

2018

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	6
1.1 Missions	6
1.2 Ressources humaines	7
1.3 Conseil d'administration	7
1.4 Protection des données personnelles	9
2. Financement de la formation professionnelle continue	9
2.1 Instruction des demandes de cofinancement	9
2.2 Formation « Cofinancement de la formation en entreprise »	10
3. Observatoire de la formation	10
3.1 Structure de l'offre de formation et pratiques des organismes de formation	10
3.2 Formation en entreprise	12
3.3 TEVA : Transition École-Vie Active	14
3.4 Gestion du dispositif ReferNet	17
3.5 Autres travaux	18
3.6 Conseil scientifique	18
4. Portail lifelong-learning.lu	19
4.1 Développements techniques	19
4.2 Contenu	20
4.3 Les organismes de formation membres	21
4.4 Supports connexes	23
4.5 Statistiques de fréquentation	23
5. Communication	25
5.1 Leviers de communication	26
5.2 Relations presse	30
5.3 Infoligne 26 20 40	30
5.4 Dispositif de validation des acquis de l'expérience	30
6. Comptes annuels	31
6.1 Bilan au 31 décembre 2018	31
6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2018	33

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.



1.2 Ressources humaines

Au 31 décembre 2018, le personnel de l'INFPC était composé de 16 personnes.

Direction

Dominique MATERA Directeur

Administration

Liliane SOUSA Secrétaire de direction
Esther THILL Secrétaire remplaçante

Financement FPC

Claude BETZEN Responsable Financement FPC
Marcel DOSTERT Financement FPC
Sam FRIEDERICI 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

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 2018, le conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises.

Membres du conseil d'administration en 2018

Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

Karin MEYER, Présidente
Erik GOERENS
Suppléant(e)s :
Gil BELLING
Chantal FANDEL

Ministère de l'Économie

Laurent SOLAZZI
Suppléant : David HEINEN
Alex WEBER
Suppléante : Tamara LEFÈBER

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 1er juin 2018)

Chambre des Métiers

Paul KRIER
Suppléant : Marc BISSEN

Chambre des Salariés

Carlo FRISING
Suppléant : Claude CARDOSO
Françoise SCHMIT
Suppléante : Jeannine KOHN

Chambre d'Agriculture

Pedro REIS DA SILVA (jusqu'au 30 novembre 2018)
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) :

- la présidente du conseil d'administration, Karin MEYER,
- 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 depuis le 24 avril 2018), pour la Chambre de commerce.

En 2018, le bureau s'est réuni à 6 reprises.

1.4 Protection des données personnelles

En 2018, l'institut a œuvré à sa mise en conformité 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 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données.

Dans le cadre de ses activités, l'INFPC collecte et utilise des données personnelles. Les actions suivantes ont été menées :

- inventaire des traitements de données à caractère personnel pour l'ensemble des départements de l'institut et tenue du registre des traitements ;
- élaboration de la politique de protection des données personnelles et de la politique d'utilisation des cookies pour infpc.lu et lifelong-learning.lu ;
- revue des mentions légales sur infpc.lu, lifelong-learning.lu ainsi que sur les réseaux sociaux de l'INFPC ;
- amendement des contrats de souscription au portail lifelong-learning.lu pour organisme de formation, loueur de salles de formation et formateur utilisant le service de présentation du CV de formateur ;
- ajout de cases de demande de consentement et de mentions d'information dans tous les processus nécessitant la collecte de données personnelles sur lifelong-learning.lu : inscription au portail, inscription aux formations, demandes d'information, abonnement à la newsletter ;
- ajout d'une fonctionnalité permettant la suppression totale de son compte par l'utilisateur membre de lifelong-learning.lu ;
- adaptation des documents internes (contrats de travail, politique de confidentialité...).

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 2018, l'INFPC a instruit 1 531¹ demandes de cofinancement (19 demandes d'approbation 2017, 347 rapports finals et 1 165 bilans annuels).

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 :

¹Le nombre 1 531 n'équivaut pas à un nombre d'entreprises. Il représente le total de demandes de cofinancement contrôlées par l'INFPC durant l'année 2018.

- 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 valide le subventionnement. En 2018, la commission consultative s'est réunie à 15 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 2018, 159 participants (151 en 2017), répartis à travers 17 sessions, l'ont suivie (15 en français, 2 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 et de la formation tout au long de la vie. En 2018, ses travaux ont porté sur :

- l'analyse de l'offre de formation et des pratiques des organismes de formation,
- 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.

3.1 Structure de l'offre de formation et pratiques des organismes de formation

L'enquête récurrente (tous les trois ans) relative à la structuration de l'offre de formation et à l'activité des organismes de formation au Luxembourg, menée en 2017, a conduit à la réalisation de trois publications en 2018 :

- « L'offre de formation continue en chiffres - enquête 2017 », Formabref, juin 2018.
- « L'offre de formation continue - enquête 2017 » (en résumé), juin 2018.
- « e-learning en chiffres - enquête 2017 », juin 2018.

observatoire de la formation

FORMABREF

OFFRE DE FORMATION JUN 2018

L'offre de formation continue en chiffres – enquête 2017

La présente publication porte sur l'offre de formation continue au Luxembourg pour l'année de référence 2016.

Elle analyse les réponses à une enquête recourant qui a été administrée, entre mai et septembre 2017, auprès de 1 300 contacts.

Au cours de cette troisième édition, l'enquête a permis de dénombrer 441 organismes de formation actifs et de décrire la situation de l'offre de formation et ses pratiques, en 2016, pour 373 d'entre eux.

