **p**rojets d'**i**mplémentation des **TIC** dans l'**admin**istration luxembourgeoise), ayant comme objectif principal la professionnalisation de la gestion de projets auprès de l'Etat, a fait ses preuves depuis plusieurs années déjà dans le contexte des projets de gouvernance électronique. Ce cadre de gestion est, depuis la création du CTIE en 2009, de plus en plus déployé pour l'ensemble des activités du CTIE afin de procurer aux chefs de projet et responsables d'activités un cadre performant offrant une vue globale et cohérente sur les différents projets et activités du CTIE.

Les activités que le PMO a réalisées en 2011 incluent notamment :

- l'évaluation de nouvelles demandes de projet par rapport au Plan directeur ainsi que par rapport à la qualité de définition des demandes ;
- la gestion du portefeuille de projets en termes de :
 - finances – budget
 - ressources humaines
 - délais
 - risques, qualité, etc.
- la tenue de formations en gestion de projet en collaboration avec l'INAP (cycle de compétences en gestion de projet). Ces formations ont été tenues soit au sein des salles de formation de l'INAP ou au sein des administrations même. Plus de 60 personnes ont suivi le cours de base, respectivement les cours avancés en gestion de projet ;
- le coaching pour les chefs de projet pour un nombre de projets en phase de définition, respectivement en cours d'exécution ;
- la préparation de réunions décisionnelles dans lesquelles de nouveaux projets sont autorisés et le suivi (notamment des budgets) est réalisé en cours d'année ;
- la mise en place de tableaux de bord globaux pour le portefeuille de projet accessibles via navigateur web afin de disposer en « temps réel » des données liées aux projets et au portefeuille relatifs aux finances (planifié - consommé), aux délais, ressources humaines, contrats, etc. Ces tableaux de bord permettent à la direction et aux responsables d'activité de disposer d'une vue cohérente et à jour des projets et activités qui se déroulent sous leur responsabilité et afin de pouvoir anticiper les problèmes ;
- la gestion et l'évolution de l'outillage informatique de gestion de projet et de portefeuille de projets :
 - Assistance/helpdesk aux utilisateurs
 - Maintenance corrective et évolutive
- la gestion de l'extranet QUAPITAL ;
- l'évolution du référentiel QUAPITAL-HERMES, surtout afin de tenir compte des

besoins spécifiques des différents types de projet que nous réalisons. Ainsi, ensemble avec les divisions et services concernés, des modèles de démarche spécifiques ont été élaborés (p.ex. pour les projets Web ou les projets de développement) ;

- la participation à la promotion de la gestion de projet et en particulier du référentiel HERMES au Luxembourg – notamment par la participation au groupe de travail HERMES Luxembourg ;
- Participation dans les groupes européens, notamment le programme ISA.

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

- le Guichet unique :
 - Coordination globale du volet transactionnel du Guichet unique. Une ressource au sein du PMO est dédiée à la coordination globale des activités liées au Guichet unique afin d'atteindre les objectifs fixés
- le Ministère du Développement durable et des Infrastructures :
 - Assistance pour le projet SIMAP2 : création d'un portail sur les marchés publics permettant aux entreprises de déposer électroniquement leurs offres et de réaliser l'ouverture des offres de manière informatisée
- le GIE Luxinnovation :
 - Le PMO a donné une assistance dans la gestion de projet et de l'analyse des besoins pour le projet de refonte du Portail de l'Innovation et de la Recherche qui a été mis en ligne en avril 2011 ;
- l'Administration de l'Enregistrement et des domaines :
 - Assistance aux différents projets d'envergure européens en termes de TVA. Le CTIE assiste notamment l'Administration de l'Enregistrement et des domaines dans la mise en place du Mini One-Stop-Shop pour la TVA dans le secteur du eCommerce. Ce projet, qui sera poursuivi en 2012 a été défini et cadré en 2011 ;
- le Ministère des Affaires étrangères :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet « cartes diplomatiques » qui a comme objectif la professionnalisation et informatisation de l'ensemble de la chaîne de production des cartes diplomatiques, de légitimation (pour fonctionnaires internationaux), et consulaires. Cette chaîne part de l'enrôlement à l'aide de matériel spécialisé, en passant par une gestion informatisée des cartes dans le Back Office pour terminer à la production réelle de la carte et la délivrance finale ;
- le Ministère de l'Economie :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre du projet STORK. STORK est un projet pilote visant à démontrer l'interopérabilité paneuropéenne des identifiants électroniques (eIDs)
- le Ministère des Classes moyennes et du Tourisme :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage et maintenance dans le cadre des développements relatifs aux fiches d'hébergement électroniques, application qui a été mis en ligne en 2011
- le Centre national de l'audiovisuel :
 - Coaching et assistance dans la définition des besoins dans le contexte de

- projets métiers ;
- le Ministère de l'Intérieur :
 - Coaching en matière de gestion de projet dans le contexte du projet COFICOM permettant le contrôle des budgets et comptes communaux
 - le Ministère de la Santé :
 - Assistance dans le cadre du projet SIPORI permettant la mise en ligne des formulaires liés aux postes à risques dans les entreprises via guichet.lu
 - l'ILR :
 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet « permissions de voirie » permettant la mise en ligne et visualisation des demandes de permissions de voirie sur le Guichet unique – volet Entreprises.
 - l'ILNAS :
 - Coaching et assistance dans le projet de mise en place du catalogue des normes de l'ILNAS comprenant le Front-end permettant l'achat et la visualisation des normes ainsi que le Back Office y relatif.

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

En collaboration avec la division « Coordination et organisation » (COO), le PMO a modélisé l'ensemble de la loi sur les marchés publics et des processus financiers de l'Etat en ARIS.

En relation avec ces travaux, un outil informatisé de génération de cahiers des charges est en cours de développement, toujours dans un but de mettre en place des outils aidant les chefs de projet et responsables d'activité, avec un objectif de maximisation de la qualité. Dans ce contexte, le PMO met à disposition les ressources compétentes pour le coaching de nos clients en matière de marchés publics (surtout dans le contexte de marchés publics réalisés au sein des projets).

Ensemble avec la division « Systèmes ouverts » (SOU), le PMO est en cours de qualification d'une nouvelle plateforme de développement et d'hébergement dénommée APEX permettant la mise en place d'applications à faible envergure d'une manière professionnelle et rapide. Ce nouveau service devrait pouvoir être proposé à nos clients en 2012. Deux projets pilotes ont d'ailleurs déjà été réalisés avec cette nouvelle technologie : COFICOM et permissions de voirie, réalisés sous le pilotage du PMO.

En termes de méthodologies, le PMO a lancé et piloté en 2011 la mise en place des méthodes agiles au sein du programme « Guichet unique » afin de pouvoir répondre mieux et plus rapidement aux besoins de nos clients. Les méthodes agiles, intégrés à notre référentiel de gestion de projet (QUAPITAL-HERMES), ont permis de créer une réelle dynamique et motivation dans l'équipe du Guichet unique. Les réflexions à une utilisation plus large de l'agilité dans les projets seront poursuivies en 2012.

2. Division Coordination et Organisation (COO)

2.1. Le support organisationnel des administrations

En charge de la réalisation des projets de gestion des processus (Business Process Management) conduit au sein des administrations clientes ainsi qu'en interne au CTIE, le service -Optimisation des processus et gestion du changement (BPMO, Business Process Management Office) a poursuivi, au cours de l'année 2011, outre la gestion des projets BPM, le développement d'outils intégrés de support et d'analyse pour les utilisateurs de l'état.

En 2011, la gouvernance et méthodologie BPM de l'Etat, PROMETA (Processus et Méthodologies de l'Administration) a été enrichie de modules applicatifs et son cadre normatif a intégré de nouveaux besoins client.

Le portail des processus (Business Process Portal) a été enrichi de fonctionnalités visant à mettre à disposition des administrations utilisatrices, de nouveaux modules de simplification de tâches.

Principales administrations réalisant des projets sur la plateforme BPM PROMETA :

- Administration des Bâtiments Publics
- Administration des Douanes et Accises
- Administration de l'Emploi
- Administration de l'Environnement
- Administration de l'Enregistrement et des Domaines
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
- Ministère des Classes Moyennes
- Police Grand Ducale
- Service Central de Législation
- Département à la simplification administrative

Principales activités réalisées en 2011 pour le compte des administrations :

- Rédaction de cahier des charges de projets BPM
- Modélisation de processus et systèmes
- Réalisations de projets BPM
- Formations (6 sessions en 2011)
- Coaching à la réalisation/modélisation de projet BPM
- Définition/développement de solutions orienté processus
- Assurance qualité (assurer une cohérence et une homogénéité totale de l'ensemble des travaux BPM réalisés dans les administrations de l'état)
- Assistance aux réflexions stratégique de projet BPM

Evolution du référentiel de normalisation et développement de nouveaux modules applicatifs PROMETA en 2011

Synthèse des principales évolutions:

- enrichissement des méta-modèles d'analyse
- mise en place du workflow de gestion du changement (RCM/BPM, Gouvernance projet BPM)
- développement d'un cadre normé des spécifications pour les développements de systèmes d'informations
- module générateur de règles décisionnelles automatisées (règles basées sur des lois)
- module générateur de questionnaire
- mise en place d'un module de workflow intégré aux outils de monitoring (tableaux de bord)
- enrichissement et réalisation de nouveaux supports méthodologiques pour les administrations clientes

La plateforme PROMETA est aujourd'hui outillée pour supporter et couvrir l'ensemble des déploiements projet BPM au sein de l'administration.

La vision stratégique d'une synergie de l'approche BPM et des développements/évolutions de la plateforme du Guichet transactionnel imaginée il y a trois ans a été implémentée au cours de l'année 2011. L'optimisation de la méthodologie sous-jacente se poursuivra au cours de l'année 2012.

Communication et partage des méthodologies au sein de l'administration

Comme requis dans le règlement grand-ducal du 7 mai 2009, le réseau d'utilisateurs de la méthodologie BPM PROMETA dans les administrations (chefs de projet, business analystes, modélisateurs, ...) mise en place en 2010, a suivi son cycle de quatre réunions au cours de l'année 2011. Ces réunions de groupes utilisateurs permettent aux différentes administrations d'intégrer, en fonction de leurs besoins en optimisation organisationnelle (processus,...) les nouveaux modules et nouvelles méthodes développées par le service.

2.2. Le « Guichet » (Guichet.lu rédactionnel)

« De Guichet » fait partie intégrante des projets liés à la gouvernance électronique et constitue un des vecteurs de la modernisation de l'Etat ainsi que de la simplification administrative. Les initiatives lancées dans le cadre de la gouvernance électronique sont tournées vers la mise en œuvre de relations plus rapides, plus simples et plus économiques avec les usagers.

Largement consulté, le portail de l'administration luxembourgeoise www.guichet.lu est la source d'information de référence pour les procédures administratives les plus fréquentes (avec les formulaires associés), à destination des citoyens et des entreprises, avec la possibilité de faire certaines démarches par Internet. Depuis son lancement en novembre 2008, le volet « citoyens » du site est édité par le Centre des technologies de l'information de l'Etat, tandis que le volet « entreprises » est géré par le ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

En 2011, l'équipe rédactionnelle du CTIE a consacré une large partie de ses activités permanentes à la consolidation du contenu existant ainsi qu'à la mise à jour du portail grâce à une veille légale dont l'objectif est de permettre une actualisation proactive des informations figurant sur le site, suivant les évolutions législatives.

En février 2011, Guichet.lu a par ailleurs élargi son offre de services grâce à une version allemande dont l'objectif est de mieux répondre aux attentes en matière de diversité linguistique au Grand-Duché. Le volet « citoyens » du Guichet a ainsi été intégralement traduit du français vers l'allemand, supprimant ainsi la barrière linguistique qui constitue l'un des principaux freins à l'accessibilité des informations. Le site est désormais accessible à un plus grand nombre d'utilisateurs parmi les résidents luxembourgeois, les résidents étrangers ou encore les travailleurs frontaliers.

Véritable site miroir, le Guichet citoyens permet aujourd'hui à l'internaute de passer à chaque page du français vers l'allemand et vice-versa, afin de comparer les versions. L'utilisateur y trouve par ailleurs des indications sur la disponibilité de publications et formulaires en allemand, tout comme les documents disponibles en d'autres langues.

La gestion du volume global de traduction a été effectuée via un outil collaboratif de traduction, développé par une société luxembourgeoise implantée au Technoport Schlassgoart. Cette plate-forme en ligne a permis de constituer une mémoire de traduction qui garantit la cohérence et l'harmonisation des termes utilisés à travers tout le site et permettra également par la suite, lors des développements ultérieurs du contenu, de maintenir une terminologie homogène dans la continuité. Au préalable, cette mémoire de traduction - qui peut être assimilée à un glossaire de termes utilisés dans les textes législatifs et administratifs - a été alimentée par des traductions officielles qui existaient déjà pour différents sujets.

Cette plate-forme de traduction a par ailleurs été reliée au système de gestion de contenu des sites web publics (Content Management System) pour permettre une synchronisation permanente des deux versions linguistiques. Le contenu du portail n'est en effet pas statique, mais connaît une mise à jour quotidienne qui nécessite une réactivité accrue.

En outre, dans le cadre d'un concept global et cohérent qui préconise une meilleure accessibilité des services et informations de l'Etat grâce à une offre multicanal, le CTIE a lancé, début septembre, une application iPhone complémentaire au portail Guichet.lu.

Sachant que le Grand-Duché se situe parmi les leaders mondiaux en matière de pénétration de téléphones mobiles, il existe une réelle demande de solutions mobiles de la part des usagers, manifestant un besoin accru de connectivité et d'interactivité.

L'application du Guichet consiste en un annuaire interactif qui recense plus de 600 organismes compétents - au niveau de l'Etat et des communes - pour les différentes démarches administratives, et qui en inclut les coordonnées complètes avec adresse, numéro de téléphone, mail, etc., ainsi que les heures d'ouverture et la possibilité de contacter directement les organismes publics à partir de l'application. Une fonctionnalité de géo-localisation propose en outre l'itinéraire pour se rendre à l'administration sélectionnée. De juillet à décembre 2011, 5.622 téléchargements de l'*app* Guichet ont été enregistrés.

Enfin, dans un souci constant de développement éditorial et d'exhaustivité des thèmes abordés, le portail de l'administration en ligne s'est enrichi - en décembre 2011 - d'une nouvelle rubrique citoyenne, bilingue français-allemand, consacrée aux principales formalités administratives en matière de sécurité sociale.

Réalisée en étroite collaboration avec le ministère de la Sécurité sociale, le Centre commun de la Sécurité sociale ainsi qu'avec la Caisse nationale de santé, la nouvelle rubrique « Santé / Social » a pour objectif d'informer les résidents et les non-résidents notamment sur les démarches à effectuer dans le cadre de la prise en charge des soins de santé, au Luxembourg et à l'étranger. Sont également visées par cette rubrique certaines aides sociales et financières dont peuvent bénéficier les citoyens. Conçu pour être complémentaire au Portail Santé (www.sante.lu), le déploiement de cette rubrique s'effectue en outre autour des thématiques comme l'affiliation à un régime de sécurité sociale, le chômage ou les prestations familiales.

Le nouveau thème permet au Guichet de compléter son offre de services aux utilisateurs du site et d'optimiser ainsi l'accès des citoyens aux informations pratiques et juridiques essentielles.

De Guichet citoyens en 2011 :

- Près de 2,50 millions de visites par an
- 10.000 visiteurs par jour (en moyenne)
- Plus de 12.350 titulaires d'un espace personnel sur le Guichet
- Plus de 2.000 pages à consulter pour chaque version linguistique
- 375 fiches pratiques
- 500 formulaires, certificats et lettres-type, dont 40 formulaires interactifs
- Plus de 200 articles d'actualités

Formalités administratives en ligne – Citoyens

En 2011, une cinquantaine de formulaires étaient disponibles en mode interactif, tels que la demande d'extrait du casier judiciaire, la prime CAR-e ou encore la demande d'allocations familiales. Au cours de l'année, "De Guichet" s'est enrichi de nouvelles formalités administratives en ligne pour les citoyens et les entreprises.

En février 2011 a ainsi eu lieu le recensement général de la population, organisé par le STATEC. Pour la première fois, les ménages disposaient de la possibilité de déposer leur formulaire de recensement par voie électronique via Guichet.lu (du 1er au 10 février 2011). Près de 3800 ménages ont profité de l'occasion et ont accompli cette formalité en ligne.

Le formulaire de la déclaration d'impôts pour personnes physiques représente un des formulaires les plus téléchargés sur le site. Depuis 2009, les citoyens ont en effet la possibilité d'effectuer leur déclaration d'impôt sur le revenu en ligne et de la renvoyer directement à leur bureau d'imposition via Internet, y compris les pièces justificatives scannées sous format PDF. Ce formulaire a été reconduit en 2011, doté d'une fonctionnalité permettant à l'utilisateur de pré-remplir le fichier sur base des informations sauvegardées dans le coffre-fort de données personnelles de son "espace personnel".

Le nombre d'utilisateurs ayant réalisé électroniquement leur déclaration d'impôt sur le revenu en 2011 s'élevait à 2409. Ce chiffre est en augmentation de 66% par rapport à l'année précédente (où 1445 dépôts électroniques avaient été recensés).

La demande d'aide financière pour études supérieures en ligne a fait l'objet de modifications suite à un changement légal qui a rendu obsolète la version précédente de demande en ligne (disponible depuis 2008).

En 2011, le CTIE, a complètement retravaillé le formulaire pour intégrer les modifications législatives intervenues et pour en optimiser les fonctionnalités antérieures. Depuis septembre 2011, les étudiants ont à nouveau la possibilité de déposer leur formulaire ainsi que les pièces justificatives par voie électronique sur Guichet.lu. Par ailleurs, ce nouveau service en ligne permet au CEDIES d'interagir avec l'étudiant via son espace personnel sur Guichet.lu, pour lui demander des informations complémentaires ou d'éventuelles rectifications.

Formalités administratives en ligne – Entreprises

Dans le cadre des travaux de production de formulaires et de services en ligne, de maintenance et du développement évolutif de la plateforme transactionnelle du Guichet, une partie des missions est réalisée pour le volet « Entreprises », soit pour le compte du ministère de l'Economie et du Commerce extérieur.

Principales activités de l'année 2011 :

MCM – ministère des Classes moyennes - Assistant demande d'établissement et création d'entreprise

1. Adaptation à la nouvelle réglementation grand-ducale du 1.09.2011
2. Ajout des formulaires pour la CCSS et l'AED (11 formulaires) lors de la demande d'établissement
3. Internationalisation de l'assistant
4. Ouverture au public

CAM – Commissariat aux affaires maritimes. Trois assistants : Carnet du marin, demande agrément entreprise maritime et bâtiments

1. Stabilisation de l'intégration avec la nouvelle application du CAM
2. Adaptation de formulaires (9)
3. Lancement en Beta test auprès de 4 armateurs luxembourgeois

AED – Déclaration initiale TVA - réalisation de formulaires (9)

CCSS – déclaration d'entrée - réalisation de formulaires (2)

ADEM – Réalisation de formulaires (12)

Espace pro :

1. Adaptations pour améliorer l'ergonomie et le contenu de l'espace
2. Adaptation (en étude) pour la gestion de l'espace entreprise sur base des cartes LuxTrust Pro

Veille et évolution techniques

Dans le cadre de l'optimisation des outils et technologies liés aux applications de déploiement de formulaires en ligne (eForms) sur la plateforme transactionnelle du Guichet, l'année 2011 a vu la réalisation d'un POC (*Proof-of-concept*) de développement d'assistant sur technologie JWAY. La finalisation de ce POC se fera au cours du premier trimestre prochain.

Le Guichet Transactionnel

Le Guichet unique a pour objet de rassembler, dans un seul portail, la description et l'accès à l'ensemble des démarches administratives des citoyens et des professionnels.

Les démarches peuvent prendre plusieurs formes :

- Les assistants en ligne peuvent assurer toute une gamme de démarches. Basés sur un questionnaire remplissage en ligne, les assistants ont pour objet de générer les formulaires officiels attendus par les administrations concernées ainsi que les pièces justificatives en fonction du contexte. Ces formulaires sont, en fin de transaction, ou, transmis dans le système dit 'Back office' standard de l'administration en charge de son traitement, ou dans son système d'information spécifique ('Back office' spécifique).
- les formulaires personnalisés permettent à l'acteur (citoyen ou entreprise) de télécharger une démarche pré-remplie avec les informations personnelles issues de son espace privé / professionnel. Ces formulaires sont à compléter par le citoyen ou entreprise avant qu'il puisse les déposer en format électronique ou les adresser par courrier postal à l'administration concernée.
- les formulaires standards ne sont pas configurés pour être pré remplis. Leur dépôt se fait, comme pour les formulaires personnalisés, en format électronique ou par courrier postal.

A ce jour on dénombre 12.375 espaces privés créés sur le guichet (espaces privés et professionnels confondus). En 2011, plus de 12.000 démarches ont transitées par le Guichet.

Principaux travaux réalisés au cours de l'année 2011 :

- Développement et mise en place de l'espace espace professionnel.
- Développement des nouveaux formulaires destinés aux citoyens et aux entreprises pour le compte de clients existant et des nouvelles administrations
- Mise en ligne de l'assistant de demande de création d'entreprises pour le compte du Ministère des classes moyennes en collaboration avec le Ministère de l'économie et du commerce extérieur (Guichet Entreprise).
- Réalisation des travaux d'évolution et de maintenance de la version V2 du Guichet transactionnel (version actuel)
- Réalisation de la phase d'analyses des besoins et spécifications fonctionnelles et techniques relatives aux développements du Guichet V3. Dans ce contexte, une attention particulière, une anticipation a été porté aux travaux européens en matière de standardisation des échanges de dossiers électroniques entre pays de la communauté (cf. paragraphe Activité des initiatives et groupes de travail de l'Union européenne, section Projet pilote SPOCS).
- Travaux d'optimisation des processus de traitement des traductions des formulaires et assistants avec la plateforme de traduction.

La finalisation du développement de la nouvelle version du Guichet (V3) ainsi que l'optimisation des processus de développement (*continuous improvement process*) sur l'année 2012, permettra l'accélération de la production des formulaires et assistants en ligne.

Le Centre de support Guichet (Helpdesk Guichet.lu)

L'activité du centre de support du portail 'de Guichet', opérationnel depuis juillet 2009, est en constante extension. Cet accroissement d'activité est étroitement liée au succès du portail 'de Guichet' lui-même.

Au cours de l'année 2012, les deux principaux axes d'activités du centre de support, outre l'activité quotidienne de gestion, le traitement et l'analyse des questions posées par les citoyens, ont été : l'optimisation organisationnelle et opérationnelle et l'extension du réseau des agents de support de troisième ligne au sein des administrations.



Le centre de support a mis en place une charte qualité et un « Service Legal Agreement » : les questions par téléphone sont traitées directement et les réponses aux emails sont généralement transmises dans un délai allant de 8 à 48 heures.

Optimisation organisationnelle et opérationnelle

Celle-ci s'est principalement traduite par la stabilisation des équipes en place et l'intégration d'une ressource supplémentaire pour les traitements de deuxième ligne et une optimisation de la synergie avec les bureaux d'assistances a été mise en place.

Extension du réseau des agents de support de troisième ligne au sein des administrations

La mission du centre du support est double : répondre aux questions formulées tout en orientant le demandeur vers les entités administratives expertes dans la thématique concernée.

