

2019

Rapport

annuel INFPC



INFPC

Institut national
pour le développement
de la formation
professionnelle continue

Rapport

annuel INFPC

Missions, objectifs et activités

Table des matières

1. L'INFPC	4
1.1 Missions	4
1.2 Ressources humaines	5
1.3 Conseil d'administration	5
1.4 Protection des données personnelles	7
2. Financement de la formation professionnelle continue	7
2.1 Instruction des demandes de cofinancement	8
2.2 Formation « Cofinancement de la formation en entreprise »	8
3. Observatoire de la formation	8
3.1 Formation en entreprise	9
3.2 TEVA : Transition École-Vie Active	12
3.3 Gestion du dispositif ReferNet	14
3.4 Autres travaux	15
3.5 Conseil scientifique	15
4. Portail lifelong-learning.lu	16
4.1 Contenu	16
4.2 Développements techniques	17
4.3 Organismes de formation membres	18
4.4 Supports connexes	20
4.5 Statistiques de fréquentation	21
5. Communication	23
5.1 Leviers de communication	24
5.2 Relations presse	27
5.3 Infoligne 26 20 40	28
5.4 Dispositif de validation des acquis de l'expérience	28
5.5 Stratégie digitale	28
6. Comptes annuels	29
6.1 Bilan au 31 décembre 2019	29
6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2019	31

1. L'INFPC

1.1 Missions

L'Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue (INFPC) est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE).

Il a été créé par la loi du 1^{er} décembre 1992, dans un contexte où il s'agissait, pour le gouvernement, de souligner l'importance croissante de la formation professionnelle continue (FPC) au regard du développement économique et social du Luxembourg. Au fil des années, son action s'est adaptée à l'évolution du contexte socioéconomique et s'est inscrite dans la construction d'un modèle national d'éducation et de formation tout au long de la vie.

La loi du 21 juillet 2012, modifiant la loi modifiée du 1^{er} décembre 1992, a complété ses missions comme suit :

- Promouvoir la formation continue au sein du tissu économique et social,
- Participer à l'élaboration de concepts de formation professionnelle continue,
- Participer à la réalisation des objectifs définis à l'article 42 de la loi modifiée du 19 décembre 2008 portant réforme de la formation professionnelle,
- Mener et organiser des études ayant pour objet de contribuer à améliorer le système d'éducation et de formation continue, ceci au titre d'Observatoire national de la formation,
- Préparer les documents d'analyse des plans de formation soumis par les entreprises pour l'obtention d'une aide financière de l'État à la formation (section 2 du chapitre II du titre IV du livre V du Code du travail).

D'un point de vue opérationnel, les missions de l'INFPC sont organisées selon quatre départements :

- Financement de la formation professionnelle continue,
- Observatoire de la formation,
- Portail lifelong-learning.lu,
- Communication.



INFPC



lifelong-learning.lu



observatoire
de la formation

En tant qu'organe central d'information et acteur pivot dans la mise en place des dispositifs, l'Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue, INFPC, est appelé à jouer un rôle opérationnel de premier plan au niveau de l'accroissement qualitatif de l'écosystème de formation tout au long de la vie au Luxembourg.

La qualité de la formation s'inscrit dans une perspective à la fois inclusive et économique. Il s'agit de garantir la sécurisation des parcours professionnels, favorisée par l'obtention d'une qualification reconnue, et de mieux faire correspondre l'offre de main d'œuvre aux besoins du marché du travail, en particulier dans un contexte où la pénurie de talents devient un enjeu majeur pour les entreprises.

Pour le portail lifelong-learning.lu, il s'agit notamment d'accroître la qualité et l'impact de l'information véhiculée, au bénéfice d'un public aussi large que possible, en s'appuyant sur une stratégie digitale toujours plus performante : convertir les visiteurs du site en clients de la formation.

1.2 Ressources humaines

Au 31 décembre 2019, le personnel de l'INFPC était composé de 17 personnes.

Direction

Dominique MATERA Directeur

Administration

Liliane SOUSA Secrétaire de direction

Financement FPC

Claude BETZEN Responsable Financement FPC
 Marcel DOSTERT Financement FPC
 Sam FRIEDERICI Financement FPC
 Jennifer SCHEFFEN Financement FPC

Observatoire de la formation

Alex DURAND Responsable Observatoire de la formation
 Yasmine BEN SALEM Chargée d'études
 Marion BIRÉ Chargée d'études
 Clémentine FRY Chargée d'études
 Diana REINERS Chargée d'études

Portail lifelong-learning.lu

Anne OSWALD Responsable lifelong-learning.lu
 Fabrice KAUFFMANN Architecte applicatif
 Diane LEPAGE Chargée de veille documentaire
 Luc PAULY Chargé de relation client
 Laurent TRAN VAN MANG Administrateur système et réseau

Communication

Cathia GROMCZYK Responsable communication

1.3 Conseil d'administration

Le conseil d'administration statue sur la politique générale et les orientations stratégiques de l'INFPC. Il se prononce sur l'engagement du personnel et arrête le budget ainsi que les comptes annuels.

Il est composé paritairement de représentants du secteur public et des chambres professionnelles. Ses membres sont nommés par le Conseil de gouvernement pour un terme renouvelable de 3 ans.

Elisabeth GIERES, issue du MENJE, siège au conseil d'administration en tant que commissaire du gouvernement.

En 2019, le conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises.

Membres du conseil d'administration en 2019**Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse**

Tom MÜLLER, Président (Arrêté ministériel du 16 avril 2019 en remplacement de Karin MEYER)

Erik GOERENS

Suppléant(e)s :

Gil BELLING

Chantal FANDEL

Ministère de l'Économie

Laurent SOLAZZI

Alex WEBER

Suppléant(e)s :

David HEINEN

Tamara LEFÉBER

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

Nadine WELTER

Suppléant : Gary TUNSCH

Ministère des Finances

Jean-Marie HAENSEL

Suppléant : Carlo KAPP

Chambre de Commerce

Luc HENZIG

Suppléant : Roger THOSS, en remplacement de Sylvia RIDLESPRIGE

(Arrêté du Gouvernement en conseil du 1^{er} juin 2018)

Chambre des Métiers

Paul KRIER

Suppléant : Marc BISSEN

Chambre des Salariés

Carlo FRISING

Françoise SCHMIT

Suppléant(e)s :

Claude CARDOSO

Jeannine KOHN

Chambre d'Agriculture

Sandy FISCHER (nommée le 5 juillet 2019 en remplacement de Pedro REIS DA SILVA)

Suppléant : Jean-Pierre SCHMITZ

Chambre des Fonctionnaires et Employés publics

Robert BOHNERT

Suppléant : Claude HEISER

Bureau du conseil d'administration

Le bureau est une émanation du conseil d'administration qui prépare les réunions du conseil. Il assure également le suivi de la mise en œuvre des délibérations du conseil ainsi que l'exécution du budget.

Le bureau est composé de cinq membres issus du conseil d'administration (décision du conseil d'administration du 5 octobre 2017) :

- le président du conseil d'administration, Tom MÜLLER,
- un représentant du ministre de tutelle, Erik GOERENS,
- un représentant des chambres salariales, Françoise SCHMIT,
- deux représentants des chambres patronales : Paul KRIER, pour la Chambre des métiers, et Roger THOSS (en remplacement de Sylvia RIDLESPRIGE), pour la Chambre de commerce.

En 2019, le bureau s'est réuni à 5 reprises.

1.4 Protection des données personnelles

En 2019, les travaux ont été poursuivis pour la mise en conformité de l'institut aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») et de la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données.

Les actions suivantes ont été menées :

- mise à jour de l'inventaire des traitements de données à caractère personnel pour l'ensemble des départements de l'institut et tenue du registre des traitements ;
- analyse des délais de conservation à appliquer selon les données traitées ;
- étude des spécificités liées au traitement de données à des fins statistiques, définition et mise en œuvre des procédures pour les projets lancés par l'Observatoire de la formation.

2. Financement de la formation professionnelle

continue

L'INFPC instruit, pour le compte du MENJE, les demandes de cofinancement introduites par les entreprises qui sollicitent le soutien financier de l'État à la FPC.