En 2016, les organismes privés représentent 84 % des organismes de formation présents sur le marché luxembourgeois. Ils disposent, en moyenne, de huit à neuf années d'expérience dans le domaine de la formation. Plus des trois quarts des structures comptent moins de cinq salariés. La moitié des organismes privés est pour partie active ou prévoit la formation, et recourt à des formateurs externes, souvent des locaux pour leurs formations et tirent leur activité de formation au sein d'autres luxembourgeois. Les organismes privés continuent d'accroître une grande importance au bouche à oreille. Internet reste le canal de promotion le plus utilisé. La présence sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn...) est électorale.

Pour les organismes de formation privés, institutionnels et publics, la qualité passe par le recours à des formateurs qualifiés, l'actualisation régulière des contenus de formation, la prise en compte de l'évolution rapide des savoirs et le flexibility des modes d'organisation des formations. Ils poursuivent l'adaptation de la pédagogie au profit des apprenants comme l'un des principaux enjeux et s'orientent vers une meilleure qualité et le manque de temps à consacrer comme l'un des principaux freins à sa mise en œuvre.

La plupart des organismes de formation élaborent des programmes de formation sur mesure, adaptés aux besoins spécifiques de leurs clients. Ils dispensent des formations en langue étrangère, forment des dirigeants, des cadres et des salariés du secteur privé, et délivrent des attestations de participation aux formations. Le développement de solutions e-learning constitue plus de trois organismes de formation sur dix. Les domaines « Développement personnel et professionnel » et « Santé d'entreprise, Ressources humaines » attirent le plus de l'offre globale de formation.

En 2016, les organismes de formation sur dix dégageaient moins de 20 000 euros de recettes annuelles provenant de l'activité de formation sur le territoire. Plus de la moitié des organismes de formation jugent la perspective d'évolution des recettes comme positive à moyen terme.

L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE EN CHIFFRES ENQUÊTE 2017

STRUCTURE DES ORGANISMES DE FORMATION

Répartition des organismes de formation selon le statut

Répartition des organismes de formation selon le nombre d'années d'expérience dans le domaine de la formation

observatoire de la formation **infpce**

Enquête 2017

OF

e-learning en chiffres

L'observatoire de la formation mène une enquête régulière dont l'objectif consiste à apporter un éclairage sur la situation de l'offre de formation et les pratiques des organismes de formation.

Au cours de cette troisième édition, l'enquête, administrée en 2017, a permis de dénombrer 441 organismes de formation actifs.

La description des pratiques de formation, pour l'année de référence 2016, concerne 373 organismes de formation, dont 66 offrent des solutions e-learning.

Plusieurs définitions du e-learning consistent. La Commission européenne a fait un choix en faveur d'une définition large et ouverte :

e-learning

« Utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance ».

infpce **infnep** **observatoire de la formation**

Structure de l'offre de formation et pratiques des organismes de formation (OF)

44 %
des OF proposent des formations en
« Développement personnel et professionnel »

84 %
des OF relèvent du
secteur
privé

73 %
des OF privés comptent
moins de cinq
salariés

26 %
des OF offrent des solutions
e-learning

3.2 Formation en entreprise

Quatorze publications portant sur la formation en entreprise ont été réalisées.

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 2015 (date d'extraction : 09/12/2017) a conduit à la réalisation d'une publication :

- «Analyse de la contribution de l'État à la formation en entreprise pour 2015», Formabref, janvier 2018.



Formation professionnelle continue par secteur d'activité

L'exploitation des mêmes données administratives, se rapportant à l'exercice 2015 (date d'extraction : 09/12/2017), a permis de proposer, en avril 2018, 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 à la formation. Les dix autres proposent une déclinaison par secteur d'activité :

- Industrie,
- Construction,
- Commerce, réparation d'automobiles et de motos,
- 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 2016 (date d'extraction : 02/08/2018) 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 2016 », Formabref, octobre 2018.
- « L'effort de formation des entreprises du secteur privé en 2016 », Formabref, octobre 2018.



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

2,5 %
de la masse salariale
des entreprises consacrés
à la formation

5,2
formations
par salarié

263
euros
par formation et par participant

53 euros
par heure de formation

3.3 TEVA : Transition École-Vie Active

En 2018, l'étude TEVA « Transition École – Vie Active », basée sur l'exploitation de données administratives MENJE/CEDIES/IGSS, selon l'autorisation R001986/A005247 approuvée par la CNPD lors des délibérations n°220/2012 et n°255/2014, 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, les années scolaires 2011/2012 et 2012/2013.

Huit publications portant sur la transition de l'école à la vie active ont été réalisées et trois instruments ont été élaborés, dont une animation et deux baromètres.

Publications

Deux triptyques de synthèse :

- Indicateurs clés 2013-2016, « Quelles perspectives d'emploi pour les élèves de l'enseignement secondaire général ? », septembre 2018.
- Trajectoires 2012-2016, « Quel début de carrière pour les élèves qui sortent pour la première fois de l'enseignement secondaire général ? », décembre 2018.



Six publications :

- Indicateurs 2013-2016, « Le premier emploi (1/5) », Formabref, septembre 2018.
- Indicateurs 2013-2016, « L'emploi en 4 indicateurs (2/5) », Formabref, septembre 2018.
- Indicateurs 2013-2016, « Zoom sur la qualité de l'emploi (3/5) », Formabref, septembre 2018.
- Indicateurs 2013-2016, « Formation professionnelle : la réussite scolaire, facteur d'insertion (4/5) », Formabref, septembre 2018.
- Indicateurs 2013-2016, « Hommes et femmes diplômés de la formation professionnelle, égalité des chances ? (5/5) », Formabref, septembre 2018.
- Trajectoires 2012-2016, « Le début de carrière des élèves de l'enseignement secondaire général », Formabref, décembre 2018.