Ce modèle nécessite une collaboration efficace avec les bureaux et cellules d'assistances des administrations et de nombreux partenaires :

- Le Centre de support de l'Administration des contributions directes ;
- Le helpdesk de la Caisse nationale des prestations familiales ;
- La caisse nationale d'assurances pension ;
- Le centre de support de l'Inspection du travail et des mines ;
- La Caisse nationale de la Santé
- Le Service des aides au Logement

Synthèse des résultats opérationnels du centre de support de 2011

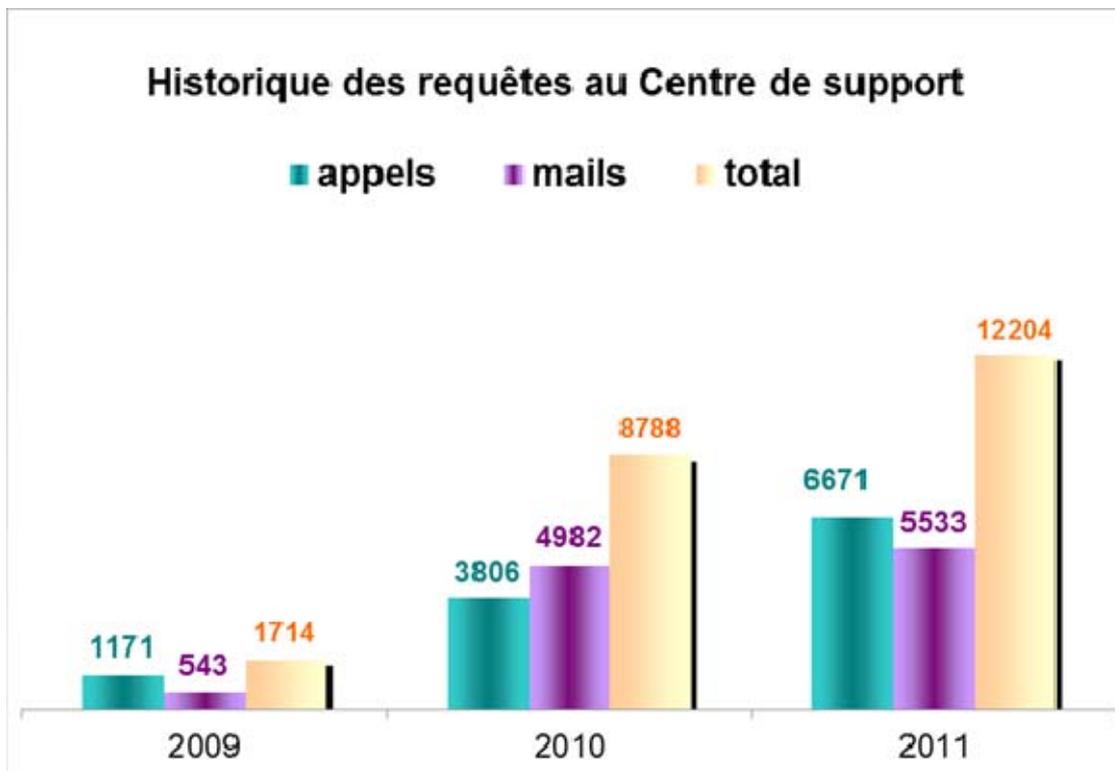
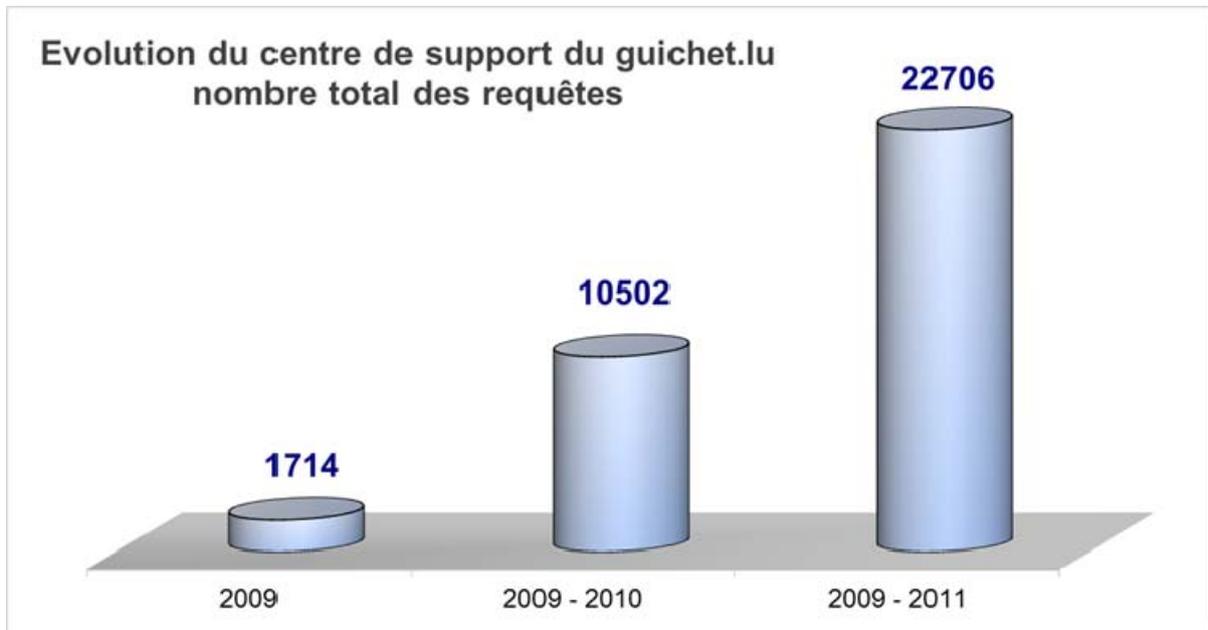
Le nombre de requête est en augmentation sur l'année 2011, avec 8788 requêtes en 2010 contre 12204 (6671 appels téléphoniques et 5533 mails) sur 2011

Thème le plus consulté : « Impôt – Taxe » (54 % des requêtes).

Autres thèmes par ordre de consultation : « Famille », « Travail et Emploi » (en mode online) et « Actions sociales » avec les thèmes « Famille », « Congés », « Allocations », « Prestations de services liés à la jeunesse » (au niveau des bureaux d'assistance)

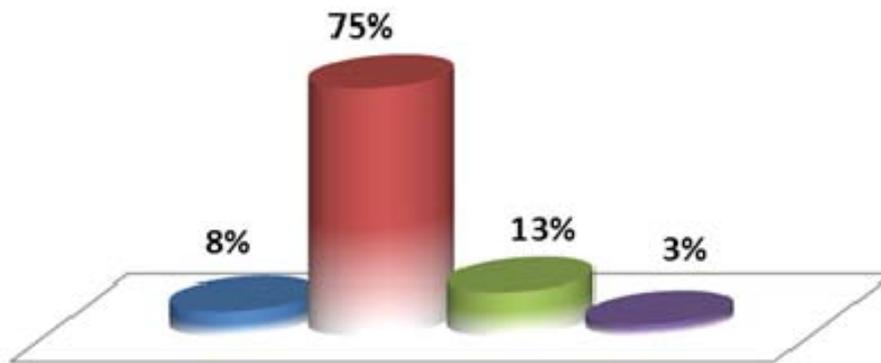
Principaux indicateurs des requêtes

En 2011, le centre de support a traité 12.204 requêtes, ce qui porte le nombre total de requêtes traitées depuis le début du fonctionnement du centre de support à presque 23.000 unités.



Centre de support guichet.lu - emails

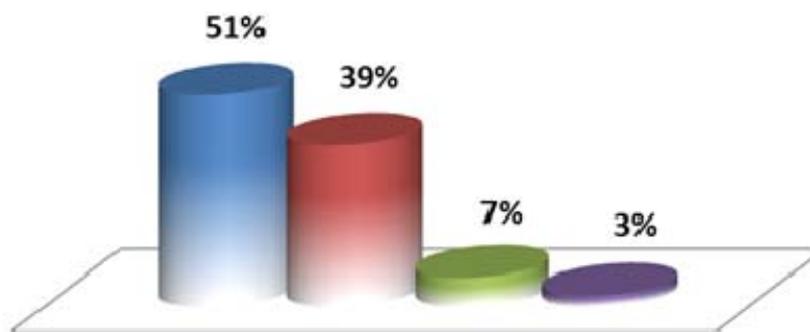
■ luxembourgeois ■ français ■ allemand ■ anglais



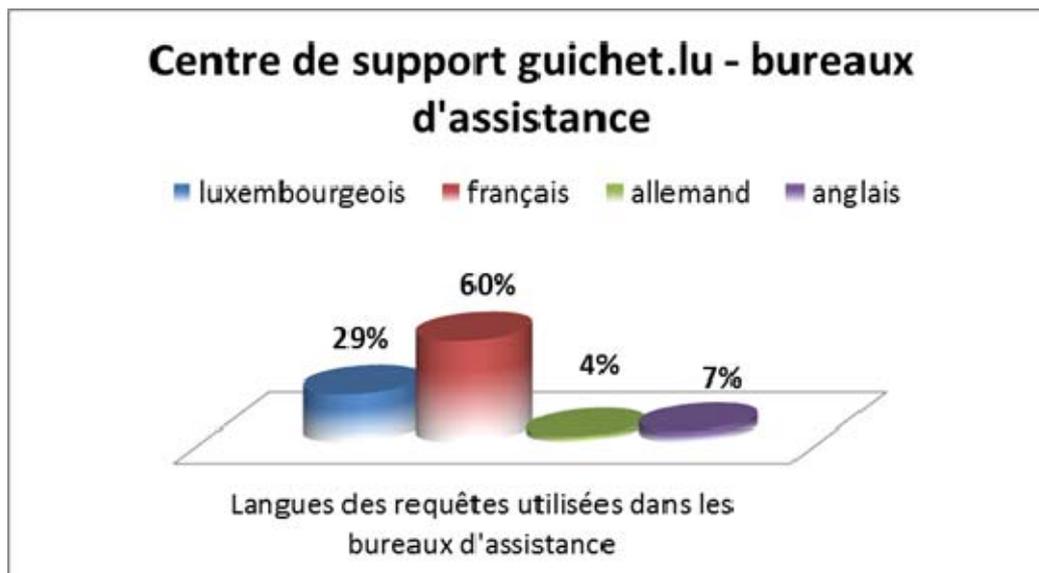
Langues des requêtes transmises par email

Centre de support guichet.lu - appels

■ luxembourgeois ■ français ■ allemand ■ anglais



Langues des requêtes lors d'appels



Le Centre de support informatique du CTIE (Helpdesk CTIE)

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

Au cours de l'année 2011, le Helpdesk du CTIE aura traité 3667 événements et incidents.

2130 incidents ont été traités directement par les équipes du CTIE et 1537 pris en charge par les fournisseurs (matériel sous garantie ou remplacement).

Projet de mise place d'une solution ITSM pour l'ensemble du centre de support (Helpdesk)

Démarrer en fin d'année 2010, le projet de déploiement d'une solution ITSM (outil d'*Information Technology Service Management*) pour le traitement de l'évolution des demandes de support, des matériels et des technologies s'est poursuivi au cours de l'année 2011, par la mise en place des phases/processus –Gestion des incidents (*Incident Management*), *Service catalogue*, *Request fulfilment*, *Access Management*, *Service Desk* et de la mise en place des tableaux de bord de suivi permettant une meilleure traçabilité des événements.

Le projet de déploiement de l'outil suit une approche processus de l'organisation d'un helpdesk guidée par un référentiel international de *best practices*, l'*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL v3) adapté aux spécificités de l'environnement étatique.

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

Le déploiement se poursuivra au cours de l'année 2012, au travers des phases de – *Change Management et -Problem Management*

2.3. La gestion électronique des documents (GED)

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

Le projet SIDOC

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

Le projet SIDOC a visé dans un premier temps à définir des standards communs en matière de gestion électronique des documents et à en définir le cadre technique et méthodologique. A cette fin, un projet pilote a été déployé - par ordre chronologique - à l'INAP et au MFPPRA et, dans une phase ultérieure, à l'APE.

Le projet pilote a permis de prouver la validité des concepts et de la méthodologie, la performance et la robustesse de l'infrastructure matérielle et logicielle ainsi que l'organisation des équipes concernées. En conséquence, le déploiement de la solution GED SIDOC a été accéléré au cours de l'année 2011.

L'objectif du projet SIDOC peut être résumé ainsi :

- maîtriser les informations entrantes et sortantes par tous les canaux (courrier postal, messagerie électronique, guichet physique, téléphone, fax, ...)
- accélérer et optimiser les flux internes de l'information (données, documents et dossiers) entre et au sein des organismes concernés ;
- gérer de façon complète et cohérente, les documents concernant toutes les activités de l'Etat dans les différents ministères, administrations, services et organismes;
- améliorer la collaboration et simplifier les procédures entre les services centraux et les entités sous tutelle ou locales de ces organismes publics ;
- donner accès direct à toutes les informations aux personnes autorisées, concernées et intéressées en mettant à disposition un outil de partage performant et sécurisé;
- mettre en place un ensemble de systèmes informatisés de qualité avec les niveaux de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, non-répudiation) requis ;
- assurer le respect strict des droits d'accès et des restrictions applicables aux documents.

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

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

Fin 2009, les travaux d'analyse et de définition auprès de l'INAP ont été achevés et une configuration a été définie. La configuration de l'INAP a été transcrite dans un premier prototype réalisé sur base de l'interface D2 et a été testée, puis réceptionnée par les utilisateurs de l'INAP. Fin 2009, le système de pré-production a été développé. En janvier 2010, ce système de pré-production a été livré aux utilisateurs et au vu du succès de cette première phase, le système SIDOC a été livré dans sa version de production au mois de mai 2010.

Ces mêmes analyses préalables ont été effectuées pour le MFPPRA durant l'année 2010 avec une mise en production en juin 2011, les analyses pour l'APE sont prévues courant 2012.

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

Au vu des retours positifs, la GED issue du projet-pilote SIDOC est et continuera d'être déployée dans de nombreux autres ministères et administrations. Dès 2010, le MFPPRA, le MECE et le CTIE ont commencé les travaux d'analyse qui les ont amené à déployer SIDOC au sein de leur structures dès juin 2011. Courant 2011, le MAE a également débuté le processus d'analyse afin d'abandonner son système documentaire actuel au profit de SIDOC (mise en production prévue pour mars 2012).

L'Inspection générale de la Sécurité Sociale (IGSS) a commencé ses travaux d'analyse dès octobre 2011 en vue de la mise en production de SIDOC à la mi-2012. Un autre projet SIDOC de grande envergure et d'une durée prévue de deux ans va démarrer à la mi-2012: la Police Grand-Ducale.

Les différents projets en cours se présentent donc comme suit :

En production depuis 2010:

- INAP

En production en 2011:

- MFPPRA (et dans une phase ultérieure APE)
- MECE (et dans une phase ultérieure STATEC)
- CTIE

En production prévue en 2012

- MAE
- IGSS

2.4. Présence Internet

Les présences Internet de l'Etat sont réalisées dans le cadre d'un référentiel de normalisation (Renow).

Ce référentiel est le guide Internet des acteurs web étatiques. Il permet de répondre à la fois aux besoins des administrations et des utilisateurs (citoyens et entreprises) en termes

d'accessibilité à l'information et d'ergonomie.

Evolution du référentiel de normalisation en 2011

Synthèse des principales évolutions du référentiel de normalisation :

- Optimisation des procédures clients
- Mise en place de la version 1.1 de l'outil de monitoring de la qualité, pour faire un suivi qualitatif des sites, notamment après leur mise en ligne (baromètre interne, benchmarking de la qualité des portails en ligne)
- Amélioration de la démarche qualité Renow (modélisation des processus de conception de portails web)
- Mise en place de nouveaux modules stratégiques (i.e. newsletter personnalisée, nouveau logiciel d'analyse de fréquentation web)
- Mise en place d'un User centric lab (techniques d'ergonomie et de User experience pour améliorer la qualité des produits pour les utilisateurs, pour des projets web et logiciel i.e. Système TAM, eFormulaire, MAWEB, Formulaire IAM, Gestion électronique de document, Guichet unique V3 – Helpdesk, Espace personnel, Refonte démarche)
- Mise en place du site du référentiel www.renow.lu

Portails et sites mis en ligne durant l'année 2011

- www.asv.public.lu : site de l'Administration des Services Vétérinaires
- www.logement.lu : site du Ministère du Logement
- www.innovation.public.lu : portail de la Recherche et de l'Innovation
- www.ana.public.lu : site de l'Administration de la Navigation Aérienne
- www.monarchie.lu : site de la Cours Grand-Ducale
- www.mc.lu : site du Ministère de la Culture
- www.mesr.lu : site du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- www.elections.public.lu : site des Elections
- www.entreprises.public.lu : Guichet unique Volet Entreprises en version anglaise
- www.statistiques.lu : portail statistiques en version anglaise
- www.olai.public.lu : Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration en version anglaise
- Version mobile de www.guichet.lu (m.guichet.public.lu)
- Application iPhone Guichet unique

Projets stratégiques en cours

- *Refonte Gouvernement.lu*

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

- *Projet « Proof of concept » CMS*

En parallèle du projet de refonte gouvernement.lu, les acteurs CTIE de la présence Internet réalisent un « proof of concept » du Content Management System : analyse des besoins clients de plus en plus interactifs, analyse de la version dynamique de la solution actuellement utilisée pour identifier si elle correspond aux besoins futurs en matière de présence Internet.

Liste succincte des autres projets en cours ou en pré-projet

- Refonte Portail des marchés publics
- Refonte Portail Police
- Refonte Portail Santé
- Portail Culture
- Refonte Portail Luxsénior
- Refonte Portail Egalité des chances
- Refonte Site CNA
- Portail Tourisme
- Site Musée Draï Eechelen
- Site CERE Robert Schuman
- Site CNPD (version anglaise)
- Site ANA (version anglaise)
- Extranet CTIE
- Extranet Prometa
- Version Mobile Portail Santé
- Version Mobile Portail Statistiques

Quelques exemples de développement de modules en cours :

- Système de sondage en ligne
- Amélioration du moteur de recherche en place
- ePaiement
- Espace presse
- Réseaux sociaux

2.5 Activité des initiatives et groupes de travail de l'Union européenne

Au cours de l'année 2011, le Luxembourg était représenté par des collaborateurs du CTIE dans un certain nombre de groupes de travail de la Commission européenne dans le domaine de la gouvernance électronique, notamment :

e-Government Group

Le groupe de haut niveau *e-Government Group*, dont le rôle est d'implémenter, au niveau de la gouvernance des Etats-Membres, le plan d'action pour la politique de gouvernance électronique (*e-Government Action Plan*) au niveau de l'UE portant sur la période 2011-2015, plan qui s'inscrit dans le cadre plus large de la stratégie Europe 2020. Il a été présenté officiellement à Bruxelles le 15 décembre 2010 et fixe les priorités politiques dans le domaine de la société de l'information et de la gouvernance électronique. Il s'articule autour des quatre lignes directrices définies dans la Déclaration Ministérielle de Malmö de 2009 :

- responsabilisation des utilisateurs (développement de services conçus selon les besoins concrets des utilisateurs, mise en place de la production collaborative de services, réutilisation

des informations du secteur public, accroissement de la transparence, implication des citoyens et entreprises dans l'élaboration des processus politiques) ;

- renforcement du marché intérieur (services transfrontaliers sans discontinuité, mobilité des personnes, services transnationaux à l'échelle de l'UE) ;
- amélioration de la performance et de l'efficacité des administrations (allègement de la charge administrative, amélioration des processus opérationnels, administration verte) ;
- création des conditions juridiques et politiques nécessaires pour le développement de l'administration en ligne (interopérabilité des systèmes, identification et authentification, stimulation de l'innovation).

Le *e-Government Group* prend la relève du *e-Government Subgroup* qui était chargé de l'élaborer le *e-Government Action Plan*.

e-Government Benchmark Group

Le groupe de travail *e-Government Benchmark* a comme rôle de préparer, en collaboration avec la Commission et la société Cap Gemini, le benchmark annuel des services gouvernementaux en ligne dans les pays de l'UE. Le *e-Government Group* ayant décidé dans sa première réunion plénière que le benchmark devra être retravaillé de manière à refléter les lignes directrices de l'*e-Government Action Plan*, activité qui s'inscrit dans le cadre de la volonté des Etats-Membres, exprimée déjà à l'issue de la publication de l'édition 2010 du benchmark, de retravailler les indicateurs utilisés.

La motivation pour ce faire était qu'avec les indicateurs existants, datant de 2001, la majeure partie des Etats-Membres avaient atteint le sans-faute en 2010, rendant l'exercice du benchmarking, très laborieux, pratiquement inutile. De ce fait, il a été décidé de complètement repenser les indicateurs ainsi que le principe même du benchmark pour en faire, d'une part, un outil de mesurage du progrès des Etats-Membres dans l'implémentation du e-Government Action Plan, mais aussi un outil et un forum de meilleures pratiques, permettant aux Etats-Membres de mieux aligner leurs efforts et apprendre l'un de l'autre.

ISA

Le Luxembourg est également présent dans le comité directeur du programme ISA (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*) dont la tâche est d'améliorer la collaboration et la communication électroniques entre les administrations des pays membres de l'UE. Outre le comité directeur, des représentants du CTIE assistent également aux différents groupes de travail ISA, groupes chargés d'étudier l'implémentation technique de la stratégie d'interopérabilité Européenne, notamment concernant les bases de données de référence, l'authentification, l'identification, l'échange de données transfrontalier, les répertoires sémantiques...

Projets-pilote SPOCS et STORK

Dans le cadre de ISA, le CTIE, en collaboration avec le CRP Henri Tudor, participe également aux projets pilote SPOCS (démarches électroniques transfrontalières) et STORK (reconnaissance mutuelle des identités électroniques émises dans d'autres pays membres de l'UE).

Le projet SPOCS (Simple Procedures Online for Cross- Border Services) est un projet pilote à large échelle lancé par la Commission européenne qui vise à supprimer les obstacles administratifs des entreprises européennes qui veulent offrir leurs services à l'étranger. SPOCS a pour objectif de faciliter les démarches électroniques et cible les opérateurs qui ont un intérêt dans des activités transfrontalières.

Dans le cadre de sa participation au projet SPOCS, le CTIE est principalement impliqué dans les volets relatifs à l'« eDelivery », les coffres forts de documents et l'interopérabilité sémantique.

Le projet STORK est un projet pilote à large échelle de support politique des TIC sous le Programme-cadre Compétitivité et Innovation (CIP). Au travers du CIP, l'Union Européenne encourage la compétitivité des entreprises européennes. Le projet implique 17 Etats Membres de l'UE : l'Autriche, la Belgique, l'Estonie, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Italie, la Lituanie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal, la République Slovaque, la Slovénie, l'Espagne, la Suède, le Royaume-Uni et l'Islande (en tant que membre de l'EEE).

Dans le cadre du projet STORK le Luxembourg a participé à l'élaboration des spécifications visant à mettre en place l'interopérabilité paneuropéenne des identifiants électroniques (eIDs)

Les modules nécessaires à démontrer de l'interopérabilité de l'eID national par rapport à des services proposés par d'autres Etats Membres ont été déployés et les tests d'interopérabilités se sont soldés par un succès.

Initiative citoyenne

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

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

Autres activités

Le Luxembourg est également représenté dans le comité directeur de *EUGO*, le portail fédérateur Européen des guichets uniques en ligne pour entreprises des Pays Membres, ainsi que dans le comité de rédaction de *Your Europe*, le guichet unique pour les citoyens et entreprises de l'UE.

Finalement, une délégation du CTIE a représenté le Luxembourg lors de la conférence ministérielle sur la gouvernance électronique de la présidence polonaise qui s'est déroulée à le 17 et 18 novembre 2011 à Poznan.

3. Division Développement et maintenance des applications (DMA)

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

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

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

Maintenance corrective et évolutive :

Les agents internes ont effectué des interventions de maintenance corrective sur 36 systèmes différents et de maintenances évolutive sur 19 systèmes. La majeure partie de ces maintenances était liée à l'adaptation du numéro matricule au nouveau identifiant unique ; changement de la longueur du numéro de 11 à 13 positions.

