



merci !
moien



moien merci

« moien merci », une initiative du ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, portée par le gouvernement, pour rapprocher citoyens et service public.

« moien », pour la joie de vous accueillir chaleureusement.

« merci », pour le plaisir de vous avoir servi.

« moien merci », pour tisser une relation cordiale basée sur le respect mutuel.

Deux mots tout simples, à la portée de chacun, pour vous dire la signification de notre Charte d'accueil et de service.

Dans cet esprit, l'Institut national d'administration publique vous invite à découvrir ses engagements en matière d'accueil et de service.

moien merci

„moien merci“, eng Initiativ vum Ministère fir den ëffentlechen Déngscht an d'Verwaltungsreform, gedroe vun der Regierung, fir Bierger an ëffentlechen Déngscht enaner méi no ze bréngen.

„moien“ fir de Pläséier, lech bei eis häerzlech begréissen ze kënnen; „merci“ fir d'Freed, lech en Déngscht gelescht ze hunn.

„moien merci“, fir gutt Relatiounen ze knëppen, déi op géigesäitegem Respekt baséieren.

Zwee einfach Wierder, fir jiddweree verständlech, déi lech d'Bedeutung vun eiser Charta fir den Accueil an de Service sollen däitlech maachen.

An dësem Sënn invitéiert lech den Institut national d'administration publique, lech e Bild vu sengen Engagementer a puncto Accueil a Service ze maachen.

Notre mission : former et conseiller

L'Institut national d'administration publique (INAP) est un organisme central de formation du gouvernement luxembourgeois et un prestataire de services dans le cadre de la formation du personnel de l'État et des communes.

Les missions de l'INAP sont les suivantes :

- contribuer au développement des compétences du personnel des administrations de l'État et des communes à travers des formations et des mesures de qualification ;
- assurer, d'une part, la formation pendant le stage et la formation continue du personnel de l'État et des établissements publics de l'État et, d'autre part, la formation pendant le service provisoire ainsi que la formation continue du personnel de l'État et des communes ;
- conseiller les administrations publiques en termes de développement personnel et de formation professionnelle de leurs agents ;
- procéder au contrôle des connaissances des trois langues administratives dans le cadre de la procédure de recrutement du personnel de l'État et des communes ;
- assurer des prestations de service dans le domaine de la formation professionnelle continue pour d'autres institutions publiques.

Eis Aufgab: weiderbilden a beroden

Den Institut national d'administration publique (INAP) ass en zentrale Formatiounsinstitut vun der Lëtzebuerger Regierung an en Déngschtreeschter am Kader vun der Formatioun vum Personal vum Staat an de Gemengen.

Dem INAP seng Aufgabe sinn:

- d'Kompetenze vum Personal vun de staatleche Verwaltungen an de Gemengen duerch Formatiounen a Qualifikatiounsmoossnamen hëllefen auszebauen;
- d'Formatioun während dem Stage souwéi d'Weiderbildung vum Personal vum Staat a sengen ëffentlech-rechtlechen Institutiounen engersäits an d'Formatioun während dem Service provisoire souwéi d'Weiderbildung vum Personal vum Staat an de Gemengen anerersäits z'assuréieren;
- déi ëffentlech Verwaltungen a puncto perséinlech Entwécklung a berufflech Ausbildung vum Personal ze beroden;
- d'Kenntnesser an deenen dräi Verwaltungssproochen am Kader vun der Astellung vu Personal fir Staats- a Gemeindeplazen ze kontrolléieren;
- Déngschtreeschtungen am Beräich vun der berufflecher Weiderbildung fir aner ëffentlech Institutiounen z'erbréngen.

L'INAP est un acteur clé dans le domaine de la réforme administrative, étant donné qu'il accompagne la mise en œuvre des réformes au sein des administrations par des mesures de formation et de sensibilisation du personnel.

La présente Charte d'accueil et de service reprend les engagements les plus importants de l'INAP, par lesquels celui-ci entend garantir un excellent niveau de formation et de sensibilisation des agents de l'État et des communes.

Den INAP ass en Haaptacteur am Beräich vun der Verwaltungsreform, well en d'Ëmsetzung vun de Reformen an den Administratiounen mat Formatiounen a Sensibiliséierungsmoossname fir d'Personal begleet.

Dës Charta fir den Accueil an de Service gräift déi wichtegst Engagementer vum INAP nach eemol op, mat deenen en en exzellenten Niveau an der Formatioun an der Sensibiliséierung vum Personal vu Staat a Gemenge wëll assuréieren.