En complément à cette activité, il fournit aux entreprises le support informationnel et pédagogique nécessaire à l'appropriation du contenu de la législation en vigueur et de la procédure d'accès à l'aide publique.

2.1 Instruction des demandes de cofinancement

En 2019, l'INFPC a instruit 1 352¹ demandes de cofinancement.

L'instruction consiste en une analyse de conformité, d'ordre qualitatif et quantitatif, en référence aux critères d'éligibilité fixés par les textes légaux.

Commission consultative

L'INFPC soumet les rapports d'instruction des demandes de cofinancement à une commission consultative ad hoc, composée de membres représentant les ministères :

- de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse,
- des Finances,
- du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire,
- de l'Économie.

Cette commission se prononce sur l'éligibilité des demandes. Elle transmet son avis au ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, qui arrête la décision et déclenche la procédure de subventionnement. En 2019, la commission consultative s'est réunie à 13 reprises.

2.2 Formation « Cofinancement de la formation en entreprise »

La formation « Cofinancement de la formation en entreprise » s'adresse à toute personne en charge de l'organisation, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la FPC au sein de l'entreprise. Cette formation d'une demi-journée vise essentiellement à s'approprier le mode opératoire d'accès au cofinancement étatique.

Objectifs de la formation :

- Connaître le contenu de la législation (Section 2 du chapitre II du titre IV du livre V du Code du Travail),
- Utiliser la législation en tant qu'outil stratégique et d'aide à la professionnalisation des pratiques de formation dans l'entreprise,
- Être capable de remplir le formulaire de demande de cofinancement de la formation en entreprise.

Elle est proposée en français et en luxembourgeois. En 2019, 148 participants (159 en 2018), répartis à travers 13 sessions, l'ont suivie (12 en français, 1 en luxembourgeois).

3. Observatoire de la formation

L'Observatoire de la formation réalise des études et fournit son expertise pour aider les décideurs publics et privés à anticiper les mutations économiques et à piloter les politiques de formation et d'emploi. Il est en relation avec les acteurs institutionnels qui opèrent dans les champs de l'éducation, de l'orientation et de la formation tout au long de la vie. En 2019, ses travaux ont porté sur :

- la formation en entreprise,
- l'étude de la Transition École-Vie Active (TEVA) des sortants du système scolaire,
- la production de rapports et d'articles destinés au CEDEFOP dans le cadre du dispositif ReferNet.

¹Le nombre 1 352 n'équivaut pas à un nombre d'entreprises. Il représente le total de demandes de cofinancement contrôlées par l'INFPC durant l'année 2019.

3.1 Formation en entreprise

Contribution financière de l'État à la formation professionnelle continue

L'exploitation des données administratives associées aux demandes de cofinancement des entreprises pour l'exercice 2016 a conduit à la réalisation de la publication «Analyse de la contribution de l'État à la formation en entreprise pour 2016», Formabref, mars 2019.

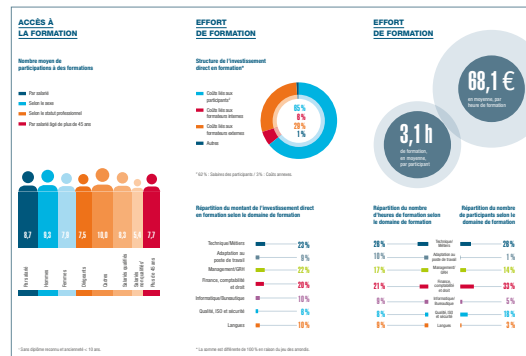
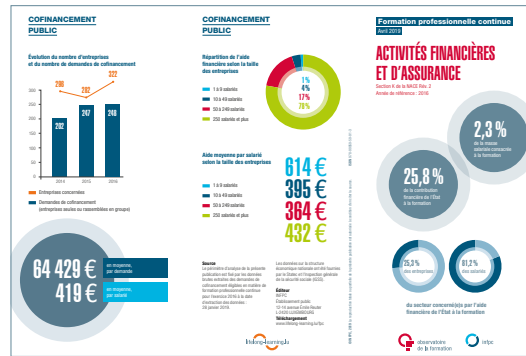
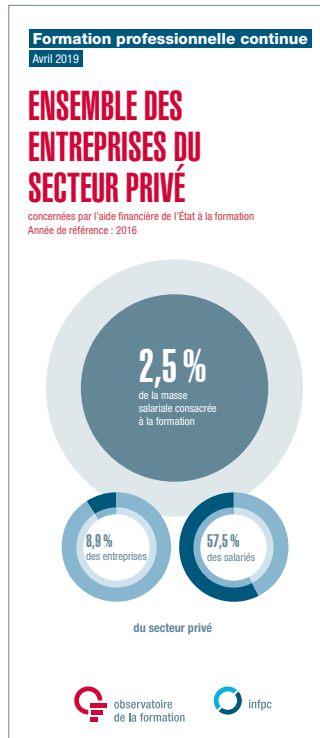


Formation professionnelle continue par secteur d'activité

L'exploitation des mêmes données administratives, se rapportant à l'exercice 2016, a permis de proposer, en avril 2019, onze dépliants relatifs aux pratiques de formation des entreprises et à la contribution financière de l'État à la formation professionnelle continue.

Ces documents présentent les chiffres clés de la formation professionnelle continue. Le premier dépliant porte sur l'ensemble des entreprises du secteur privé concernées par l'aide financière de l'État. Les dix autres, consultables sur lifelong-learning.lu/fpc, proposent une déclinaison par secteur d'activité :

- Industrie,
- Construction,
- Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles,
- Transports et entreposage,
- Information et communication,
- Activités financières et d'assurance,
- Activités spécialisées, scientifiques et techniques,
- Activités de services administratifs et de soutien,
- Santé humaine et action sociale,
- Arts, spectacles, activités récréatives et autres activités de services.



Pratiques de formation

L'exploitation des données administratives associées aux demandes de cofinancement des entreprises pour l'exercice 2017 (date d'extraction : 09/01/2019) a conduit à la réalisation de deux publications relatives aux pratiques de formation des entreprises :

- « L'accès à la formation des salariés du secteur privé en 2017 », Formabref, octobre 2019.
- « L'effort de formation des entreprises du secteur privé en 2017 », Formabref, octobre 2019.



Effort de formation des entreprises et accès à la formation des salariés

2,3 % de la masse salariale des entreprises consacrés à la formation

4,8 formations par salarié

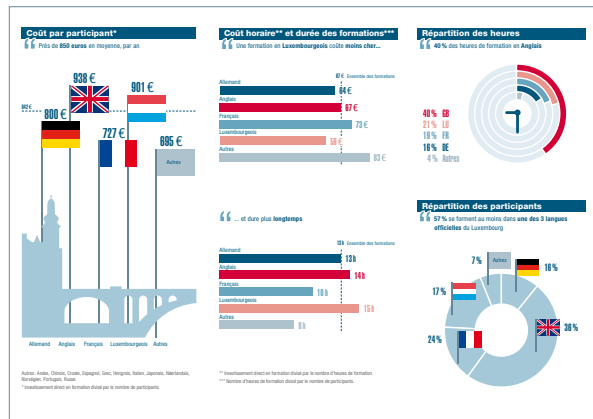
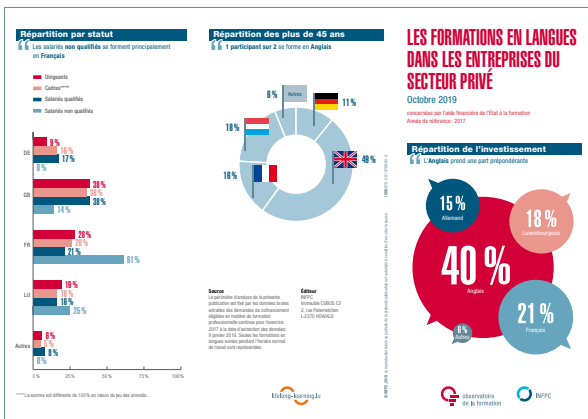
266 euros par formation et par participant

53 euros par heure de formation

Données issues des publications Formabref « L'accès à la formation des salariés du secteur privé en 2017 » et « L'effort de formation des entreprises du secteur privé en 2017 », éditées en octobre 2019.