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

JUCHA – Justice de Paix

MACAA – Casier agricole

MAGIS – Systèmes d'information géographiques du Ministère de l'Agriculture

E_TVA – Dépôt électronique déclarations TVA

Principales mises en production 2011 :

eCDF - Plateforme électronique de collecte des données financières

Préparation, contrôle et validation des comptes annuels

Registre de commerce et des sociétés

Dépôt électronique de la liasse comptable

Ministère des affaires étrangères

Direction de l'immigration - Titres de séjour

Enrôlement des titres de séjour

Production de titres de séjour sécurisés

Bureau des passeports et visas

Enrôlement des visas biométriques

Connexion avec le central Vis à Strasbourg

Ministère de la Famille

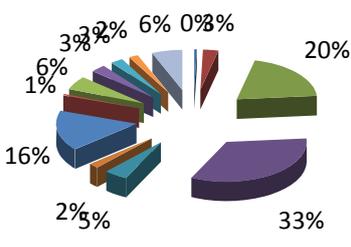
Contrats d'accueil et d'intégration

Activités du personnel interne du service AMD :

		HxJ
A	Administrative	42
B	Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)	333
C	Congé / Absence	2 015
D	Développement	3 380
E	Exploitation	478
F	Formation	192
G	Gestion de projet	1 648
K	Consultance	52
M	Maintenance corrective	572
R	Renouvellement (réécriture)	290
S	Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)	261
T	Test	195
V	Maintenance évolutive (extension)	621
		10 077

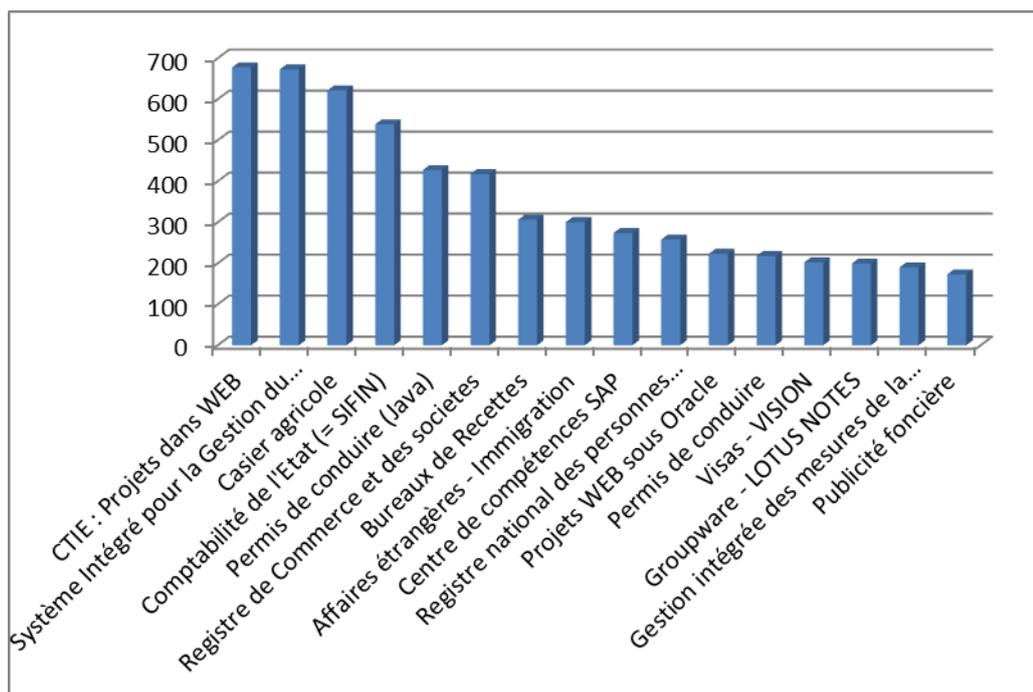
AMD Activités du personnel interne

- CI A Administrative
- CI B Besoin exprimé par l'utilisateur (avant développement)
- CI C Congé / Absence
- CI D Développement
- CI E Exploitation
- CI F Formation
- CI G Gestion de projet
- CI K Consultance
- CI M Maintenance corrective
- CI R Renouvellement (réécriture)
- CI S Support et/ou Formation utilisateur (Helpdesk)
-



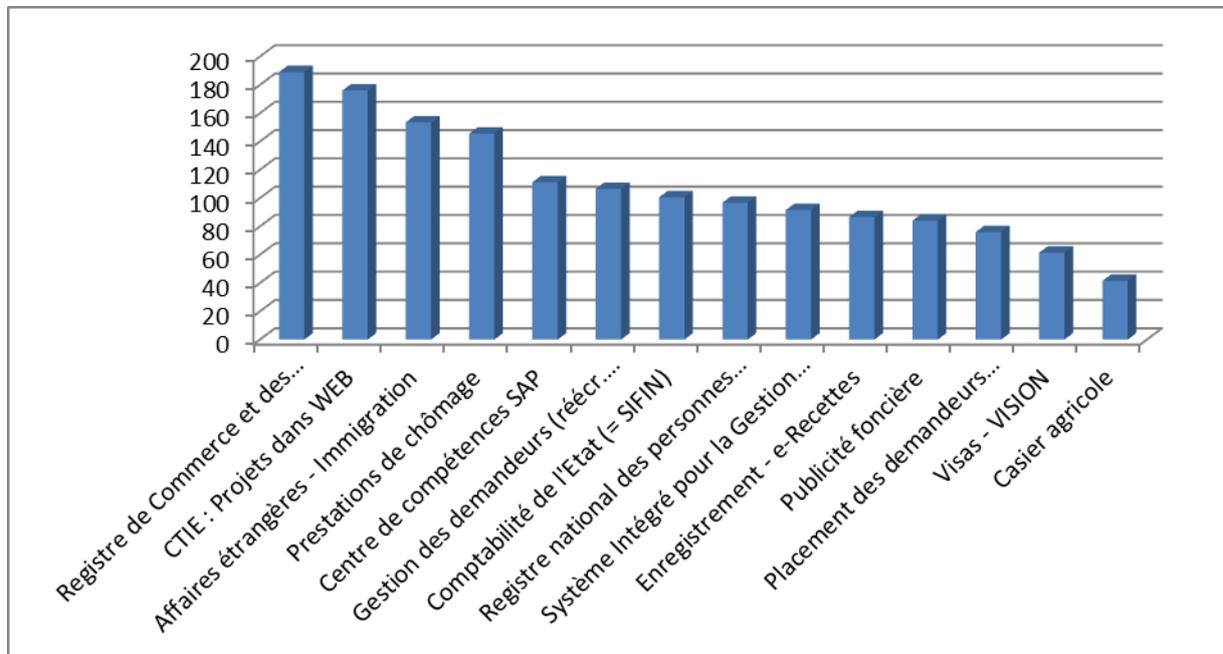
Activités du personnel interne AMD sur les différents systèmes

	HxJ
CTIE : Projets dans WEB	678
Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	673
Casier agricole	622
Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	539
Permis de conduire (Java)	427
Registre de Commerce et des sociétés	418
Bureaux de Recettes	306
Affaires étrangères - Immigration	300
Centre de compétences SAP	274
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	258
Projets WEB sous Oracle	223
Permis de conduire	218
Visas - VISION	202
Groupware - LOTUS NOTES	200
Gestion intégrée des mesures de la PAC	190
Publicité foncière	173



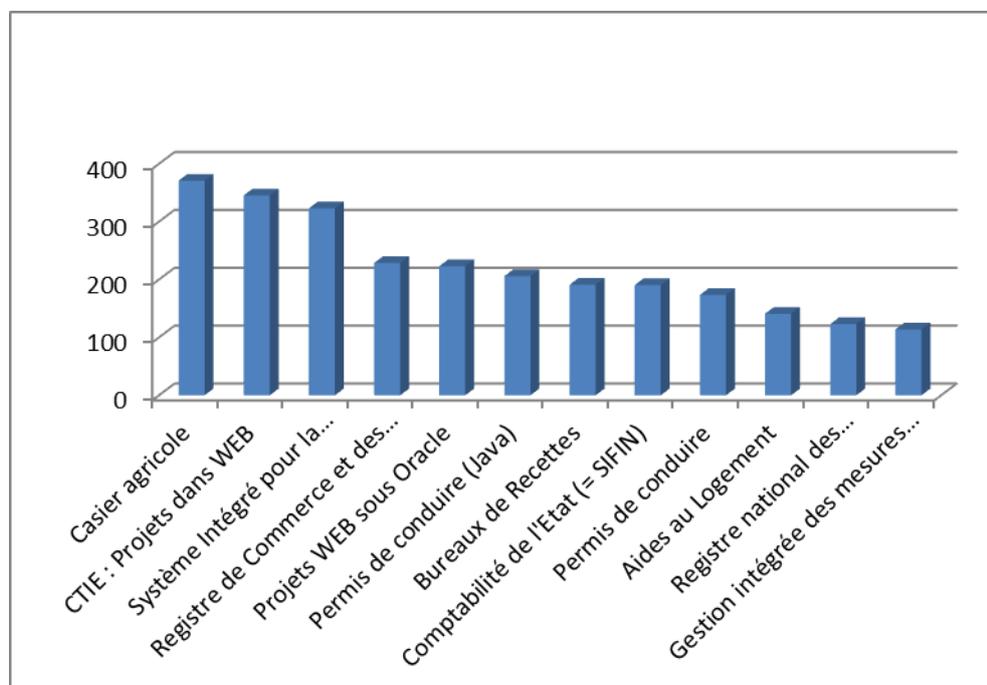
Gestion de projets du personnel interne AMD sur les différents systèmes

	HxJ
Registre de Commerce et des sociétés	189
CTIE : Projets dans WEB	176
Affaires étrangères - Immigration	154
Prestations de chômage	146
Centre de compétences SAP	111
Gestion des demandeurs (réécr. appl. exist. av nouv. architectures)	107
Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	101
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	97
Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	92
Enregistrement - e-Recettes	87
Publicité foncière	84
Placement des demandeurs d'emploi	76
Visas - VISION	61
Casier agricole	42



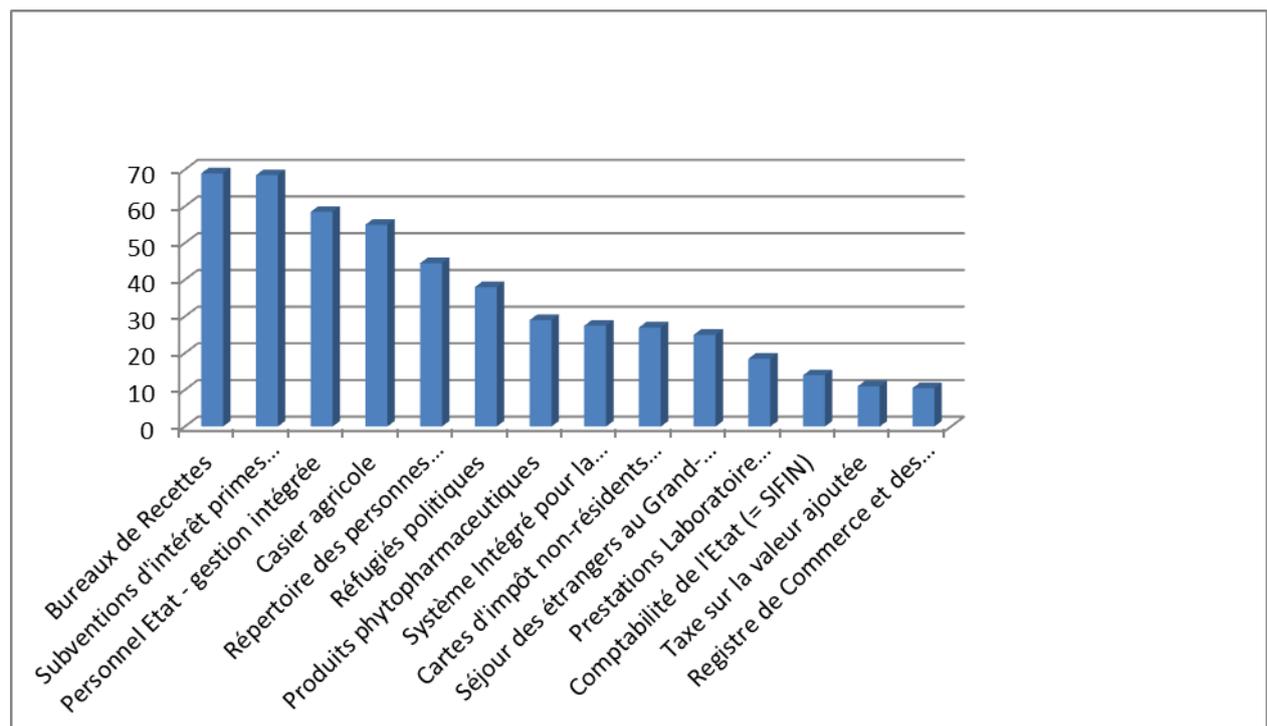
Développements du personnel interne AMD sur les différents systèmes

	HxJ
Casier agricole	371
CTIE : Projets dans WEB	345
Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	323
Registre de Commerce et des sociétés	229
Projets WEB sous Oracle	223
Permis de conduire (Java)	206
Bureaux de Recettes	191
Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	191
Permis de conduire	174
Aides au Logement	141
Registre national des personnes physiques (identifiant unique)	123
Gestion intégrée des mesures de la PAC	114



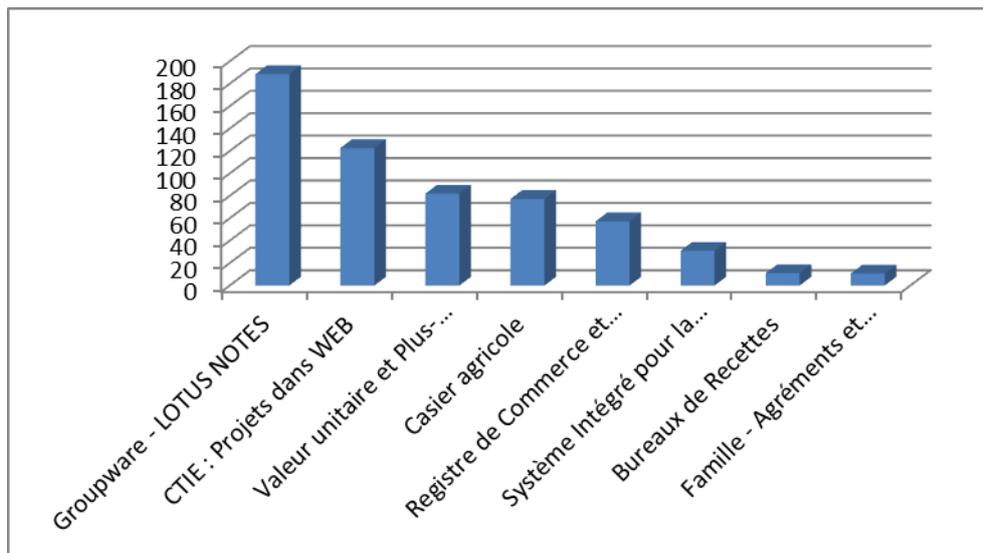
Maintenance corrective du personnel interne AMD sur les différents systèmes

	HxJ
Bureaux de Recettes	69
Subventions d'intérêt primes de construction	69
Personnel Etat - gestion intégrée	59
Casier agricole	55
Répertoire des personnes physiques et morales	45
Réfugiés politiques	38
Produits phytopharmaceutiques	29
Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	28
Cartes d'impôt non-résidents au Grand-Duché	27
Séjour des étrangers au Grand-Duché	25
Prestations Laboratoire (Facturation)	19
Comptabilité de l'Etat (= SIFIN)	14
Taxe sur la valeur ajoutée	11
Registre de Commerce et des sociétés	11



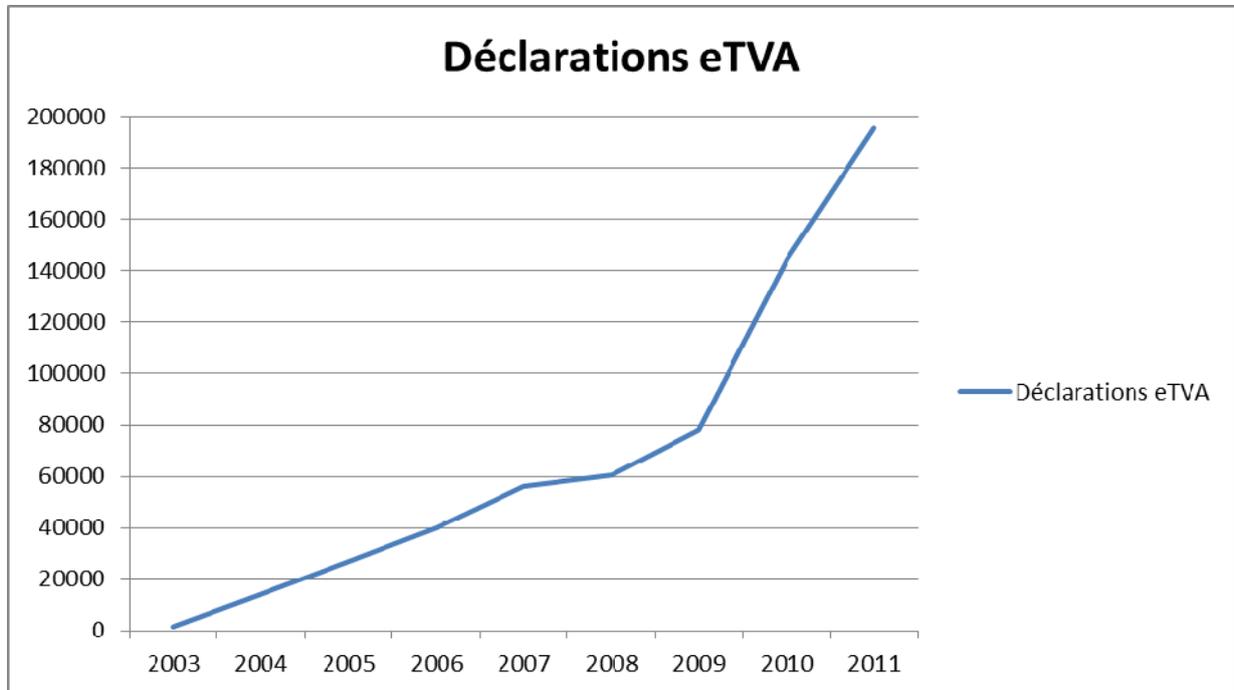
Maintenance évolutive du personnel interne AMD sur les différents systèmes

Groupware - LOTUS NOTES	189
CTIE : Projets dans WEB	123
Valeur unitaire et Plus-Values	82
Casier agricole	77
Registre de Commerce et des sociétés	57
Système Intégré pour la Gestion du Personnel de l'Etat	31
Bureaux de Recettes	11
Famille - Agréments et Conventions	11



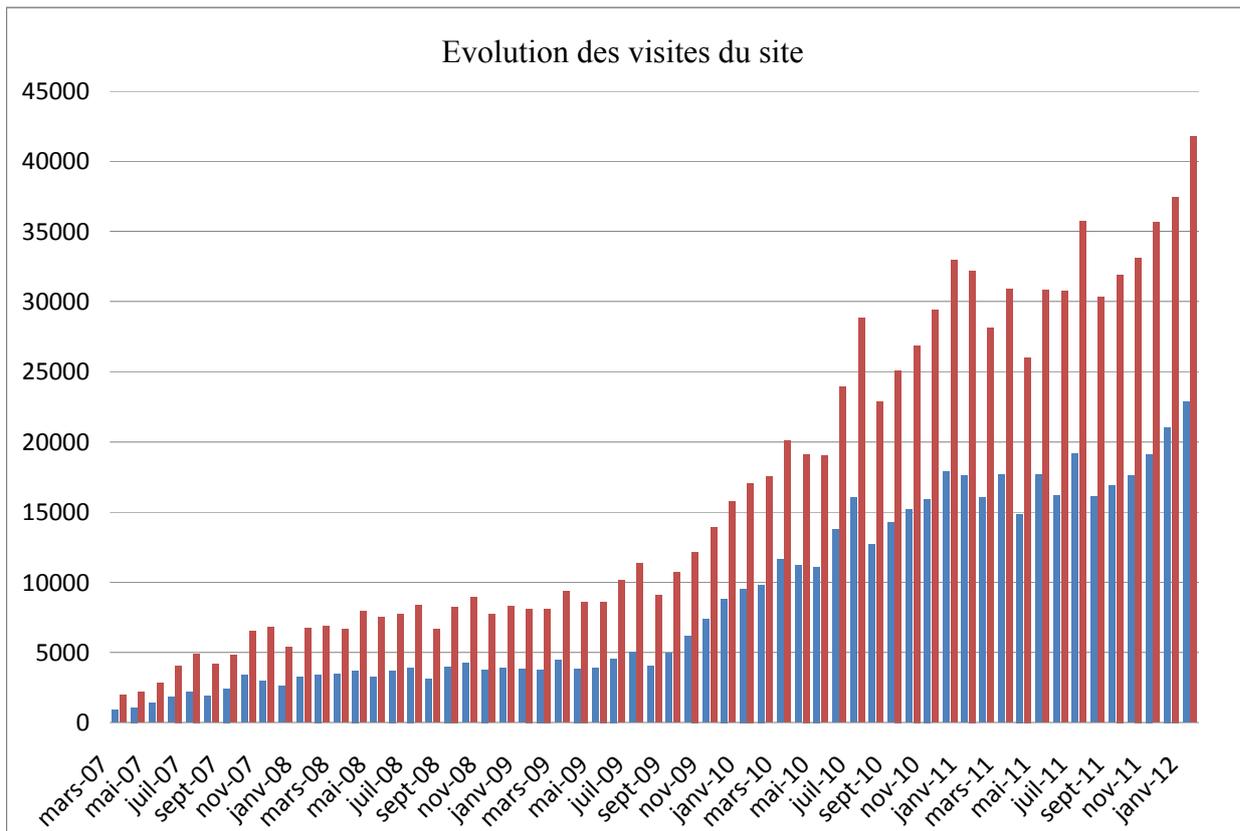
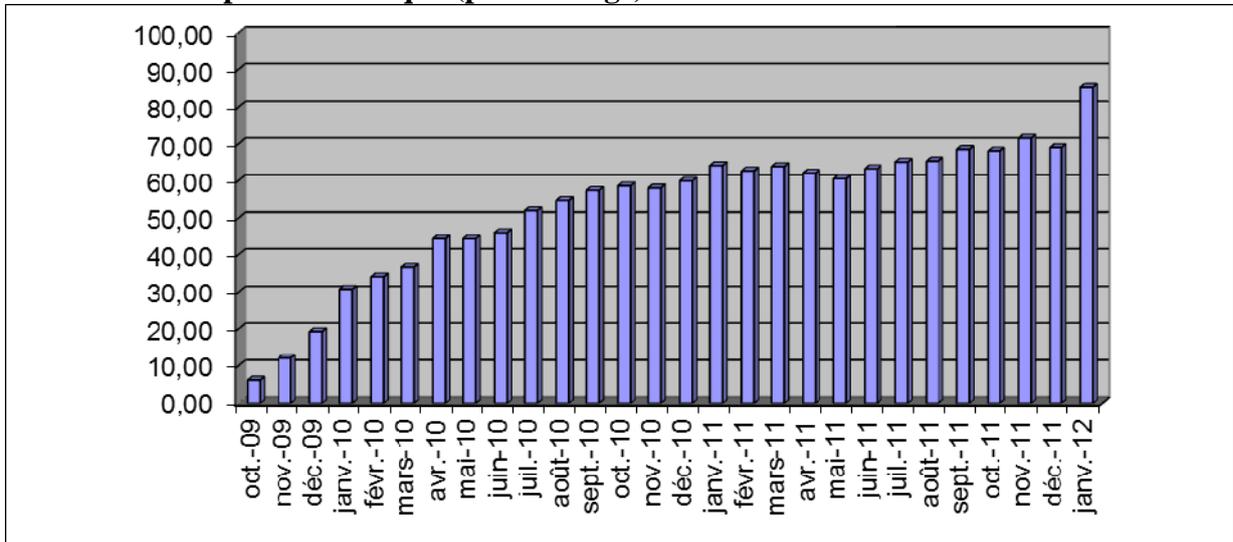
eTVA

Evolution du dépôt électronique des déclarations et états récapitulatifs



eRCS – Registre de commerce

Evolution du dépôt électronique (pourcentage)



rouge = consultations
bleu = commandes

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

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

Le CC-SAP couvre les domaines suivants:

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

Le premier semestre de l'année 2011 a été marqué par la mise à niveau technique des environnements hébergeant la gestion de la TVA.

Le deuxième semestre a été consacré aux évolutions fonctionnelles des applications, que leur origine ait été réglementaire ou liée à de nouveaux besoins des administrations.

Par ailleurs, une réorganisation du service CCSAP a été décidée et les efforts d'optimisation de la collaboration entre le centre de compétences et les administrations clientes ont été poursuivis.

Gestion des ressources humaines

En 2011 l'équipe a accompli les missions principales suivantes :

Calculer du montant du décompte des frais de remboursement :

Afin de calculer le montant du décompte des frais de remboursement aux communes, des dossiers des agents socio-éducatifs communaux ont été repris.

Paiement des heures supplémentaires d'enseignement direct :

Pour payer les heures supplémentaires d'enseignement direct dans l'enseignement fondamental, un nouveau système d'information a été mis en place. Il s'agit de la création d'une nouvelle rubrique de paie et d'un nouveau protocole de chargement de fichier.

eRecrutement :

Pour le service du recrutement, l'équipe a mis en place une nouvelle machine spécifique pour la gestion du recrutement. L'objectif étant que les candidats postulent directement en ligne via une authentification forte Luxtrust. Ce nouveau système permet de gérer aussi bien le recrutement des fonctionnaires que celui des employés.

Changement d'interface entre SAP et RPNI :

MQ Series est remplacé par des Web Services. Les structures de table HR ont été modifiées pour accepter un matricule sur 13 positions. L'adaptation des programmes et des interfaces sont en cours.

Mise en place des nouvelles règles de calcul :

Afin d'être en conformité avec les mesures anticrise notamment la contribution de crise de nouvelles règles de calcul ont été mise en place.

Gestion des pensions des agents retraités :

Dans le cadre de la gestion des agents retraités, l'implémentation des cumuls pour les pensions personnelles et la ventilation des pensions sur les différentes caisses de pension ont été mises en place.

Support aux besoins statistiques :

Afin de répondre aux différentes statistiques, le calcul des salaires des volontaires de l'armée a été modifié, les dossiers mis à jour en conséquence et les salaires recalculés.

Modification de règles de calcul :

Les différentes observations du médiateur ont amené une modification des règles de calcul de l'impôt lors de recalculs sur des années antérieures.

Développement de Web services :

Pour le projet inscription en ligne INAP, l'équipe a développé de nouveaux Web Services.

Elaboration de statistiques et de simulations pour le MFPPA.

Comptabilité budgétaire de l'Etat

Le grand défi de l'année 2011 pour l'équipe SIFIN-SAP était de trouver la bonne adaptation du volume des activités aux ressources disponibles. Les missions suivantes ont été accomplies :

Mise en place de la comptabilité pour projets préfinancés

Pour le compte de l'Administration des Bâtiments publics, un module de gestion comptable pour les projets préfinancés sur base de la loi de garantie a été mis en place dans SIFIN-SAP. Cette solution permet à l'administration d'opérer un suivi fiable de la comptabilité des pré-financeurs de ces projets tout en mettant les chiffres en relation avec les dépenses budgétaires y afférentes selon les modalités de la loi de garantie. Techniquement, la solution a été atteinte par un paramétrage complet du module standard comptable de SAP (FI) par l'équipe SIFIN-SAP selon les règles de gestion fixées par l'administration.

Comptabilité de l'Etat – Services de l'Etat à Gestion Séparée

Deux nouveaux services de l'Etat à gestion séparée ont été mis en place dans le système pendant l'année 2011 :

- Lycée Bel-Val (prévu dans la loi budgétaire 2011, lancé dans le système en mai 2011)
- Campus « Geesseknäppchen » (prévu dans la loi budgétaire 2012, mis en place fin 2011, lancé dans le système en janvier 2012)

Ces nouveaux SEGS ont été implémentés dans le module comptable du « régime SEGS » du système SIFIN-SAP, en étroite collaboration avec le service financier du Ministère de l'Education nationale et de la formation professionnelle, ainsi que l'Inspection générale des finances et la Direction du contrôle financier.