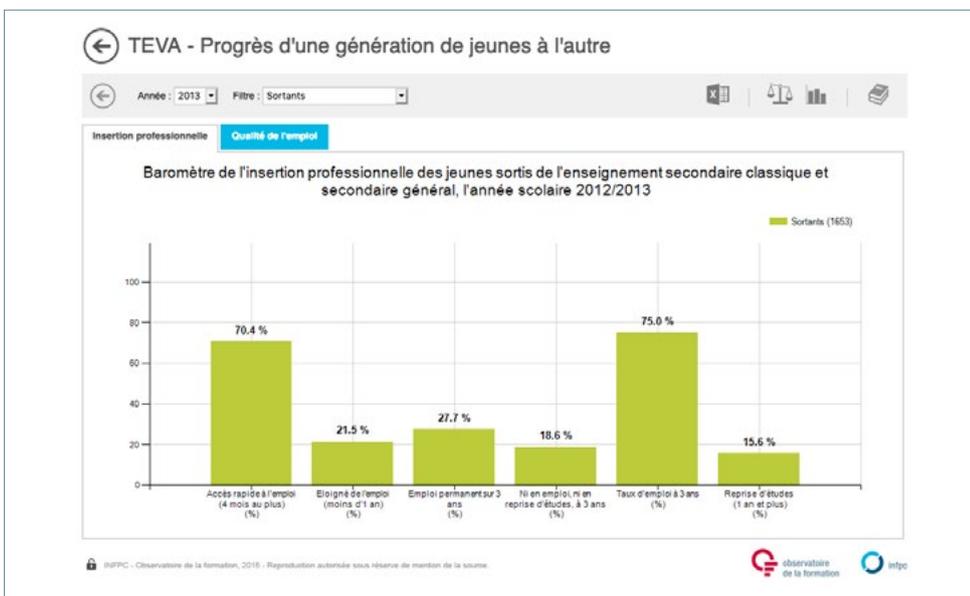


Animation

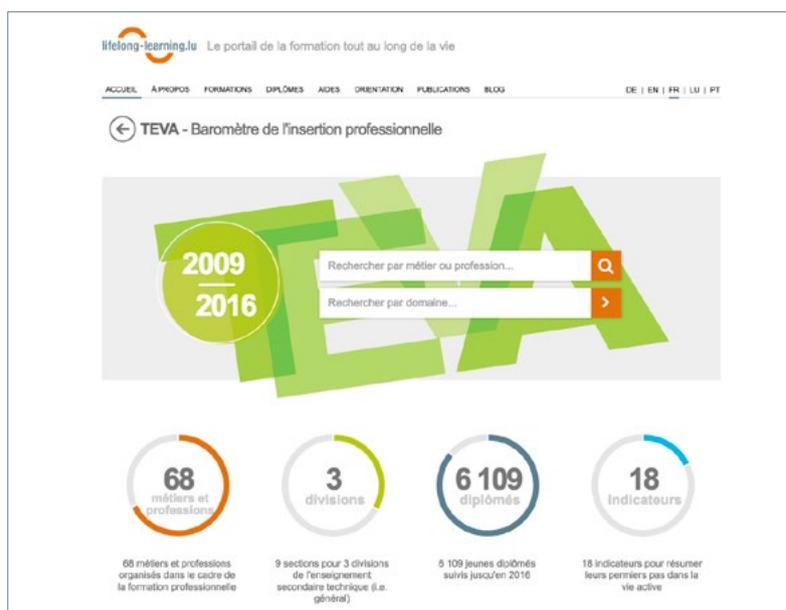
Réalisation d'un clip vidéo décrivant le début de carrière des sortants de l'enseignement secondaire général, l'année scolaire 2012/2013.

Baromètres interactifs

Actualisation, en septembre 2018, du baromètre interactif servant à évaluer l'insertion professionnelle et la qualité des emplois occupés par les jeunes issus de l'enseignement secondaire classique et secondaire général sur plusieurs générations et plusieurs groupes de sortants par certificat et diplôme.



Mise en ligne, en mai 2018 (actualisé en novembre 2018), d'un second 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 ayant préparé une formation menant à l'exercice d'un métier ou d'une profession.



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 2013/2014, ont débuté en décembre 2018, selon l'accord de confidentialité INFPC-IGSS en date du 03/09/2018 et l'autorisation CNPD R001986/A005247.

Quelle entrée dans la vie active pour les jeunes issus de l'enseignement secondaire général ?

Les diplômés trouvent leur **premier emploi, en moyenne 4 mois** après la sortie du système scolaire

82 % des diplômés sont **en emploi** trois ans après la sortie du système scolaire

84 % des emplois occupés par les diplômés **sont des CDI** trois ans après la sortie du système scolaire

3.4 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.

En 2018, l'Observatoire de la formation a procédé à l'actualisation du Country report et du Spotlight, pour publication par le Cedefop en 2019. 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 défis et récents développements. Il est destiné aux lecteurs qui ont besoin d'une introduction concise à l'EFP au Luxembourg.

Un questionnaire sur les politiques d'EFP est traité annuellement par l'Observatoire de la formation. Il permet de collecter des informations sur l'évolution des politiques et des réformes au niveau national, en particulier par rapport aux priorités européennes approuvées par les pays. L'ensemble des réponses est utilisé afin de fournir des mises à jour régulières à la Commission européenne sur les progrès réalisés par le Luxembourg dans les différents domaines de la politique de l'EFP. Les informations fournies servent également à alimenter des rapports politiques spécifiques produits par le Cedefop.