Socle 1
Un accès aisé à nos services

Socket 1
E liichten Zougang zu eise Servicer

1

Socle 2
Un accueil attentif et une communication efficace

Socket 2
En opmierksamen Accueil an eng effikass Kommunikatioun

2

Socle 3
Des réponses claires et des délais annoncés

Socket 3
Kloer Äntwerten an ugekënnegt Delaien

3

Socle 4
Une gestion coordonnée de vos réclamations et suggestions

Socket 4
Eng koordinéiert Gestiou vum Äre Reklamatiounen a Proposen

4

Socle 5
La mesure de votre satisfaction et une communication régulière

Socket 5
D'Moosse vun Ärer Zefriddenheet an eng regelméisseg Kommunikatioun

5

Socle 6
Un souci d'amélioration constante

Socket 6
Striewen no stänneger Verbesserung

6



Socle 1

Un accès aisé à nos services

Sockel 1

E lichten Zougang zu eise Servicer

1.1 Vous bénéficiez d'une orientation précise.

Tous les détails relatifs à notre vocation, nos missions et notre organisation ainsi que les informations pratiques (adresse, plan d'accès à notre bâtiment et numéros de téléphone de notre personnel) sont disponibles sur notre site Internet www.inap.public.lu.

Nos locaux disposent de panneaux d'orientation pour vous guider dans le bâtiment et des écrans d'affichage pour vous informer sur les formations proposées au cours de la journée.

Nous avons aménagé des espaces de séjour fonctionnels ainsi que des salles adaptées aux besoins de la formation. Chaque étage comprend un point d'accueil qui vous permet d'obtenir des renseignements d'ordre logistique et organisationnel.

Nos agents de l'accueil sont à votre disposition pour vous orienter et vous accompagner.

1.2 Les personnes à mobilité réduite profitent d'un accueil adapté à leurs besoins.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

1.1 Dir gitt präzis guidéiert.

Eenzelheeten zu eisen Ziler, Aufgaben an eiser Organisatioun wéi och praktesch Informatiounen (Adress, Stroosseplang an Telefonsnummere vun eise Mataarbechter) sinn op eise Internetseite www.inap.public.lu ze fannen.

An eise Gebailechkeete si Schëlter ubruecht, déi Iech hëllefen, Iech an eise Gebai erëmzefannen. Op Bildschiermer gitt Dir iwwer d'Formatiounen informéiert, déi deen Dag ugebuede ginn.

Mir hu funktionnel Openthaltsméiglechkeeten a Säll, déi de Formatiounsbesoinen ugepasst sinn. Op all Stack gëtt et en Accueil, wou Dir logistesche an organisatoresche Renseignermenter kënnt kréien.

Eis Mataarbechter am Accueil kënnen Iech duerch d'Gebai guidéieren a begleeden.

1.2 Gudden Zougang fir Persounen mat enger Behënnerung.

Eis Raimlechkeete si fir Leit mat enger Behënnerung zougänglech.

FR

1.3 Nous sommes facilement joignables.

Nous sommes à votre disposition tous les jours ouvrables de 7 h 30 à 17 h 45 sans interruption (hormis les vacances scolaires).

Vous pouvez nous joindre via un numéro de téléphone générique (247-83171) et une adresse courriel générique (info@inap.etat.lu).

Mais vous pouvez également contacter individuellement nos agents, puisque leurs coordonnées (téléphone et courriel) et leurs attributions se trouvent sur notre site Internet.

LU

1.3 Mir sinn einfach z'erreechen.

Mir sinn ëmmer wiertes vu 07:30 bis 17:45 Auer fir lech do (ausser an de Schoulvakanzen).

Dir erreecht eis iwwer eng allgemeng Telefonsnummer (247-83171) an E-Mail-Adress (info@inap.etat.lu).

Dir kënnt dee gewënschte Mataarbechter awer och direkt kontaktéieren. Déi jeeweileg Telefonsnummer, E-Mail-Adress a Funktioun fannt Dir op eisem Internet-Site.



Socle 2

Un accueil attentif et une communication efficace

Sockel 2

En opmierksamen Accueil an eng effikass Kommunikatioun

2.1 Nous sommes toujours à votre écoute.

Nous vous offrons un service d'accueil et de renseignements adapté à vos besoins dès votre arrivée à l'INAP.

Nous pouvons vous fournir toutes les informations requises dans les trois langues administratives du pays (français, allemand et luxembourgeois).

Nous motivons notre personnel d'accueil à assurer de façon permanente un service de qualité.

2.2 Vous disposez d'un délégué à la formation dans votre administration.

Le délégué à la formation représente le principal interlocuteur entre l'INAP et votre administration. Ses rôles et missions sont présentés sur notre site Internet www.inap.public.lu.