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

A la fin de 2011, 48 services de l'Etat à gestion séparée sont opérationnels sur la plateforme commune conçue et maintenue par le CC-SAP.

Comptabilité budgétaire de l'Etat (SIFIN)

Au niveau de l'exécution des paiements par la Trésorerie de l'Etat, une nouvelle solution a été développée qui facilite la gestion de saisies, cessions et sommations et rapproche cette gestion plus du cycle de paiement standard de SAP.

Le reste des activités de l'équipe SIFIN-SAP s'est réparti sur de diverses problématiques en relation avec la maintenance et l'évolution de la plateforme de comptabilité budgétaire, nécessaires à être traitées pour garantir le bon fonctionnement du système.

A la fin de l'année 2011, le système de la comptabilité budgétaire de l'Etat, SIFIN-SAP, est utilisé par un ordre de grandeur de 800 utilisateurs actifs dans les différentes administrations.

Support aux utilisateurs et formations d'utilisation du système

En 2011, l'équipe SIFIN-SAP a continué à assurer un service de « hotline » téléphonique pour dépanner les utilisateurs se heurtant à des difficultés en relation avec l'utilisation du système comptable. Le nombre d'appels a connu une légère baisse par rapport aux années précédentes, ce qui s'explique par l'augmentation de demandes de support arrivant par l'adresse de messagerie électronique prévue à cet effet, ainsi que le niveau de formation accru (en matière SAP) parmi les utilisateurs.

Dans ce contexte, le CC-SAP a offert en 2011, dans le cadre de la formation continue organisée par l'INAP, les cours de formations suivants sur les aspects de l'utilisation du système SIFIN-SAP :

Cours	Nb de jours	Nb de cours	Total jours
ET-4407 Navigation de base	1	3	3
ET-4408 Ordonnancement	2	3	6
ET-4409 Ordonnancement avancé	1,5	1	1,5
ET-4410 Utilisation des rapports	2	3	6
ET-4406 Description des rapports SIFIN	2	2	4
Total			20,5

Le site Intranet de SIFIN-SAP, www.sifin.etat.lu, a également été utilisé et mis à jour régulièrement pour la diffusion de nouveautés concernant le système ou la documentation y afférente.

Comptabilité des administrations fiscales

L'Administration de l'Enregistrement et des Domaines (AED) avait mis en place la solution eRecette pour la gestion de la TVA à l'aide de consultants externes sous le contrôle de l'AED. Faute de ressources le CC-SAP avait été peu impliqué lors de la mise en place. Depuis la fin du projet de mise en place le CC-SAP a fait de grands efforts pour assister l'AED pour le support et l'évolution de cette solution complexe. En 2011 la délimitation des responsabilités a été clarifiée et les modalités de collaboration ont été précisées.

A l'aide de consultants externes (environ un ETP) encadrés par le CC-SAP nous avons pu d'une part réaliser une série de maintenances correctives et évolutives et d'autre part améliorer nos connaissances de la solution eRecette.

Les solutions TaxAuto (Taxe sur les véhicules) et le volet comptable de PLDA (Paperless Douanes et Accises) de l'Administration des Douanes et Accises sont relativement stables. L'ADA réalise les maintenances correctives et évolutives avec des consultants payés et encadrés par l'ADA. Ils font appel à divers services du CC-SAP (gestion de la plateforme SAP, gestion des utilisateurs, ...).

Le projet de mise à jour du progiciel SAP des systèmes utilisés par l'ADA et l'AED lancé en 2010 a été finalisé au 1^{er} semestre 2011.

Le projet de mise en place de l'Identifiant unique (nouveau matricule) pour les solutions de l'ADA et de l'AED lancé en 2010 a été poursuivi en 2011. La majeure partie des travaux sera réalisée au 1^{er} semestre 2012.

Un projet de Redesign du module PSRM (Public Sector Records Management) qui joue un rôle central dans la Solution eRecette utilisée par l'AED a été commencé en 2011 et sera finalisé au 1^{er} trimestre 2012.

Outils horizontaux

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

La délimitation des responsabilités vis-à-vis des autres intervenants fonctionne de façon satisfaisante grâce à une bonne communication avec tous les concernés. L'équipe est constituée de 3 personnes. Elle fait appel à des consultants externes (moins d'un ETP) pour supporter la charge importante et compléter les connaissances de l'équipe.

Travaux effectués en 2011

Process Integration

Un agent de l'équipe s'occupe, entre autres, de l'outil SAP Process Integration. Cet outil est utilisé pour gérer les communications entre les systèmes SAP et d'autres systèmes reliés via le réseau de l'Etat. En 2011, les interfaces existantes ont été optimisées, standardisées et mieux documentées.

La migration des interfaces de l'AED sur de nouveaux serveurs avec une nouvelle version de SAP PI a été finalisée.

Interfaces exploitées

Emetteur	Récepteur	Interfaces
SAP	Mainframe du CTIE	ENTVA (Signalétique assujettis)
Mainframe du CTIE	SAP	eTVA ENVIE (VIES) AED RPNI -> Business Partners (env. 60.000 mises à jour en 2011)
SAP	Autres systèmes internes	AED Eskort Statec (Statistiques AED)
Autres systèmes internes	SAP	AED Eskort Statec (NACE) SIFIN (Adem)

Gestion des utilisateurs internes et externes

Les utilisateurs SAP travaillent sur plus d'une douzaine de systèmes SAP différents.

Dans la gestion interviennent plusieurs outils différents (Gestion centralisée IAM du CTIE, Gestion centralisée SAP, Gestion spécifique des utilisateurs externes PLDA, Gestion d'autorisations pour l'environnement Java, ...). La bonne intégration de ces outils est délicate et demande un effort continu de maintenance.

• Statistique utilisateurs actifs (nombres approximatifs début 2012)

Catégorie d'utilisateurs	Nombre
Comptabilité de l'Etat, Gestion Ressources Humaines	950
Gestion TVA	240
Douanes et Accises, Taxe Auto	80
Consultants	25
Total global	1295

Principaux travaux réalisés en 2011:

- Gestion des utilisateurs internes. De multiples attributs variant en fonction de l'application et du système sont gérés (informations signalétiques, profils d'autorisation, paramètres utilisateurs, imprimante, type d'utilisateur, affectation, lien IAM, lien business partner, ...).

- Gestion des profils d'autorisations pour les besoins des différents projets (PLDA, TaxAuto, eRecette, SIFIN, ...). Plus de 1000 profils et combinaisons de profils différents sont gérés sur les différents systèmes SAP.
- Collaboration à un audit de sécurité pour la gestion de fonds européens FEAGA-FEADER.
- Collaboration à la mise en place d'une solution pour permettre l'accès indirect (via web service) d'officiers de police à des données gérées dans SAP. Dans ce cadre il est prévu de créer plus de 1000 utilisateurs SAP avec une procédure spéciale.
- L'application TATIS des Douanes et Accises a été migrée sur une plateforme non-SAP. Ces utilisateurs ne sont plus gérés dans SAP mais dans un Active Directory de l'Administration des Douanes et Accises. Ils accèdent indirectement au backend SAP via web services avec une authentification par un utilisateur système. Nous avons commencé des analyses pour mettre en place un accès individuel au backend SAP et une nouvelle gestion automatisée de ces utilisateurs dans SAP.
- L'équipe Outils Horizontaux a participé aux travaux de mise en place de l'application eRecruiting. Dans ce cadre, plusieurs nouveautés ont été mises en place :
 - Une gestion spéciale d'utilisateurs internes semi-automatisée via l'application eRecruiting.
 - Login par carte Luxtrust à l'application eRecruiting pour les utilisateurs internes. Cette solution est basée sur le TAM interne et le portail SAP.
 - Fonctionnalité d'auto-enregistrement pour des utilisateurs externes. La solution réutilise au maximum l'infrastructure qui a été mise en place dans le cadre du guichet unique.
 - Login par carte Luxtrust pour des utilisateurs externes. Cette solution est basée sur le TAM externe et le portail SAP.
- Suivi des licences SAP c-à-d de l'évolution du nombre d'utilisateurs par type de licence.

Gestion des postes de travail des utilisateurs

Un logiciel SAP est installé sur les postes de travail des utilisateurs pour permettre une communication optimale avec les serveurs SAP. Dans le cadre des upgrades des systèmes SAP effectués en 2010 et 2011 les clients SAP de centaines d'utilisateurs concernés ont dû être mis à niveau. L'organisation de cette mise à jour était compliquée car les utilisateurs sont répartis dans plus d'une centaine de services et des dizaines de bâtiments et il n'y a pas d'outil de mise à jour en masse.

Gestion des imprimantes

Les utilisateurs impriment à partir de SAP sur des centaines d'imprimantes de types différents et distribués sur de nombreux sites. L'introduction de nouveaux types d'imprimantes, le changement des adresses réseau, les mises à niveau du logiciel SAP, ... induisent régulièrement des travaux au niveau de la configuration de ces imprimantes dans SAP.

Outils de support et de documentation

Les agents du domaine Outils horizontaux participent à la gestion de nombreux outils pour gérer le support et la documentation :

- SAP Solution Manager utilisé dans le cadre des projets PLDA de l'ADA, eRecette de l'AED et SIGEP pour gérer la documentation, gérer les tests et suivre les incidents.
- Site intranet pour l'application SIFIN (Comptabilité de l'Etat).
- Outil SAP Productivity Pack utilisé pour créer et gérer la documentation pour les utilisateurs.

Le service DMF – Développement et maintenance framework

Ce service a pour objet de développer des composants logiciels génériques et réutilisables dans le cadre de l'ensemble des projets. Il a développé, maintient et fait évoluer deux frameworks:

- le framework Java qui fournit un ensemble de fonctions génériques pour tous les projets Java EE,
- Le framework TAM qui fournit les processus d'authentification et d'auto-enregistrement sur base du produit TAM pour les applications web internes et externes.
- Par ailleurs, le service développe et maintient quelques applications pour le compte d'autres projets.
- Au cours de l'année 2011, le service DMF a
- développé et mis en production quatre versions des frameworks Java et TAM introduisant notamment :
- le support pour l'identifiant unique à 13 chiffres,
- un nouveau mécanisme d'authentification facilitant considérablement l'utilisation des produits LuxTrust,
- une interface facilitant l'impression sur demande depuis les applications
- Java EE,
- diverses améliorations et corrections,
- adapté la gestion des utilisateurs aux besoins du projet eCDF notamment pour intégrer la table des équivalences,
- adapté la gestion des mandats aux besoins du projet eCDF notamment pour intégrer la table des équivalences,
- démarré la refonte de l'application interne de test utilisée pour valider les développements,
- organisé ensemble avec l'équipe DSA une série de formation sur le fonctionnement de TAM et IAM,
- assuré le support technique aux utilisateurs existants des frameworks Java et TAM,
- conseillé les nouveaux projets utilisateurs des frameworks et donné son avis sur l'architecture proposée pour ces projets.

4. Division sécurité et audits (DSA)

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

4.1. Missions principales de la division

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

4.2. Rapport d'activité 2011

- Remplacement et mise à niveau de 21 installations pare-feux
- Remplacement et mise à niveau de l'architecture matérielle de logging (4 serveurs log)
- Mise à niveau de nos pare-feux « screening » externes
- Mise à disposition de clefs USB chiffrées
- Elaboration et validation d'un cadre de sécurité qui s'inscrit dans le plan d'action pour la revue des politiques de sécurité de l'information actuellement en place au CTIE
 - Publication des politiques de sécurité et du code de conduite
- Tests de vulnérabilités réguliers sur tous les serveurs étatiques accessibles depuis Internet avec 450 rapports générés en 2011
- Traitement de 424 demandes de modification des règles de sécurité réseau
- Traitement de 855 tickets Helpdesk
- Extension du portail d'authentification IAM, avec actuellement
 - 13.382 utilisateurs
 - 285 rôles définis
- Supervision et analyse des attaques détectées par les systèmes de détection d'intrusions
- Evolution du serveur antivirus de la version 4.5 à la version 4.6
- Envoi de rapports réguliers sur la "compliance" antivirus et sur les détections virus à plusieurs administrations
- Maintenance évolutive
 - De l'architecture d'accès à Internet et VPN.
 - Du réseau RESET (260 pare-feux).
 - De l'architecture de détection d'intrusions (finetuning).
 - De l'architecture pour la centralisation et l'archivage de logs d'audit.
- De l'architecture pour la protection contre les malwares (8500 postes de travail fixes et 1500 postes nomades)
- Réalisation et encadrement de 3 audits de sécurité internes et externes.

5. Division Production (PRO)

5.1. Mission

La division PRODUCTION gère les ordinateurs centraux, les équipements périphériques, l'infrastructure technique du bâtiment du CTIE ainsi qu'un centre de secours abrité dans les locaux d'une société spécialisée dans ce domaine.

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

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

5.2. Centres de secours

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

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

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

5.3. Environnement WEB pour les applications e-government

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
* AEETS	Titres de séjours (front-end)	Intranet
* AEIMM	Titres de séjour (back-end)	Intranet
AEPAP	Administration des passeports	Intranet
* AEVIS	Visas/ Contrôles Visas	Intranet
CACLR	Index des localités et rues	Internet
* CIADO	Génération formulaires adobe (PDF Enablement)	Interne CIE
* CICDF	Collecte des données financières	Internet
CIGSI	Gestion des fichiers sur cassettes	Interne CIE
* CIMAN	Gestion des mandats	Intranet
* CITEQ	Tables des équivalences	Intranet
COBAR	Consultation des barèmes d'impôt	Internet
COTOS	Fiscalité de l'épargne	Intranet
EMRDE	Portail demandeurs d'emploi	Internet
ENTVA	Déclaration TVA	Internet
ENVAR	Remboursement TVA	Internet
EURES	Portail mobilité de l'emploi	Internet
e-VAT	Décompte e-commerce	Internet
* FMAEC	Agréments et conventions	Intranet
* FMCAI	Contrat d'accueil et d'intégration	Intranet
FMPOB	Portail Bénévolat	Internet
FPENR	Enrôlement (Passeports biométriques)	Internet
FPGEN	Guichet Entreprises	Internet
FPGUN	Guichet Unique	Internet
FPTRL	Trusted Lists	Intranet
JUCHA	Chaîne Pénale	Intranet
JUJDP	Justice de Paix	Intranet
MACAA	Casier Agricole	Intranet
MAFEA	Bénéficiaires d'aides communautaires	Internet
MAGIS	Système d'informations géographiques	Intranet
MAPAE	Prime agro-environnementale	Intranet
MIASS	Services des Secours	Intranet
MJRCS	Registre du Commerce	Internet
MMAET	Autorisations d'établissement	Intranet
MSPOS	Portail Santé	Internet
ODWEK	On-Demand (Consultation documents imprimés)	Intranet
PGRAT	Avertissement Taxés	Intranet
RNRPP	Répertoire national des personnes physiques	Intranet
RPRPP	Registre des personnes physiques et morales	Internet
SIMAP	Portail marchés publics	Internet
SPMED	Portail médico-sportif	Internet
TAPES	Produits phytopharmaceutiques	Internet

* TOHEB	Fiches d'hébergement	Internet
TRTAC	Tachonet (cartes tachygraphiques des camions)	Intranet
TRVEH	Eucaris	Internet
XXPFO	Publicité foncière	Internet

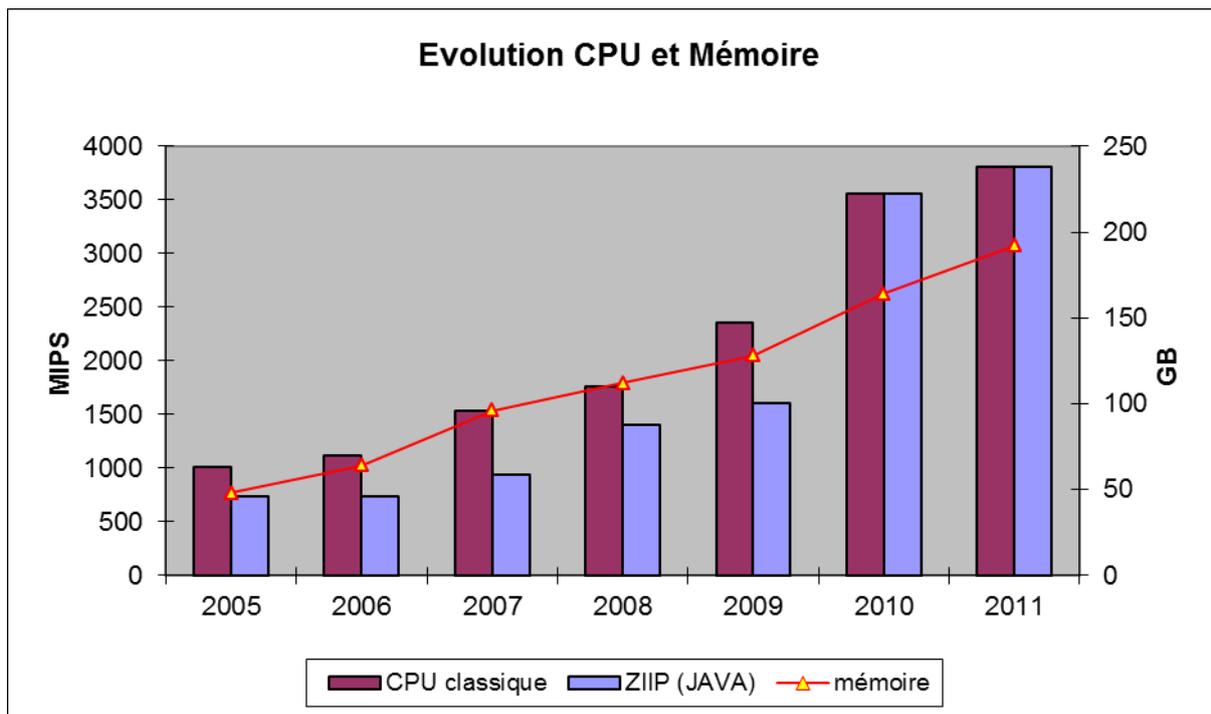
* nouvelle application déployée en 2011.

5.4. Ordinateurs centraux et périphériques

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

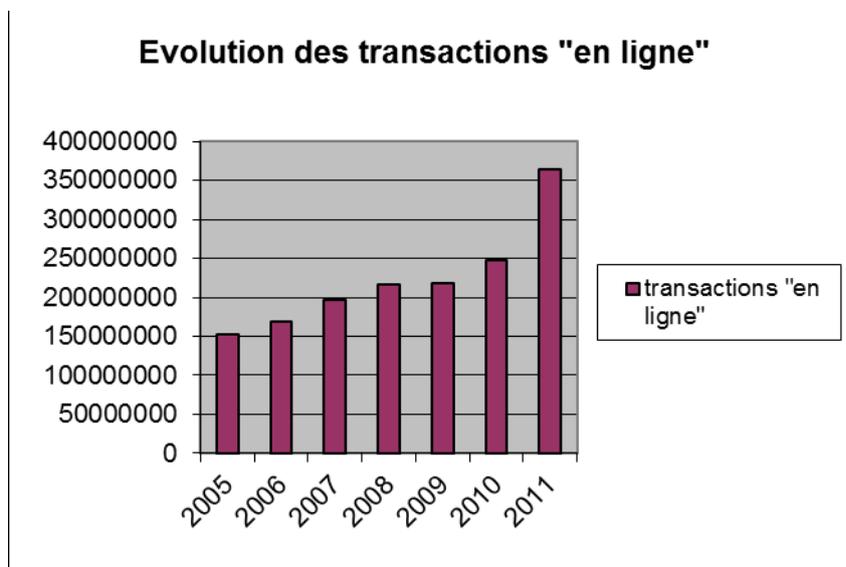
Le parc des machines centrales, installées au site central et au centre de secours, est constitué comme suit :

- Ordinateur IBM 2818 (Z114 BC Z03), 3 processeurs, environ 2026 Mips, 112 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA.
- Ordinateur IBM 2098 (Z10 BC Z03), 3 processeurs, environ 1777 Mips, 82 GB de mémoire, 2 processeurs cryptographiques et 3 processeurs (ZIIP) réservés aux programmes JAVA.
- 2 armoires à disques IBM DS8700 (2 x 23.744 GB en Z/OS).
- 2 automates à cassettes IBM TS3500, avec 12 lecteurs et 500 bandes 3592 en total.
- 2 bibliothèques à bandes virtuelles IBM TS7700 avec 1TB de cache et 512 lecteurs virtuels.
- 2 lecteurs à cassettes externes IBM 3590.
- 1 système d'impression de 2 imprimantes XEROX 495 CF chacune capable d'imprimer 944 pages A4 par minute en mode 'Two-up' en recto/verso.
- 3 installations de mise sous pli, 1 découpeuse, 2 massicots/séquenceurs, 1 plieuse



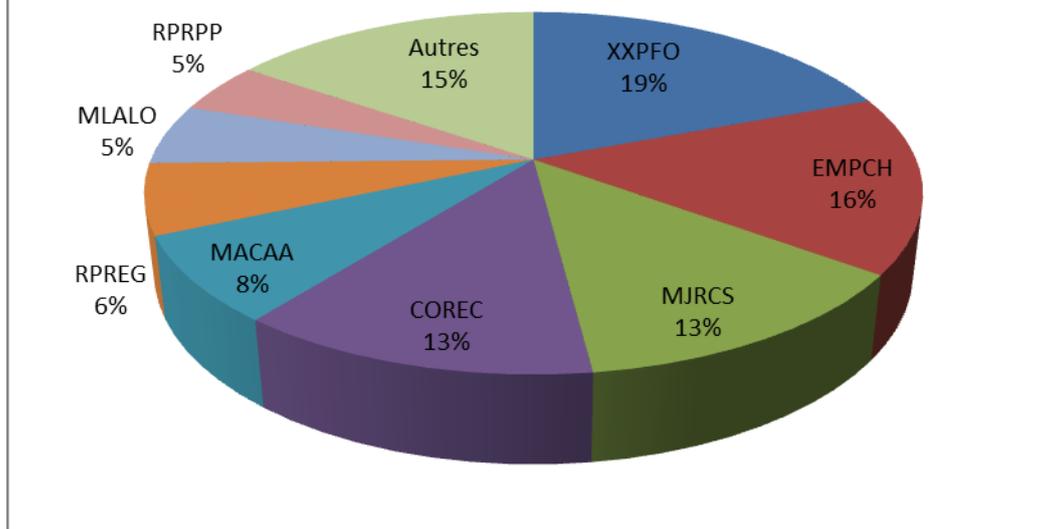
5.5. Statistiques d'exploitation

- Le nombre de transactions « en ligne » enregistrées est passé de 247.722.390 en 2010, à 363.853.027 transactions individuelles en 2011.



