

**Projet de règlement grand-ducal déterminant
l'organisation de la direction du Centre des
Technologies de l'Information de l'Etat et les
attributions de son personnel**

Texte du projet de règlement grand-ducal

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu la loi du (...) portant création du Centre des Technologies de l'Information de l'Etat et plus particulièrement l'article 4 ;

Vu l'avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics ;

Notre Conseil d'Etat entendu ;

Sur le rapport de Notre Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative et après délibération du Gouvernement en conseil ;

A r r ê t o n s :

Art. 1^{er}. Le Centre des Technologies de l'Information de l'Etat, dénommé ci-après « le centre », est placé sous les ordres du directeur, assisté de deux directeurs adjoints appelés à le remplacer en cas d'absence ou en cas de vacance de poste, d'après leur rang d'ancienneté.

Art. 2. Les affaires et projets importants relevant de la compétence du centre sont délibérés au comité de direction, composé du directeur et des directeurs adjoints. Le comité est présidé par le directeur ou, en cas d'absence de sa part, par le directeur adjoint le plus ancien en rang. Le secrétariat est assuré par un fonctionnaire de la carrière supérieure du centre désigné par le directeur, qui est tenu à la confidentialité des débats et des documents discutés.

La coordination des divisions visées à l'article 3 ci-dessous est assurée par un comité divisionnaire qui réunit les membres du comité de direction, le ou les responsables des divisions respectives, ainsi que les responsables de la cellule de sécurité et d'audit et de la cellule de planification.

Art. 3. Le centre comprend les divisions suivantes :

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

Chaque division est dirigée par un chef de division qui rapporte au membre du comité de direction respectif.

Art. 4. Les divisions du centre comprennent des services dont chacun couvre un domaine de compétences particulier.

- La division « Affaires générales » comprend :
 - a. le service juridique ;
 - b. le service Secrétariat et personnel ;
 - c. le service Comptabilité et budget ;
 - d. le service Registre national des personnes physiques ;
 - e. le service Communication et relations publiques.

La division peut se voir attribuer d'autres fonctions de gestion horizontale dans le cadre du déploiement de la gouvernance électronique.

- La division « Coordination et organisation » comprend :
 - a. le service Standards et qualité ;
 - b. le service Optimisation des processus et gestion du changement ;
 - c. le service Présence Internet et Guichet unique ;
 - d. le service Bureaux d'assistance ;
 - e. le service Help desk.
- La division « Développement et maintenance des applications » est organisée par domaine de compétence et comprend :
 - a. le service Développement et maintenance du progiciel de gestion des ressources financières et humaines ;
 - b. le service Développement et maintenance « gestion électronique de documents » ;
 - c. le service Développement et maintenance eFramework et assistants WEB ;
 - d. le service Développement et maintenance des applications mainframe ;
 - e. le service Développement d'applications spécifiques à un environnement de gestion de contenus Internet ;
 - f. le service Développement et maintenance des applications distribuées.
- La division « Production » comprend :
 - a. le service Système mainframe, formulaire et préparateur ;
 - b. le service Opérateur et documents administratifs sécurisés ;
 - c. le service Post-traitement et bâtiment.
- La division « Informatique distribuée et bureautique » comprend :
 - a. le service Informatique départementale ;
 - b. le service Réseaux et infrastructures ;
 - c. le service Bureautique.

- La division « Systèmes ouverts » comprend :
 - a. le service Système et stockage ;
 - b. le service Exploitation des plateformes informatiques ;
 - c. le service Applications internationales.

Art. 5. Sous la direction et la surveillance du directeur, assisté des deux directeurs adjoints, les personnes affectées au centre exercent les attributions ci-après déterminées, ainsi que toutes autres tâches que le directeur jugera utile de leur confier ou de leur déléguer pour des raisons de service. Les délégations sont conférées au moyen de décisions directoriales motivées ; elles sont révocables à tout moment.

Division « Affaires générales »

Art. 6. Service juridique

Ce service est chargé :

- d'assurer une veille légale afin d'identifier, ensemble avec les autres divisions l'impact de la législation et des jurisprudences sur les activités du centre ;
- d'analyser l'impact organisationnel et informatique des projets de loi (fiches ex-ante) ;
- de la vérification et du suivi, en collaboration avec la cellule de sécurité, de l'application des dispositions de la loi relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- de valider les contrats qui engagent la responsabilité du centre ;
- de l'établissement, en collaboration avec les services compétents, d'avis requis par le comité de direction concernant des questions de principe.

