

2016

Rapport

annuel INFPC

Missions, objectifs et activités



infpc

institut national
pour le développement
de la formation
professionnelle continue

Table des matières

1. L'INFPC	4
1.1 Missions	4
1.2 Ressources humaines	5
1.3 Conseil d'administration	5
1.4 Stratégie nationale du Lifelong Learning	7
2. Financement de la formation professionnelle continue	7
2.1 Instruction des demandes de cofinancement	7
2.2 Formation « Cofinancement de la formation en entreprise »	8
3. Observatoire de la formation	9
3.1 Conseil scientifique	9
3.2 Formation en entreprise	10
3.3 TEVA : Transition École-Vie Active	11
3.4 Comité éditorial	13
3.5 Gestion du dispositif ReferNet	14
4. Portail lifelong-learning.lu	15
4.1 Développements techniques	15
4.2 Développement de contenus	16
4.3 Les organismes de formation membres	16
4.4 Supports connexes	19
4.5 Statistiques de fréquentation	20
5. Communication	22
5.1 Supports de promotion	23
5.2 Présence publique et partenariats	26
5.3 Infoligne 26 20 40	27
5.4 Relations presse	27
6. Comptes annuels	28
6.1 Bilan au 31 décembre 2016	28
6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2016	30

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 2016, le personnel de l'INFPC était composé de 15 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

Observatoire de la formation

Alex DURAND Responsable Observatoire de la formation

Marion BIRÉ Chargée d'études

Clémentine FRY Chargée d'études

Lucie WALTZER Chargée d'études

Portail lifelong-learning.lu

Anne OSWALD Responsable lifelong-learning.lu

Fabrice KAUFFMANN Architecte applicatif

Diane LEPAGE lifelong-learning.lu

Florence MELAN Webmaster

Communication

Cathia GROMCZYK Responsable communication

Élise BERTOLI Assistante de communication

1.3 Conseil d'administration

Le conseil d'administration statue sur la politique générale de l'INFPC, 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 mandat de 3 ans.

Joseph NOESEN (nommé le 04/07/2016), issu du MENJE, siège au conseil d'administration en tant que commissaire du gouvernement.

En 2016, le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises.

Membres du conseil d'administration en 2016

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

Michel LANNERS, Président

Antonio DE CAROLIS (dernière présence au CA du 11/05/2016)

Suppléante : Karin MEYER (remplacement de Antonio DE CAROLIS après son départ)

Ministère de l'Économie

Laurent SOLAZZI (depuis le 07/06/2016, suite au départ de Ralph DEISCHTER)
Suppléant : Vincent HIEFF (depuis le 07/06/2016, suite au départ de Gilles SCHOLTUS)
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

Gérard EISCHEN
Suppléant : Roger THOSS

Chambre des Métiers

Christiane HOFFMANN
Suppléante : Blanche LAMESCH

Chambre des Salariés

Carlo FRISING
Suppléant : Roger MELMER
Françoise SCHMIT
Suppléante : Jeannine KOHN

Chambre d'Agriculture

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 rôle du bureau du conseil d'administration consiste notamment à préparer les réunions du conseil et à suivre l'évolution des travaux de l'INFPC ainsi que l'exécution du budget.

Le bureau est composé de quatre membres du conseil d'administration :

- le président du conseil d'administration (Michel LANNERS),
- un représentant du ministre de tutelle (Karin MEYER),
- un représentant des chambres salariales (Carlo FRISING),
- un représentant des chambres patronales (Christiane HOFFMANN).

En 2016, le bureau s'est réuni à 8 reprises.

1.4 Stratégie nationale du Lifelong Learning

Adoptée par le Conseil de gouvernement en novembre 2012, la stratégie nationale du Lifelong Learning vise l'amélioration de la transparence et de la cohérence des dispositifs d'apprentissage tout au long de la vie au Luxembourg. Il s'agit de donner au secteur de la formation un cadre qui lui donne une plus grande visibilité et une plus grande efficacité.

Cette stratégie implique un service de conseil au Lifelong Learning, où sont réunies toutes les informations sur les possibilités de se former, de faire valider ses acquis de l'expérience et de faire reconnaître et certifier les formations suivies. La mise en place et le développement d'une pédagogie adaptée aux adultes sont également débattus ainsi que les possibilités accrues de formation à distance ou d'autoformation.

L'INFPC contribue activement aux travaux menés dans le cadre de la stratégie nationale du Lifelong Learning, en particulier par sa participation aux différents groupes de travail organisés par la commission consultative du Lifelong Learning.

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 l'environnement 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 2016, l'INFPC a instruit 1 816¹ demandes de cofinancement (demandes d'approbation, rapports finals, bilans annuels), contre 1 673 en 2015.

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

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 valide le subventionnement. En 2016, la commission consultative s'est réunie à 15 reprises.

¹ Le nombre 1 816 n'équivaut pas à un nombre d'entreprises. Il représente le total de demandes de cofinancement contrôlées par l'INFPC durant l'année 2016.

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 en entreprise. Cette formation d'une journée vise essentiellement à s'approprier le mode opératoire d'accès au cofinancement étatique.

Objectifs de la formation :

- comprendre le rôle et l'importance de la FPC en tant qu'atout stratégique pour l'entreprise,
- connaître le contenu de la législation ayant pour objet le soutien et le développement de la FPC,
- être capable de remplir les formulaires d'accès au cofinancement public.