Il vous informe notamment sur les nouvelles formations et activités de l'INAP ainsi que sur les places disponibles dans nos séminaires.

Nous organisons des réunions régulières avec les délégués à la formation ou avec les administrations pour bien cerner vos besoins particuliers en matière de formation.

2.1 Mir hunn ëmmer en oppent Ouer fir lech.

Mir bidden lech vun Ufank un en Accueil a Renseignerment, déi op Är Besoinen zougeschnidde sinn.

Mir kënnen lech all déi gewënschten Informatiounen an deenen dräi Verwaltungssproochen vum Land liwweren (Franséisch, Däitsch, Lëtzebuergesch).

Mir motivéieren eis Mataarbechter vum Accueil, zu all Moment e qualitativ gudde Service z'assurieren.

2.2 Dir hutt e Formatiounsdelegéierten an Ärer Verwaltung.

De Formatiounsdelegéierten assuréiert den Dialog tëscht Ärer Verwaltung an dem INAP. Seng Roll an Aufgabe sinn op eisem Internetsite www.inap.public.lu beschriwwen.

Hien informéiert lech virun allem iwwer nei Formatiounen an Aktivitéiten vum INAP, awer och iwwer fräi Plazen an eise Coursen.

Mir organiséieren regelméisseg Reuniounen mat de Formatiounsdelegéierten oder de Verwaltungen, fir méi iwwer Är spezifesch Besoinen a puncto Formatioun gewuer ze ginn.

2.3 Vous participez à un cycle de formation générale.

Au moment de votre inscription, nous vous fournissons les coordonnées de la personne de contact en charge de votre dossier pendant toute la période de votre formation.

Au début de chaque cycle de formation générale, nous vous présentons l'INAP ainsi que les formations prévues et, le cas échéant, les contrôles des connaissances et les modalités d'organisation.

Pendant toute la durée d'un cycle de formation générale, nous sommes à votre écoute pour répondre à vos questions et demandes.

2.4 Vos besoins en matière de formation continue.

Nous nous engageons à vous orienter vers la formation la plus adaptée à vos besoins, le cas échéant, en collaboration avec votre délégué à la formation.

Dans un souci de simplification et de rapidité, nous proposons aux agents une inscription en ligne aux séminaires.

Nous vous proposons pour chaque cours un gestionnaire de la formation, qui est votre personne de contact pour tous les renseignements en relation avec ce cours.

Au début de chaque séminaire, cette personne présente l'INAP, l'intervenant, le sujet à traiter et les modalités d'organisation du cours.

2.3 Dir huet un engem allgemenge Formatiounszyklus deel.

Bei Ärer Aschreiwung gi mir lech eng Kontaktpersoun un, déi sech während Ärer ganzer Formatioun ëm Ären Dossier këmmert.

Am Ufank vun all allgemengem Formatiounszyklus kritt Dir den INAP, déi geplangte Formatiounen, eventuell Prüfungen an déi organisatoresch Modalitéite virgestallt.

Während dem ganzen allgemenge Formatiounszyklus si mir fir lech do, wann Dir Froen oder Wënsch hutt.

2.4 Är Besoinen a puncto Weiterbildung.

Mir engagéieren eis, déi Formatioun fir lech ze fannen, déi deem, wat Dir braucht, am beschten entsprécht, wann néideg an Zesummenaarbecht mat Ärem Formatiounsdelegéierten.

Fir dat Ganzt méi einfach a méi séier ze gestalten, schloe mir vir, lech online fir d'Coursen anzeschreiwien.

Fir all Cours proposéiere mir lech e Formatiouns-Gestionnaire als Kontaktpersoun fir all Renseignement zu dësem Cours.

Am Ufank vun all Seminaire stellt dës Persoun den INAP, de Formateur, d'Matière vum Cours an d'Modalitéiten, wat d'Organisatioun vum Cours ugeet, vir.

2.5 Nous mettons à votre disposition un espace de travail spécifique.

L'INAP dispose également d'un site Internet à accès limité, exclusivement réservé aux stagiaires en formation et aux délégués à la formation. Ce site Internet constitue leur espace de travail et d'information. Il propose une large panoplie de documents en relation avec les différents aspects de la formation : procédures, supports de cours, fiches de travail et de renseignement, formulaires, etc.

2.6 Nous assurons une communication efficace.

Nous vous informons sur l'ensemble de nos activités et de nos cycles de formation pendant le stage par l'intermédiaire de notre site Internet, sur lequel vous trouverez également notre catalogue de formation continue. Toutes les informations et données relatives à la formation générale des stagiaires et à la formation continue sont tenues à jour de manière systématique.