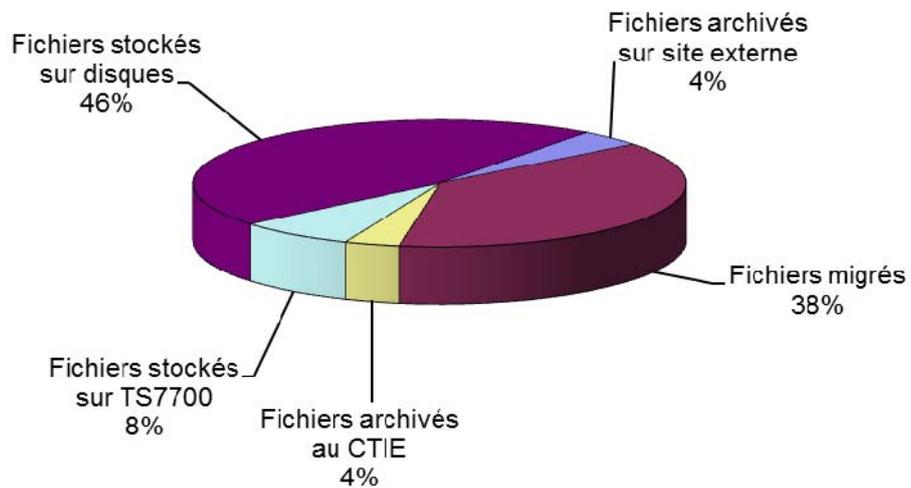
On peut constater que sur les 80 applications ayant recours à des transactions CICS, 8 applications (Recette des Contributions, Publicité Foncière, Emploi, Répertoire National des Personnes Physiques et Morales, Registre de Commerce, Casier Agricole, Allocations de Logement) sont à l'origine de plus de trois quarts des transactions :

Répartition des requêtes CICS par application



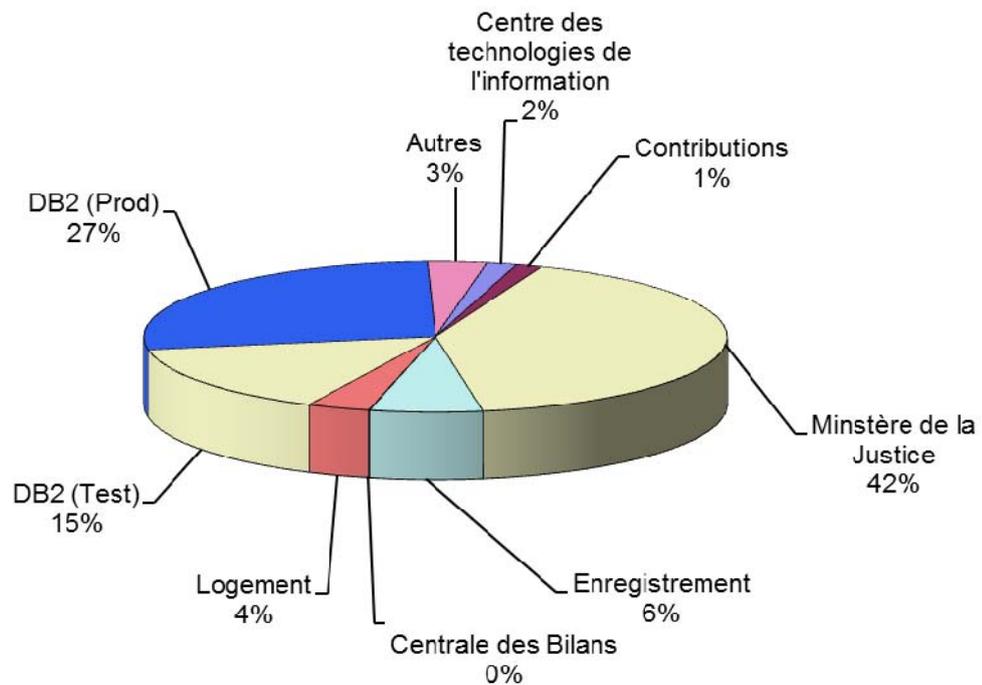
- Chaque jour ouvrable, en moyenne 2.097 travaux par lots sont soumis automatiquement, dont 579 entre 10 heures du soir et 6 heures du matin, c'est-à-dire, en l'absence d'opérateur humain. Lors des fins de semaine, 631 jobs sont soumis. En 2011 un total de 590.081 travaux par lots a été soumis, ce qui correspond à une augmentation de 5,21 % comparé à l'année 2010.
- Le CTIE gère 293.000 fichiers sur les différents supports par rapport à 210.000 fichiers en 2010 :

Répartition des fichiers selon la méthode de stockage



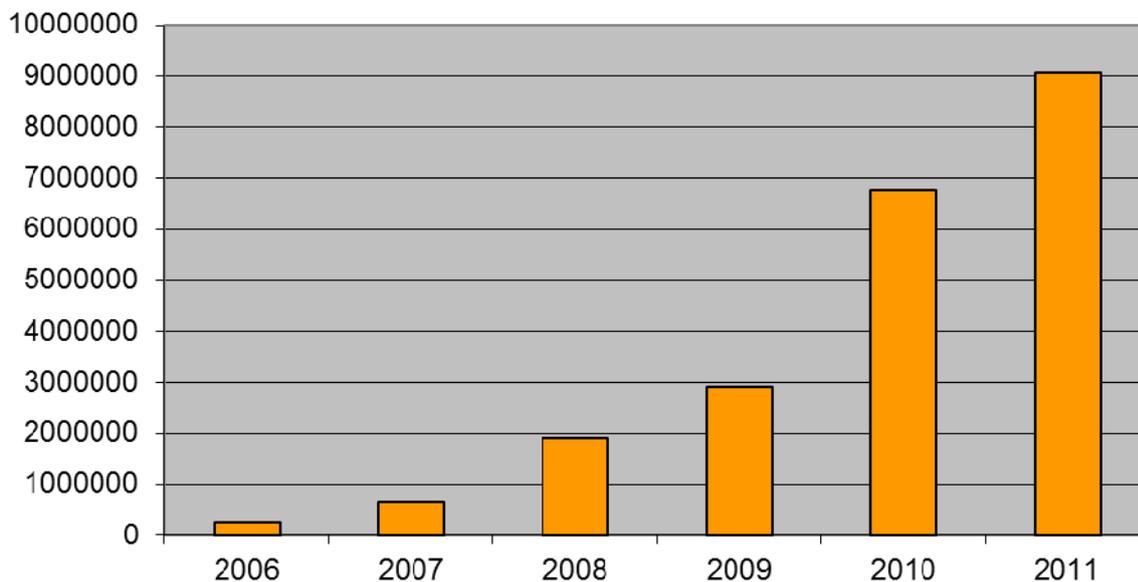
- L'espace-disque actuellement attribué aux données applicatives dépasse les 2.728 GB, ce qui correspond à une augmentation de 300 GB par rapport à 2010.

Répartition de l'espace disque suivant l'application



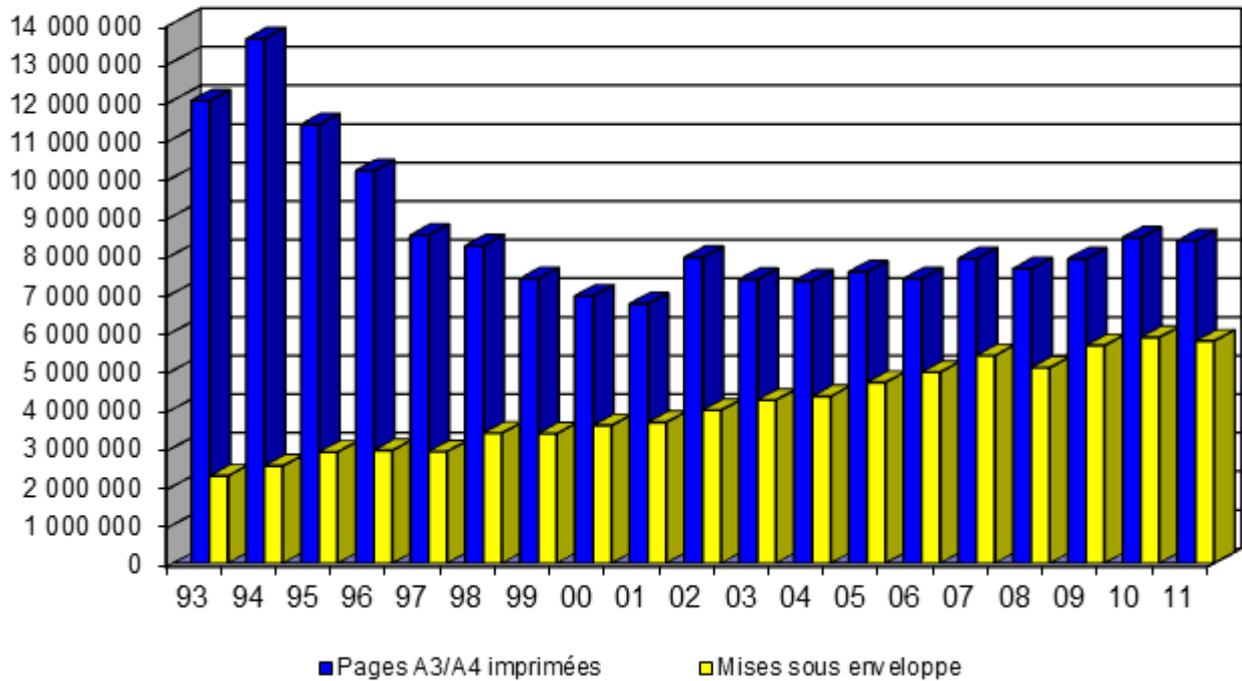
Evolution annuelle de documents stockés par les applications

dernière mise à jour: 31/12/2011



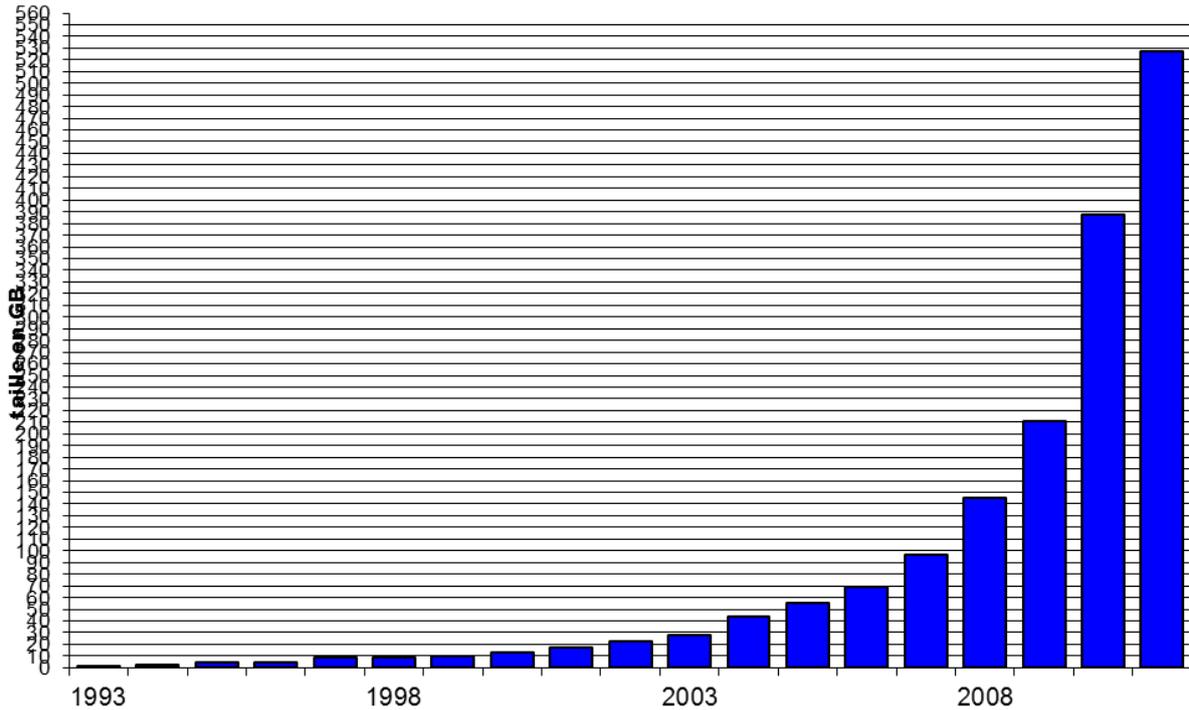
- Le volume total imprimé en 2011 sur le site central est de 8.355.245 pages et le nombre d'envois aux administrés atteint 5.759.704 lettres. Le nombre de formulaires électroniques différents atteint 1.411 unités.

Evolution annuelle des pages imprimées et des mises sous pli effectuées

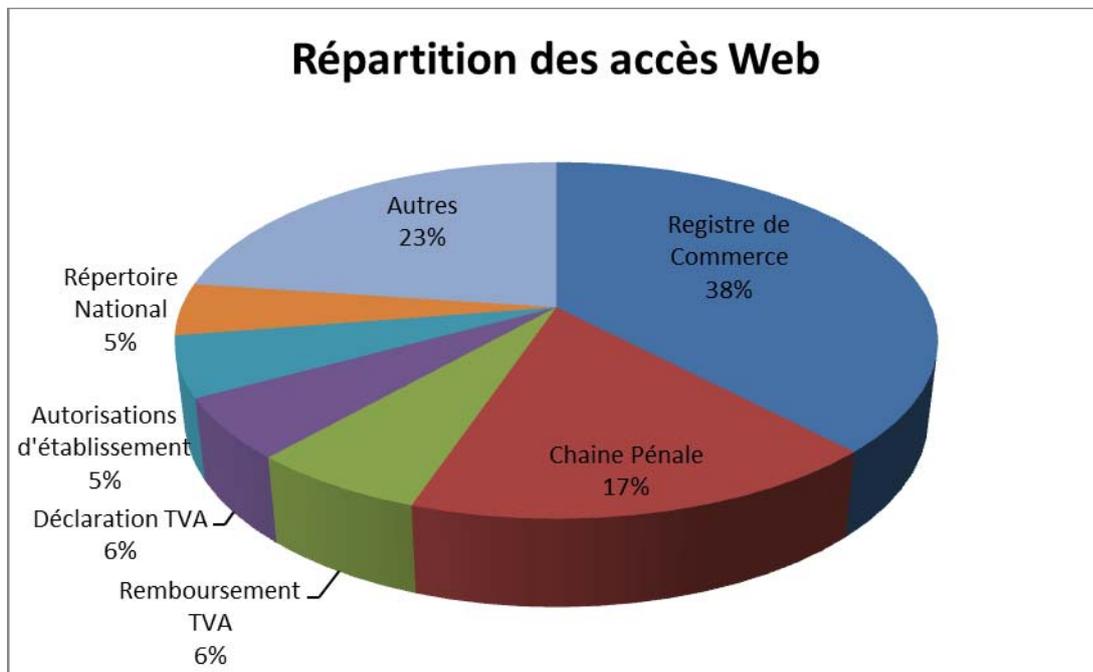


- Il convient d'ajouter que le nombre de pages en provenance des applications centrales et expédiées via le réseau sur de très nombreuses imprimantes situées dans différents services de l'Etat dépasse les volumes imprimés sur les ordinateurs centraux.
- Les banques de données centrales DB2 en production comptent 4.575 tables avec 7.124 index par rapport à 4.334 tables avec 7.030 index l'année d'avant. L'espace disque occupé par les bases de données a augmenté en 2011 de 35 % et passe à environ 527 GB réels. Les bases de données sont accédées par 12.535 programmes.

Espace réel occupé par les tables et index



- Pour l'ensemble des applications web eGovernment tournant sur l'ordinateur central, le nombre d'accès à des pages interactives est passé de 177 millions en 2010 à 222 millions en 2011, ce qui représente presque 609.000 accès par jour. Les applications les plus accédées sont :



6. Division Informatique Distribué et Bureautique (IDB)

6.1. Mission

La division IDB est formée des trois services suivants :

a. Service «Informatique départementale»

Ce service est chargé :

- de l'acquisition centrale des serveurs départementaux des administrations ;
- de l'installation et de la gestion des serveurs départementaux ;
- de la supervision et du dépannage des serveurs départementaux ;
- de la sécurité des serveurs départementaux.

b. Service «Réseaux et infrastructures»

Ce service est chargé :

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

c. Service «Bureautique»

Ce service est chargé :

- de l'acquisition centralisée d'équipements bureautiques ;
- de l'acquisition centralisée de logiciels bureautiques ;
- de la gestion de stocks du matériel et des logiciels bureautiques ;
- des interventions sur les postes de travail et des imprimantes ;
- de l'acquisition de machines de bureau destinées aux administrations de l'Etat et de la gestion des marchés publics y relatifs ;
- de la négociation et de l'établissement de contrats de location et d'entretien relatifs aux machines de bureau et de la gestion des marchés y relatifs ;
- de l'entreposage et de la diffusion des machines de bureau destinées aux administrations de l'Etat

6.2. Machines de bureau

Suite à l'intégration de l'ancien service central des imprimés et des fournitures de l'Etat, l'équipe responsable des machines de bureau (photocopieuses, fax, timbreuses, ...) à été intégré dans le service bureautique de la division IDB.

Voici les chiffres relatifs à cette activité :

Nombre d'acquisitions : 434 machines pour un montant total de 346296 € HTVA

Nombre de réparations : 809

Nombre de contrats actifs : 519 (dont 57 nouveaux contrats en 2011)

6.3. Acquisition centrale d'équipements de bureautique

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

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

- 1529x Micro-ordinateurs & écrans 23'' LED
- 221x Micro-ordinateurs portables standard (dont 120 avec docking station)
- 129x Micro-ordinateurs portables puissants
- 33x Portables spéciaux
- 15x iPad 1&2
- 357x Stations de travail réseau (Net computer)

- 383x Ecrans 22'' wide LCD
- 33x Ecrans 24'' wide LCD
- 14x Ecrans tough touch (pour ADEM)

- 347x Imprimantes laser mono (format A4)
- 290x Imprimantes laser mono (format A3/A4)
- 78x Imprimantes LED (format A4)
- 10x Imprimantes à bornes (pour ADEM)

- 57x Scanners numériques plats (format A4)
- 1x Scanner numérique plat (format A3)
- 25x Scanners Fujitsu A4 (pour GED)
- 10x Scanners Fujitsu A3 (pour GED)
- 11x Scanners spéciaux (pour Contrôle Financier)

- 4x Téléviseurs LED 40'' (pour loge CTIE)
- 24x serveurs
- 70x Disques durs externes

+ upgrade mémoire de diverses machines 2GB => 6GB

6.4. Acquisition centralisée de logiciels de bureautique

La majeure partie des licences Microsoft sont gérés dans le cadre du contrat EAS établie en 2010.

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

Enveloppe budgétaire d'acquisition (hors contrat Microsoft) : 250 000 €

Total des licences acquises : 801

Total des licences gérées: 21 120 (y inclus les licences Microsoft)
(et encore actives)

6.5. Interventions du CTIE sur les postes de travail

Le CTIE assure les réparations à faire sur les postes de travail et intervient pour des problèmes du logiciel, soit par ses propres moyens, soit en recourant aux services des fournisseurs. Les demandes d'intervention sont généralement initiées à travers le service helpdesk.

6.6. Parc des serveurs de bureautique

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

En 2011, le CTIE a continué la mise en place d'une infrastructure Windows centralisée, composée de contrôleurs de domaine d'un Active Directory couvrant tous les utilisateurs qui d'une manière ou d'une autre accèdent à des ressources du CTIE, des plateformes de gestion SCOM (gestion des serveurs), SCCM (gestion des postes de travail), un serveur SQL Server en cluster et un serveur de fichiers en cluster. Toute cette infrastructure est d'un côté nécessaire pour la migration vers Exchange de la messagerie étatique actuelle, mais servira aussi à proposer des services supplémentaires et une meilleure intégration aux administrations. L'installation de l'infrastructure backend avait pris quelque retard, mais en automne 2011, on a commencé à intégrer les nouveaux PCs Windows 7 dans notre structure AD.

En tout, le structure AD comportait à la fin 2011 :

- 267 PCs Windows 7
- 30 Serveurs Windows Server 2008 R2
- 16 Administrations/Entités

En 2011, on a acheté 40 nouveaux serveurs, ainsi qu'un système de stockage SAN pour l'administration de la gestion des eaux et un nouveau robot de backup pour le musée national d'histoire et d'art. On a aussi fait des upgrades sur une certain nombre d'installations existantes.

6.7. Réseau commun de l'Etat

Le CTIE gère le réseau commun de l'Etat, RACINE, qui s'étend fin 2011 sur 524 sites administratifs disposant d'un réseau local d'ordinateurs de bureau. Ceci correspond à 25 sites de plus que l'année précédente. 184 de ces sites sont connectés par tunnel VPN sur des lignes ADSL, les autres par lignes loués (cuivre ou fibre).

Le réseau commun de l'Etat est relié via lignes dédiées aux autres grands réseaux publics, notamment RESTENA, Police, Centre commun de la sécurité sociale, Chambre des députés, HealthNet etc.

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

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

Le nombre de lignes louées classiques (cuivre) a diminué de 264 à 258 unités et le nombre de lignes à haut débit (fibres optiques) est passé de 85 à 92 unités, soit une augmentation de 7 unités par rapport à l'année 2010. En tout, le débit théorique total du réseau est passé de 9200 Mbit/s à 9700 Mbit/s. On vient aussi de faire une première installation pilote en utilisant la technologie E-Line, technologie qu'on utilisera probablement dans le futur pour remplacer les lignes louées classiques dans des endroits où une connexion fibre est trop chère ou techniquement impossible.

Le nombre total de raccordements ISDN, utilisés surtout comme voies de secours pour les lignes louées, est de 178 unités.

Le nombre de routeurs gérés par le CTIE est de 453 unités, soit 19 unités de plus par rapport à 2010.

6.8. Centres de secours

Pour l'instant, le CTIE exploite 2 centres de secours. La division IDB est responsable des parties infrastructure technique et connectivité pour ces centres de secours.

Pour garantir les liens entre les différents sites, le CTIE exploite 89 fibres optiques reliant son site central au 1^{er} centre de secours. En plus il y a quelques 240 connexions entre son site central et le 2^e centre de secours ainsi qu'une vingtaine de connexions entre les deux centres de secours. Ces connexions sont établies moyennant la technologie DWDM sur un nombre limité de fibres physiques.

Un grand effort de planification et de préparation a été fait par l'équipe réseau pour la migration vers un nouveau centre de secours qui a terme remplacera les 2 centres de secours existants du CTIE.

7. Division Systèmes ouverts (SOU)

Les missions de la division SOU sont :

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

7.1. Nouvelles réalisations

Infrastructure :

- Remplacements de serveurs par des modèles plus puissants ;
- Virtualisations de serveurs ;
- Extension du stockage SAN Tier 1, 2 et 3 ;
- Mise à jour de l'infrastructure SAN (Remplacement partiel de l'infrastructure) ;
- Mise en place d'une infrastructure redondante pour le nouveau système en ligne des marchés publics ;
- Mise en place d'une infrastructure pour le projet de remplacement du système de publication Internet ;
- Mise en place d'une infrastructure pour le nouveau système ServiceDesk ;
- Mise en place d'une infrastructure pour héberger le logiciel de gestion du Centre de Rétention ;
- Mise en place d'une infrastructure de développement, de test et de production basée sur Oracle APEX ;
- Mise en place d'une infrastructure de serveurs et de stockage redondante pour la nouvelle messagerie électronique ;
- Mise en place d'un système de déduplication de données pour les sauvegardes ;
- Mise en place d'une infrastructure du type blade avec pooling des connexions réseau et fibre pour déploiement rapide ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de gestion des adresses MAC via DHCP ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de moteur de recherche Web ;
- Mise à jour de l'infrastructure de sauvegardes TSM (Remplacement Serveurs + mise à jour logiciels) ;
- Migration des systèmes SAP de l'administration des douanes et accises sur une nouvelle infrastructure de technologie différente (x86)

Plateformes informatiques :

- Mise à jour en continu des logiciels en exploitation ;
- Mise à jour des serveurs d'indexage pour la Gestion Electronique des Documents ;
- Mise en production du nouveau système NVIS ;
- Mise à jour majeure des produits de traitement PDF ;
- Hébergement du site Internet des élections communales ;

- Reprise du logiciel de gestion des traces ferroviaires par la CFL ;
- Mise en place de l'environnement eRecrutement ;
- Mise en place d'une solution de monitoring pour l'environnement ERP ;
- Intégration d'une solution de traduction dans le produit de gestion de contenu Internet ;
- Mise en place d'une nouvelle infrastructure de messagerie électronique ;
- Développement d'un outil pour l'intégration des nouvelles bibliothèques au réseau de la BNL ;
- Intégration de la bibliothèque du CID femmes dans le réseau bibnet.lu ;
- Numérisation de 130 000 pages de journaux anciens
- Développement d'une application pour iPad pour la recherche et visualisation de journaux anciens ;
- Développement et mise en ligne d'une version mobile du catalogue collectif bibnet.lu ;
- Mise en ligne accès réseau sans fil pour lecteurs dans les salles publiques de la BnL, collaboration BNL - CTIE ;
- Rétrocatalogage de fonds générale de la BnL. Chargement de 130 000 nouvelles notices dans le système intégré de gestion de bibliothèques ALEPH.

7.2. Exploitation de systèmes existants

Infrastructure :

- Gestion d'un SAN à deux fabriques interconnectant les systèmes ouverts aux baies de stockage et aux systèmes de sauvegarde sur bande déployés sur trois sites géographiques distincts ;
- Administration de 430 systèmes UNIX (Solaris, Linux, AIX, VMWare) ;
- Gestion des copies sauvegardes de sécurité des systèmes départementaux.