Elle est proposée en français et en luxembourgeois. En 2016, 136 participants (135 en 2015), répartis à travers 16 sessions, l'ont suivie (14 en français, 2 en luxembourgeois).

En complément aux formations, 3 séances d'information dédiées au cofinancement de la formation en entreprise ont été organisées.

Aide financière de l'état à la formation

1 816

**demandes
de cofinancement
instruites en 2016**

56,7 %

**de l'effectif salarié
de l'économie privée concerné par l'aide
de l'État à la formation en 2014**

20,9 %

**de nouvelles demandes
proviennent, en 2014, d'entreprises qui n'ont pas
bénéficié de l'aide de l'État en 2013, majoritairement
des entreprises de moins de 10 salariés**

290

**euros par salarié
accordés en 2014**

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. Son programme de travail concerne l'analyse de l'offre de formation et des pratiques de formation des entreprises bénéficiant de l'aide financière de l'État à la FPC ainsi que l'étude de la Transition École-Vie Active (TEVA) des sortants du système scolaire.

L'Observatoire de la formation est également en charge de la coordination du consortium luxembourgeois de ReferNet, réseau européen de référence et d'expertise sur l'enseignement et la formation professionnels.

3.1 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 au plus tard pour le 1^{er} mars de l'année suivante,
- 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.

En 2016, le conseil scientifique s'est réuni une fois.

Membres du conseil scientifique en 2016

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

Michel LANNERS

INFPC

Dominique MATERA

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

Christophe BARRET

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

University of Luxembourg - Luxembourg Centre for Educational Testing (LUCET)

Romain MARTIN

Experts invités au conseil scientifique en 2016

Jean RIES (Adem)

Romain KIEFFER (Lënster Lycée)

Responsable de l'Observatoire de la formation

Alex DURAND

3.2 Formation en entreprise

Trois publications ont été réalisées :

Pratiques de formation

L'exploitation des données administratives associées aux demandes de cofinancement des entreprises pour l'exercice 2014 (date d'extraction : 26/05/2016) 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 2014 », Formabref, juillet 2016.
- « L'effort de formation des entreprises du secteur privé en 2014 », Formabref, juillet 2016.

Contribution financière de l'État à la formation professionnelle continue

En ce qui concerne le soutien financier de l'État à la FPC, à partir des mêmes données administratives et se rapportant à l'exercice 2014 (date d'extraction : 22/11/2016), une autre publication a été réalisée :

« Analyse de la contribution de l'État à la formation en entreprise pour 2014 », Formabref, décembre 2016.



Effort de formation des entreprises et accès à la formation des salariés (année de référence 2014)

2,4 %
de la masse salariale
des entreprises consacrés
à la formation

4,6
formations
par salarié

284
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 2014 » et « L'effort de formation des entreprises du secteur privé en 2014 », éditées en juillet 2016.

3.3 TEVA : Transition École-Vie Active

En 2016, l'étude TEVA « Transition École – Vie Active », basée sur l'exploitation de données administratives MENJE/CEDIES/IGSS, selon les autorisations CNPD n°220/2012 et n°255/2014, a porté sur l'analyse du début de carrière des primo-sortants de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire technique, les années scolaires 2009/2010 et 2010/2011.

Publications

Les publications suivantes ont été réalisées :

- Indicateurs 2011-2014, « Quelles perspectives d'emploi pour les élèves de l'enseignement secondaire technique ? », mars 2016 (une publication électronique et un triptyque de synthèse),
- Trajectoires 2010-2014, « Quel début de carrière pour les élèves qui sortent pour la première fois de l'enseignement secondaire technique ? », juin 2016 (une publication électronique et un triptyque de synthèse).



Baromètres interactifs

Le baromètre interactif servant à mesurer, comparer et suivre l'insertion professionnelle et la qualité des emplois occupés par les jeunes sortants de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire technique sur plusieurs générations et plusieurs groupes de sortants par régime de formation, certificat et diplôme, a été actualisé.



A l'issue de trois réunions du groupe de travail TEVA, les 25/03/2016, 25/04/2016 et 11/05/2016, 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 technique ayant préparé une formation menant à l'exercice d'un métier ou d'une profession a été construit. Ce projet sera finalisé en 2017.

L'exploration et la préparation des données concernant les parcours de vie active des jeunes sortis de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire technique l'année scolaire 2011/2012 ont débuté en octobre 2016.

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

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

89 %
des emplois occupés par les diplômés sont des CDI trois ans après la sortie de l'école

83 %
des diplômés sont en emploi trois ans après la sortie de l'école

Données issues de la publication TEVA « Indicateurs 2011-2014 », éditée en mars 2016.

Autres travaux

Quinze demandes ad hoc ont été traitées par l'Observatoire de la formation en 2016, notamment l'élaboration d'une note de cadrage précisant les aspects positifs et négatifs liés à la réalisation de l'étude PIAAC (Programme for the international assessment of adult competencies) ainsi que la rédaction d'une note proposant l'analyse du début de carrière des diplômés ayant préparé une formation menant à l'exercice d'une profession dans l'industrie.

3.4 Comité éditorial

Un comité éditorial a été constitué pour les activités de gestion des nouvelles publications de l'Observatoire de la formation. Il comprend les membres du bureau, le directeur de l'INFPC et le responsable de l'Observatoire.

Le comité éditorial a pour mission de donner son avis sur tout projet nouveau de publication et de procéder à une évaluation des nouvelles publications avant diffusion.