Art. 7. Service « Secrétariat et personnel »

Ce service est chargé :

- d'assurer la gestion du courrier entrant et sortant ;
- de gérer le flux documentaire et assurer le suivi des dossiers d'affaires ;
- d'assurer la qualité du classement des dossiers physiques et électroniques ;
- de gérer l'approvisionnement et le stock du matériel de bureau ;
- de gérer l'effectif du personnel du centre ainsi que leur carrière ;
- d'organiser le recrutement de personnel ;
- d'organiser le stage et la formation des agents recrutés ;
- de gérer l'horaire mobile, les maladies et congés du personnel ;
- de gérer les missions de service du personnel ;
- des tâches administratives liées au bâtiment ;
- de toutes autres tâches de secrétariat et gestion du personnel.

Art. 8. Service « Comptabilité et budget »

Ce service est chargé :

- d'assurer, en collaboration avec le comité de direction et les divisions, les prévisions budgétaires ;
- de préparer les demandes d'engagement et les arrêtés y associés ;
- d'organiser et d'accompagner les marchés publics ;
- d'assurer la gestion administrative des contrats fournisseurs ;
- de gérer le facturier d'entrée, le contrôle des factures et leur paiement ;
- de gérer l'état budgétaire ;
- d'assister le responsable du service « PMO » (Project Management Office) dans la coordination des projets ;
- de toutes autres tâches comptables et budgétaires.

Art. 9. Service « Registre national des personnes physiques »

Ce service est chargé :

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

Art. 10. Service « Communications et relations publiques »

Ce service est chargé :

- de communiquer le plan directeur de la gouvernance électronique vers l'ensemble des acteurs publics et privés concernés ;
- de promouvoir les technologies de l'information et de la communication ainsi que les produits de la gouvernance électronique ;
- de répondre aux différentes enquêtes en matière de gouvernance électronique ;
- d'informer la direction du centre des enjeux internationaux ;
- de toutes autres tâches de communication et de relations internationales.

Division « Coordination et organisation »

Art. 11. Service « Standards et qualité »

Ce service est chargé :

- de définir les conventions de modélisation et de documentation des besoins, des processus organisationnels et des solutions proposées ;
- d'assurer la formation des équipes de modélisation et des utilisateurs-clés chargés de la validation des modèles ;

- de valider la qualité des modèles et leur cohérence par rapport à la cartographie générale des processus et des applications ;
- de vérifier le respect des standards documentaires tout au long du cycle de vie des projets du centre et des systèmes en production ;
- de s'assurer que le centre délivre à ses clients des produits et des services qui correspondent aux spécifications et respectent ses contraintes ;
- de toutes autres tâches liées aux standards et à la qualité.

Art. 12. Service « Optimisation des processus et gestion du changement »

Ce service est chargé :

- des relations avec les responsables de l'organisation des différentes administrations ;
- de gérer un inventaire central de l'ensemble des processus et des systèmes d'informations qu'ils utilisent ;
- d'aider les administrations à modéliser leurs processus ;
- d'identifier les besoins et les opportunités en matière de processus et de systèmes d'informations ;
- d'analyser l'impact des changements de la législation sur les processus ;
- de constituer une base de connaissances centrale sur le fonctionnement des administrations ;
- d'assister les administrations dans la rédaction de cahier des charges des projets de refonte organisationnelle ;
- d'accompagner le changement organisationnel dans les administrations.

Art. 13. Service « Présence Internet et Guichet unique »

Ce service est chargé :

- de l'élaboration et de la maintenance du référentiel de normalisation (Reno) ;
- de la coordination et de l'urbanisation du paysage WEB des pouvoirs publics ;
- du contrôle de qualité des portails et des sites avant leur mise en ligne ;
- du contrôle de l'évolution des portails et des sites en ligne ;
- de définir et de maintenir l'architecture informationnelle du guichet unique ;
- de mettre à disposition une équipe rédactionnelle responsable du contenu du guichet unique et collaborant avec les ministères, administrations et autres organismes qui devront présenter leurs démarches ;
- d'analyser et de modéliser les assistants de services ;
- d'identifier et de décrire l'impact des assistants de services sur le traitement des affaires ;
- de toutes autres tâches liées au développement et au déploiement de sites Internet et du guichet unique.