Plateformes informatiques :

- Gestion du système de comptabilité de l'Etat ;
- Gestion de 148 sites web de l'Etat ;
- Gestion des domaines de l'Etat ;
- Gestion de la messagerie électronique ;
- Gestion du Domain Name Service ;
- Gestion des bases de données Oracle ;
- Gestion des serveurs d'application Java ;
- Gestion des serveurs de traitement PDF ;
- Gestion des serveurs d'annuaires LDAP ;
- Gestion du système de traitement de données géographiques agricoles ;
- Gestion du système de *Trouble-Ticketing* RT ;
- Gestion du système d'agenda centralisé (*Calendar*) ;
- Gestion du système informatique de la Bibliothèque nationale ;
- Gestion du système de contrôle des révisions de code programmé ;
- Gestion du système de retour de formulaires de la CNPD ;
- Gestion du système d'aide au travail de groupe à distance (Circalux, Circasec) ;
- Gestion du système documentaire SIDOC ;
- Gestion du système documentaire du ministère des Affaires étrangères ;
- Gestion du système documentaire du Conseil d'Etat ;

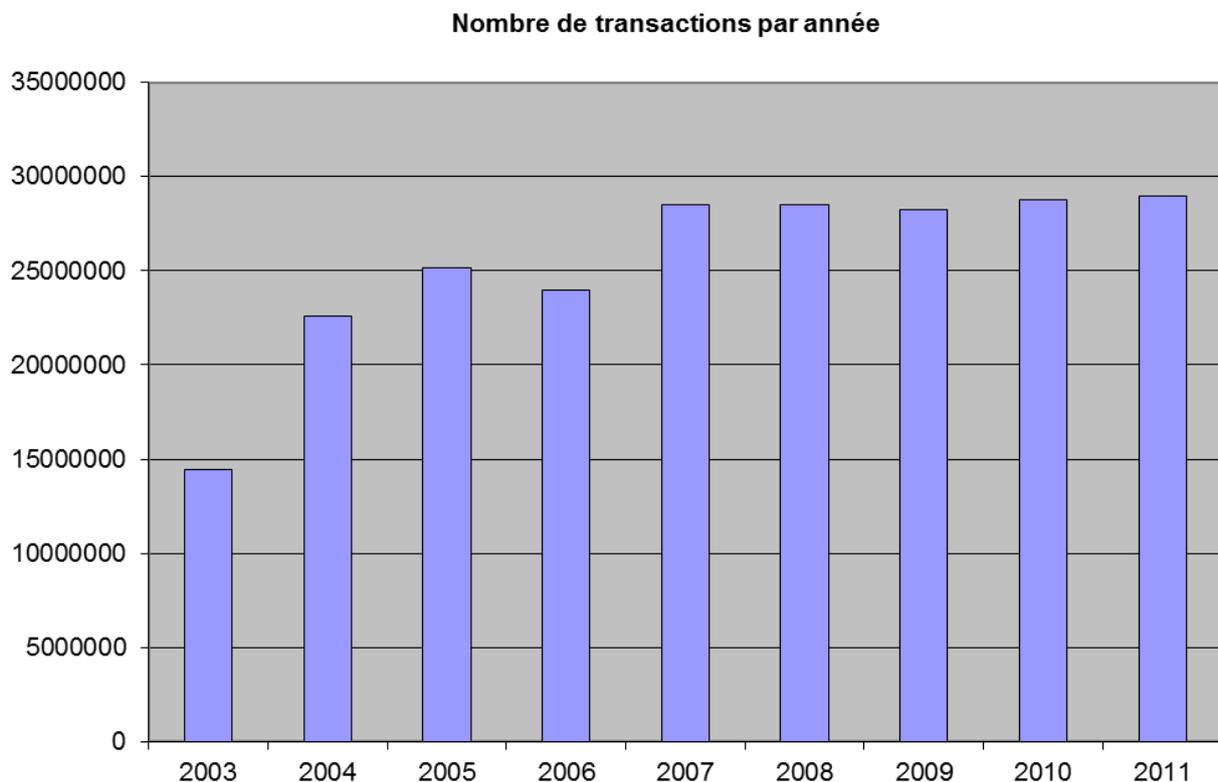
- Gestion du système d'océrisation et d'indexation du commissariat du gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire ;
- Gestion du système d'échange de fichiers OTX.
- Gestion du système centralisé de gestion des logs système et applicatifs ;

Projets internationaux :

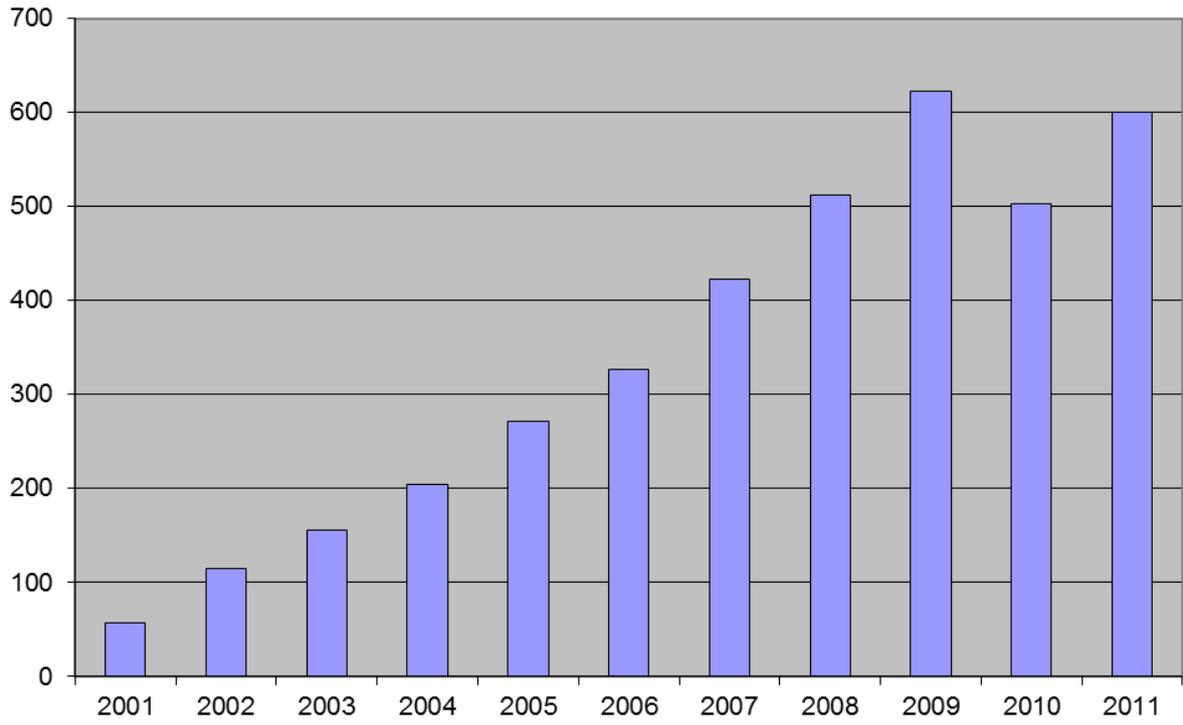
- Réseau paneuropéen du secrétariat du Conseil de l'UE ;
- Réseau paneuropéen de l'Office des brevets ;
- Réseau VIES (liaisons TVA internationales) ;
- Système d'information NVIS (National VIS) & VIS (EU Visa Information System) utilisant le réseau sTESTA (secured Trans European Services for Telematics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

7.3. Statistiques d'utilisation

Système de comptabilité de l'Etat SIFIN (SAP)

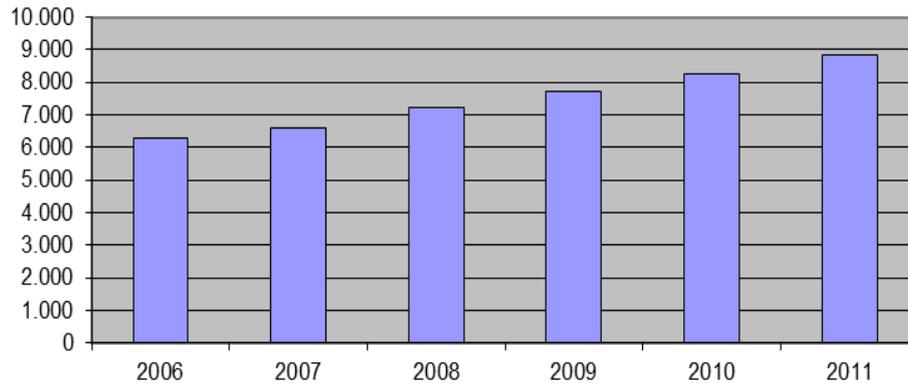


Volume des données (GB)

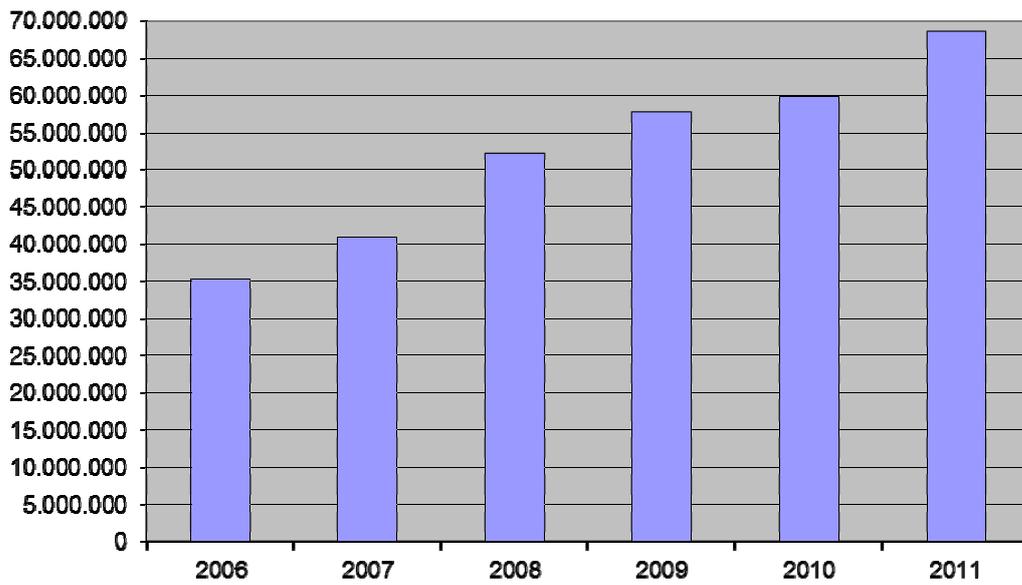


Système de messagerie électronique

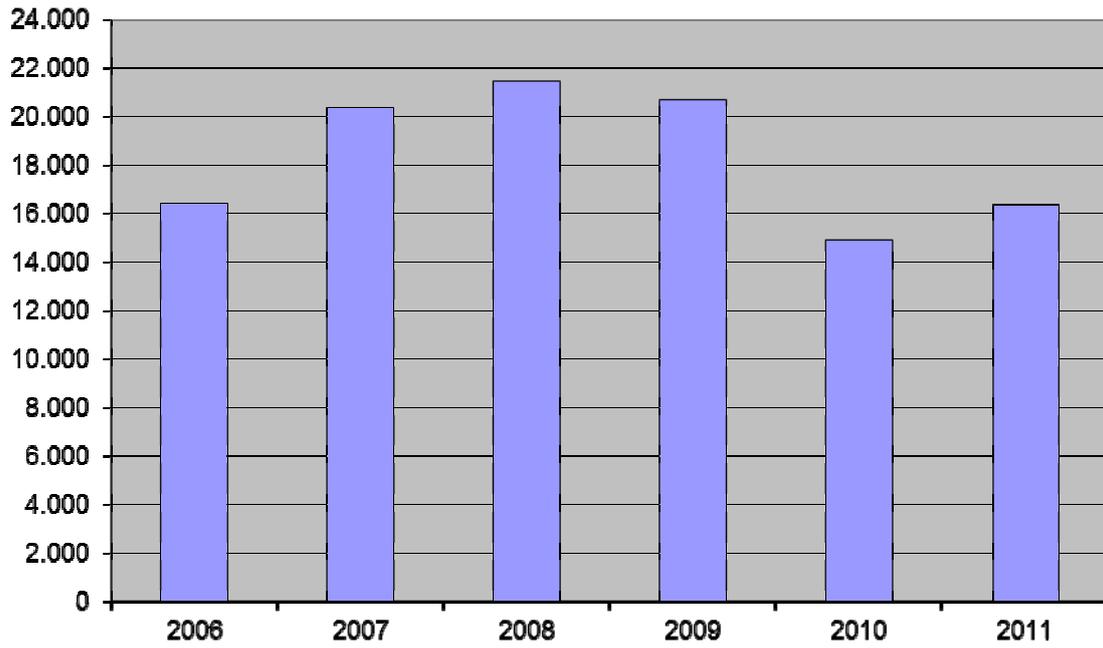
Nombre d'utilisateurs



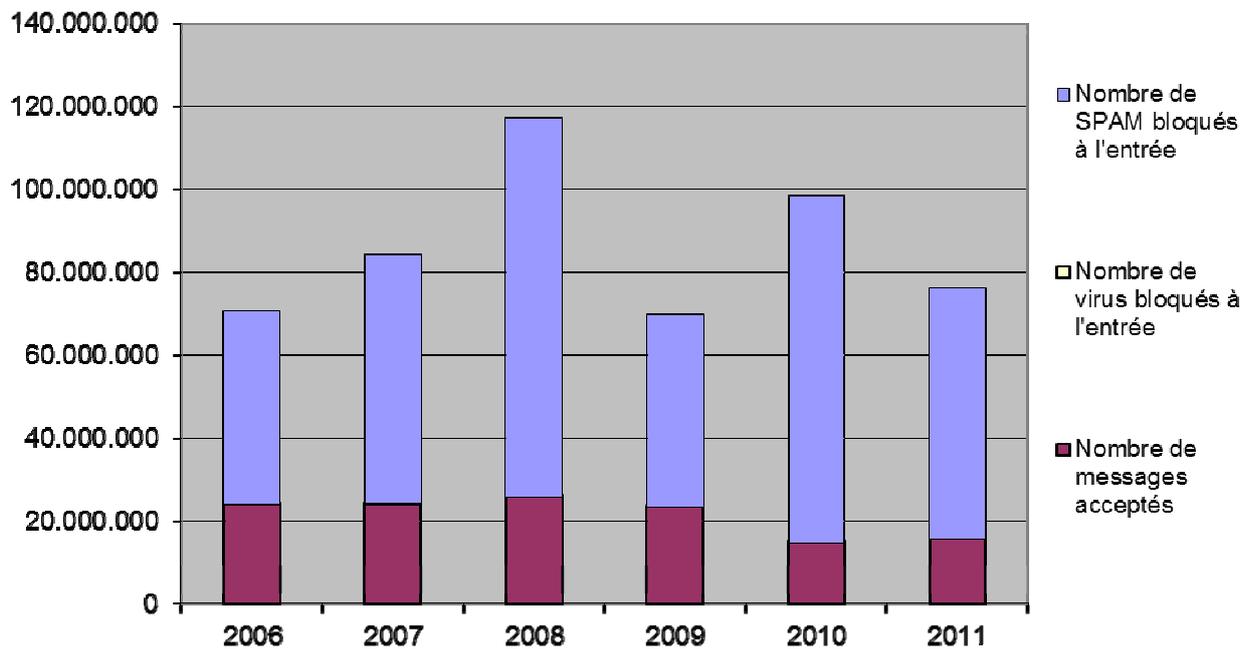
Nombre de messages électroniques traités par année



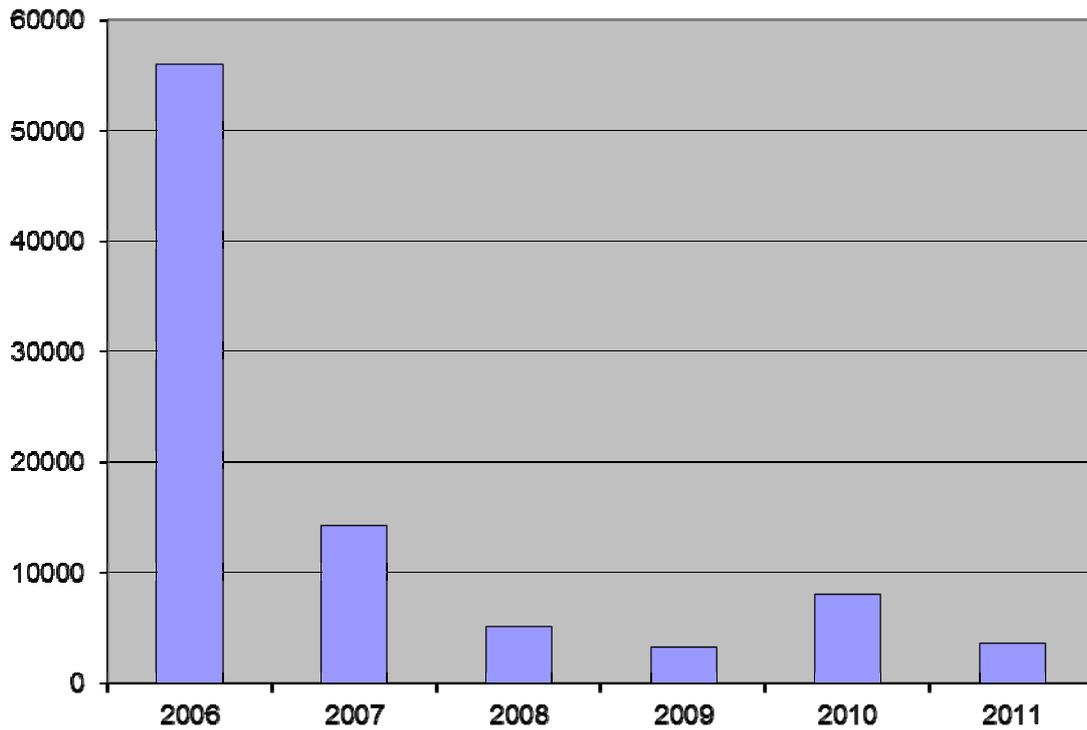
Volumes des messages électroniques traités par année (GB)



Totaux des messages reçus par Internet

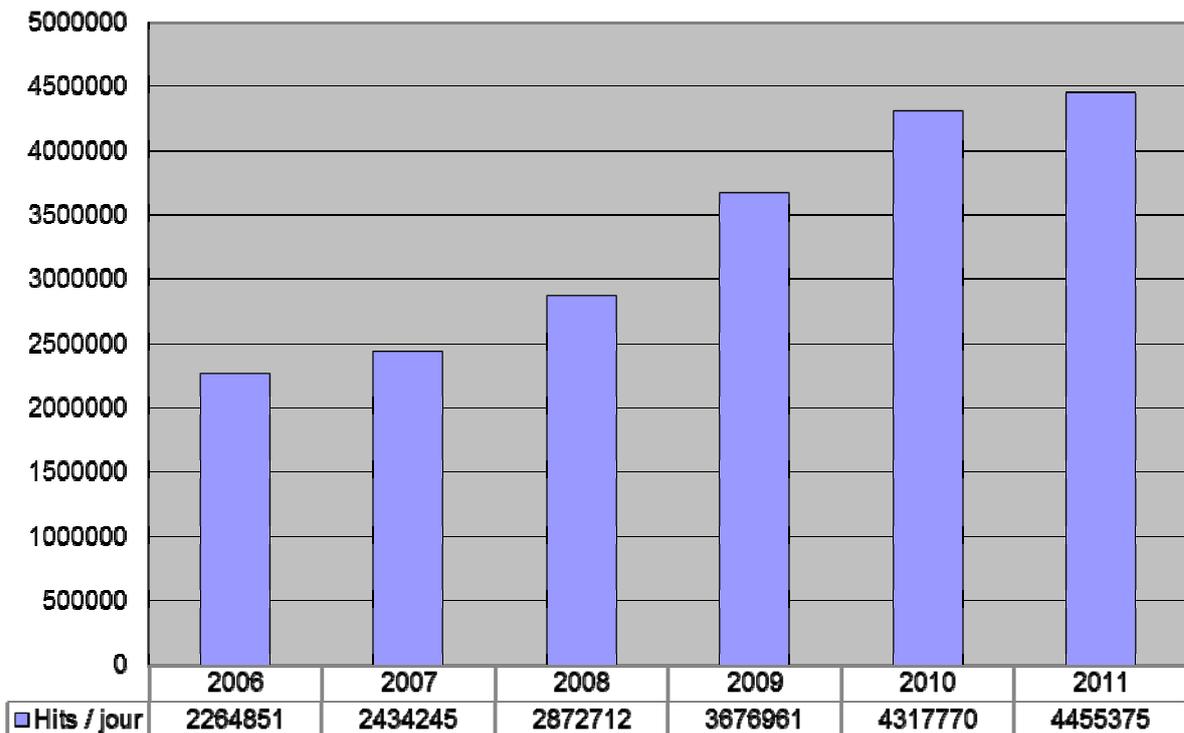


Nombre de virus interceptés



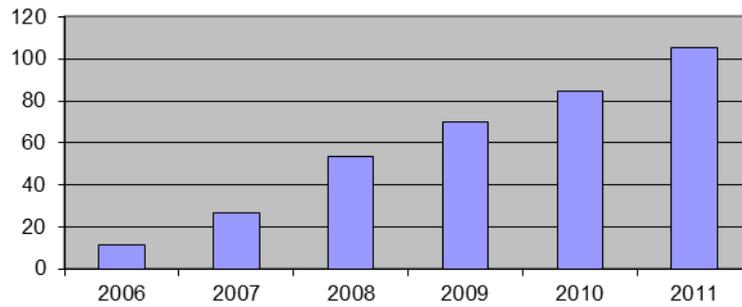
Système de publication Internet

Nombre moyen de requêtes par jour

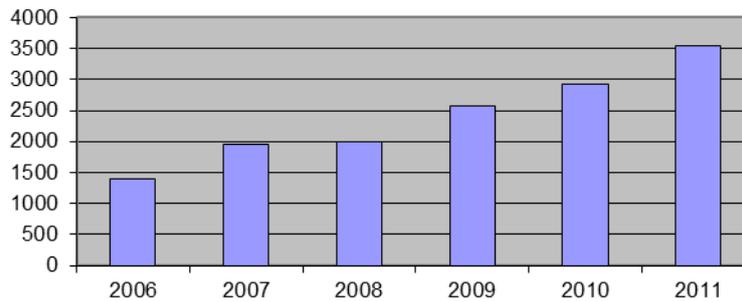


Statistiques CIRCA

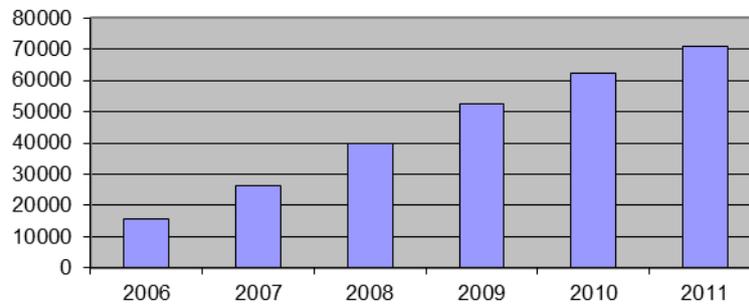
Circa - Volume des Documents (GB)



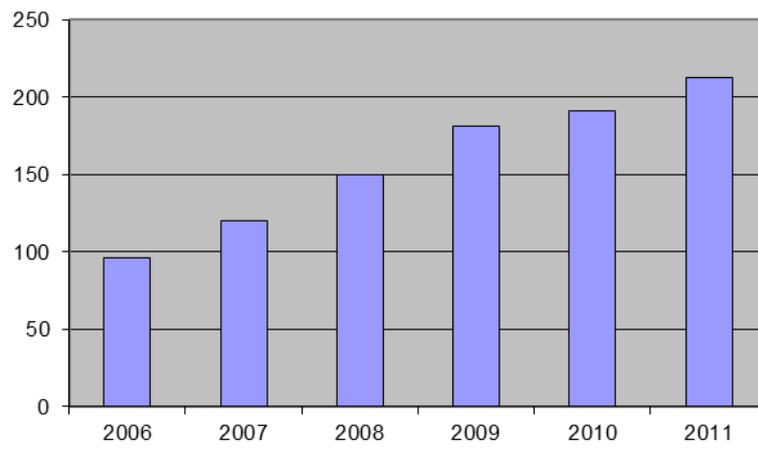
Circa - Nombre d'utilisateurs



Circa - Nombre de Documents



Circa - Nombre de groupes de travail



8. Division Imprimés et Fournitures de Bureau (IFB)

8.1. Introduction

La division Imprimés et Fournitures de bureau de l'Etat (IFB) du Centre des technologies de l'information (CTIE) a été créée par la loi du 1er avril 2011 modifiant et complétant celle du 20 avril 2009 portant création du CTIE. L'organisation et les attributions de la division IFB sont fixées par l'article 8 du règlement grand-ducal du 1er avril 2011 modifiant et complétant celui du 7 mai 2009 déterminant l'organisation du CTIE.

Comme prévu dans le règlement grand-ducal du 1er avril 2011, la division IFB se compose de trois services, à savoir le service Imprimerie, le service Diffusion et entreposage ainsi que le service Fournitures de bureau.

1. Le service « Imprimerie » est chargé de toutes les opérations relatives à des commandes d'impression et de reliure émanant de départements ministériels, administrations et services de l'Etat. Il se compose de l'unité Administration Imprimés et reliures, de l'unité prépress avec la composition et la lithographie, de l'unité imprimerie et de l'unité façonnage et reliure. Les principales attributions du service Imprimerie sont :
 - l'acquisition d'imprimés destinés aux administrations de l'Etat;
 - l'acquisition de manuels et publications scolaires.
 - la correction et de l'impression des documents parlementaires;
 - l'impression de documents des administrations de l'Etat;
 - l'impression de documents sécurisés émis par le Gouvernement;
2. Le service « Fournitures de bureau » est chargée de l'acquisition centralisée fournitures de bureau et de petites machines de bureau pour le compte des départements ministériels, administrations et services de l'Etat.
3. La division « Diffusion et entreposage » assure les opérations de stockage, de diffusion et de mise en vente des publications de l'Etat.

8.2. Service « Imprimerie »

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

Le service Imprimerie de la division IFB dispose d'une imprimerie intégrée faisant fonction d'Imprimerie de l'Etat et remplissant les missions suivantes :

- Impression des documents parlementaires et tirés à part pour le compte de la Chambre des Députés ;

- Impression de publications et de documents pour le compte des départements ministériels, administrations et services de l'Etat ;
- Duplication industrielle de documents ;
- Production d'imprimés de sécurité ;
- Dispense de l'apprentissage dans les métiers des arts graphiques.

En 2011, 3.827 commandes ont été traitées par le service Imprimerie. Celles-ci ont principalement été confiées à des imprimeries privées nationales par le biais de marchés de gré à gré. Pour les travaux d'impression dont l'envergure était soit importante soit difficilement chiffrable, il a été recouru à des adjudications publiques. Ainsi en 2011, 255 marchés ont fait l'objet de demandes d'offres.