Zoom sur les formations en langues

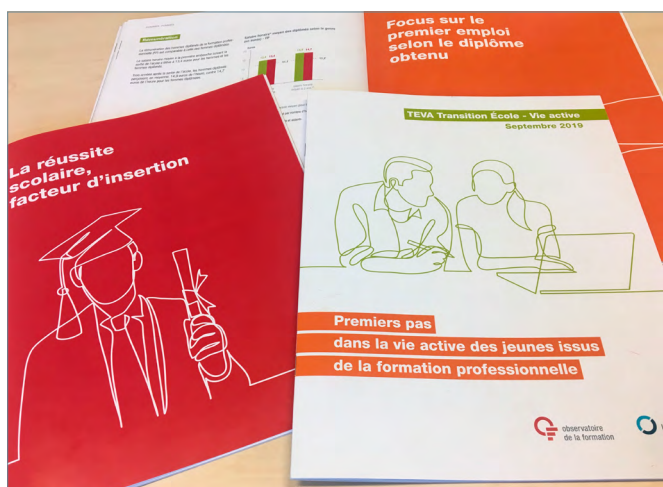
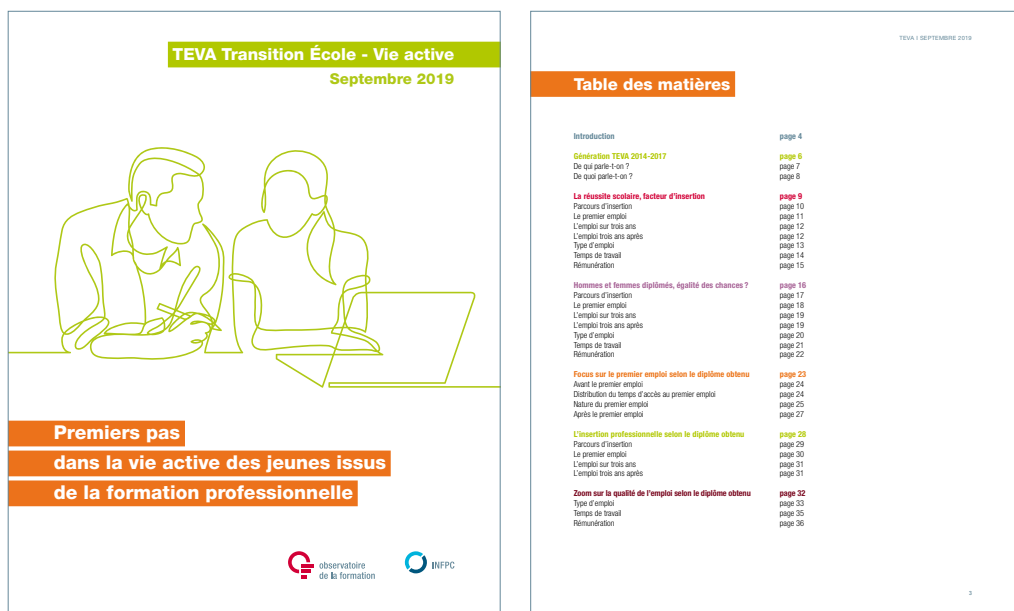
L'exploitation des données administratives associées aux demandes de cofinancement des entreprises pour l'exercice 2017 a conduit à la réalisation de la publication « Les formations en langues dans le secteur privé en 2017 », octobre 2019.



3.2 TEVA : Transition École - Vie Active

En 2019, l'étude TEVA « Transition École - Vie Active », basée sur l'exploitation de données administratives MENJE/CEDIES/IGSS, selon l'accord de confidentialité INFPC-IGSS en date du 03/09/2018 et l'autorisation CNPD R001986/A005247, a porté sur l'analyse des trois premières années de la carrière professionnelle des primo-sortants de l'enseignement secondaire classique et de l'enseignement secondaire général, l'année scolaire 2013/2014.

L'analyse de ces données a donné lieu à la réalisation d'une brochure « Premiers pas dans la vie active des jeunes issus de la formation professionnelle », publiée en septembre 2019. Cette publication porte sur l'accès à l'emploi des jeunes ayant terminé un cursus complet organisé dans le cadre de la formation professionnelle initiale. Les disparités qui existent dans le début de carrière de ces jeunes sont mises en lumière selon qu'ils ont obtenu ou non leur diplôme avant d'entrer dans la vie active, selon le genre quand ils sortent diplômés et selon le certificat ou le diplôme obtenu.



Quelle entrée dans la vie active pour les jeunes issus de la formation professionnelle ?

83%
des diplômés sont
en emploi
trois ans après la
sortie du système
scolaire

57 %
des diplômés sont
en emploi
immédiatement
après la sortie du
système scolaire

Les emplois occupés par les
diplômés
durent,
en moyenne
15 mois

85 %
des emplois occupés
par les diplômés
sont des CDI
trois ans après
la sortie du système scolaire

Données issues de la brochure « Premiers pas dans la vie active des jeunes issus de la formation professionnelle », éditée en septembre 2019

Baromètre interactif

Actualisation, en septembre 2019, du baromètre interactif servant à évaluer l'insertion professionnelle, la qualité des emplois occupés et l'adéquation formation-emploi des jeunes diplômés de l'enseignement secondaire général.

Nouvelle cohorte TEVA

L'exploration et la préparation des données concernant les parcours de vie active des jeunes sortis de l'enseignement secondaire classique et général, l'année scolaire 2014/2015, ont débuté en décembre 2019, selon l'accord de confidentialité INFPC-IGSS en date du 18/12/2019.

The screenshot shows the website 'lifelong-learning.lu' with a search bar and navigation menu. The main content area is titled 'Recherche par domaine de formation' and displays 'Formation professionnelle' as a selected category. Below this, there are statistics: '17 indicateurs pour suivre entre 2007 et 2017', '74 indicateurs', and '4 divisions'. A grid of icons represents various professional fields like 'Agriculture, horticulture et environnement naturel', 'Alimentation', 'Arts et communication', 'Construction', 'Gestion d'entreprises, logistique et informatique', 'Hôtellerie, restauration et tourisme', 'Mécanique et électrotechnique', 'Mode, coiffure et soins de beauté', 'Santé et services d'aide à la personne', and 'Vente'. At the bottom, there are logos for various institutions and the text '2019 - Observatoire de la formation professionnelle en Europe - Luxembourg'.

3.3 Gestion du dispositif ReferNet



ReferNet, le réseau européen de référence et d'expertise sur l'enseignement et la formation professionnels, est composé d'experts en la matière, dans chaque État membre de l'Union européenne, l'Islande et la Norvège. Mis en place par le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), il vise à satisfaire la demande croissante d'informations permettant la comparaison de la politique et des développements en matière d'enseignement et formation professionnels (EFP) dans les États membres.

Country report et Spotlight

Le Country report est conçu pour présenter à un public de non-experts une image complète du système national d'EFP pour les jeunes et les adultes au Luxembourg. Le Spotlight est un résumé des principales caractéristiques du système national d'EFP, de ses récents développements et de ses défis. Il est destiné aux lecteurs qui ont besoin d'une introduction concise à l'EFP au Luxembourg. L'Observatoire de la formation a mis à jour le Spotlight relatif au Luxembourg. Une compilation des spotlights de l'ensemble des pays constitutifs du réseau a été publiée par le Cedefop. Le Country report a également été publié.

Base de données « Enseignement et formation professionnels en Europe »

Une base de données en ligne présentant les informations sur les systèmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP) dans l'Union européenne, l'Islande et la Norvège a été développée par le Cedefop. Cet outil, principalement alimenté par les informations contenues dans les Country reports, a pour but d'aider les parties prenantes à mieux comprendre les similitudes et les différences des systèmes nationaux d'EFP. L'Observatoire de la formation a procédé à la validation des contenus présentés. La base de données est consultable sur <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-in-europe/systems/luxembourg>.