L'Observatoire de la formation a actualisé les réponses au questionnaire sur la mobilité des jeunes dans l'enseignement et la formation professionnels initiaux (EFPI). Les réponses à ce questionnaire sont utilisées pour renseigner le tableau de bord produit par la Commission européenne sur la mobilité, à des fins d'apprentissage pour l'EFPI et l'enseignement supérieur.

Quatre articles brefs sur des actualités nationales récentes liées à l'EFP ont été rédigés : « Baromètre TEVA », « mentschoul.lu », « Apprentissage transfrontalier » et « Luxembourg Digital Skills Bridge ».

L'Observatoire de la formation a participé à une réunion régionale du réseau ReferNet, les 24 et 25 mai 2018 à Madrid, ainsi qu'à une réunion plénière les 22 et 23 novembre 2018, à Thessalonique.

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 également été relayées sur le portail www.lifelong-learning.lu.

3.5 Autres travaux

Treize demandes ad hoc ont été traitées en 2018. Par ailleurs, l'Observatoire de la formation a participé, en tant que partenaire méthodologique, à un groupe de travail auprès de l'Adem, dans le cadre d'un projet relatif à la prédiction des besoins de recrutement à venir des entreprises luxembourgeoises.

3.6 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.

Le conseil scientifique s'est réuni en date du 11 décembre 2018.

Membres du conseil scientifique en 2018

(Arrêté du Gouvernement en conseil du 13 décembre 2017)

Conseil d'administration de l'INFPC

Karin MEYER, Présidente du conseil scientifique

INFPC

Alex DURAND

Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq)

Christophe BARRET (jusqu'au 31 août 2018)

Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER)

Franz CLEMENT

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

Jacques BROSIUS

Statec

Paul REIFF

Université du Luxembourg

Romain MARTIN

Experts invités au conseil scientifique en 2018

Jean RIES (Adem)

Dominique MATERA (INFPC)

4. Portail lifelong-learning.lu

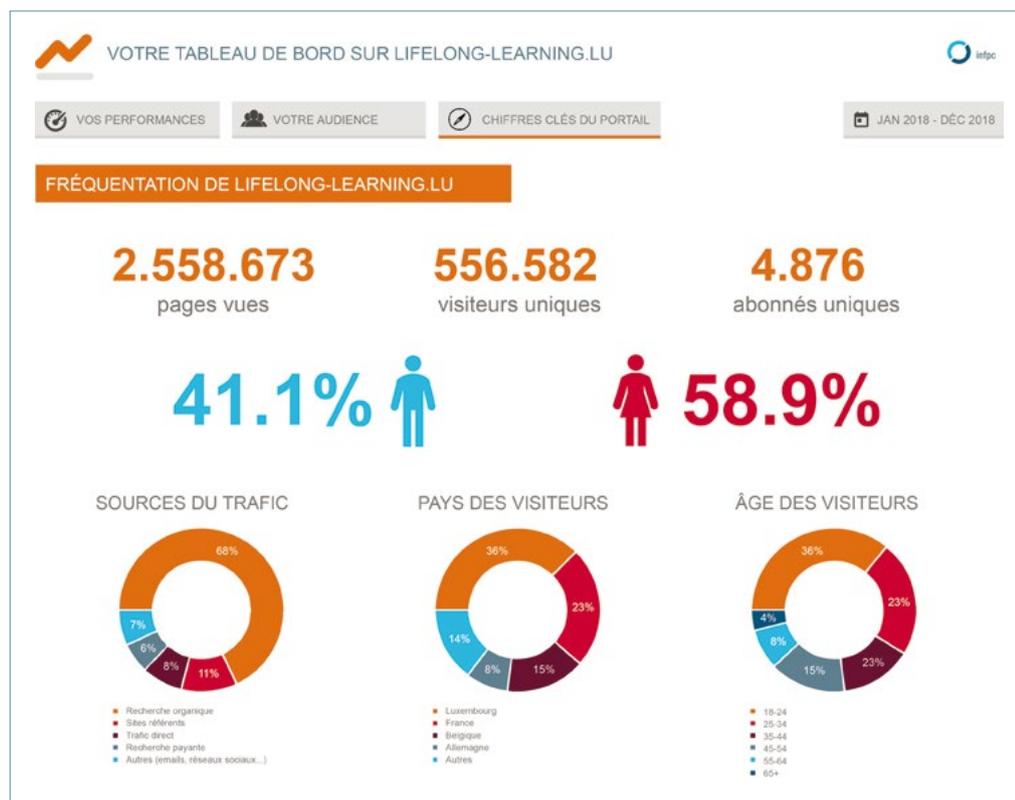
lifelong-learning.lu offre une porte d'entrée à un large éventail de ressources et de services, accessibles sur Internet, qui sont centrés sur le thème de la formation tout au long de la vie. Individus et entreprises y trouvent toutes les informations utiles : offre de formation au Luxembourg, aides à la formation, voies alternatives d'accès aux diplômes, événements, législation, actualités...

4.1 Développements techniques

Tableau de bord des organismes de formation

En 2018, un tableau de bord a été développé afin de proposer aux organismes de formation membres du portail un outil statistique de pilotage destiné à apprécier l'efficacité de leur visibilité à travers le site, et ce, dans une perspective d'amélioration continue.

Parmi les indicateurs de performance mis en place, on trouve le succès des formations, les choix de langue, de durée ou de plage horaire des formations, le positionnement de l'organisme de formation... Le tableau de bord présente également une information sur l'évolution de la performance globale du portail.



API de recherche

Cette interface de programmation pour application (API, application programming interface) permet à une application ou un site externe d'effectuer des recherches sur le portail lifelong-learning.lu.