En ce qui concerne les activités de reliure et de façonnage, 553 bons de commandes ont été établis en 2011. 15 de ces marchés ont du fait de leur envergure fait l'objet d'une demande d'offre préalable.

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 2011 à un total de 11.818 pages.

8.3. Service « Fournitures de bureau »

Le service « Fournitures de bureau » est en charge de l'acquisition centralisée des fournitures de bureau pour les départements ministériels et les administrations et services de l'Etat. L'activité du service a connu en 2011 une légère progression par rapport à 2010. En effet, en 2011 un total de 7.278 bons de commande a été établi par la division IFB et ce pour un montant global de € 2.358.451,- hTVA, représentant une augmentation de 0,26% par rapport à l'année 2010.

Les commandes de fournitures de bureau continuent d'être passées principalement via l'interface internet www.ctie-afb.etat.lu créé à cet effet et qui permet d'un côté aux administrations de passer leur commande de matériel via internet et de l'autre côté aux fournisseurs de garantir une mise à jour de leurs offres de prix. Actuellement 7.904 articles sont visibles sur le site internet du SCIE et sont illustrés avec une photo.

Service « Matériel de bureau » - Evolution					
	2007	2008	2009	2010	2011
Bons de commande	7477	7254	7295	7089	7278
Valeur totale	€ 2.303.686	€ 2.338.785	€ 2.580.214	€ 2.352.371	€ 2.358.451

8.4. Service « Diffusion et entreposage »

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

- tous les manuels scolaires édités par le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et destinés aux régimes d'enseignement fondamental et d'enseignement secondaire/secondaire technique, pour autant que la vente ou la diffusion en soit assurée par la division IFB,
- toutes les publications et brochures des ministères, administrations et services publics, pour autant que la vente respectivement la diffusion en soit assurée par la division IFB,
- les documents parlementaires (versions imprimées ou supports informatiques)
- la réserve de matériel de bureau pour les départements de l'administration gouvernementale,
- les portraits officiels de LL.AA.RR,
- le papier de vote destiné aux élections nationales et communales,
- la réserve de papier de l'imprimerie intégrée du CTIE-IFB.

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

Au 31 décembre 2011, la division Diffusion et entreposage comptait dans son stock 863 éditions différentes et gérait 23.595 numéros de documents parlementaires.

Comme les années précédentes, la distribution des publications a été effectuée par les services P&T, par chauffeur CTIE et par transporteur privé. En 2011, 3.975 bulletins de livraison ont été établis, pour un total de 947 factures correspondant à des recettes de 3.014.699,48 EUR.

Les recettes perçues en 2011 et liées à la vente d'ouvrages édités par les départements ministériels, administrations et services de l'Etat ont connu une hausse de 6,37 % par rapport aux recettes de 2010, ce qui signifie une légère reprise après une importante régression en 2010.

Finalement, le service Diffusion et entreposage a effectué en 2011 un total de 299 envois de masse pour le compte de 17 institutions et services de l'Etat.

Nombre d'envois par institutions et services de l'Etat	
Chambre des Députés	138
STATEC	60
Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	44
CTIE-IFB	26
Inspection générale de la Sécurité Sociale	4
Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative	4
Service central de Législation	4
Comité Directeur pour le Souvenir de l'Enrôlement Forcé	3
Ministère de la Justice	3
Service Information et Presse	3
Ministère de l'Intérieur et à la Grande Région	2
Ministère des Finances	2
Service national de la Jeunesse	2
Administration de l'Emploi	1
Centre national de Littérature	1
Ministère de l'Egalité des Chances	1
Ministère de la Santé	1
TOTAL	299

Chiffres clés de la division « Diffusion et entreposage »				
	2010	2011	Variation	%
Surface des magasins	8.850 m ²	8.850 m ²	/	/
Nombre d'éditions stockées	904	863	- 41	- 4,54 %
Nombre de documents parlementaires gérés	22.717	23.595	+ 878	+ 3,87 %
Nombre d'expéditions	262	299	+ 37	+ 14,12 %
Nombre total de destinataires	19.352	14.975	- 4.377	- 22,62 %
Nombre de factures établies	997	947	- 50	- 5,02 %
Nombre de bulletins de livraison établis	3.994	3.975	- 19	- 0,48 %
Recette annuelle	€ 2.834.128,63	€ 3.014.699,48	+ € 180.570,85	+ 6,37 %

***VI. Le Service National de la
Sécurité dans la Fonction
publique***

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

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

L'inspecteur général a notamment les attributions suivantes :

- surveiller l'application des dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité dans tous les établissements assujettis,
- effectuer ou faire effectuer des expertises des établissements assujettis,
- effectuer des contrôles dans les établissements assujettis,
- conseiller les responsables et leurs délégués à la sécurité,
- assurer la formation de base des délégués à la sécurité.

Notons que la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique définit les personnes responsables en matière de sécurité et leurs obligations afférentes.

Cette loi exige la nomination d'un délégué à la sécurité pour les établissements assujettis et elle détermine les droits et obligations de ce délégué à la sécurité.

La loi prévoit de façon obligatoire un comité local de sécurité et l'institution facultative mais recommandée d'une équipe de sécurité.

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

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

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

- L'accès pour les véhicules des services d'urgence.

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

Ainsi ont été traités ± 150 projets par le service national de la sécurité dans la fonction publique au cours de l'exercice 2011.

Sont également analysés et validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique les rapports de contrôles périodiques établis par les organismes agréés au sujet de bâtiments scolaires et administratifs notamment à la demande de l'administration des bâtiments publics. Il s'agit de ± 70 dossiers pour l'exercice 2011.

Depuis 3 ans, les administrations communales font procéder systématiquement à des contrôles des aires de jeux communales par un organisme agréé.

Ces rapports de sécurité sont également validés par le service national de la sécurité dans la fonction publique (60 rapports de sécurité pour l'exercice 2011).

A la demande des services étatiques, des administrations communales et des bureaux d'architecture et d'ingénieurs-conseils, l'inspecteur général et l'inspecteur général adjoint sont amenés à se déplacer souvent pour effectuer des visites de bâtiments, assister à des réunions de chantier ou de concertation (190 interventions pour l'exercice 2011).

Le service national de la sécurité dans la fonction publique gère en outre l'assurance responsabilité civile à la disposition des écoles de l'Etat et des communes depuis 2011. (350 dossiers pour l'exercice 2011).

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

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

Une série de séminaires d'information ont été organisées pendant l'année 2011 à la demande des inspecteurs de l'enseignement fondamental.

Les séminaires ont porté sur des questions de responsabilité et d'organisation pour les instituteurs et institutrices.

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

VII. Les annexes statistiques

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

A. FONCTIONNAIRES

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	139	70	69	143	69	74	142	69	73
Administration de la nature et des forêts ¹ / ancienn. Adm. des eaux et forêts	116	99	17	126	108	18	129	110	19
Administration de la navigation aérienne ² / ancienn. Aéroport	148	136	12	150	136	14	150	136	14
Administration des Chemins de Fer ³	2	2							
Administration des enquêtes techniques ⁴	2	2		2	2		3	3	
Administration du personnel de l'Etat	1	1		1	1		1	1	
Administration gouvernementale	895	558	337	924	572	352	951	580	371
Archives nationales	12	7	5	13	8	5	13	7	6
Bâtiments publics	121	89	32	119	86	33	118	84	34
Bibliothèque nationale	24	18	6	25	18	7	26	17	9
Cadastre et topographie	126	95	31	124	93	31	123	93	30
Centre de formation professionnelle continue	38	10	28	38	11	27	34	12	22
Centre de langues - Luxembourg	14	9	5	13	8	5	10	6	4
Centre de rétention ⁵	3	3		3	3		6	4	2
Centre de technologie de l'éducation	23	22	1	23	22	1	24	23	1
Centre des technologies de l'information de l'Etat ⁶ / ancienn.	124	113	11	127	116	11	154	135	19

¹ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

² Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne

³ Loi du 22 juillet 2009 portant création de l'Administration des Chemins de Fer

⁴ Loi du 30 avril 2008 portant création de l'Administration des enquêtes techniques

⁵ Loi du 28 mai 2009 portant création et organisation du Centre de rétention

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre informatique de l'Etat									
Centre national de l'audiovisuel	2	1	1	2	1	1	3	2	1
Centre national de littérature	7	3	4	7	3	4	8	4	4
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	5	5		5	5		4	4	
Centres socio-éducatifs	42	23	19	43	23	20	45	23	22
Commissaire du Gouvernement à l'Energie	2	2		2	2		2	2	
Commissaire auprès des CFL	1	1		1	1		1	1	
Commissaire du Gouvernement aux sports	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Commissariat du Gouvernement chargé de l'instruction disciplinaire	2	2		2	2		2	2	
Commissariat aux affaires maritimes	1	1		1	1		1	1	
Commissariats de district	21	13	8	21	13	8	22	14	8
Comptabilité communale	10	5	5	10	5	5	10	5	5
Conseil arbitral des assurances sociales	13	10	3	13	10	3	13	10	3
Conseil d'Etat	6	4	2	6	3	3	8	5	3
Conseil de la concurrence	1	1		1	1		1	1	
Conseil économique et social	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Conseil supérieur des assurances sociales	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Contributions directes	539	291	248	543	294	249	544	294	250
Contrôle médical	23	17	6	26	19	7	26	19	7
Corps diplomatique	107	77	30	113	81	32	111	79	32
Direction de l'aviation civile	20	16	4	20	16	4	19	16	3
Direction de la santé	64	25	39	68	27	41	72	28	44
Direction du contrôle financier	1	1		1	1		1	1	
Douanes et accises	451	408	43	448	403	45	456	411	45
Ecole nationale de l'éducation physique et des sports	2	2		2	2		2	2	
Economie rurale	38	32	6	38	32	6	37	31	6

⁶ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enregistrement et domaines	301	166	135	303	166	137	305	168	137
Environnement	56	42	14	55	41	14	59	44	15
Etablissements pénitentiaires	405	340	65	411	346	65	416	343	73
Formation des adultes									
Gestion de l'eau	68	48	20	65	46	19	68	47	21
Hôpital neuro-psychiatrique	155	64	91	146	60	86	141	57	84
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ⁷ - ILNAS	19	17	2	18	16	2	19	16	3
Inspection du travail et des mines	62	47	15	61	46	15	59	46	13
Inspection générale de la sécurité sociale	45	22	23	46	22	24	46	20	26
Inspection générale des finances	9	8	1	10	9	1	11	10	1
Institut national des sports	3	3		3	3		3	3	
Institut viti-vinicole	9	5	4	11	6	5	11	5	6
Laboratoire national de santé	90	37	53	91	37	54	93	37	56
Maison d'enfants - Schiffflange	59	13	46	58	13	45	59	13	46
Musée d'histoire et d'art	42	34	8	42	33	9	41	31	10
Musée d'histoire naturelle	24	18	6	25	18	7	25	18	7
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration ⁸ / ancienn. Commissariat aux étrangers	11	3	8	11	3	8	12	3	9
Office national de l'enfance ⁹				1	1		5	4	1
Ponts et chaussées	464	436	28	466	434	32	468	436	32
Ravitaillement	1	1		1	1		1	1	
Remembrement des biens ruraux	1	1		1	1		1	1	

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

Y compris la Cellule d'évaluation et d'orientation – assurance dépendance

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

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

1) Administration générale	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Secrétariat du Grand-Duc	3	3		3	3		3	3	
Sécurité dans la fonction publique	2	2		2	2		2	2	
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	5	4	1	4	3	1	6	5	1
Service de la formation professionnelle	2	2		2	2		2	2	
Service de la navigation	22	22		21	21		22	22	
Service de psychologie et d'orientation scolaire	14	5	9	13	4	9	13	4	9
Service des imprimés	25	18	7	24	17	7			
Service national d'action sociale	8	2	6	9	2	7	8	2	6
Service national de la jeunesse	8	7	1	8	7	1	8	7	1
Services de secours	28	24	4	28	24	4	31	25	6
Services médicaux ¹⁰	4	1	3	4	1	3	4	1	3
Services techniques de l'agriculture	97	74	23	94	70	24	93	68	25
Services vétérinaires	31	25	6	31	25	6	31	24	7
SERVIOR ¹¹ (établ. publ.)	62	10	52	59	10	49	58	10	48
Sites et monuments	8	5	3	8	5	3	8	5	3
STATEC	86	47	39	85	47	38	88	49	39
Trésorerie	24	12	12	24	12	12	23	12	11
Total	5 405	3 744	1 661	5 446	3 754	1 692	5 523	3 783	1 740

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

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

2) Magistrature	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Juridictions administratives	22	14	8	23	14	9	24	15	9
Magistrature	462	193	269	464	199	265	479	201	278
Total	484	207	277	487	213	274	503	216	287

3) Force Publique	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Armée	367	342	25	379	352	27	388	359	29
Police grand-ducale	1 674	1 499	175	1 726	1 536	190	1 769	1 573	196
Total	2 041	1 841	200	2 105	1 888	217	2 157	1 932	225

4) Enseignement	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de logopédie	67	9	58	66	8	58	63	7	56
Education différenciée	190	51	139	188	51	137	191	50	141
Enseignement fondamental ¹²	3 937	885	3 052	4 106	902	3 204	4 241	903	3 338
Enseignement postprimaire	3 643	1 956	1 687	3 552	1 883	1 669	3 697	1 934	1 763
Inspectorat	23	15	8	25	18	7	23	16	7
Institut d'études éducatives et sociales	4	3	1	1	1		1	1	
Université du Luxembourg ¹³	20	20		19	19		14	14	
Total	7 884	2 939	4 945	7 957	2 882	5 075	8 230	2 925	5 305

¹² Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

¹³ Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques, de l'Institut supérieur de technologie et du Centre universitaire ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

5) Cultes	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Consistoire israélite	4	4		4	4		4	4	
Consistoire protestant	5	4	1	5	4	1	5	4	1
Culte anglican	2	1	1	2	1	1	1	1	
Culte catholique	269	182	87	271	180	91	271	179	92
Culte orthodoxe-hellénique	1	1		1	1		1	1	
Culte orthodoxe-roumain	1	1		1	1		1	1	
Culte orthodoxe-serbe	1	1		1	1		1	1	
Total	283	194	89	285	192	93	284	191	93

Total des catégories 1-5	Nombre de fonctionnaires au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
1) Administration générale	5 405	3 744	1 661	5 446	3 754	1 692	5 523	3 783	1 740
2) Magistrature	484	207	277	487	213	274	503	216	287
3) Force publique	2 041	1 841	200	2 105	1 888	217	2 157	1 932	225
4) Enseignement	7 884	2 939	4 945	7 957	2 882	5 075	8 230	2 925	5 305
5) Cultes	283	194	89	285	192	93	284	191	93
Total	16 097	8 925	7 172	16 280	8 929	7 351	16 697¹⁴	9 047	7 650

¹⁴ Dans le total de 16.697 fonctionnaires et fonctionnaires-stagiaires au 1.1.2012 sont comprises 289 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (61 hommes et 228 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (15 hommes et 124 femmes), de sorte que le nombre des fonctionnaires actifs est à ramener à 16 269

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

B. EMPLOYÉS

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	43	18	25	73	29	44	76	32	44
Administration de la nature et des forêts ¹⁵ / ancienn. Eaux et Forêts	15	6	9	16	6	10	16	6	10
Administration du personnel de l'Etat	13	2	11	12	1	11	12	1	11
Administration des chemins de Fer ¹⁶							1	1	
Administration gouvernementale	972	383	589	1 011	396	615	1 068	422	646
Administration judiciaire	103	25	78	115	26	89	114	27	87
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport	6	2	4	7	2	5	7	2	5
Archives nationales	10	5	5	9	5	4	8	5	3
Armée	20	5	15	18	5	13	18	5	13
Aviation civile	7	5	2	8	5	3	9	4	5
Bâtiments publics	40	17	23	41	18	23	44	20	24
Bibliothèque nationale	23	11	12	32	13	19	29	12	17
Cadastre et topographie	5		5	5		5	6		6
Centre de formation professionnelle continue	115	62	53	116	63	53	116	65	51
Centre de logopédie	18	1	17	18	1	17	21	2	19
Centre de rétention				2		2	24	11	13

¹⁵ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

¹⁶ Loi du 22 juillet 2009 portant création de l'Administration des Chemins de Fer

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Centre de technologie de l'éducation	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Centre hospitalier (établ. publ.)	1		1	1		1			
Centre des technologies de l'information de l'Etat ¹⁷ / ancienn. Centre informatique de l'Etat	21	12	9	24	12	12	36	19	17
Centre national de l'audiovisuel	15	5	10	15	5	10	16	5	11
Centre national de littérature	1		1	1		1	2		2
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	2		2	2		2	2		2
Centres socio-éducatifs	26	9	17	32	11	21	35	14	21
Commissariat aux affaires maritimes	11	7	4	11	7	4	10	6	4
Commissariats de district	4		4	5		5	5		5
Comptabilité communale	1		1	1		1	1		1
Conseil arbitral des assurances sociales	9	2	7	8	2	6	8	2	6
Conseil d'Etat	5	1	4	4	1	3	5	1	4
Conseil économique et social	6	1	5	5	1	4	5	1	4
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	94	23	71	98	26	72	98	26	72
Contrôle médical	13	3	10	11	1	10	13	2	11
Direction de la santé	93	18	75	97	18	79	98	20	78
Dommages de guerre	1	1					1	1	
Douanes et accises	8	5	3	8	5	3	5	2	3
Economie rurale	15	5	10	14	4	10	15	4	11
Education différenciée	230	16	214	238	17	221	252	19	233

¹⁷ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Enregistrement et domaines	48	15	33	47	14	33	45	13	32
Enseignement fondamental ¹⁸	914	77	837	1 133	125	1 008	1 106	122	984
Enseignement postprimaire	1 154	462	692	1 310	530	780	1 317	542	775
Environnement	14	5	9	14	7	7	19	10	9
Etablissements pénitentiaires	11	5	6	9	4	5	11	5	6
Formation des adultes	144	29	115	148	30	118	154	33	121
Gestion de l'eau	7	2	5	10	4	6	13	7	6
Hôpital neuro-psychiatrique (établ. publ.)	63	15	48	60	15	45	59	15	44
Inspection du travail et des mines	14	2	12	13	2	11	14	2	12
Inspection générale de la sécurité sociale ¹⁹	32	8	24	32	8	24	37	11	26
Inspection générale des finances	5		5	6	1	5	5		5
Inspectorat	8	1	7	8	1	7	9	1	8
Institut d'études éducatives et sociales							4	1	3
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ²⁰ - ILNAS	6	4	2	5	4	1	6	6	
Institut national d'administration publique	5	1	4	6	2	4	6	2	4
Institut national des sports	5	2	3	4	2	2	4	2	2
Institut viti-vinicole	9	5	4	6	4	2	7	5	2
Juridictions administratives	1		1	2		2	2		2
Laboratoire national de santé	88	19	69	88	19	69	94	19	75
Maison d'enfants - Schiffflange	12	4	8	15	6	9	19	7	12

¹⁸ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

¹⁹ Y inclus la Cellule d'évaluation et d'orientation - assurance dépendance

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

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	6	5	1	5	4	1	5	4	1
Musée d'histoire et d'art	18	8	10	18	8	10	21	9	12
Musée d'histoire naturelle	33	14	19	32	13	19	35	15	20
Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration ²¹ / ancienn. Commissariat aux étrangers	30	13	17	30	12	18	32	14	18
Office national de l'enfance ²²							1		1
Orientation scolaire et services sociaux	30	6	24	28	4	24	16	4	12
Police grand-ducale	67	22	45	65	23	42	75	25	50
Ponts et chaussées	45	27	18	45	26	19	44	27	17
Recherche scientifique et recherche appliquée	7	3	4	6	2	4	6	2	4
Sécurité dans la fonction publique	3		3	2		2	2		2
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des aides au logement	33	9	24	31	8	23	36	8	28
Service des imprimés	5	1	4	4	1	3			
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT)	18	5	13	20	6	14	22	6	16
Service d'intégration sociale de l'enfance	1		1	1		1			
Services médicaux ²³	1		1	2		2	2		2
Service national d'action sociale	11	4	7	11	4	7	11	3	8
Service national de la jeunesse	25	8	17	25	8	17	35	12	23
Service de santé au travail multisectoriel	42	16	26	40	15	25	38	14	24
Services de secours	12	6	6	23	13	10	35	23	12

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

²² Loi du 16 décembre 2008 portant création de l'Office national de l'enfance

²³ Loi du 19 décembre 2008 portant création de l'Administration des Services médicaux du Secteur public

Administration générale	Nombre d'employés au								
	1.1.2010			1.1.2011			1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Service de la restauration scolaire				3	3		3	3	
Services techniques de l'agriculture	37	16	21	41	17	24	42	19	23
Services vétérinaires	11	2	9	11	2	9	13	2	11
SERVIOR ²⁴ (établ. publ.)	213	24	189	204	24	180	198	24	174
Sites et monuments	7	1	6	9	2	7	8	2	6
STATEC	73	26	47	80	32	48	86	32	54
Trésorerie	3		3	2		2	2		2
Université du Luxembourg (établ. publ.)	9	2	7	12	4	8	12	4	8
Total	5 231	1 527	3 704	5 729	1 692	4 037	5 892²⁵	1 795	4 097

²⁴ Les agents du Centre du Rham, des Centres intégrés pour personnes âgées et des Maisons de soins - Differdange, Echternach et Vianden ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

²⁵ Dans le total de 5.892 employés et chargés de cours au 1.1.2012 sont comprises 146 personnes bénéficiant d'un congé sans indemnité à temps plein (22 hommes et 124 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (2 hommes et 17 femmes), de sorte que le nombre des employés actifs est à ramener à 5 727

**TABLEAU DES EFFECTIFS
PAR ORGANISME D'AFFECTATION**

C. SALARIES

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2010			Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Administration de l'emploi	12		12	12		12	14		14
Administration de la nature et des forêts ²⁶ / ancienn. Eaux et Forêts	286	265	21	286	265	21	288	267	21
Administration de la navigation aérienne / ancienn. Aéroport ²⁷	9	9		9	9		9	9	
Administration du personnel de l'Etat	2		2	4		4	4		4
Administration gouvernementale	372	192	180	380	196	184	394	208	186
Administration judiciaire	59	4	55	58	4	54	57	4	53
Archives nationales	2		2	2		2	3	1	2
Armée	41	30	11	42	30	12	42	30	12
Bâtiments publics	24	19	5	21	17	4	21	17	4
Bibliothèque nationale	10	4	6	10	4	6	11	5	6
Cadastre et topographie	11		11	11		11	12		12
Centrales hydro-électriques	1		1	1		1	1		1
Centre de formation professionnelle continue	3	2	1	3	2	1	5	2	3
Centre de langues	2	2		2	2		5	3	2
Centre de logopédie	17	6	11	18	6	12	17	5	12
Centre de psychologie et d'orientation scolaires (voir aussi sous Service restauration scolaire)	2		2	2		2	2		2
Centre de rétention							1	1	
Centre de technologie de l'éducation	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Centre des technologies de	4	4		4	4		11	7	4

²⁶ Loi du 5 juin 2009 portant création de l'Administration de la nature et des forêts

²⁷ Loi du 21 décembre 2007 portant création de l'Administration de la navigation aérienne

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2010			Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
l'information de l'Etat ²⁸ / ancienn. Centre informatique de l'Etat									
Centre national de littérature	3	1	2	3	1	2	3	1	2
Centre national de l'audiovisuel	3	2	1	4	2	2	4	2	2
Centre national sportif et culturel « d'Coque » (établ. publ.)	1	1		1	1		1	1	
Centres socio-éducatifs	12	4	8	10	4	6	11	4	7
Commissariats de district	2		2	2		2	2		2
Conseil arbitral des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Conseil d'Etat	3		3	3		3	3		3
Conseil supérieur des assurances sociales	1		1	1		1	1		1
Contributions directes	51		51	51		51	52		52
Direction de la santé	10		10	11		11	11		11
Douanes et accises	26		26	27		27	25		25
Economie rurale	5		5	5		5	5		5
Education des adultes	9	2	7	9	1	8	7	1	6
Education différenciée	35	2	33	36	2	34	35	2	33
Enregistrement et domaines	29	3	26	29	2	27	28	2	26
Enseignement postprimaire	432	59	373	440	61	379	462	81	381
Enseignement fondamental ²⁹	6	2	4	7	3	4	8	3	5
Environnement	3		3	3		3	3		3
Etablissements pénitentiaires	8	7	1	9	8	1	12	11	1
Gestion de l'eau	31	23	8	30	21	9	28	20	8
Hôpital neuro-psychiatrique	39	4	35	34	4	30	31	4	27
Inspection du travail et des mines	9	3	6	9	2	7	9	3	6
Inspection générale de la sécurité sociale	6		6	7		7	9		9
Inspection générale des finances	2		2	2		2	2		2
Institut d'études éducatives et sociales							1		1
Institut luxembourgeois de la	7	2	5	7	2	5	7	2	5