Questionnaire sur les politiques d'enseignement et de formation professionnels

Un questionnaire portant sur les politiques d'EFPP à l'échelle nationale est traité annuellement par l'Observatoire de la formation. Ce questionnaire a pour objet de collecter des informations sur l'évolution des politiques et des réformes au sein des pays constitutifs du réseau ReferNet, en particulier par rapport aux priorités européennes. L'ensemble des réponses permet à la Commission européenne d'effectuer des mises à jour régulières quant aux progrès réalisés.

Rapports thématiques

Deux rapports thématiques ont été rédigés. Le premier porte sur l'enseignement et la formation professionnels pour l'avenir du travail. Il est principalement orienté sur la prise en compte du développement de la digitalisation, des nouvelles technologies de l'industrie 4.0 et de l'intelligence artificielle dans les systèmes d'apprentissage. Le second traite de la mobilité à long terme dans l'apprentissage, avec pour objectif de présenter les initiatives existantes au niveau national et de décrire les potentiels facilitateurs et les freins à ce type de mobilité.

Travaux complémentaires

Cinq brèves sur des actualités nationales récentes liées à l'EFPP ont été rédigées : « Le projet Sprong an D'Léier », « Une nouvelle formation de technicien en Smart Technologies », « La campagne de promotion Skills United », « La nouvelle loi du 12 juillet 2019 portant modification : du Code du travail ; de la loi modifiée du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail et de la loi modifiée du 19 décembre 2008 portant réforme de la formation professionnelle » et « Le nouveau portail internet maison-orientation.public.lu ».

Le site refernet.lu, qui permet de diffuser les informations produites par le réseau ReferNet et le Cedefop, a été régulièrement actualisé. Certaines informations ont été relayées sur lifelong-learning.lu.

3.4 Autres travaux

Tous les trois ans, l'Observatoire de la formation mène une enquête dont l'objectif vise à apporter un éclairage sur la structuration de l'offre de formation et les pratiques des organismes de formation sur le territoire. Le questionnaire relatif à l'enquête a été finalisé en décembre 2019. Il sera administré entre mai et septembre 2020.

Par ailleurs, 25 demandes ad hoc ont été traitées par l'Observatoire de la formation en 2019.

3.5 Conseil scientifique

Le conseil scientifique a pour mission de :

- procéder à une évaluation globale des activités de recherche de l'Observatoire de l'année écoulée et en faire rapport au conseil d'administration,
- donner son avis sur tout nouveau projet de recherche ainsi que sur toute question scientifique que le conseil d'administration lui soumet,
- contribuer à garantir la qualité scientifique et l'avancement des travaux de recherche de l'Observatoire et à en promouvoir la diffusion,
- formuler des propositions en vue de nouveaux projets ou activités de recherche de l'Observatoire.

4. Portail lifelong-learning.lu

lifelong-learning.lu, le portail national de la formation tout au long de la vie, ouvre l'accès à des milliers de formations couvrant tous les secteurs d'activité de l'économie luxembourgeoise. Ce catalogue riche et varié, proposé par les organismes de formation membres de la plateforme, s'adresse aux individus désireux de se former ou de se perfectionner et aux entreprises qui investissent dans la formation de leurs salariés.

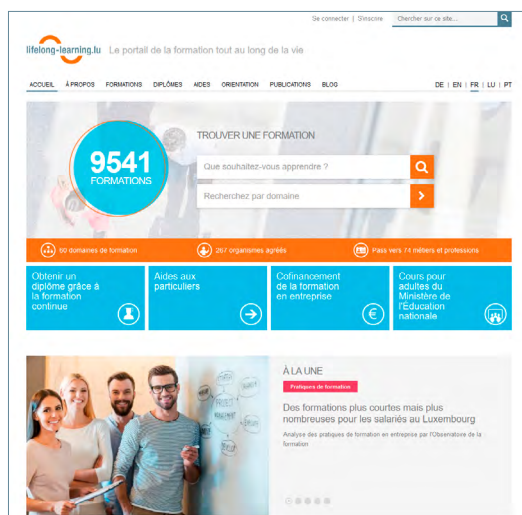
Le portail centralise également toutes les informations utiles liées à la formation au Luxembourg : aides à la formation, voies alternatives d'accès aux diplômes, validation des acquis de l'expérience, événements, législation, actualités...

4.1 Contenu

Nouvelle page d'accueil

En 2019, une nouvelle page d'accueil a été créée pour mettre en exergue la recherche de formations et les contenus les plus consultés sur le portail : obtenir un diplôme grâce à la formation continue, aides aux particuliers, cofinancement de la formation en entreprise et cours pour adultes organisés par le MENJE.

Les actualités «À la une» occupent un espace plus important, de même que les études et analyses menées par l'Observatoire de la formation, qui sont désormais directement accessibles dès la page d'accueil.

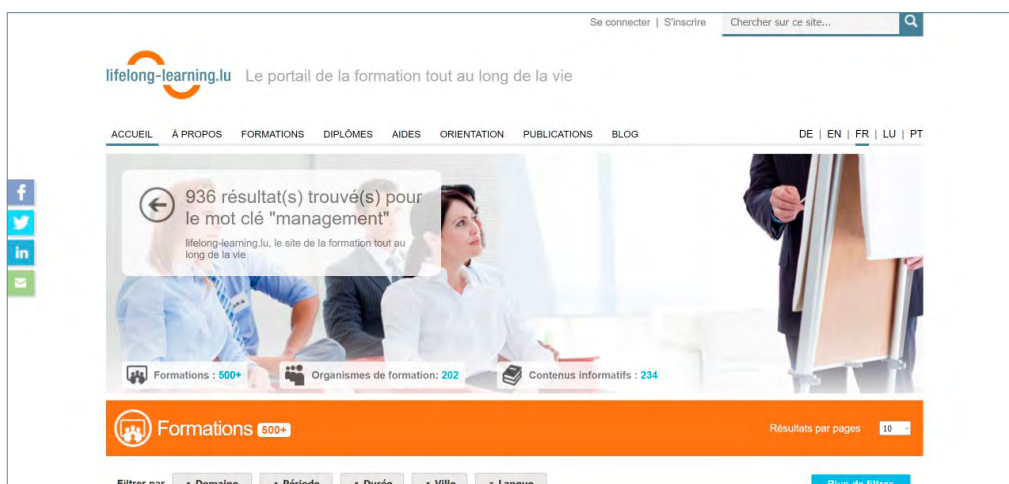


Afin d'améliorer l'expérience utilisateur, des outils d'analyse de comportement tels Google Analytics et Hotjar ont permis de mesurer l'efficacité de ces changements auprès des visiteurs.

Filtres rapides dans la recherche de formations

La recherche de formations sur le portail propose une douzaine de filtres avancés permettant à l'utilisateur d'affiner les résultats affichés.

En 2019, elle a été optimisée pour accéder directement aux filtres les plus utilisés : domaine et sous-domaine de formation, période, durée, ville et langue de prestation.



Actualisation

L'actualisation des rubriques Diplômes et Aides ainsi que les traductions en anglais, allemand, luxembourgeois et portugais ont eu lieu en cours d'année.

4.2 Développements techniques

Passage en HTTPS

Afin de répondre aux évolutions technologiques, le portail et ses applications web associées - espace réservé et tableau de bord statistique des organismes de formation membres, pages partenaires sur d'autres sites Internet, interfaces de programmation (API) de recherche, baromètre de l'insertion professionnelle TEVA - sont passés en HTTPS. Il en a été de même pour les sites infpc.lu et refernet.lu.

L'intérêt du protocole HTTPS - HyperText Transfer Protocol Secure - est de garantir une connexion sécurisée, dans la mesure où les échanges d'informations entre le visiteur et le serveur sont cryptés. L'installation du protocole HTTPS contribue également à l'optimisation du référencement du portail dans les résultats des moteurs de recherche.

Migration de l'infrastructure d'hébergement

En 2019, l'infrastructure d'hébergement du portail a été transférée auprès d'un nouveau prestataire afin de bénéficier de serveurs et logiciels plus modernes et optimiser ainsi le support technique.