Art. 14. Service « Bureaux d'assistance »

Ce service est chargé :

- de développer et de gérer un réseau régional de points de contact servant d'interlocuteurs uniques des citoyens envers l'ensemble des administrations de l'Etat ;
- de toutes les tâches permettant de faciliter l'accès aux services publics.

Art. 15. Service « Help desk »

Ce service est chargé :

- de mettre en place les infrastructures et services permettant de prendre en charge et de suivre les problèmes et questions émanant des utilisateurs du centre ;
- d'assurer une analyse de premier niveau des problèmes et gérer l'escalade vers les divisions du centre voire, pour ce qui est des problèmes métiers, vers les administrations de l'Etat ou tout autre organisme partenaire dans le cadre des services du centre ;
- de trouver des solutions organisationnelles respectivement des contournements aux problèmes soulevés ;
- de dresser des tableaux de bord des incidents ;
- d'analyser l'efficacité des solutions proposées et d'enrichir les systèmes d'aide en ligne pour ce qui est des problèmes récurrents ;
- de toutes les tâches contribuant à la fiabilité et à la disponibilité des produits et des services du centre.

Division « Développement et maintenance des applications »

Art. 16.

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'informations 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.

Division « Production »

Art. 17. Service « Système mainframe, formulaire et préparateur »

Ce service est chargé :

- de l'acquisition et de la mise en place des systèmes mainframes et des périphériques associés ;
- de la gestion et de l'évolution des systèmes mainframes ;
- de la gestion des progiciels dits « serveurs d'applications WEB » ;
- de la gestion des banques de données et des fichiers centraux ;
- de la gestion de la sécurité et des autorisations d'accès des systèmes centraux ;
- de l'exploitation et de la surveillance des travaux de lots ;
- de la préparation de formulaires électroniques, impression en masse de documents ;
- du maintien de l'infrastructure technique ;
- de l'archivage des documents d'impression de masse sur les imprimantes centrales.

Art. 18. Service « Opérateur et documents administratifs sécurisés »

Ce service est chargé :

- de la surveillance des environnements informatiques ;
- du support aux utilisateurs ;
- de la surveillance des traitements de lots ;
- des travaux opérationnels liés à l'impression ;
- de la personnalisation et de la vérification de qualité des documents biométriques.

Art. 19. Service « Post-traitement et bâtiment »

Ce service est chargé :

- du traitement des états imprimés ;
- de la gestion de stocks relatifs aux travaux du service ;
- de l'expédition et de la distribution des documents produits ;
- du bâtiment et des infrastructures physiques ;
- de la gestion des accès au bâtiment ;
- des travaux opérationnels liés à l'impression ;
- de la personnalisation et de la vérification de qualité des documents biométriques.

Division « Informatique distribuée et bureautique »

Art. 20. 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.

Art. 21. Service « Réseaux et infrastructure »

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.

Art. 22. 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.

Division « Systèmes ouverts »

Art. 23. Les systèmes ouverts couvrent tous les environnements qui sont basés sur des systèmes d'exploitation UNIX à défaut des plateformes mainframes.

Art. 24. Service « Système et stockage »

Ce service est chargé :

- de l'acquisition, de la mise en place et de la gestion des systèmes ouverts et des équipements de stockage et de backup y relatifs ;
- de la mise en place des outils de surveillance de fonctionnement des systèmes ouverts.

Art. 25. Service « Exploitation des plateformes informatiques »

Ce service, organisé par équipe de compétence, est chargé de la mise en place technique, de l'administration et de l'exploitation technique des plateformes informatiques s'exécutant sur les systèmes ouverts.

Art. 26. Service « Applications internationales »

Ce service est chargé de la mise en place, de l'administration et de l'exploitation technique des plateformes internationales s'exécutant sur les systèmes ouverts.