Nous disposons d'un réseau de délégués à la formation dans les administrations de l'État et des communes, à travers lequel nous communiquons toutes nos activités en relation avec nos missions.

Nous envoyons régulièrement un bulletin d'information (*newsletter*) à votre délégué à la formation, qui a la possibilité de s'y abonner. Ce bulletin informe par voie électronique sur nos activités et missions. Chaque bulletin comporte les nouvelles formations programmées pour les deux mois à venir et les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

2.5 Mir stellen Iech e speziellen Aarbechtsberäich zur Verfügung.

Den INAP huet ausserdem e speziellen Internetsite mat ageschränktem Zougang, dee fir d'Stagiaren an d'Formatiounsdelegéiert reservéiert ass. Dësen Internetsite fungéiert als Aarbechts- an Informatiounsberäich. Hei gëtt et eng breet Palett un Dokumenter zu de verschiddenen Aspekter vun der Formatioun: Prozeduren, Ënnerlage fir de Cours, Aarbechts- an Informatiounsblieder, Formularen asw.

2.6 Mir assuréieren eng effikass Kommunikatioun.

Mir informéieren Iech op eisem Internetsite iwwer all eis Aktivitéiten a Formatiounszykle während dem Stage. Hei fannt Dir och eise Katalog mat de Weiterbildungscoursen. All d'Informatiounen an d'Daten, déi mat der allgemenger Formatioun vun de Stagiaren an der Weiterbildung ze dinn hunn, gi systematesch aktualiséiert.

Mir hunn e Reseau vu Formatiounsdelegéierten an alle Staats- a Gemeindeverwaltungen, iwwer dee mir all eis Aktivitéiten, déi zu eisen Aufgabe gehéieren, matdeelen.

Mir gi regelméissig en Informatiounsbulletin (*Newsletter*) eraus, op dee sech Äre Formatiounsdelegéierte kann abonnéieren. Dëse Bulletin informéiert op elektroneschem Wee iwwer eis Aktivitéiten an Aufgaben. An all Bulletin stinn déi nei Formatiounen fir déi nächst zwee Méint an d'Äntwerten op déi Froen, déi am dackste gestallt ginn.



Socle 3

Des réponses claires
et des délais annoncés

Sockel 3

Kloer Äntwerten an
ugekënnegt Delaien

3.1 Nous apportons des réponses claires à vos besoins de formation spécifiques.

Nous nous engageons à fournir des réponses précises à vos besoins en matière de formation. À cet effet, nous avons développé une méthode qui consiste à élaborer des plans de formation pluriannuels ou des projets de services particuliers avec la direction et tous les agents des administrations concernées. Ces plans et projets sont proposés sur base d'une démarche de formation sur mesure, qui tient compte des besoins spécifiques des agents et des services concernés.

3.2 Nous répondons à vos requêtes dans un délai annoncé.

Nous nous engageons à répondre à tout courrier officiel dans un délai de trois semaines.

Pour toutes les autres demandes, nous donnons une réponse dans un délai de trois jours.

Au moment de votre demande d'inscription à une formation, nous vous faisons parvenir soit un accusé de réception, soit une lettre notifiant la suite réservée à votre requête.

3.1 Mir gi kloer Äntwerten dorop, wat Dir als spezifisch Formatioun braucht.

Mir engagéieren eis, lech déi Formatioun unzebidden, déi am beschten Äre Besoinen entsprécht. Zu deem Zweck hu mir eng Method entwéckelt, mat där mir Formatiounspläng, déi iwwer e puer Joer ginn, oder Projete fir bestëmmte Servicer ausschaffen, zesumme mat der Direktioun an dem Personal vun de betreffenden Administratiounen. Dës Pläng a Projete baséieren op enger Formatioun op Mooss, déi dat berücksichtegt, wat d'Personal respektiv déi betreffend Servicer brauchen.

3.2 Mir äntweren op Ufroen bannent ugekënnegten Delaie.

Mir verpflichten eis, bannent dräi Wochen op all offiziellt Schreiwes ze äntweren.

Op all aner Ufroen äntwere mir bannent dräi Deeg.

Wann Dir lech an eng Formatioun aschreift, kritt Dir entweder Bescheed gesot, datt Är Demande agaang ass, oder awer e Bréif, an deem lech matgedeelt gëtt, wou Är Demande drun ass.