Deux réunions ont été organisées, les 21/07/2016 et 12/10/2016, afin de valider les missions du comité éditorial, de fixer la procédure d'évaluation des nouveaux documents et instruments conçus par l'Observatoire de la formation, puis d'engager cette procédure en ce qui concerne un premier document : « TEVA - Focus : l'emploi en Intérim ». La parution de cette publication est prévue en 2017.

3.5 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 2016, l'Observatoire de la formation a actualisé le Country report et le 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 défis et récents développements. Il est destiné aux lecteurs qui ont besoin d'une introduction concise à l'EFP au Luxembourg.

Trois articles brefs sur des actualités nationales récentes liées à l'EFP ont été rédigés : Baromètre TEVA, Nouvelle édition des chiffres clés de l'éducation nationale et Projet « Promotion de l'entrepreneuriat à l'enseignement secondaire ».

L'Observatoire de la formation a répondu à un questionnaire sur la mobilité des jeunes dans l'enseignement et la formation professionnels initiaux (EFPI). Les réponses à ce questionnaire ont été utilisées pour renseigner le premier tableau de bord produit par la Commission européenne sur la mobilité à des fins d'apprentissage pour l'EFPI et l'enseignement supérieur. Les résultats ont été présentés le 8 décembre 2016 à l'occasion de la semaine européenne des compétences professionnelles.

Des informations sur les mesures et programmes disponibles dans le domaine de l'EFP, à l'attention des adultes demandeurs d'asile et réfugiés, ont été collectées. Ces informations ont été utilisées par le Cedefop, en collaboration avec l'OCDE, afin de présenter une comparaison entre pays lors du forum des experts « Amélioration des compétences, reconversion et emploi des réfugiés » (Upskilling, reskilling and employing adult refugees) qui s'est tenu le 3 octobre 2016 à Rome.

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 nationale des politiques et des réformes, 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 participé à la réunion régionale du réseau ReferNet, les 19 et 20 mai 2016 à Athènes, ainsi qu'à deux réunions plénières les 19 et 20 janvier 2016, et les 15 et 16 novembre 2016. Le site refernet.lu, qui permet de diffuser les informations produites par le réseau ReferNet et le Cedefop, a été régulièrement mis à jour.

4. Portail lifelong-learning.lu

Le portail lifelong-learning.lu est le support de référence pour la visibilité de l'offre de formation et l'accès à l'information sur la formation tout au long de la vie (FTLV). Individus et entreprises trouvent toutes les informations sur la FTLV sur un guichet unique : aides à la formation, voies alternatives d'accès aux diplômes, événements, législation, actualités...

4.1 Développements techniques

Moteur de recherche

En 2016, le moteur de recherche a été intégralement repensé. L'interface utilisateur propose désormais un système innovant de filtres contextualisés. Le cœur du système repose sur un nouveau moteur d'indexation qui analyse les changements de contenus, collecte et stocke les textes pertinents, puis les enrichit à l'aide de synonymes.



En cas d'absence de résultat, des algorithmes proposent à l'utilisateur des corrections de mots ou des thématiques similaires au terme recherché. Les requêtes sont analysées chaque semaine afin d'adapter le contenu ou les champs balayés par le moteur de recherche.

Référencement naturel (Search Engine Optimization)

En 2016, les optimisations techniques réalisées en SEO ont visé à enrichir les pages du portail afin qu'elles soient plus facilement indexées par les robots des moteurs de recherche. De plus, elles ont accru la vitesse d'affichage du portail, sur ordinateur et mobile, pour offrir une meilleure expérience utilisateur et, à nouveau, obtenir un meilleur positionnement sur Google en termes de résultats naturels.

Le référencement naturel a ainsi représenté 65 % des sources de visite en 2016, contre 58 % en 2015.

Espace réservé aux membres

L'ergonomie et la navigation de l'espace réservé aux organismes de formation membres du portail ont été perfectionnées et de nouvelles fonctionnalités ont été développées :

- possibilité de relier une fiche formation à une plateforme de e-learning,
- nouvelle fiche d'édition du CV de formateur et ajout d'une galerie photo,
- ajout d'une zone explicative sur les domaines de formation sélectionnables dans la fiche organisme,
- alerte de détection de doublon dans les titres de formation pour les organismes de formation.

4.2 Développement de contenus

La page « Trouver une formation », permettant l'accès aux modes de recherche, a été complètement reconfigurée. En collaboration avec le Service de la Formation des Adultes (SFA) du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, une nouvelle rubrique baptisée « Cours d'intérêt général » a été créée afin d'accéder directement à l'offre de formation destinée aux adultes, gérée par le SFA.



La rubrique « Diplômes » a été remaniée pour faciliter l'identification des diplômes accessibles en formation continue par rapport aux diplômes de la formation initiale.

Tout au long de l'année, les contenus transversaux ont été mis à jour, avec une traduction dans les différentes langues du site.

4.3 Les organismes de formation membres

Les organismes de formation constituent des acteurs de premier plan pour faire évoluer un outil tel que le portail. En présentant leurs activités et leur offre de formation sur le site et en bénéficiant d'un espace de rencontre privilégié avec les acheteurs de formation - particuliers et entreprises -, ils contribuent à accroître la valeur du portail.

En 2016, deux séances d'information consacrées à la promotion du portail ont été organisées à l'intention d'adhérents potentiels. Elles ont réuni 34 organismes de formation.