²⁸ Loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat

²⁹ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2010			Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services ³⁰ - ILNAS									
Institut national d'administration publique	5		5	4		4	4		4
Institut national des sports	15	8	7	15	8	7	16	9	7
Institut viti-vinicole	8	5	3	8	5	3	8	5	3
Laboratoire national de santé	16	4	12	17	4	13	17	5	12
Maison d'enfants - Schiffflange	11		11	11		11	13		13
Mondorf - Domaine thermal (établ. publ.)	13	9	4	12	9	3	11	9	2
Musée d'histoire et d'art	13	7	6	11	6	5	11	5	6
Musée d'histoire naturelle	12	2	10	12	2	10	11	2	9
Police grand-ducale	26	8	18	26	9	17	26	9	17
Ponts et chaussées	622	595	27	625	598	27	633	602	31
Service de coordination de la recherche et de l'innovation technologiques et pédagogiques (SCRIPT)	1	1		1	1		1	1	
Service de la formation professionnelle	8	3	5	8	3	5	8	3	5
Service de la navigation	1	1		1	1		1	1	
Service des imprimés ³¹	6	2	4	6	2	4			
Service des sites et monuments	4	1	3	3	1	2	3	1	2
Service national d'action sociale	1		1	1		1	1		1
Service national de la jeunesse	12	3	9	11	3	8	12	4	8
Service national de la sécurité dans la fonction publique	1		1	1		1	1		1
Services de secours	14	4	10	14	4	10	13	3	10
Service restauration scolaire / anc. Centre de psychologie et d'orientation scolaires	52	19	33	52	18	34	55	20	35
Services techniques de l'agriculture	25	14	11	25	13	12	24	12	12

³⁰ Loi du 20 mai 2008 portant création de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services. L'institut trouve son origine dans la DG de l'Energie, du Commerce électronique et de la Sécurité informatique du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

³¹ Loi du 1^{er} avril 2011 modifiant et complétant la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre de technologies de l'information de l'Etat et reprenant e.a. le personnel du Service central des Imprimés et des Fournitures de Bureau de l'Etat

Administration	Nombre de salariés au 1.1.2010			Nombre de salariés au 1.1.2011			Nombre de salariés au 1.1.2012		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
Services vétérinaires	3		3	3		3	3		3
SERVIOR ³²	170	27	143	163	25	138	143	22	121
Université du Luxembourg ³³	18	2	16	15	2	13	14	2	12
Total	2 658	1 371	1 287	2 653	1 368	1 285	2 689³⁴	1 412	1 277

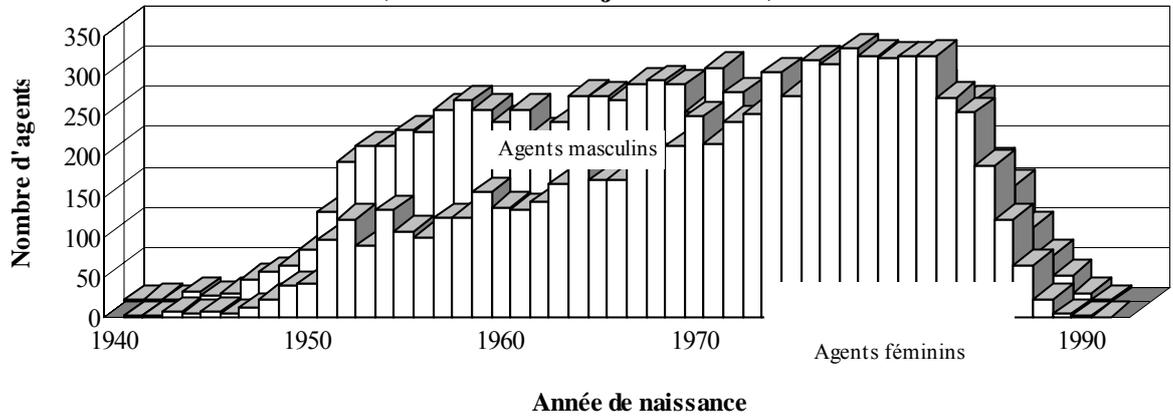
³² Les agents du Centre du Rham, des Etablissements hospitaliers et des Maisons de retraite ont été regroupés sous la dénomination SERVIOR en 2007

³³ Les agents de l'Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques et de l'Institut supérieur de technologie ont été repris sous l'Université du Luxembourg en 2008

³⁴ Dans le total de 2 689 salariés au 1.1.2012 sont compris 19 personnes bénéficiant d'un congé sans traitement à temps plein (7 hommes et 8 femmes) ou d'un congé parental à temps plein (1 homme et 3 femmes), de sorte que le nombre de salariés actifs est à ramener à 2 670

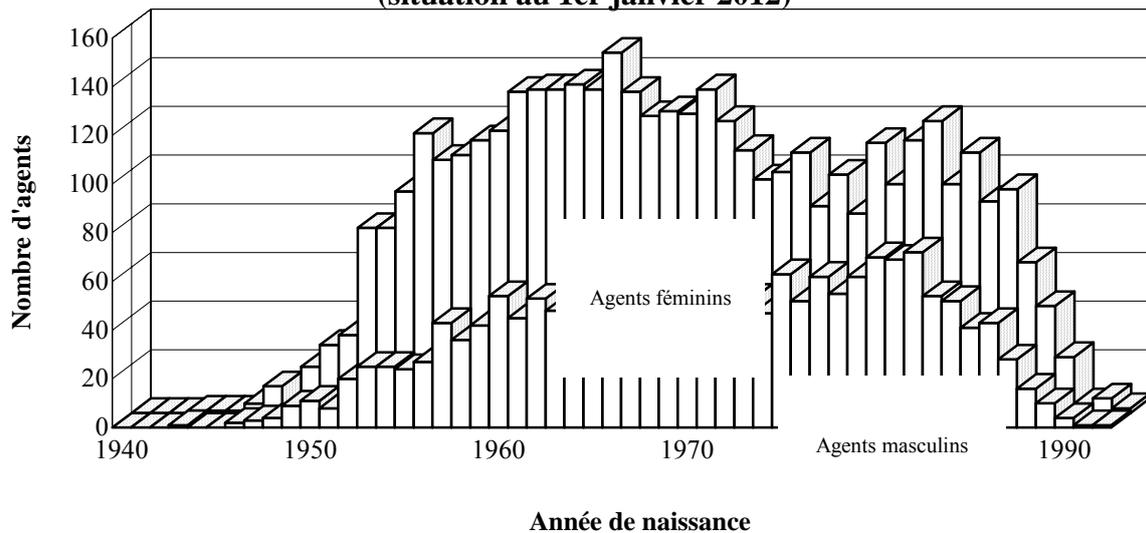
NOMBRE DE FONCTIONNAIRES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2012)



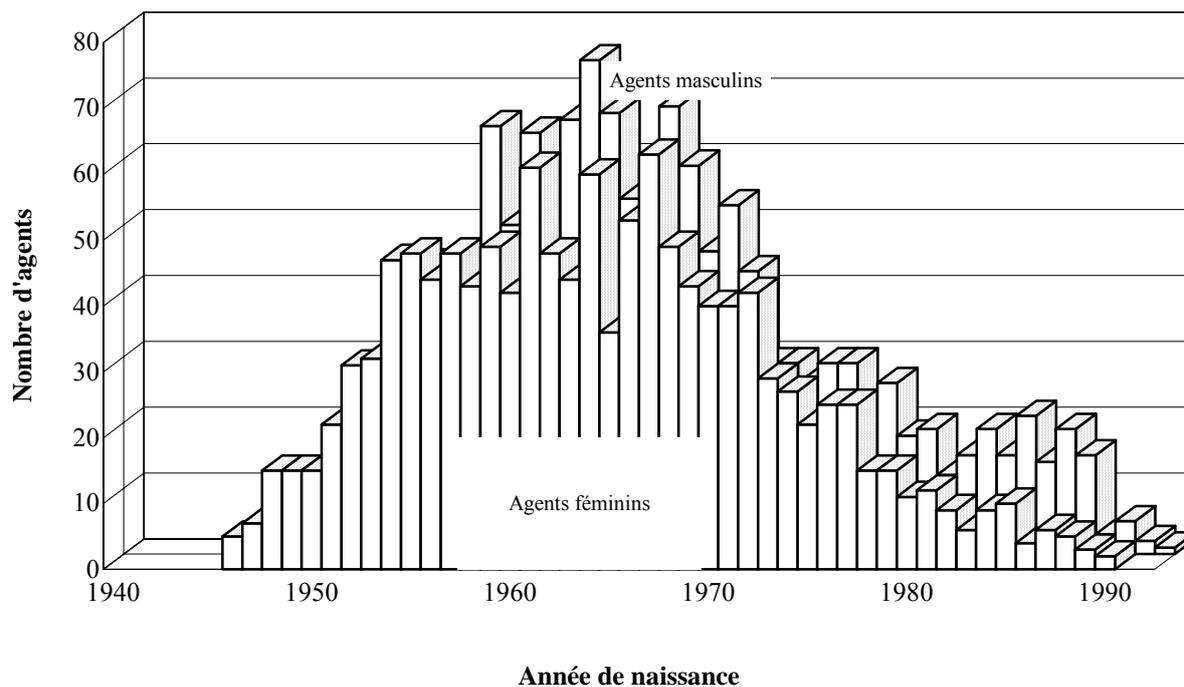
NOMBRE DES EMPLOYES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2012)



NOMBRE DE SALARIES MASCULINS ET FEMININS PAR ANNEE DE NAISSANCE

(situation au 1er janvier 2012)



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

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010				2011				2012				1970 / 2012							
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
Fonctionnaires	7 934	72,8	9 467	71,8	11 600	69,0	12 431	67,9	16 097	100	8 925	55,4	7 172	44,6	16 280	100	8 929	54,8	7 351	45,2	16 697	100	9 047	54,2	7 650	45,8	8 763	110,4
Employés	931	8,6	1 241	9,4	2 516	14,9	3 699	20,2	5 231	100	1 527	29,2	3 704	70,8	5 729	100	1 692	29,5	4 037	70,5	5 892	100	1 795	30,5	4 097	69,5	4 961	532,9
Salariés	2 031	18,6	2 482	18,8	2 703	16,1	2 186	11,9	2 658	100	1 371	51,6	1 287	48,4	2 653	100	1 368	51,6	1 285	48,4	2 689	100	1 412	52,5	1 277	47,5	658	32,4
Total	10 896	100	13 190	100	16 819	100	18 316	100	23 986	100	11 823	49,3	12 163	50,7	24 662	100	11 989	48,6	12 673	51,4	25 278	100	12 254	48,5	13 024	51,5	14 382	132,0

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

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

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010					2011					2012					1970 / 2012				
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%
I Admin. générale ³⁵	3 819	48	4 542	48	5 427	47	4 521	36	5 405	100	3 744	69,3	1 661	30,7	5 431	100	3 743	68,9	1 688	31,1	5 508	100	3 772	68,9	1 736	31,1	1 689	42,6
II Magistrature	171	2	162	2	260	2	371	3	484	100	207	42,8	277	57,2	487	100	213	43,7	274	56,3	503	100	216	43,7	287	56,3	332	194,2
III Force publique ³⁶	1 011	13	1 085	11	1 262	11	1 487	12	2 041	100	1 841	90,2	200	9,8	2 105	100	1 888	89,7	217	10,3	2 157	100	1 932	89,7	225	10,3	1 146	113,4
IV Enseignement ³⁷	2 558	32	3 409	36	4 410	38	5 767	47	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	7 957	100	2 882	36,2	5 075	63,8	8 230	100	2 925	36,2	5 305	63,8	5 672	221,7
V Cultes	364	5	256	3	228	2	271	2	283	100	194	68,6	89	31,4	285	100	192	67,4	93	32,6	284	100	191	67,4	93	32,6	-80	-22,0
VI Fcts. spéciales	11	0	13	0	13	0	14	0	15	100	11	81,3	4	18,7	15	100	11	73,3	4	26,7	15	100	11	73,3	4	26,7	4	36,4
Total	7 934	100	9 467	100	11 600	100	12 431	100	16 112	100	8 936	55,5	7 176	44,5	16 280	100	8 929	54,9	7 351	45,1	16 697	100	9 047	54,9	7 650	45,1	8 763	110,5

³⁵ partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances

³⁶ y compris les fonctionnaires non militaires de la Force publique

³⁷ y compris les fonctionnaires non enseignants de l'Education Nationale

Effectifs des grands ensembles des rubriques I « Administration générale » et II « Magistrature »

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010				2011				2012				1970 / 2012									
	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%										
P.&T. ³⁸	1 282	32	1 428	30	1 566	28	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0			
Services fiscaux ³⁹	922	23	977	21	1 053	16	1 145	23	1 291	100	865	67,0	426	33,0	1 294	100	863	66,7	431	33,3	1 305	100	873	66,9	432	33,1	383	41,5		
Services techniques ⁴⁰	761	19	825	17	887	16	951	19	1 030	100	873	84,8	157	15,2	1 032	100	869	84,2	163	15,8	1 036	100	869	83,9	167	16,1	275	36,1		
Services gouvern. ⁴¹	364	9	447	10	598	10	785	16	1 152	100	726	63,0	426	37,0	1 185	100	743	62,7	442	37,3	1 189	100	735	61,8	454	38,2	825	226,6		
Services santé ⁴²	180	5	354	8	460	8	424	9	371	100	136	36,7	235	63,3	364	100	134	36,8	230	63,2	364	100	132	36,3	232	63,7	184	102,2		
Services judiciaires ⁴³	279	7	305	6	453	8	630	13	889	100	547	61,5	342	38,5	898	100	559	62,2	339	37,8	919	100	559	60,8	360	39,2	640	229,4		
Divers	202	5	368	8	683	12	971	20	1 485	100	954	64,2	531	35,8	1 524	100	933	61,2	591	38,8	1 577	100	963	61,1	614	38,9	1 375	680,7		
Total	3 990	100	4 704	100	5 700	100	4 906	100	6 218	100	4 101	66,0	2 117	34,0	6 297	100	4 101	65,1	2 196	34,9	6 390	100	4 131	64,6	2 259	35,4	2 400	60,2		

³⁸ à partir du 1er janvier 1993, les effectifs ne comprennent plus les agents ni de l'entreprise des P& T ni du Commissariat aux Assurances

³⁹ Contributions, Enregistrement, Douanes

⁴⁰ Cadastre, Ponts et chaussées, Bâtiments publics, ASTA, Economie rurale, Eaux et forêts, Gestion de l'eau

⁴¹ Administration gouvernementale, IGF, APE, STATEC, Trésorerie, Corps diplomatique, Ravitaillement, (Imprimés), C.F.L., CEGEDEL

⁴² Centre hospitalier, Direction de la santé, HNP, Laboratoire national de santé, Union des caisses de maladie, SERVIOR

⁴³ Justice, Etablissements pénitentiaires

Effectifs des grands ensembles de la rubrique « Enseignement »

(situation au 1er janvier de chaque année)

Rubriques	1970		1980		1990		2000		2010				2011				2012				1970 / 2012							
	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%	Hommes	%	Femmes	%	Nombre	%								
Enseignement fondamental ⁴⁴	1 578	62	1 952	57	2 033	46	2 775	48	3 960	100	900	22,7	3 060	77,3	4 131	100	920	22,3	3 211	77,7	4 264	100	919	21,6	3 345	78,4	2 686	170,2
Enseignement postprimaire total									3 900	100	2 016	51,7	1 884	48,3	3 806	100	1 942	51,0	1 864	49,0	3 951	100	1 991	50,4	1 960	49,6	356	
Enseignement universitaire									24	100	23	95,8	1	4,2	20	100	20	100,0			15	100	15	100,0			5	
Enseignement secondaire et supérieur	595	23	642	19	862	20	991	17																			595	
Enseignement second. technique	358	14	772	23	1 465	33	1 966	34																			358	
Enseignement supérieur techn.	27	1	43	1	50	1	35	1																			27	
Total	2 558	100	3 409	100	4 410	100	5 767	100	7 884	100	2 939	37,3	4 945	62,7	7 957	100	2 882	36,2	5 075	63,8	8 230	100	2 925	35,5	5 305	64,5	5 672	221,7

Avant 2005

Enseignement secondaire : Centre universitaire, Enseignement secondaire, Institut supérieur d'études et de recherches pédagogiques

Enseignement secondaire technique : Education différenciée, Centre de logopédie, Enseignement secondaire technique et Institut d'études éducatives et sociales

Enseignement supérieur technique : Institut supérieur de technologie

A partir de 2005

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

Enseignement universitaire : Université du Luxembourg

⁴⁴ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental

Pensions de retraite

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Fonctionnaires et Veuves		Employés (régime spécial) et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1980	3.481	+ 1,90	145	+ 12,40
1981	3.503	+ 0,63	158	+ 8,96
1982	3.560	+ 1,62	171	+ 8,22
1983	3.601	+ 1,15	178	+ 4,09
1984	3.634	+ 0,91	192	+ 7,86
1985	3.678	+ 1,21	205	+ 6,77
1986	3.706	+ 0,76	209	+ 1,95
1987	3.727	+ 0,56	219	+ 4,78
1988	3.895 *	+ 4,50	229	+ 4,10
1989	4.074	+ 4,59	242	+ 6,14
1990	4.145	+ 1,74	253	+ 4,54
1991	4.211	+ 1,59	262	+ 3,55
1992	4.258	+ 1,11	278	+ 6,10
1993	4.399	+ 3,31	289	+ 3,95
1994	4.473	+ 1,68	301	+ 4,15
1995	4.561	+ 1,96	310	+ 2,99
1996	4.657	+ 2,10	324	+ 4,51
1997	4.811	+ 3,30	336	+ 3,70
1998	4.904	+ 1,93	351	+ 4,46
1999	5.044	+ 2,85	363	+ 3,42
2000	5.217	+ 3,43	379	+ 4,41
2001	5.353	+ 2,61	402	+ 6,07
2002	5.482	+ 2,41	419	+ 4,23
2003	5.685	+ 3,70	433	+ 3,34
2004	5.858	+ 3,04	458	+ 5,77
2005	6.076	+ 3,72	490	+ 6,99
2006	6.355	+ 4,59	520	+ 6,12
2007	6.648	+ 4,61	540	+ 3,85
2008	6.859	+ 3,17	556	+ 2,96
2009	7.087	+ 3,32	603	+ 8,45
2010	7.344	+ 3,63	633	+4,97
2011	7.633	+ 3,93	697	+10,11
2012	7842	+2.74	751	7,75

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

Pensions de survie et Victimes de guerre

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Pension de survie		Victimes de guerre Fonctionnaires et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1981	83	- 7,77	492	+ 18,26
1982	82	- 1,20	576	+ 17,07
1983	80	- 2,50	661	+ 14,76
1984	76	- 5,00	723	+ 9,37
1985	76	---	756	+ 4,56
1986	73	- 3,94	776	+ 2,64
1987	69	- 5,47	791	+ 1,93
1988	64 (1)	- 7,24	808 (1)	+ 2,14
1989	66	+ 3,12	809	+ 0,12
1990	58	- 12,12	809	---
1991	53	- 8,63	790	- 2,34
1992	54	+ 1,88	801	+ 1,39
1993	/ (2)	/ (2)	798	- 0,37
1994		--	794	- 0,50
1995		--	784	- 1,26
1996		--	772	- 1,53
1997		--	749	- 2,97
1998		--	744	- 0,67
1999		--	743	- 0,13
2000		--	727	- 2,15
2001			701	- 3,57
2002			683	- 2,57
2003			665	- 2,64
2004			635	- 4,51
2005			604	- 4,88
2006			586	- 2,98
2007			563	- 3,92
2008			534	- 5,15
2009			505	- 5,43
2010			472	- 6,99
2011			440	- 6,78
2012			412	- 6,37

- (1) Dans ce nombre son compris, à partir du 1.1.1988, des pensions de survivant (orphelins, épouses divorcées) qui, antérieurement, n'ont pas fait l'objet d'un recensement dans le cadre de la présente statistique en raison de leur caractère secondaire par rapport aux pensions principales (veuves) servies du chef d'un même donnant-droit.
- (2) A partir du 1.1.1993 les pensions de survie ne sont plus comptabilisées à part, mais sont comprises dans les autres rubriques de la présente statistique, au même titre que les autres pensions de survivant.

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

(situation au 1er janvier de chaque année)

EXERCICE	Parlementaires et Veuves		Conseillers d'Etat et Veuves	
	Nombre	%	Nombre	%
1986	31	--	3	--
1987	29	- 6,45	3	--
1988	29	--	4	+ 33,33
1989	27	- 6,89	4	--
1990	36	+ 33,33	4	--
1991	37	+ 2,77	4	--
1992	37	--	4	--
1993	35	- 5,40	4	--
1994	33	- 5,71	4	--
1995	41	+ 24,24	5	+ 25,00
1996	39	- 4,87	5	--
1997	38	- 2,56	5	--
1998	36	- 5,26	5	--
1999	34	- 5,56	5	--
2000	36	+ 5,88	6	+ 20,00
2001	35	- 2,77	8	+ 33,33
2002	34	- 2,85	7	- 12,50
2003	32	- 5,88	7	-
2004	30	- 6,25	8	+ 1,42
2005	33	+ 10,00	8	-
2006	31	- 6,06	8	-
2007	29	- 6,45	9	+ 12,5
2008	29	--	8	- 11,11
2009	26	- 10,34	7	-12,5
2010	30	+15,38	8	+1,42
2011	29	- 3,33	8	/
2012	31	+ 6,90	8	/

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

Nombre de pensions nouvellement échues (*)

		Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité				Survivants: Conjointes et parents/alliés				Survivants: Orphelins	
		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		T	N
		T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N				
Année	Total																						
2006	507	11	/	57	1	61	/	162	/	/	/	38	/	18	1	26	/	101	1	5	/	23	2
2007	481	14	/	61	/	78	/	145	/	/	/	28	/	14	/	18	/	97	1	9	1	14	1
2008	507	18	/	46	/	87	/	170	/	/	/	34	/	15	/	24	/	92	/	6	/	15	/
2009	503	15	1	62	1	101	/	154	/	/	/	28	/	14	2	20	1	87	/	5	/	12	/
2010	430	15	2	48	6	124	/	163	1	/	/	23	/	22	/	25	1	100	/	7	1	20	/
2011	524	20	1	54	2	114	1	159	/	/	/	32	/	24	1	7	1	87	1	7	/	13	/

Age des titulaires d'une pension personnelle nouvellement échue

Année	Pensions de vieillesse anticipée				Pensions de vieillesse				Pensions de vieillesse Force publique				Pensions d'invalidité			
	Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin		Féminin		Masculin	
	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N	T	N
2006	59	/	58	57	60	/	61	/	/	/	56	/	54	35	55	/
2007	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	58	/	55	/
2008	58	/	58	/	61	/	61	/	/	/	56	/	54	/	56	/
2009	59	60	58	61	61	/	61	/	/	/	56	/	56	35	53	30
2010	59	58,5	58	57	60,5	/	61	64	/	/	56	/	56,5	/	54	60
2011	59	59	58	60	61	/	60	/	/	/	56	/	57	57	57	55

Nombre de pensions éteintes (*)

Année	Total	Pensions personnelles				Pensions de survie			
		Féminin	Age	Masculin	Age	Féminin	Age	Masculin	Age
2006	238	26	83	111	77	100	86	1	88
2007	243	32	81,75	116	79,60	91	86	4	86,5
2008	250	29	85	128	80	91	88	2	83,5
2009	245	24	83,50	128	83	90	87	3	81
2010	228	29	83	118	82	80	88	1	88
2011	256	36	85	122	83	93	89	5	82

Pensions personnelles en cours

(Situation au 1^{er} janvier)

Année	Total	Pensions « civils »						Pensions Force publique					
		Féminin		Age	Masculin		Age	Féminin		Age	Masculin		Age
		T	N		T	N		T	N		T	N	
2007	5346	1268	1	67	3555	2	68	1	/	44	519	/	66
2008	5525	1335	2	67	3658	2	68	1	/	45	527	/	66
2009	5795	1458	2	67	3790	4	68	1	/	46	540	/	65
2010	6059	1586	4	67	3908	7	68	2	/	50,5	552	/	65
2011	6335	1739	8	66	4008	15	68	2	/	51,5	563	/	65
2012	6594	1887	11	66	4093	19	68	2	/	52,5	582	/	65

Pensions de survie en cours

(Situation au 1^{er} janvier)

Année	Total	Pensions suspendues	Conjoints survivants						Conjoints div. survivants et anciens partenaires						Orphelins						Parents et alliés							
			Féminin		Age	Masculin		Age	Féminin		Age	Masculin		Age	Nbre total		Age effectif <18		Age effectif >18		Fém.		Age		Masc.		Age	
			T	N		T	N		T	N		T	N		T	N	T	N	Nbr e	Age	Nbr e	Age	T	N	T	N	T	N
2007	2443	36	2012	1	78	56	/	65,5	90	/	65,5	3	/	54	227	2	82	14	147	22	16	/	85,5	/	/	/	/	/
2008	2461	37	2011	3	79	60	1	64	101	/	65	4	/	62	221	7	83	14	145	22	16	/	86,5	/	/	/	/	/
2009	2433	36	2010	3	79	63	1	65	112	/	64,5	6	/	63	215	7	80	14,5	142	22	16	/	87,5	/	/	/	/	/
2010	2450	22	2013	3	79	72	1	66	111	/	64	7	/	64	221	7	83	15	145	22	15	/	86	/	/	/	/	/
2011	2468	28	2027	3	79	77	2	67	116	/	65	7	/	65	213	8	72	12	149	21	15	/	87	/	/	/	/	/
2012	2445	5	2017	4	79	85	3	68	120	/	65	6	/	62,5	195	9	72	13	132	22	15	/	88	/	/	/	/	/

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