Cellule de sécurité et d'audit

Art. 27. A côté des six divisions visées ci-dessus, le centre comprend une cellule de sécurité et d'audit qui est chargée :

- de fixer les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information ;

- d'assumer, d'officialiser et de valider les choix engageant le centre en matière de sécurité ;
- de conseiller le comité de direction pour les matières relatives à la sécurité de l'information ;
- d'élaborer, de formaliser et de diffuser l'ensemble des directives de sécurité requises ;
- d'élaborer et de proposer au comité de direction le code de conduite ;
- d'élaborer les procédures de sécurité sous-jacentes au code de conduite ;
- de réaliser un suivi de l'évolution de la sécurité au centre ;
- d'organiser des audits de sécurité ;
- du pilotage des activités opérationnelles de la sécurité.

Cellule de planification - PMO

Art. 28. Le centre comprend également une cellule de planification appelée PMO (Project Management Office) qui est chargée :

- de prendre en charge toute nouvelle demande informatique quelque soit le service qui sera chargé de sa réalisation ;
- d'évaluer les demandes et préparer les projets de décision du comité ministériel de coordination ePlanification et du comité interministériel des technologies de l'information ;
- d'inscrire des projets autorisés dans le portefeuille de projets du plan directeur ;
- d'assurer le support méthodologique des chefs de projets et des équipes de projets ;
- de préparer les réunions du comité ministériel de coordination ePlanification et du comité interministériel des technologies de l'information ;
- de gérer les évolutions de la méthodologie Quapital-Hermes ;
- de gérer l'outil informatique du PMO et de l'extranet Quapital ;
- de gérer la communauté de pratiques en gestion de projets auprès de l'Etat ;
- de veiller à une application généralisée des standards et des outils de planification.

Art. 29. Les projets d'étude ou de réalisation dont le centre est chargé sont placés sous la responsabilité d'un comité de projet présidé par son donneur d'ordre.

En fonction du type de projet et des compétences nécessaires, le comité divisionnaire décide de l'affectation des ressources sur les projets et désigne le chef du projet.

Art. 30. Le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Mémorial.

Exposé des motifs

L'objectif principal de ce texte consiste à formaliser d'une part la structure interne du nouveau CTIE, et d'autre part à en définir les attributions des divisions, sections et de la cellule de sécurité et de l'audit.

L'organisation retenue suit les modèles de la gouvernance IT tels que pratiqués dans le secteur privé et dont l'application se fait progressivement dans le secteur public. La gouvernance IT a pour objectif de se donner les moyens et les structures pour aligner la stratégie informatique avec celle du Gouvernement (entreprise dans le secteur privé). La gouvernance IT ne porte pas uniquement sur la gestion des ressources techniques et de l'infrastructure, mais également sur une meilleure maîtrise des risques et un contrôle des processus en place.

Ainsi, un principe fondamental appliqué est de veiller à une ségrégation des attributions pour garantir un compartimentage des droits d'accès et de manipulation de l'information respectivement des données gérées par le CTIE.

Un élément à relever est la création d'une cellule de sécurité, qui se doit de rapporter directement au comité de direction, pour assurer une indépendance vis-à-vis des autres divisions qui feront l'objet d'audits internes et externes organisés par le responsable de sécurité. Les audits porteront essentiellement sur le respect de la police de sécurité et de l'implémentation de celle-ci.

Par ailleurs, un poids particulier est mis sur la gestion proprement dite et l'introduction d'une carrière administrative au CTIE, ce qui rendra possible une gestion plus rigoureuse et professionnelle du portefeuille contractuel et des ressources humaines, ainsi que financières.

Le service du registre des personnes physiques de son côté a notamment pour finalité de gérer ce registre et tout ce qui concerne le numéro d'identification des personnes physiques et ce dans le respect strict de la loi dite sur la protection des données.

Commentaire des articles

Ad article 1^{er}

L'article 1^{er} précise que le Centre des Technologies de l'Information de l'Etat est dirigé par un directeur qui est assisté de deux directeurs adjoints. Il est évident que le directeur est le chef d'administration et donc le chef hiérarchique de tous les agents travaillant au CTIE, y compris évidemment des directeurs adjoints. En son absence, le directeur est remplacé par l'un des directeurs adjoints, à savoir celui qui a été nommé en premier à sa fonction.