Les organismes de formation ont le choix entre 3 packages de services correspondant au nombre de formations qu'ils souhaitent présenter sur la plateforme :

- Package Ten : publication de 10 formations au maximum,
- Package Fifty : publication de 50 formations au maximum,
- Package Fifty+ : publication d'un nombre illimité de formations et présentation des salles de formation disponibles à la location, le cas échéant.

L'option « Salles de formation » permet de se présenter en qualité de loueur de salles de formation.

En 2016, le portail compte 207 organismes de formation membres, contre 169 en 2015, soit une augmentation de 22 %, en grande partie liée à la nouvelle tarification des services proposés. Par ailleurs, 12 sociétés ont présenté leurs services de location de salles.

Évolution du nombre de membres

Packages d'adhésion	2015	2016
Package TEN	100	130
Package FIFTY	37	44
Package FIFTY+	32	33
Nombre de membres	169	207

En 2016, 48 nouveaux organismes de formation ont rejoint le portail (35 en 2015) et 10 membres ont résilié leur contrat pour cause de cessation d'activité ou du fait de leur non utilisation des services proposés par la plateforme.

Au total, près de 7 600 formations ont été présentées sur le portail, couvrant la plupart des secteurs d'activité de l'économie, contre 6 600 en 2015 (soit une augmentation de 15 %).

Chaque nouvelle formation est vérifiée par l'INFCP. Elle est ensuite classée par domaine et sous-domaine de formation en fonction de son contenu, afin de proposer une grille de lecture pertinente et fiable aux internautes.

Organismes de formation selon les packages d'adhésion

Package TEN

2 The Audience; ADT-Center; Agile Partner; Almathea Consulting; ALUGAZ - Association Luxembourgeoise du Gaz; AMS Formation; Anticip Consult; ARCAD; ARH CONSEIL; Arpeggio; ARTEMIS Information Management; Association Montessori Luxembourg; Atout Image Conseil; audioLingua; BBI-Lux; Bebop; Berlitz Language and Business Training; BIZ-Consultant; Brainforge; Business Excellence Luxembourg; Business Science Institute Luxembourg; Cap sur la Sophrologie, Sophrologie du Travail et Ressources Humaines; Centre for Ecological Learning Luxembourg; CERAN; Cogito; Co-labor; Communication coaching et développements; Conso Services International; Consultis Conseil; Consultrade; COTINAUT; COURSE@HOME Luxembourg; CPI; Deloitte Tax & Consulting; Delta Partners Conseil; Devoteam PSF; DreamTeam; Easy Learning; École d'Art contemporain, Tosello Jean-Marc; École Supérieure du Travail / Ministère du Travail; Edulux, Alves Julien; élyge; Énergieagence; Enfance Positive, Noiset Victoria; escent Luxembourg; Estiatech Academy; European Institute of Public Administration; Formation & Stratégie; Forum pour l'emploi - Projet «Klammschoul»; Frenay Frederic; G4S General Services; GenoWays, Genovese Salvatore; Gitte Landgrebe; Grant Thornton Weber & Bontemps; H&P Training ICoaching IConsulting, Soresco; Hervé Schauer Consultants; Human; Human Revealer, Salier Marie-Anne; ICN Business School; IGFC FORMATION; ILAT; Imagine; Info Support, Gnad C.; Info-Handicap; inlingua; Institut Belge de Victomologie; Institut des Réviseurs d'Entreprises; Institut Européen de Recherche, de Développement et d'Action; Institut Européen pour le Développement des Relations Sociales; INSTITUT IN>TELL>ACT; Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue; Institut Supérieur de l'Économie - Hochschule der Wirtschaft; Institut Universitaire International Luxembourg; InterFormation;itrust consulting; Kinua; Languages.lu; Lapunti Securitis; Learn Online by Formateix; Learning Factory; LEX in LUX, Cholat Valérie; L'île Aux Parents, Herickx Dominique; Linguisco; LIREN Language & Communication; Logistikê; Look@Work, Lemeer-Wintgens Florence; LTCO - the Luxembourg Tax Compliance Office; Luxair; m.e.g.a performance; M@W, Nihant Myriam; Mastercraft Language Solutions; MEDIATION; Moving People 2 Luxembourg, Souy Bénédicte; Mylanguage; Openmind Academy, Polis Nathalie; Pétilances; Phoenix Contact; Phone Languages; Précis Interactive Language Learning; Prévention Incendie Luxembourg; Progress Consulting; PROgroup; Psynfinity; Pur'C.O.M.; q-leap; QUALITIS, Martin Fabrice; RADIUS communication & coopération interculturelle, Beauvilain-Steberl Annette; RBS - Center fir Altersfroen; RESILIENCE-RH; Rita Knott Coaching Mentoring Consulting; Sacred Heart University Luxembourg, Jack Welch College of Business; Sagora; Schaffer Consulting; Self Investment; SOCOTEC Luxembourg; Sophia Institute; STRAHLENDERSONNE, Ben Hassine Noura; StudyFox; Synétique; SYSTEMIC; The Language Partnership, Higson John Toby; Top Finance; Tower Training & Consulting; UFEP - Unité de Formation et d'Éducation

Permanente; Vinçotte Lëtzebuerg; Voltige Luxembourg; Wedge Business School; Wille Elisabeth; X-Aim, Mazy Xavier; ZEN SOLUTION, Lamiable-Nickels Véronique