En 2018, une collaboration a été engagée entre lifelong-learning.lu et Moovijob.com, site dédié à l'offre d'emploi au Luxembourg, afin de rapprocher l'offre de formation de la recherche d'emploi. Grâce à l'API de recherche, les formations publiées sur le portail sont directement accessibles dans la rubrique « Formation » de Moovijob.com.

Référencement naturel (Search Engine Optimization)

En 2018, les travaux d'optimisation du positionnement du portail dans les résultats des moteurs de recherche (SEO – Référencement naturel) ont été poursuivis. Le référencement naturel a représenté 68 % des sources de visite.

Le système « Google Tag Manager », gestionnaire de balises de Google, a été maintenu en 2018. Il a permis de mettre à jour rapidement des balises et des extraits de code sur toutes les pages du portail, de réduire les erreurs dans le code et de consacrer davantage de temps aux campagnes marketing. Par ailleurs, ce système simplifie la gestion des balises qui se réalise au même endroit à l'aide d'une seule interface et optimise le temps de chargement du site.

Moteur de recherche par mot-clé

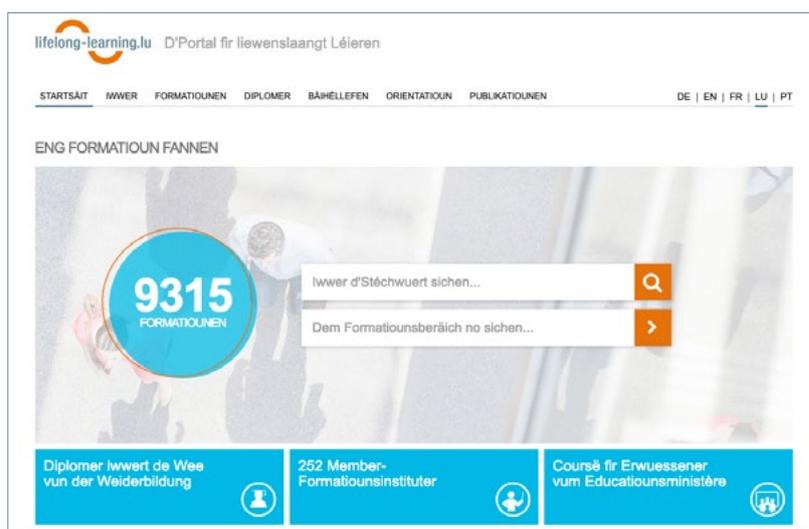
Le temps de réponse du moteur de recherche par mot-clé a été réduit de 30 %, en moyenne, grâce à diverses optimisations. Le poids moyen des pages de résultats a également été diminué de 3 %.

4.2 Contenu

Portail en luxembourgeois

La version luxembourgeoise de lifelong-learning.lu a vu le jour en octobre, portant à cinq le nombre de langues de consultation du portail.

Le travail de traduction a également permis de construire des lexiques et des mémoires de traduction.



Actualisation

Tout au long de l'année, les contenus relatifs à la formation tout au long de la vie ont été mis à jour, avec une traduction dans les différentes langues du portail.

4.3 Les organismes de formation membres

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 41 participants.

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.

En 2018, le portail comptait 254 organismes de formation membres, contre 237 en 2017, soit un accroissement de 7 %. Par ailleurs, 12 sociétés ont présenté leurs services de location de salles.

Évolution du nombre de membres

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

30 nouveaux organismes de formation ont rejoint le portail et 13 membres ont résilié leur contrat pour cause de cessation d'activité, suite à des changements d'orientation stratégique ou en raison d'une faible utilisation des services proposés par la plateforme.

En 2018, près de 9 300 formations, tous domaines confondus, étaient référencées sur lifelong-learning.lu, donnant lieu à 7 230 inscriptions, contre 6 390 en 2017, soit une augmentation de 13 %.

Organismes de formation selon les packages d'adhésion

Package TEN

2 The Audience ; Action Solidarité Tiers Monde ; ADT-Center ; Agence de l'Énergie - energieagence ; Agile Partner ; All Japan Sushi Academy ; Almathea Consulting ; ALUGAZ - Association Luxembourgeoise du Gaz ; AMS Formation ; Analyst Business Coach You ; Anticip Consult ; ARCAD ; ARH CONSEIL ; Arpeggio ; Art Square Lab ; ARTEMIS Information Management ; Association Montessori Luxembourg ; audioLingua ; BBI Luxembourg ; Being Mindful, Boxler Berenice ; BIZ-Consultant ; Business Excellence Luxembourg ; Business Science Institute Luxembourg ; Cabinet Daveran Consulting, Daveran Thierry ; Cap sur la Sophrologie, Coaching & Consulting RH ; CCI Formation 54 ; 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 ; Deloitte Tax & Consulting ; Delta Partners ; Devoteam PSF ; Digits Solutions ; DreamTeam ; DTMD University ; Easy Learning ; 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 ; Edulux, Alves Julien ; 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 ; GenoWays, Genovese Salvatore ; Gitte Landgrebe ; H&P Training | Coaching | Consulting, Soresco ; Hervé Schauer Consultants ; HS2 ; Human Insights ; Human Revealer, Scuvée Virginie ; ICN Business School ; If Conseil & Coaching ; Imagine ; Info Support, Gnad C. ; Info-Handicap ; inlingua ; 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 IN>TELL>ACT ; Institut Nathacia ; Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue ; Institut Supérieur de l'Économie ; Inter-Actions ; InterFormation ; itrust consulting ; JMG Concept ; Kinua ; Languages.lu ; Lapunti Securitis ; Learn Online by Formateix ; 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; LUX-Formac; m.e.g.a performance; M@W, Nihant Myriam; Mandeleo; Mastercraft Language Solutions; Matrix Consulting; MEDIATION; MEETINCS; Mental'O, Masson-Deblaize Vincent; MGSI; multi-LEARN Institute for Interaction and Development in Diversity; Mylanguage; Neocoach; Opex; Oxygen & Partners; Petra Buderus Consulting and Coaching; Phoenix Contact; Phone Languages; Précis Interactive Language Learning; Prévention Incendie Luxembourg; Privilege Services; 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; Sacred Heart University Luxembourg, Welch College of Business; Sagora; Schaffer Consulting; Sébastien Mousica - Audit, Conseil & Formation; Self Investment; Sextant Consulting; SoColibris; SOCOTEC Luxembourg; Sophia Institute; Sophr'Odyssey, Ferrante Patricia; SOULICIOUS; Space&Time; SPEAK; STRAHLENDERSONNE, Ben Hassine Noura; StudyFox; Synéthique; SYSTEMIC; Talent Attitude; Temp'OPerandi; The Emotional Intelligence Academy; The Joyful Way; The Language Partnership; Top Finance; Tower Training & Consulting; Unité de Formation et d'Éducation Permanente; University of Luxembourg Competence Centre; Voltige Luxembourg; Wedge Business School; Wille Elisabeth; Workshop Photo Pro, Magne Mathilde; Zegtraining, Cortesi Maurizio

