

MEMORIAL
Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg



MEMORIAL
Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxemburg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 99

15 mai 2009

Sommaire

CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DE L'ETAT

Règlement grand-ducal du 7 mai 2009 déterminant l'organisation du Centre des technologies de l'information de l'Etat page **1474**

Règlement grand-ducal du 7 mai 2009 déterminant l'organisation du Centre des technologies de l'information de l'Etat.

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

Vu l'article 4, paragraphe 2 de la loi du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'Etat;

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;

Arrêtons:

Art. 1^{er}. Les affaires et projets importants relevant de la compétence du Centre des technologies de l'information de l'Etat, dénommé ci-après «le centre», sont délibérés au sein d'un 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 2 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. 2. 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. 3. 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. 4. 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. 5. *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. 6. *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 de gestion du personnel.

Art. 7. *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. 8. *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. 9. 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. 10. 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. 11. 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'information 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'information;
- 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 des cahiers des charges des projets de refonte organisationnelle;
- d'accompagner le changement organisationnel dans les administrations.

Art. 12. 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. 13. 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. 14. 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. 15. 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.

Division «Production»

Art. 16. *Service «Système mainframe, formulaire et préparateur»*

Ce service est chargé:

- de l'acquisition et de la mise en place des systèmes mainframe et des périphériques associés;
- de la gestion et de l'évolution des systèmes mainframe;
- 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. 17. *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. 18. *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. 19. *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. 20. 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.

Art. 21. 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. 22. Les systèmes ouverts couvrent tous les environnements qui sont basés sur des systèmes d'exploitation UNIX à défaut des plateformes mainframes.

Art. 23. 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. 24. 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. 25. 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. 26. 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. 27. Le centre comprend également une cellule de planification appelée PMO (Project Management Office) qui est chargée:

- de prendre en charge toute nouvelle demande informatique quel que 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. 28. 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. 29. Le Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Mémorial.

*Le Ministre de la Fonction publique et
de la Réforme administrative,*
Claude Wiseler

Palais de Luxembourg, le 7 mai 2009.
Henri