La nouvelle infrastructure, construite autour de deux machines virtuelles sous Windows Server 2019, fournit de nombreux avantages :

- recherche plus rapide grâce à la migration des bases de données sous SQL Server 2017,
- affichage des pages plus rapide grâce à la compression dynamique et HTTP 2.0,
- passage vers les outils de développement de dernière génération (Visual Studio 2019, Microsoft .NET 4.8),
- sécurité accrue grâce au serveur web IIS 10,
- meilleur monitoring des tâches de fin de journée (backup, indexation, mails de notification, geocoding, etc.).

Le transfert d'hébergement et la redirection des noms de domaine ont été effectués sans aucune interruption de service perceptible par les visiteurs.

Référencement naturel (Search Engine Optimization)

Les travaux destinés à l'optimisation du positionnement du portail dans les résultats des moteurs de recherche (SEO – Référencement naturel) ont été poursuivis :

- optimisation du maillage interne, c'est-à-dire les liens entre les différents contenus du portail,
- application de mesures pour économiser du « crawl budget » à savoir, aider les robots d'indexation à ne pas perdre du temps sur du contenu non-pertinent,
- amélioration de la découverte de contenu multilingue,
- suppression du contenu dupliqué,
- meilleure gestion des contenus supprimés ou remplacés,
- plans du site (sitemaps) dynamiques pour les descriptifs de formation.

4.3 Organismes de formation membres

En 2019, le portail comptait 273 organismes de formation membres, contre 254 en 2018, soit un accroissement de 7,5 %.

Près de 9 500 formations, tous domaines confondus, étaient référencées sur lifelong-learning.lu, donnant lieu à 7 930 inscriptions, contre 7 230 en 2018, soit une augmentation de 10 %. Langues, Développement personnel et professionnel, Informatique, Direction d'entreprise et Banque-assurance constituent les domaines les plus proposés par les organismes de formation. Ces domaines ont été les plus consultés par les visiteurs.

Les organismes de formation ont le choix entre 3 packages de services correspondant au nombre de formations qu'ils souhaitent présenter sur la plateforme : Ten, Fifty, Fifty+. L'option « Salles de formation » permet de se présenter en qualité de loueur de salles de formation : 11 sociétés ont présenté leurs services de location de salles.

Évolution du nombre de membres

Packages d'adhésion	2015	2016	2017	2018	2019
Package TEN	100	130	151	160	175
Package FIFTY	37	44	53	58	63
Package FIFTY+	32	33	33	36	35
Nombre de membres	169	207	237	254	273

34 nouveaux organismes de formation ont rejoint le portail et 15 membres ont résilié leur contrat pour cause de cessation d'activité, suite à un changement d'orientation stratégique ou à une faible utilisation des services proposés par la plateforme.

Deux séances d'information à destination des organismes de formation, à des fins d'adhésion au portail en tant que membre, ont permis de réunir 30 participants.

Organismes de formation selon les packages d'adhésion

Package TEN

1to1Progress; 2 The Audience; 360DigitalHeroes; Action Solidarité Tiers Monde; Agence de l'Energie - energieagence; Agile Partner; Agora Formations; alias MEDIATION; All Japan Sushi Academy; Almathea Consulting; ALUGAZ - Association Luxembourgeoise du Gaz; AMS Formation; Analyst Business Coach You; Anticip Consult; APS Formation; ARCAD; ARH CONSEIL; Arpeggio; Art Square Lab; ARTEMIS Information Management; audioLingua; BBI Luxembourg; Being Mindful, Boxler Berenice; BIZ-Consultant; Business Excellence Luxembourg; Business Science Institute Luxembourg; Cap Care, Henry André; Cap sur la Sophrologie, Coaching & Consulting RH; CCI Formation 54; Center Stage; Centre Avicenne Luxembourg; CERAN; Chambre de Commerce; Cogito; Co-labor; Communication coaching et développements; Conso Services International; Consultis Conseil; Consultrade; COOPALLIA; COTINAUT; COURS AT HOME Luxembourg; CPI; Croix-Rouge luxembourgeoise; CSAF; Delite Languages and Coaching; Deloitte Tax & Consulting; Delta Partners; Devoteam PSF; Digits Solutions; DreamTeam; DTMD University; EasyTECH; École d'Art Contemporain, Tosello Jean-Marc; École supérieure du travail / Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire; EviLux; élyge; escent Luxembourg; Estiatech Academy; European Institute of Public Administration; Fiduciaire L.P.G.; Formation & Stratégie; Forum pour l'emploi - Projet «Klammschoul»; French Academy, Veitmann Céline; FYD Consulting, Tollet Florence; G4S General Services; General Technology Luxembourg; GenoWays, Genovese Salvatore; Gitte Landgrebe; Grant Thornton Vectis; Great Place to Work Institute; H&P Training | Coaching | Consulting, Soresco; Hofstede Insights Luxembourg-Belgium; HS2; HSC - Cyber Academy Deloitte; ICN Business School; ID Formation, Souchon Ingrid; If Conseil & Coaching; Info Support, Gnad C.; Info-Handicap; inlingua; innov'ICTion; Institut de la Propriété Intellectuelle Luxembourg; Institut des Réviseurs d'Entreprises; Institut Européen de Formation en Santé; Institut Européen de Recherche, de Développement et d'Action; Institut Européen pour le Développement des Relations Sociales; Institut Nathacia; Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue; Institut Supérieur de l'Économie; Inter-Actions; InterFormation; ISM Conseil; itrust consulting; Jack Welch College of Business & Technology at Sacred Heart University Luxembourg; JMG Concept; Kinua; Kumquat; L&C Beacon; Languages.lu; languageFACTORY; Lapunti Securitis; LaSauce; LEX in LUX, Cholat Valérie; L'Île Aux Parents, Herickx Dominique; LIREN Language & Communication; Logistikê; Look@Work, Lemeer-Wintgens Florence; LTCO - the Luxembourg Tax Compliance Office; Luxair; Lux-Drones; Mandeleo; Mastercraft Language Solutions; Matrix Consulting; MCG - Change Management Consulting; MEETINCS; Mental'O, Masson-Deblaize Vincent; MGSi; MindCare; multi-LEARN Institute for Interaction and Development in Diversity; Mylanguage; Neocoach; Odyssea; OFFICE FREYLINGER; Ofrión, Rixhon Olivier; Opex; Oxygen & Partners; Pattyrelax, Morlet Patricia; Petra Buderus, Consulting and Coaching; Phone Languages; Précis Interactive Language Learning; Prévention Incendie Luxembourg; Privilege Services; Profil Humain; Progress Consulting; PROgroup; Pur'C.O.M.; Qualia Consulting; QUALITIS, Martin Fabrice; RADIUS communication & coopération interculturelle, Beauvilain-Steberl Annette; RBS - Center fir Altersfroen; Résilience Institut Luxembourg, Grandjean Vanessa; RESILIENCE-RH; Sagora; Schaffer Consulting; SDNC - Smart Defence / Domatics & Networks Consulting; Self Investment; Sextant Consulting; SkillUp, Klimova Vasilika; SoColibris; SOCOTEC Luxembourg; Sophia Institute; SOULICIOUS; Space&Time; SPEAK; SpeakUp; StudyFox; Synéthique; SYSTEMIC; Talent Attitude; TemP'OPerandi; The HOW Institute; The Joyful Way; The Language Partnership; The Loupe; Top Finance; Tower Training & Consulting; Unité de Formation et d'Éducation Permanente; University of Luxembourg Competence Centre; Voltige Luxembourg; Wedge Business School; Wille Elisabeth; Women in Digital Initiatives Luxembourg; Workshop Photo Pro, Magne Mathilde; Zegtraining, Cortesi Maurizio.