Package FIFTY

3C Formation; Accuris; Active Learning; AdbA; AFI LUXEMBOURG; AIFCC Luxembourg; Ajilon; ARTHEMIS Formalux; ATE EL; Athena Conseil; ATP Consulting; Aviation Academy Luxembourg; Cadres en Mission Alsace Lorraine; Cap Langues; Caritas Luxembourg; Centre de Compétences Parachèvement; Centre de Formation Professionnelle Continue DeWidong; Centre de Compétences Génie Technique du Bâtiment; English World Institute; EVAtraining; Feeling Formation & Coaching; fts global; HR Services; IF Group; ILNAS / ANEC; Institut Luxembourgeois des Administrateurs; Invict Formation; ISM Conseil; Kluwer Formations; Language Enterprises; Langues sur mesure; Link 2 Business World; Luxembourg School of Business; MindCare, Hoenck-Lietz Lilly; MindForest; Oekozenfer Pafendall; Office House Capellen; People Primetime; Pétillances; Pierre-Olivier Portmann Service Management Consulting; Psynfinity; Pyxis Management; q-leap; QRP International; ReachTheFirst Academy; REVAL Consulting; RH Expert; RH Lab.; Securex; SelfCompetence; SIGNA Groupe; System Solutions; TALANTLERS; TASE Solutions; Trustia Partners; Université du Luxembourg; Vinçotte Lëtzebuerg; Wellbeing AT WORK

Package FIFTY+

A.L.T.H.A. - Académie Luxembourgeoise des Thérapies Harmonisantes; Aforest Lux; Berlitz Language and Business Training; 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; Governance People; Greta Lorraine; House of Training; ID Formation, Souchon Ingrid; 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; PwC's Academy; SD Worx; Stoll Safety; SuperDrecksKëscht; Technifutur; Telindus Training Institute

4.4 Supports connexes

Répertoire des organismes de formation

Le Répertoire des organismes de formation a été totalement revisité, à la fois sur le fond, afin d'offrir une meilleure lisibilité de l'information, et sur la forme, en lui conférant une identité visuelle plus dynamique. Il a été distribué à plus de 5 000 exemplaires.



Formanews

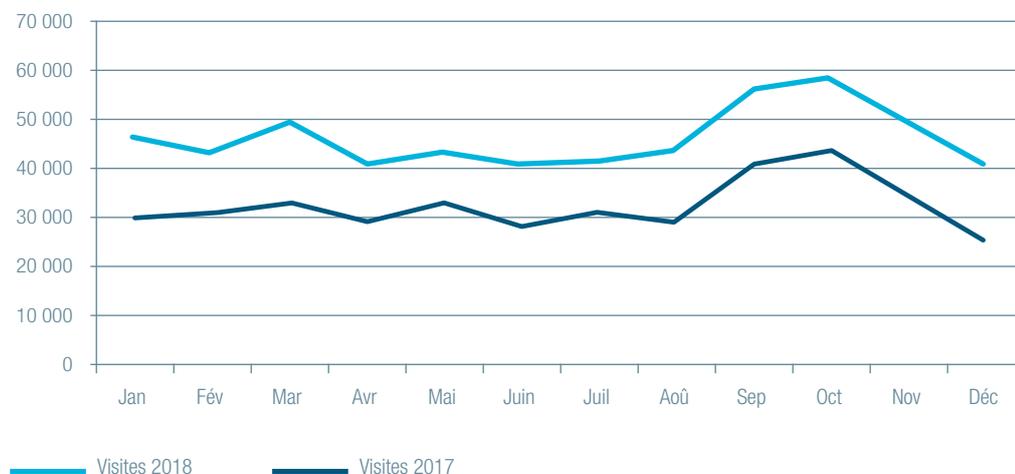
En 2018, Formanews, la newsletter du portail relayant l'actualité et l'offre de formation continue, comptait 4 900 abonnés, contre 4 500 en 2017, soit un accroissement de 8%.

4.5 Statistiques de fréquentation

En 2018, la fréquentation moyenne mensuelle du portail s'est établie à 33 600 visiteurs², pour 46 400 visites³. Plus de 213 000 pages ont été consultées par mois.

Par rapport à 2017, 42% de visiteurs supplémentaires ont consulté le portail. Cet afflux de nouveaux visiteurs a permis de générer une hausse des visites de 43% et du nombre de pages consultées de 30%.