Package FIFTY

Accuris; Active Learning; AFI Luxembourg; ARHEMIS Formalux; ATE EL; Athena Conseil; ATP Consulting; BS Good S Luxembourg & DGM Academy; Cadres en Mission Alsace Lorraine; Cap Langues; Centre de Compétences Génie Technique du Bâtiment; Centre de Compétences Parachèvement; Chambre de Commerce Luxembourg - Cap Vert - CCLCV; École ProLingua Language Centre; Effects, Budna Aldona; English World Institute; EVAtraining; Feeling Formation & Coaching; fts global; HR Services; IF Advisory; ILNAS / ANEC; Institut Luxembourgeois des Administrateurs; International Communities of Luxembourg; ISM Conseil; Kluwer Formations; Langues sur mesure; Link 2 Business World; Luxembourg School of Business; Mindcare, Hoenck-Lietz Lilly; MindForest; Office House Capellen; People Primetime; Portmann Pierre-Olivier; QRP International; ReachTheFirst Academy; REVAL Consulting; RH Expert; Securex; SIGNA; System Solutions; TASE Solutions; Université du Luxembourg; Wellbeing AT WORK

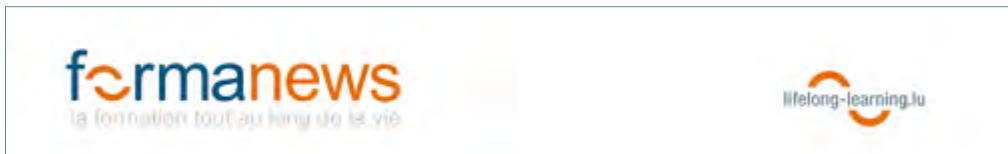
Package FIFTY+

A.L.T.H.A. - Académie Luxembourgeoise des thérapies harmonisantes; Aforest Lux; Centre de Formation Professionnelle Continue DeWidong; Centre de psychologie et d'orientation scolaires; Centre National de Formation Professionnelle Continue - Esch-sur-Alzette; Centre National de Formation Professionnelle Continue - Ettelbruck; Chambre de Commerce; Chambre des Métiers; Elgon; Governance People; Greta Lorraine; House of Training; ID Formation; IFE Benelux; 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; SECURYBAT; SelfCompetence; Stoll Safety; SuperDrecksKëscht; Technifutur; Telindus Training Institute

4.4 Supports connexes

Formanews

Une nouvelle newsletter, spécifique à l'offre de formation continue, a été développée et testée en 2016. Envoyée chaque semaine, elle présente les formations à venir dans seize domaines. Les abonnés ont la possibilité de choisir leurs domaines de préférence. Sa diffusion sera effective en 2017.



Répertoire des organismes de formation

En février, l'édition 2016 du Répertoire des organismes de formation a été mise à jour et enrichie d'une nouvelle rubrique dédiée à la location de salles de formation. Près de 7000 exemplaires ont été distribués.

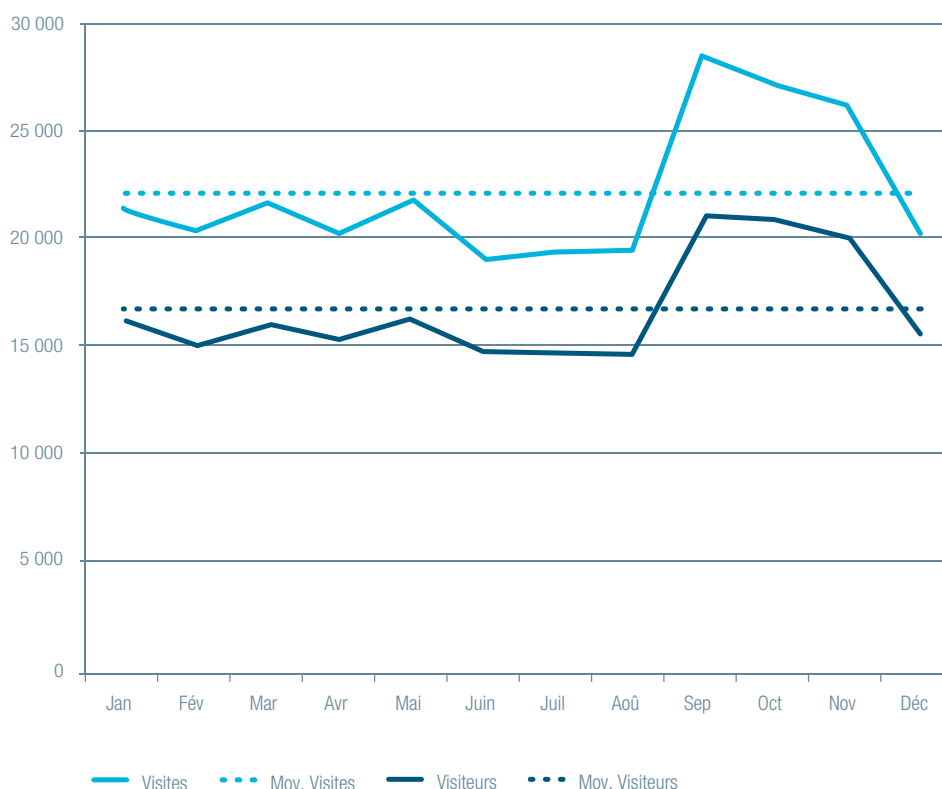


4.5 Statistiques de fréquentation

En 2016, la fréquentation moyenne mensuelle du portail s'est établie à 16 600 visiteurs² et plus de 22 000 visites³. Plus de 112 800 pages ont été consultées par mois, avec en tête celles dédiées à la recherche, comprenant les descriptifs de formation et les portraits des organismes de formation affiliés au portail.