Package FIFTY

3C Formation; Accuris; Active Learning; AdbA; AFGES; AFI LUXEMBOURG; AIFCC Luxembourg; Ajilon; Allagi; ARTHEMIS Formalux; Association Montessori Luxembourg; ATE EL; Athena Conseil Lux; ATP Consulting; Aviation Academy Luxembourg; Cadres en Mission Alsace Lorraine; Cap Langues; Caritas Luxembourg; Centre de Compétences Génie Technique du Bâtiment; Centre de Compétences Parachèvement; Centre de Formation Professionnelle Continue DeWidong; Daveran Thierry; EmoSkills; English World Institute; EVAtaining; Feeling Formation & Coaching; fts global; HR Services; IF Group; ILNAS / ANEC; Institut Luxembourgeois des Administrateurs; Invict Formation; JD & PARTNERS; Kluwer Formations; Language Enterprises; Langues sur mesure; Link 2 Business World; Luxembourg School of Business; MindForest; Oekozer Pafendall;

Office House Capellen ; OKham Learning Institute ; People Primetime ; Pierre-Olivier Portmann Service Management Consulting ; Psynfinity-Formation ; Pyxis Management ; q-leap ; QRP International ; REVAL Consulting ; RH Expert ; RH Lab. ; Safety Serv' ; Securex ; SelfCompetence ; SIGNA Groupe ; System Solutions ; TALANTLERS ; TASE Solutions ; Trustia Partners ; Université du Luxembourg ; Vinçotte Lëtzebuerg ; VITALYS ; Wellbeing AT WORK.

Package FIFTY+

A.L.T.H.A. - Académie Luxembourgeoise des Thérapies Harmonisantes ; Aforest Lux ; Berlitz Language and Business Training Sarl ; Business Training Luxembourg ; Centre Hainaut-Namur pour la Gestion de la Qualité ; Centre National de Formation Professionnelle Continue - Esch-sur-Alzette ; Centre National de Formation Professionnelle Continue - Ettelbruck ; Centre Psycho-social et d'Accompagnement Scolaires ; Chambre des Métiers ; Db lifestylecoaching ; École d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg ; École Prolingua Language Centre ; Elgon ; Enfance Positive ; GRETA Lorraine ; House of Training ; IFE by Abilways ; Institut de formation de l'Éducation nationale ; Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment ; Institut national des langues ; Key Job ; LC ACADEMIE ; Luxembourg Lifelong Learning Center de la Chambre des salariés ; Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse ; MONDORF Domaine Thermal ; ORSYS Luxembourg ; OXiane Luxembourg ; Paperjam Club ; Pétillances ; PwC's Academy ; SD Worx ; Stoll Safety ; SuperDrecksKëscht ; Technifutur ; Telindus Training Institute / Proximus Luxembourg.

4.4 Supports connexes

Répertoire des organismes de formation

L'édition 2019 du Répertoire des organismes de formation a été distribuée à plus de 4 000 exemplaires.



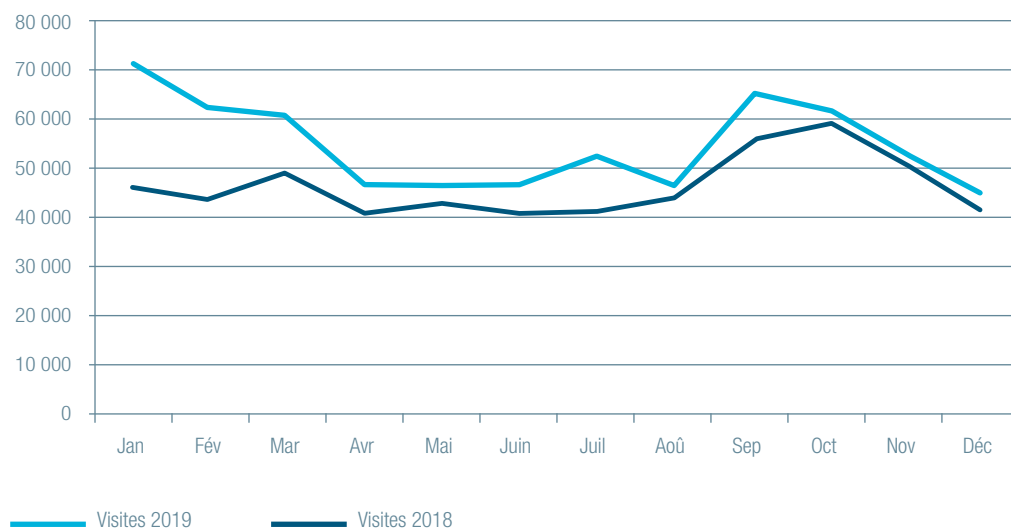
Formanews

En 2019, Formanews, la newsletter du portail relayant l'actualité et l'offre de formation continue, comptait 5 100 abonnés, contre 4 900 en 2018.

4.5 Statistiques de fréquentation

En 2019, la fréquentation moyenne mensuelle du portail s'est établie à 38 500 visiteurs², pour 54 400 visites³. Plus de 248 600 pages ont été consultées par mois.

Par rapport à 2018, 15 % de visiteurs supplémentaires ont consulté le portail. Cet afflux de nouveaux visiteurs a permis de générer une hausse des visites de 17 %. Le nombre de pages consultées a également augmenté de 17 %.



Visites de lifelong-learning.lu – Source Google Analytics

Le premier trimestre de l'année a connu un niveau de fréquentation élevé, avec une moyenne de 65 000 visites par mois, grâce à l'effet combiné de plusieurs facteurs, notamment : le référencement naturel (SEO), le référencement payant (SEA), la présence de l'INFPC aux événements liés à la formation et à l'emploi en début d'année, la stratégie médias sociaux et la Formanews « Offres de formation ».

Une baisse du trafic est constatée dès le début du deuxième trimestre, due principalement à une mise à jour de l'algorithme de Google. Cette action a eu un impact significatif sur les sites qui traitent de la santé, d'où son appellation « Medic Update », mais également sur ceux qui abordent des thèmes en lien avec la qualité de vie des internautes : coaching, formation, finances, etc. Bien que lancée en août 2018, la mise à jour effectuée par Google a impacté le Luxembourg à partir de février 2019.

Ce changement d'algorithme a également permis au portail d'attirer un trafic plus qualifié, autrement dit des visiteurs qui consultent les contenus des formations et en mesure de s'inscrire à ces formations. D'avril à août, la fréquentation se maintient avec une moyenne de 47 000 visites par mois (+12 % par rapport à la même période en 2018).

Les mois de la « rentrée de la formation », septembre et octobre, sont caractérisés par un niveau de fréquentation sans précédent à la suite de la modification opérée par Google, dépassant les 65 000 visites. Cette hausse de fréquentation résulte également des actions de communication particulièrement soutenues à cette période.

²Visiteurs : nombre de personnes ayant consulté le portail et qui sont comptabilisées une seule fois sur le mois (Source Google Analytics).

³Visites : nombre de sessions individuelles initiées par l'ensemble des visiteurs sur le portail (Source Google Analytics).

lifelong-learning.lu

**Le portail de la formation tout au long
de la vie en 2019**

L'information sur la formation en français, luxembourgeois,
allemand, anglais et portugais

273

organismes de formation

membres

9 500

formations

référencées

60

domaines

de formation

5 100

abonnés

à Formanews

+17 %

de visites

par rapport à 2018

2 980 000

pages vues

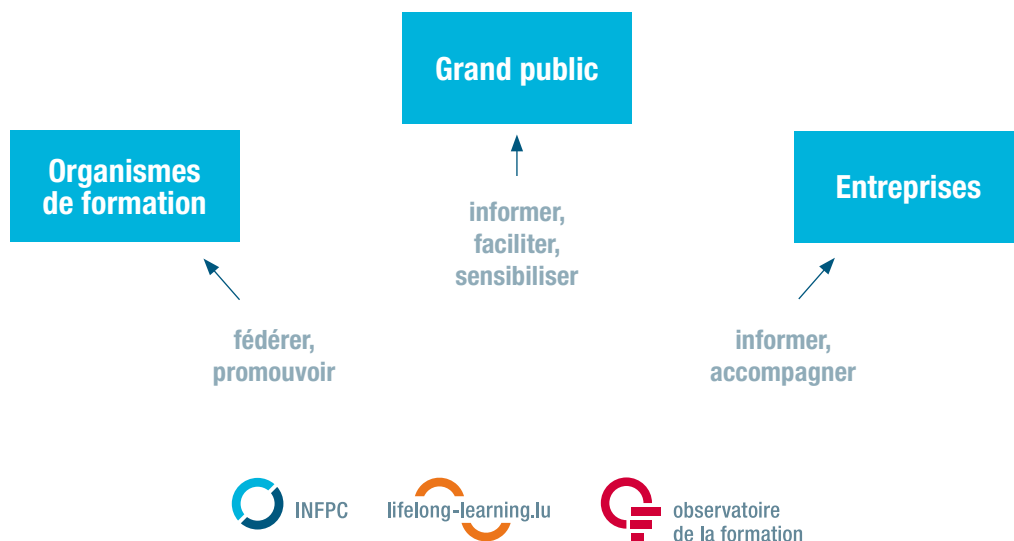
Source : Google Analytics

5. Communication

La formation tout au long de la vie concerne tous les publics : demandeurs d'emploi, salariés, non-salariés, chefs d'entreprise, professionnels de la formation ou encore retraités.