La saisonnalité de la fréquentation est analogue d'une année sur l'autre.



Visites de lifelong-learning.lu – Source Google Analytics

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).

La hausse importante de la fréquentation est le fruit de la conjonction de plusieurs facteurs, notamment :

- le référencement naturel (SEO) et le référencement payant (SEA),
- les développements techniques,
- la création de contenu et l'actualisation du site,
- le lancement de la nouvelle campagne de communication,
- la stratégie médias sociaux,
- les partenariats,
- la Formanews Offres de formation,
- les publications, dont le répertoire des organismes de formation, adressées aux entreprises et la mise à disposition de supports d'information pour les particuliers,
- la présence systématique de l'INFPC aux événements liés à la formation et à l'emploi.

Les mois d'automne, traditionnellement propices à l'activité de formation, sont caractérisés par les pics de fréquentation les plus élevés (plus de 58 000 visites). Ces pics résultent également d'une action de promotion radio/presse particulièrement active durant cette période.

lifelong-learning.lu

Le portail de la formation tout au long de la vie en 2018

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

254

organismes de formation

membres

9 300

formations

référéncées

60

domaines

de formation

+43 %
de visites
 par rapport à 2017

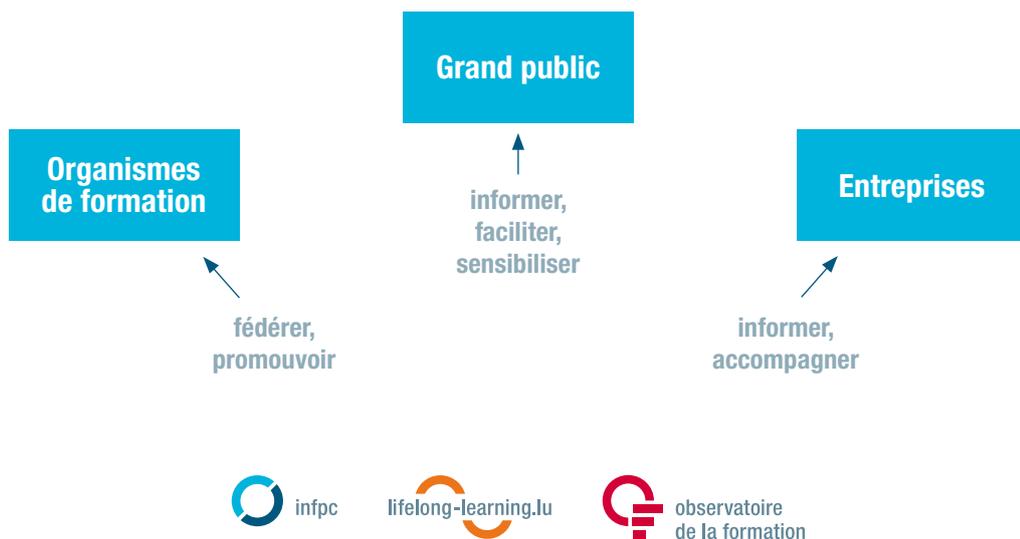
4 900
abonnés
 à Formanews

2 550 000
 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.



Pour promouvoir les dispositifs d'aide à la formation et faciliter l'accès à la formation, plusieurs leviers sont activés : campagne de communication, développement d'un écosystème web, relations presse, événementiel, diffusion de supports imprimés adaptés aux publics visés.

5.1 Leviers de communication

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.

L'INFPC a opté, depuis quelques années, pour une stratégie de communication qui invite systématiquement les publics cibles à faire usage du site lifelong-learning.lu.

Pour compléter et consolider l'impact d'un tel outil, l'INFPC assure une présence physique lors des événements liés à la formation et à l'emploi et gère une ligne d'information téléphonique.

Campagne de communication

La nouvelle campagne de communication « Pour me former, je m'informe en un clin d'œil » a été lancée à la fin du premier trimestre 2018.

Les visuels de la campagne ont été développés pour une insertion dans les médias imprimés et déclinés en format vidéo et en spots radio.

Il s'agit d'une campagne multilingue dont les messages sont adaptés aux publics. Elle vise d'une part, les particuliers à la recherche d'une formation et, d'autre part, les entreprises acheteuses de formation.

La campagne a été diffusée sur la base d'un plan média ciblé et concentré sur des périodes propices.

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).

Campagne de communication grand public



Campagne de communication destinée aux entreprises



Supports imprimés

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

Médias sociaux

Les comptes de l'INFPC sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter) ont été régulièrement animés de façon à véhiculer une sélection d'informations relatives à la formation.

En fin d'année, le compte Facebook de l'INFPC, créé sous la dénomination «lifelong-learning.lu», comptait 1 500 abonnés. Les actions de communication sur ce réseau ont permis de générer plus de 10 000 visites sur le portail.

L'INFPC répond également aux demandes d'information 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.

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...

Référencement payant (Search Engine Advertising)

En 2018, le nombre de visites générées à travers les campagnes Google AdWords a augmenté de plus de 30% par rapport à 2017.

À partir d'une sélection de mots clés, lifelong-learning.lu apparaît dans les premiers résultats de recherche de Google. Cette technique permet au portail d'être présent à l'endroit même où l'individu se trouve pour sa recherche de formation et garantit le meilleur taux de visites possible.

L'internaute est ainsi orienté directement vers une page d'atterrissage pertinente du site.

Site infpc.lu

En 2018, le site de l'INFPC a totalisé près de 25 000 visites. Ce site 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.

Événementiel

15 ans lifelong-learning.lu

Le 13 juin 2018, l'INFPC a célébré les 15 ans du portail lifelong-learning.lu, en présence de Monsieur Claude Meisch, ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et de 150 convives, clients et partenaires de la plateforme.