Par rapport à 2015, 33 % de visiteurs supplémentaires par mois ont consulté le portail. Cet afflux de nouveaux visiteurs a permis de générer une hausse des visites mensuelles également de l'ordre de 33 % et un accroissement du nombre de pages consultées de plus de 43 %.

lifelong-learning.lu – Source Google Analytics – 2016



Le premier semestre 2016 a connu une fréquentation régulière et soutenue, avec des niveaux de fréquentation mensuels moyens supérieurs à 15 000 visiteurs et 20 000 visites. A titre de comparaison, en 2015, seul le mois de janvier avait atteint ces niveaux.

Les mois d'été, propices à la prise de congés, ont été marqués par une activité plus réduite.

Le mois de septembre 2016 a connu un pic de fréquentation inédit, avec 20 900 visiteurs et 28 500 visites. Cette progression s'explique par une combinaison de plusieurs facteurs :

- le mois de la « rentrée formation », aussi bien pour les entreprises que pour les individus,
- des actions intensives de promotion du portail via la radio et la presse,
- l'optimisation du référencement naturel permettant de maintenir des niveaux de consultation élevés.

Ce niveau de fréquentation a été maintenu en octobre et en novembre, bénéficiant de l'effet de campagnes de bannering. La vidéo de promotion du portail lancée en novembre y a également contribué (voir 5.1 Supports de promotion).

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).

Abonnements à Formanews

Formanews, la newsletter consacrée à l'actualité de la formation continue, constitue un levier multiplicateur régulier du nombre de visiteurs du portail. En fin d'année, 4 000 abonnés sont enregistrés, soit 8 % de plus qu'en 2015.

lifelong-learning.lu

Le portail de la formation tout au long de la vie en 2016

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

207
organismes de formation
membres

60
domaines
de formation

7 600
formations
référéncées

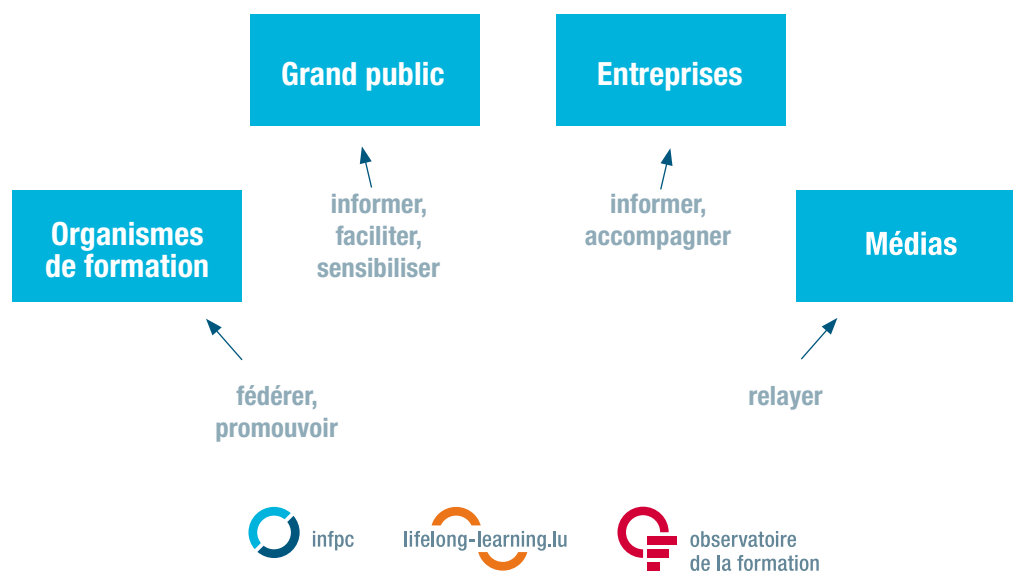
4 000
abonnés
à Formanews

+33 % de visites
par rapport à 2015

1 350 000
pages vues

5. Communication

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



Dans le but d'informer sur les aides à la formation et de faciliter l'accès à la formation, le département communication de l'INFPC met en place une stratégie s'appuyant sur tous les leviers pertinents : campagne de communication, référencement naturel et payant, développement d'un écosystème web, relations presse, événementiel, diffusion de supports imprimés adaptés aux publics visés.

Le portail lifelong-learning.lu est le point central de toute action de communication de l'INFPC. La plateforme recense toute l'information utile pour les projets de formation et offre une visibilité optimale pour les organismes de formation. La campagne de communication, les supports papier ou encore les vidéos réalisées par l'INFPC orientent systématiquement les publics-cibles vers lifelong-learning.lu. En complément, l'INFPC assure une présence physique lors des événements liés à l'emploi et à la formation et gère une infoligne téléphonique (voir 5.3 Infoligne 26 20 40).

5.1 Supports de promotion

Campagne de communication

Une campagne de communication multilingue destinée à promouvoir l'offre de formation et les dispositifs d'aide à la formation a été diffusée sur base d'un plan média ciblé.

La campagne de communication véhicule un message clair et explicite. Elle vise à répondre à une question essentielle : « Comment trouver ma formation ? ».

Les domaines de formation clés sont présentés sur le visuel, tout comme le nombre de formations référencées. L'objectif fondamental de la campagne consiste à faire connaître le site lifelong-learning.lu et à inciter à le consulter pour toute recherche relative à un projet de formation.