Ad article 2

Cet article règle l'organisation de la direction du CTIE. Les dossiers qui ont une importance ou une envergure certaine sont discutés entre le directeur et les directeurs adjoints qui se réunissent en tant que comité de direction. Ce dernier est présidé par le directeur ou, lorsqu'il est absent, par le directeur adjoint ayant été nommé en premier à sa fonction. Etant donné que le directeur est le chef d'administration, les décisions sont finalement prises par lui et relèvent donc de sa responsabilité. En d'autres termes, bien que les dossiers soient discutés au comité de direction, les décisions incombant au chef d'administration ne sont pas prises à la majorité des voix des membres de ce comité, mais par le directeur. En effet, il n'est pas envisageable que de telles décisions puissent être prises avec les voix des deux directeurs adjoints contre celle du directeur et que celui-ci en soit en plus responsable en raison de sa qualité de chef d'administration.

Cela ne signifie cependant pas que les directeurs adjoints soient dégagés de toute responsabilité. Comme tout autre agent de l'Etat, ils sont bien évidemment responsables de l'exécution des missions qui leur incombent.

L'article 2 prévoit encore que le comité de direction est assisté d'un fonctionnaire de la carrière supérieure pour assurer le secrétariat, c'est-à-dire notamment pour rédiger les rapports des réunions du comité. Il est précisé que cet agent ne doit rien révéler de ce qui est discuté au sein de ce comité, ni à d'autres agents du centre, ni à des personnes extérieures.

Finalement, le présent article instaure un comité divisionnaire qui est composé du directeur, des directeurs adjoints ainsi que des agents dirigeant les différentes divisions et la cellule de sécurité et de l'audit. Cet organe sert à coordonner les travaux du centre à travers les différentes divisions et leurs services respectifs. Le comité divisionnaire se réunit selon les besoins sur décision du directeur ou de son remplaçant.

Ad article 3

Cet article énumère les six divisions que comprend le Centre des Technologies de l'Information de l'Etat et précise que chacune d'elles est dirigée par un chef de division qui travaille sous les ordres d'un des membres du comité de direction.

Les décisions relatives au rattachement des divisions respectives à l'un des membres du comité de direction et à la désignation des chefs de division sont prises par le directeur.

Ad article 4

L'article 4 énumère pour chaque division les différents services qui la composent. Le détail de leurs missions respectives est fixé par les articles 6 à 24.

Ad article 5

L'article 5 prévoit que les agents du CTIE exercent les missions déterminées par les articles 6 et suivants sous la direction et la surveillance du directeur et des directeurs adjoints. Comme pour toute administration, le chef d'administration affecte les agents aux différents services en fonction de l'intérêt du service. Dans ce contexte, il désigne également les agents chargés de la direction d'une division respectivement d'un service.

A côté des attributions prévues par les articles 6 et suivants, le directeur peut également charger des agents d'autres tâches tombant dans le domaine de compétence du CTIE. Ces décisions doivent être motivées et prises dans l'intérêt du service.

Ad articles 6 à 26

Les articles 6 à 26 énumèrent à chaque fois les missions des différents services.

Dans la mesure où l'énumération de ces missions est assez exhaustive, il n'est pas nécessaire de les commenter davantage.

Ad article 27

L'article 27 prévoit, à côté des six divisions énumérées à l'article 4, l'existence d'une cellule chargée surtout de la sécurité informatique. Les missions énumérées au présent article ne nécessitent pas d'explications particulières.

Ad article 28

L'article 28 prévoit, à côté des six divisions énumérées à l'article 4 et de la cellule de sécurité et d'audit, l'existence d'une deuxième cellule à part chargée de la planification et de la coordination de projets informatiques et organisationnels. Les missions énumérées au présent article ne nécessitent pas d'explications particulières.

Ad article 29

Cet article règle tout d'abord la conduite de projets d'étude ou de réalisation. Ceux-ci sont organisés sous la responsabilité d'un comité ad hoc qui est présidé par un délégué de l'entité, par exemple une autre administration, qui a demandé la réalisation d'un tel projet.

Selon l'importance du projet et les besoins en compétence, le comité divisionnaire, prévu à l'article 2, prend une décision par rapport aux ressources à déployer et à l'agent chargé de diriger le projet en question.