Créé en 2003, le portail lifelong-learning.lu visait à concrétiser le concept de formation tout au long de la vie afin de faciliter l'accès à l'information sur la formation et, par voie de conséquence, à faciliter l'accès à la formation à tout un chacun.

Il a largement contribué à l'amélioration de la qualité de l'information sur la formation. C'est aujourd'hui le site de référence en la matière : la banque de données nationale de l'offre de formation.

Cet événement a été l'occasion de montrer l'évolution quantitative et qualitative du portail depuis sa création ainsi que les résultats de l'enquête portant sur l'offre de formation, menée par l'Observatoire de la formation.



Afterwork de la formation

Les « Afterwork de la formation » visent à informer et à fédérer le réseau des organismes de formation actifs au Luxembourg. L'Afterwork du mois de septembre a été l'occasion de présenter deux outils européens à la disposition des organismes de formation :

- EPALE, la plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe,
- ERASMUS+, un soutien financier au bénéfice des acteurs de la formation professionnelle.



Événements publics

L'INFPC a participé à différents événements :

- présence à trois *Jobdag*, journées de recrutement organisées par RTL Radio, l'ADEM et le Réseau pour le Travail et la Promotion Humaine,
- tenue d'un stand d'information au salon *Moovijob*, le salon de l'emploi, du recrutement, des carrières et de la formation au Luxembourg,
- tenue d'un stand d'information au salon *Unicareers*, le salon du recrutement de l'Université du Luxembourg,
- les *Rendez-vous Erwuessenebildung*, organisés par le Service de la formation des adultes du MENJE.

Partenariats

L'INFPC a maintenu sa collaboration avec les sites stratégiques : rti.lu, guichet.lu, lesfrontaliers.lu. Cette collaboration se concrétise par une « page partenaire », sur chaque site, présentant une synthèse de contenus majeurs du portail.

Une nouvelle collaboration a été entamée avec le site de l'emploi au Luxembourg, moovijob.com (cf 4. Portail lifelong-learning.lu « API de recherche »).

5.2 Relations presse

L'INFPC a bénéficié d'une présence dans les médias tout au long de l'année. Au total, plus de 50 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 800 appels et courriels.

Plus de 60 % des demandes ont concerné la recherche de formations continues ou diplômantes. Viennent ensuite les questions relatives à la procédure de validation des acquis de l'expérience.

5.4 Dispositif de validation des acquis de l'expérience

Cinq séances d'information relatives à la validation des acquis de l'expérience ont été organisées en collaboration avec le ministère 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.

6. Comptes annuels

Le 12 mars 2019, 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 2018.

6.1 Bilan au 31 décembre 2018

Actif	2018 (EUR)	2017 (EUR)
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles - Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été acquis à titre onéreux	143,51	251,15
Immobilisations corporelles - Autres installations, outillage et mobilier	26 160,68	21 740,63
Total de l'actif immobilisé	26 304,19	21 991,78
Actif circulant		
Créances résultant de ventes et prestations de services - dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	10 965,75	10 330,75
Autres créances - dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	17 623,15	28 932,88
Avoirs en banques, avoires en comptes de chèques postaux, chèques et encaisse	2 193 423,56	2 159 762,95
Total de l'actif circulant	2 222 012,46	2 199 026,58
Comptes de régularisation	27 898,56	24 321,98
Total actif	2 276 215,21	2 245 340,34

Passif	2018	2017
	(EUR)	(EUR)
Fonds Propres		
Réserves indisponibles	397 433,69	397 433,69
Résultats reportés	1 580 426,24	1 453 410,29
Résultat de l'exercice	18 689,90	127 015,95
Subvention d'investissement en capital	26 304,19	21 991,78
Total des fonds propres	2 022 854,02	1 999 851,71
Provisions		
Autres provisions	38 457,21	38 846,00
Total des provisions	38 457,21	38 846,00
Dettes		
Acomptes reçus sur commandes		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	15 602,80	15 167,09
Dettes sur achats et prestations de services		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	36 415,98	26 953,83
Autres dettes		
- Dettes fiscales	58 375,83	63 128,86
- Dettes au titre de la sécurité sociale	51 625,69	50 420,44
Total des dettes	162 020,30	155 670,22
Comptes de régularisation	52 883,68	50 972,41
Total passif	2 276 215,21	2 245 340,34

6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2018

Compte de profits et pertes	2018 (EUR)	2017 (EUR)
Chiffre d'affaires net	160 304,86	127 580,11
Autres produits d'exploitation	2 067 680,10	2 433 826,24
Matières premières et consommables et autres charges externes		
- Matières premières et consommables	- 13 690,86	- 14 494,94
- Autres charges externes	- 562 968,32	- 477 994,54
Frais de personnel		
- Salaires et traitements	- 1 419 850,93	- 1 348 789,84
- Charges sociales		
- Couvrant les pensions	- 110 061,05	- 110 124,80
- Autres charges sociales	- 82 198,06	- 82 792,67
Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	0,00	0,00
Dotations aux réserves indisponibles	0,00	- 397 433,69
Autres charges d'exploitation	- 21 615,69	- 3 976,92
Autres intérêts et autres produits financiers		
- autres intérêts et produits financiers	1 089,85	1 312,25
Intérêts et autres charges financières		
- autres intérêts et charges financières	0,00	- 95,25
Résultat de l'exercice	18 689,90	127 015,95



infpc

institut national
pour le développement
de la formation
professionnelle continue

Ce document est réalisé pour les seuls besoins légaux.

Établissement public

12-14 avenue Émile Reuter
L-2420 Luxembourg

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, mars 2019