La campagne de communication s'est déroulée tout au long de l'année, selon un plan média ciblant prioritairement les dossiers relatifs à la formation, aux ressources humaines et à l'emploi.

Une campagne plus intensive, adressée au grand-public, a été lancée de mi-septembre à fin octobre, selon une fréquence rythmée, dans la presse quotidienne et à travers des spots radiodiffusés sur les ondes nationales.

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



En collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et les Chambres professionnelles, une annonce commune a été publiée dans la presse quotidienne afin de présenter les séances d'information sur la validation des acquis de l'expérience (VAE) animées par l'INFPC.



Référencement payant (Search Engine Advertising)

Comme le référencement naturel (voir 4.1 Développements techniques), l'achat d'espace sur Google (SEA) a été optimisé. L'INFPC veille, à partir d'une sélection de mots clés pertinents, à apparaître dans les premiers résultats de recherche de Google via le référencement payant. Cette stratégie permet d'être présent à l'endroit même où l'individu se trouve pour sa recherche de formation.

L'internaute à la recherche d'une formation ou d'informations sur la formation est ainsi orienté directement vers une page d'atterrissage pertinente de lifelong-learning.lu.

Support imprimé

Un dépliant « *Comment trouver votre formation ?* », rédigé en quatre langues (FR, EN, DE, PT), a été diffusé auprès des institutions susceptibles d'accueillir des publics désirant se former. Plus de 8 000 exemplaires ont été distribués.

COMO ENCONTRAR A SUA FORMAÇÃO
LIFELONG-LEARNING.LU

Mais de 7.000 formações:
línguas, informática, finanças,
construção, segurança, etc.

Desenvolva as suas competências

lifelong-learning.lu infpc

WO FINDEN SIE IHRE WEITERBILDUNG
LIFELONG-LEARNING.LU

Mehr als 7.000 Weiterbildungen:
Sprachen, IT, Finanzen,
Baubranche, Sicherheit...

Bauen Sie Ihre Kompetenzen aus

lifelong-learning.lu infpc

Le portail lifelong-learning.lu est développé et géré par l'INFPC, Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue, établissement public sous la tutelle du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

L'Institut a pour mission de promouvoir la formation tout au long de la vie auprès de tous les publics concernés par la formation, qu'ils soient salariés, demandeurs d'emploi, organismes de formation, acheteurs de formation ou encore chefs d'entreprise. Toutes les informations se trouvent sur le portail et une infoligne est également disponible.

Infoligne: 26 20 40
infoligne@infpc.lu

INFPC
Institut national pour le développement
de la formation professionnelle continue
12-14, avenue Émile Reuter
L-2420 Luxembourg

COMMENT TROUVER VOTRE FORMATION
LIFELONG-LEARNING.LU

Plus de 8000 formations:
langues, informatique, finance,
construction, sécurité...

Développez vos compétences

lifelong-learning.lu infpc

infpc
Institut national pour le développement
de la formation professionnelle continue

Février 2017

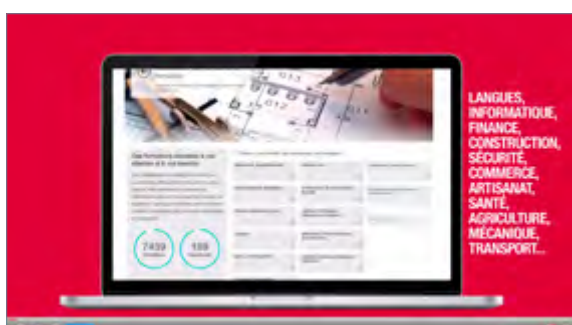
Vidéos

L'INFPC a réalisé deux vidéos de promotion de la formation : la première porte sur la présentation de l'École de la 2^{ème} Chance et de son offre de formation ; la seconde présente le portail lifelong-learning.lu et son contenu.

École de la 2^{ème} Chance



Portail lifelong-learning.lu



Site infpc.lu

En 2016, le site de l'INFPC a totalisé plus de 20 500 visites. Près de 55 500 pages ont été consultées. Ce site a pour vocation de présenter l'INFPC et ses activités. Les internautes sont préférentiellement orientés vers le portail lifelong-learning.lu pour la recherche d'informations relatives à leurs projets de formation.

5.2 Présence publique et partenariats

L'INFPC a participé à différents événements publics :

- tenue d'un stand au salon *Moovijob*, le salon de l'emploi, du recrutement, des carrières et de la formation au Luxembourg,
- 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 au salon *Unicareers*, le salon du recrutement de l'Université du Luxembourg,
- tenue d'un stand à l'événement *Entrepreneur's Day*, événement-phare des *Journées Création, Développement et Reprise d'entreprises* organisées par la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers et le Ministère de l'Économie,

Quatre *séances d'information* concernant la VAE ont été organisées en collaboration avec les Chambres professionnelles et le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Elles ont permis d'informer près de 190 personnes.

Des interventions plus spécifiques ont eu lieu : tenue d'un stand lors du Training Day organisé par la Cour des Comptes européenne et animation d'un atelier portant sur la validation des acquis de l'expérience dans le cadre de la journée d'études de l'Unité de Formation et d'Education Permanente (UFEP) de l'APEMH (Association des Parents d'Enfants Mentalement Handicapés).

En 2016, l'INFPC a participé au projet « Connections » de l'Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés (ASTI), à travers l'animation d'une séance d'information consacrée à la plateforme *lifelong-learning.lu*. Ce projet a pour objectif de préparer les réfugiés à l'emploi.