Le portail lifelong-learning.lu concentre toute l'information indispensable à la concrétisation de projets de formation, qu'ils concernent les organisations ou les individus, et garantit la plus grande visibilité aux prestataires de formation actifs sur le territoire luxembourgeois.

La stratégie de communication adoptée par l'INFPC invite systématiquement les publics cibles à faire usage du site lifelong-learning.lu.



5.1 Leviers de communication

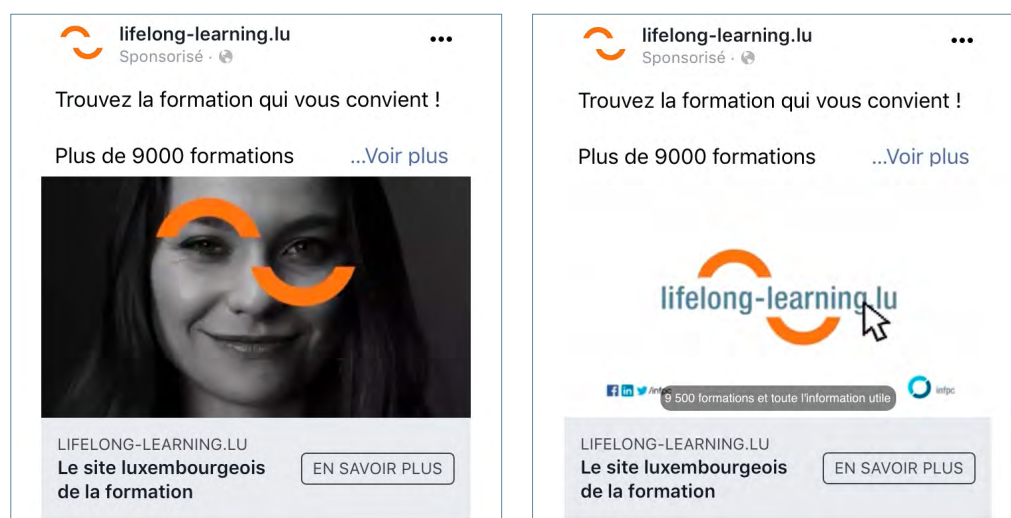
Le plan de communication élaboré par l'INFPC est centré sur la promotion de la formation tout au long de la vie et la visibilité de toute l'information utile permettant de mener à bien un projet de formation.

L'institut a opté pour une stratégie multicanale visant à assurer une efficacité communicationnelle maximale : médias, événementiel, relations presse, communications personnalisées... Par ailleurs, la communication digitale occupe une place de plus en plus prépondérante dans la stratégie de communication : développement et optimisation de l'écosystème digital et de la présence sur les médias sociaux, mise en place de collaborations avec des sites Internet stratégiques, diffusion de la campagne de communication en ligne, développement de contenus spécifiques...

Campagne de communication

La campagne de communication « Pour me former, je m'informe en un clin d'œil », lancée en 2018, a été diffusée sur la base d'un plan média ciblé et concentré sur des périodes propices. Elle vise d'une part, les particuliers à la recherche d'une formation et, d'autre part, les entreprises acheteuses de formation.

Les insertions publicitaires sélectionnées couvrent la presse quotidienne, les périodiques et les supports spécialisés. Le plan média comprend également la diffusion de spots radio multilingues et d'une courte vidéo adaptée à la communication sur les médias sociaux.



Ces actions ont participé à l'accroissement de la fréquentation du portail lifelong-learning.lu, tout au long de l'année, et aux pics de visites (voir 4.5 Statistiques de fréquentation).

Supports imprimés

Les publications produites par l'INFPC ont été distribuées lors des événements publics ou adressées par mailing ciblé, suivant leur contenu, aux chefs d'entreprise, aux responsables formation, aux organismes de formation ou encore aux acteurs institutionnels de l'orientation et de l'emploi pour l'information de leurs publics respectifs.

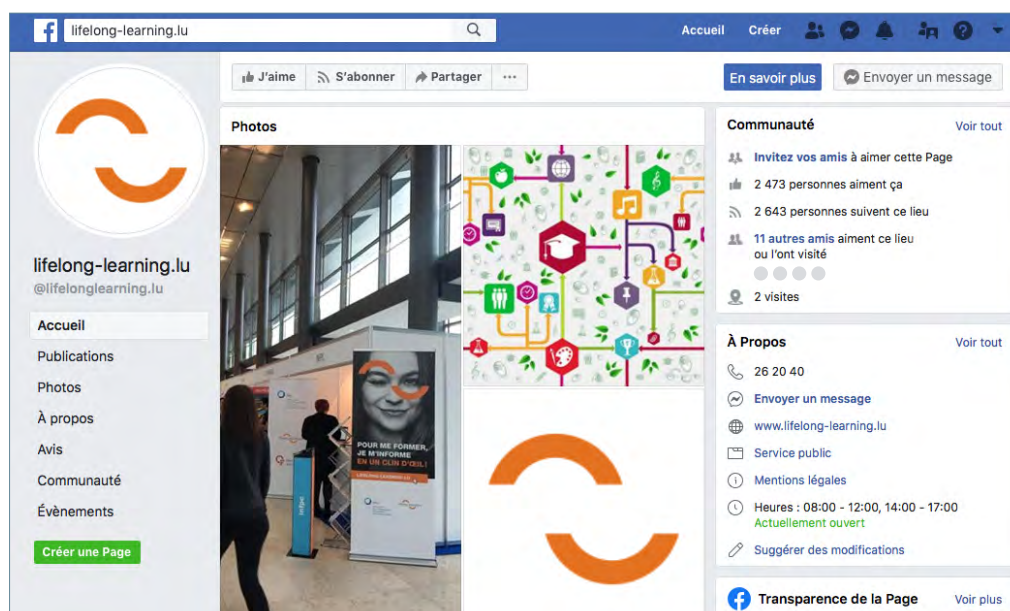
Médias sociaux

Grâce aux médias sociaux, l'INFPC diffuse plus largement les informations de premier ordre telles que : actualités et événements en lien avec la formation, résultats des études et enquêtes de l'Observatoire de la formation...

Les actions de communication sur les médias sociaux ont permis de générer plus de 17 000 visites sur lifelong-learning.lu.

En fin d'année, le compte Facebook de l'INFPC, créé sous la dénomination « [lifelong-learning.lu](https://www.facebook.com/lifelong-learning.lu) », comptait 2 300 abonnés.

L'INFPC répond également aux demandes qui sont envoyées sur la messagerie du compte Facebook et oriente les internautes sur la page concernée du portail lifelong-learning.lu ou vers le partenaire approprié selon la demande.



Référencement payant (Search Engine Advertising)

À partir d'une sélection de mots clés, lifelong-learning.lu apparaît dans les premiers résultats de recherche de Google. Cette technique permet d'augmenter la visibilité du portail sur le web et garantit le meilleur taux de visites possible.

En 2019, des investissements supplémentaires ont été réalisés sur les campagnes Adwords afin de palier la baisse de trafic due aux modifications de l'algorithme de Google impactant le référencement naturel de lifelong-learning.lu. Le nombre de visites générées à travers les campagnes Google AdWords a augmenté de plus de 150 % par rapport à 2018.

Site infpc.lu

Le site de l'INFPC a pour vocation de présenter l'INFPC et ses activités. Les internautes sont préférentiellement dirigés vers le portail lifelong-learning.lu pour accéder à une information plus exhaustive.

Une réflexion quant à la refonte et le positionnement du site de l'INFPC dans l'environnement web de l'institut a été entamée en 2019. Les travaux seront poursuivis et finalisés en 2020.

Événementiel

Afterwork de la formation

Deux Afterworks de la formation destinés à informer et à fédérer le réseau des organismes de formation actifs au Luxembourg ont été organisés :

- Les qualifications de demain dans l'industrie, zoom sur l'édition 2019 de l'enquête menée par la FEDIL, le 23 mai 2019 ;
- Les chiffres clés de la formation dans les entreprises luxembourgeoises, par l'Observatoire de la formation, le 21 novembre 2019.

Les deux événements ont permis de rassembler plus d'une centaine de professionnels.



Événements publics

L'INFPC a été représenté, à travers un stand d'information, lors des différents événements publics dédiés à la formation et/ou à l'emploi : SME Open Day dans le cadre de la Semaine européenne des PME, HR Lux Trade Fair, Moovijob, Jobdag, Unicareers. L'institut a présenté le portail lifelong-learning.lu lors de la réunion des coordinateurs nationaux pour la mise en œuvre de l'Agenda européen pour l'apprentissage des adultes.



Collaborations : présence de lifelong-learning.lu sur des sites Internet notoires

L'INFPC a maintenu sa présence sur les sites guichet.lu et lesfrontaliers.lu. Ces collaborations se concrétisent par la présentation d'une synthèse de contenus de lifelong-learning.lu.

Lancé en 2018, le concept offrant aux internautes de moovijob.com un accès direct aux formations référencées sur lifelong-learning.lu a été maintenu.

Une nouvelle collaboration a été développée avec le portail Internet de RTL Luxembourg. lifelong-learning.lu diffuse les offres de formation à travers la nouvelle zone « Jobs/Formatiounen » du site RTL.lu et propose ainsi aux internautes un accès direct aux formations, en complément aux offres d'emploi présentées sur la plateforme.

5.2 Relations presse

L'INFPC a bénéficié d'une présence dans les médias tout au long de l'année. Au total, près de 30 articles ont été publiés (presse et Internet).

Outre les collaborations conventionnées avec la presse, l'INFPC a répondu aux demandes d'interviews et a produit des contributions spécifiques.

5.3 Infoligne 26 20 40

L'Infoligne est une ligne d'appel téléphonique, gérée par l'INFPC. Elle fournit un service complémentaire au portail lifelong-learning.lu. Elle a pour but de répondre aux questions spécifiques des particuliers et des entreprises en matière de formation, voire d'orientation, tout au long de la vie. L'INFPC renseigne directement les interlocuteurs lorsque les questions relèvent de son champ de compétence. Dans les autres cas, ils sont orientés vers le partenaire Infoligne compétent.

Ce service a permis de traiter plus de 1 000 appels et courriels. Les demandes d'information sont également adressées à l'INFPC via les réseaux sociaux.

70 % des demandes ont concerné la recherche de formations continues ou diplômantes.

5.4 Dispositif de validation des acquis de l'expérience

Six séances d'information relatives à la validation des acquis de l'expérience ont été organisées en collaboration avec le MENJE et les Chambres professionnelles.

Le lieu et les dates de tenue de ces séances d'information ont été communiqués au moyen d'une annonce publicitaire commune aux partenaires engagés. L'information a été relayée en ligne.



5.5 Stratégie digitale

En 2019, environ 398 000 internautes ont consulté la plateforme lifelong-learning.lu, contre 114 000 en 2014. La fréquentation a plus que triplé en l'espace de 5 ans. La moitié des internautes se connecte à partir d'un téléphone ou d'une tablette en 2019, contre 22 % en 2014. Les sources de trafic se diversifient et le nombre d'abonnés aux comptes de l'institut sur les médias sociaux ne cesse d'augmenter. Les comportements et les attentes des internautes ont profondément évolué.

Dans ce contexte, une stratégie de communication efficace requiert un positionnement digital novateur, en adéquation avec les nouvelles habitudes de navigation des internautes.

L'INFPC a entamé en fin d'année une réflexion quant à sa stratégie digitale. Le premier objectif de la démarche consiste à renforcer l'écosystème digital de l'institut par une identité forte en adéquation avec le positionnement et les messages à diffuser. Ce projet sera réalisé et finalisé en 2020.

6. Comptes annuels

Le 2 avril 2020, le conseil d'administration a approuvé les comptes annuels de l'INFPC ainsi que le rapport du réviseur d'entreprises pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2019.

6.1 Bilan au 31 décembre 2019

Actif	2019 (EUR)	2018 (EUR)
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles		
- Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été acquis à titre onéreux	35,87	143,51
Immobilisations corporelles		
- Autres installations, outillage et mobilier	66 919,93	26 160,68
Autres prêts	6 437,34	0,00
Total de l'actif immobilisé	73 393,14	26 304,19
Actif circulant		
Créances résultant de ventes et prestations de services		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	10 159,67	10 965,75
Autres créances		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	97 315,67	17 623,15
Avoirs en banques, avoirs en comptes de chèques postaux, chèques et encaisse	1 819 796,17	2 193 423,56
Total de l'actif circulant	1 927 271,51	2 222 012,46
Comptes de régularisation	19 565,74	27 898,56
Total actif	2 020 230,39	2 276 215,21

Passif	2019	2018
	(EUR)	(EUR)
Fonds Propres		
Autres Réserves non disponibles	397 433,69	397 433,69
Résultats reportés	1 599 116,14	1 580 426,24
Résultat de l'exercice	-430 775,46	18 689,90
Subvention d'investissement en capital	69 955,80	26 304,19
Total des fonds propres	1 632 730,17	2 022 854,02
Provisions		
Autres provisions	135 825,25	38 457,21
Total des provisions	135 825,25	38 457,21
Dettes		
Acomptes reçus sur commandes		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	14 169,00	15 602,80
Dettes sur achats et prestations de services		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	57 507,48	36 415,98
Autres dettes		
- Dettes fiscales	65 594,98	58 375,83
- Dettes au titre de la sécurité sociale	59 014,03	51 625,69
Total des dettes	196 285,49	162 020,30
Comptes de régularisation	55 389,48	52 883,68
Total passif	2 020 230,39	2 276 215,21

6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2019

Compte de profits et pertes	2019 (EUR)	2018 (EUR)
Chiffre d'affaires net	194 693,96	160 304,86
Autres produits d'exploitation	2 105 726,75	2 076 861,61
Matières premières et consommables et autres charges externes		
- Matières premières et consommables	-22 787,91	-13 690,86
- Autres charges externes	-722 536,77	-562 968,32
Frais de personnel		
- Salaires et traitements	-1 617 614,06	-1 419 850,93
- Charges sociales		
- Couvrant les pensions	-126 632,67	-110 061,05
- Autres charges sociales	-112 078,35	-82 198,06
Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	-12 946,10	-9 181,51
Dotation aux réserves indisponibles	0,00	0,00
Autres charges d'exploitation	-119 278,17	-21 615,69
Autres intérêts et autres produits financiers		
- autres intérêts et produits financiers	2 678,97	1 089,85
Intérêts et autres charges financières		
- autres intérêts et charges financières	1,11	0,00
Résultat de l'exercice	-430 775,46	18 689,90



INFPC

Institut national
pour le développement
de la formation
professionnelle continue

Ce document est réalisé pour les seuls besoins légaux.

Établissement public

Immeuble CUBUS C2
2, rue Peterelchen
L-2370 Howald

T + 352 46 96 12-1
F + 352 46 96 20
www.infpc.lu
infpc@infpc.lu

TVA LU 1569 7467
Matricule 1993 5200 019
R.C.S. Luxembourg J46

© INFPC, avril 2020



INFC



lifelong-learning.lu



observatoire
de la formation