L'INFPC a été invité à participer à la «Adult Skills Conference - Empowering people» les 6 et 7 décembre 2016 à Bruxelles, en tant que membre de la délégation luxembourgeoise. Cette conférence a été organisée par la Commission européenne dans le cadre de la première semaine européenne des compétences professionnelles, visant à inciter la population à découvrir, utiliser et développer ses talents et ses capacités au moyen de la formation professionnelle. Il s'agit de l'une des dix actions proposées par la Commission dans le cadre de la nouvelle stratégie en matière de compétences pour l'Europe, présentée en juin 2016.

L'INFPC a également maintenu sa collaboration avec les sites stratégiques : rtl.lu, guichet.lu, mlqe.lu, lesfrontaliers.lu, justarrived.lu, oai.lu. Cette collaboration se concrétise par une « page partenaire » présentant une synthèse de contenus clés du portail.

5.3 Infoligne 26 20 40

L'*Infoligne* est une ligne d'appel téléphonique, gérée par l'INFPC, qui fournit un service complémentaire au portail lifelong-learning.lu. Elle a pour but de fournir les réponses 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 550 appels et courriels, contre 450 en 2015, soit une augmentation de 22%.

Les demandes ont concerné, pour près de la moitié, la recherche de formation. Viennent ensuite des questions relatives aux diplômes accessibles en formation continue et à la procédure de validation des acquis de l'expérience. Un quart des appels ont concerné l'exercice de l'activité de formation au Luxembourg.

5.4 Relations presse

Grâce aux relations régulières entretenues avec la presse, l'INFPC a bénéficié d'une présence dans les médias tout au long de l'année. Au total, 39 articles ont été publiés (presse et Internet).

Collaborations rédactionnelles

Pour chaque numéro du magazine *Merkur*, l'INFPC rédige une brève ou un article qui résume les résultats d'une étude réalisée par l'Observatoire de la formation ou présente une actualité de l'INFPC.

L'INFPC dispose également d'une présence rédactionnelle dans chaque édition d'*Entreprises Magazine* pour diffuser les informations relatives à la formation.

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

6. Comptes annuels

Le 15 mars 2017, 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 2016.

6.1 Bilan au 31 décembre 2016

Actif	2016 (EUR)	2015 (EUR)
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles		
- Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été acquis à titre onéreux	358,79	466,43
Immobilisations corporelles		
- Autres installations, outillage et mobilier	22 678,87	20 896,06
Total de l'actif immobilisé	23 037,66	21 362,49
Actif circulant		
Créances résultant de ventes et prestations de services		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	10 011,20	15 753,88
Autres créances		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	6 871,99	5 218,82
Avoirs en banques, avoirs en comptes de chèques postaux, chèques et encaisse	2 057 988,41	1 868 272,49
Total de l'actif circulant	2 074 871,60	1 889 245,19
Comptes de régularisation	4 876,67	7 997,51
Total actif	2 102 785,93	1 918 605,19

Passif	2016	2015
	(EUR)	(EUR)
Fonds Propres		
Subventions de l'État reçues aux titres des exercices précédant le 1 ^{er} janvier 2001	3 806 429,85	3 806 429,85
Pertes reportées jusqu'au 31 décembre 2000	(4 239 151,41)	(4 239 151,41)
Reprises de provisions concernant des exercices précédant le 1 ^{er} janvier 2001	310 374,40	125 190,00
Remboursements supplémentaires concernant des exercices précédant le 1 ^{er} janvier 2001	0,00	0,00
	(122 347,16)	(307 531,56)
Subventions d'investissement en capital nettes depuis l'exercice 2001	23 037,66	21 362,49
Résultats reportés depuis le 1 ^{er} janvier 2001	1 362 869,31	1 131 700,78
Résultat de l'exercice	212 888,14	231 168,53
	1 598 795,11	1 384 231,80
Total des fonds propres	1 476 447,95	1 076 700,24
Provisions		
Autres provisions	275 088,23	462 584,63
Total des provisions	275 088,23	462 584,63
Dettes		
Acomptes reçus sur commandes		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	175 647,46	200 119,96
Dettes sur achats et prestations de services		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	23 608,42	24 204,53
Dettes fiscales et au titre de la sécurité sociale		
- dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	107 964,70	112 416,38
Total des dettes	307 220,58	336 740,87
Comptes de régularisation	44 029,17	42 579,45
Total passif	2 102 785,93	1 918 605,19

6.2 Compte de profits et pertes au 31 décembre 2016

Compte de profits et pertes	2016	2015
	(EUR)	(EUR)
Subventions d'exploitation au titre de l'exercice	2 036 777,86	2 025 000,00
Autres produits d'exploitation	177 824,75	340 525,13
- Autres charges externes	- 517 099,56	- 589 116,83
Frais de personnel		
- Salaires et traitements	- 1 286 405,97	- 1 341 644,10
- Charges sociales		
- Couvrant les pensions	- 101 227,66	- 103 319,56
- Autres charges sociales	- 98 412,49	- 103 901,05
Corrections de valeur sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	- 6 496,97	- 10 029,07
Amortissement des subventions d'investissements	6 496,97	10 029,07
Autres charges d'exploitation	- 209,29	- 241,31
Autres intérêts et autres produits financiers	2 352,62	4 534,35
Intérêts et autres charges financières	- 712,12	- 668,10
Résultat de l'exercice	212 888,14	231 168,53



infpc

institut national
pour le développement
de la formation
professionnelle continue

Avertissement

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 2017