TRANSFERT DES CONNAISSANCES ÉVALUATION DES FORMATIONS INAP

- RECENSEMENT ATTENTES ET OBJECTIFS
DES PARTICIPANTS ⇒ AVANT COURS

↳ ÉVALUATION À LA FIN DU COURS

↳ ÉVALUATION DIFFÉRÉE
6 SEMAINES APRÈS COURS

⇒ ENQUÊTE DE SATISFACTION

→ ÉCHEANCE

Socle 4

Une gestion coordonnée
de vos réclamations
et suggestions

Socket 4

Eng koordinéiert Gestuon
vun Äre Reklamatiounen
a Proposen

4

moien
mari!

4.1 Nous donnons suite à vos réclamations et suggestions.

Nous vous invitons à nous transmettre vos réclamations et suggestions par l'intermédiaire de votre délégué à la formation ou par le biais de la page de contact de notre site Internet.

Nous nous engageons à intégrer dans un plan d'action et d'amélioration les points retenus. Nous communiquons ce plan à travers nos publications y consacrées, disponibles sur notre site Internet.

4.1 Mir ginn op Är Reklamatiounen a Proposen an.

Mir bieden Iech, eis Är Reklamatiounen a Proposen iwwert Äre Formatiounsdelegéierte matzedeelen oder eis se direkt iwwer d'Kontaktsäit vun eisem Internetsite eranzeschécken.

Mir engagéieren eis, déi Punkten, déi zeréckbehale goufen, an e verbesserten Aktiounsplang z'integréieren. Dëse Plang gëtt an eise Publicatiounen zu deem Thema matgedeelt; se sinn op eisem Internetsite ze fannen.



Socle 5

La mesure
de votre satisfaction
et une communication
régulière

Socket 5

D'Moosse vun Ärer
Zefriddenheet an eng
regelméisseg Kommunikatioun

5.1 Nous procédons à des enquêtes systématiques.

Dans le cadre de notre démarche de qualité, nous procédons systématiquement à l'évaluation de toutes nos actions de formation, tant au niveau de la formation générale que de la formation continue.

Le système d'évaluation mis en place vous permet de vous exprimer sur la qualité des formations, leurs contenus et la prestation du formateur.

En dehors de cette évaluation systématique, nous procédons tous les trois ans à une enquête de satisfaction dans le cadre de notre plan d'action en matière d'assurance qualité. Cette enquête nous permet de pouvoir prendre connaissance des besoins, des attentes et de la satisfaction de nos partenaires par rapport à nos services.

5.2 Nous communiquons les résultats des enquêtes.

Chaque année, le résultat global de nos évaluations est publié aussi bien dans notre rapport annuel que sur notre site Internet.

Les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées tous les trois ans sont également disponibles sur notre site Internet.

5.1 Mir féiere systematesch Ëmfroen duerch.

Am Kader vun eisem Qualitéitskonzept féiere mir systematesch Evaluatioune vun all eise Formatiounsaktivitéiten duerch, souwuel um Niveau vun der allgemenger Ausbildung wéi och der Weiterbildung.

Iwwer eisen Evaluatiounssystem kënnt Dir Iech zu der Qualitéit vun de Formatiounen, hirem jeeweilege Contenu an der Leeschtung vum Formateur äusseren.

Nieft dëser systematescher Evaluatioun maache mir all dräi Joer am Kader vun eisem Aktiounsplan fir Qualitéitssécherung eng Zefriddenheetsëmfro. Dës Ëmfro erméiglecht eis et, méi iwwer d'Besoinen, d'Erwaardungen an d'Zefriddenheet vun eise Partner am Zesammenhang mat eisen Déngschtleeschunge gewuer ze ginn.

5.2 Mir ginn d'Resultater vun den Ëmfroe bekannt.

All Joer gëtt dat globaalt Resultat vun eisen Evaluatioune souwuel an eisem Joresbericht wéi och op eisem Internetsite verëffentlecht.

D'Resultater vun den Zefriddenheetsëmfroen, déi all dräi Joer duerchgefouert ginn, sinn och op eisem Internetsite ze fannen.



Socle 6

Un souci d'amélioration
constante

Sockel 6

Striwen no stänneger
Verbesserung

Afin de pouvoir assurer un service encore plus efficace, nous avons dégagé un certain nombre de points saillants sur lesquels nous sommes en train de travailler. En voici les principaux :

6.1 Nous visons l'excellence des formations proposées.

Nous nous efforçons d'impliquer le plus d'administrations possibles dans notre démarche de plans de formation.

Nous adaptons continuellement nos programmes de formation à l'évolution des administrations et de la législation.

6.2 Nous perfectionnons le réseau de nos formateurs.

Nous offrons régulièrement des cours de formation spécifiques à notre réseau de formateurs.

Dans le but d'assurer des cycles de formation uniformes et cohérents, nous entendons organiser des réunions régulières avec les formateurs afin d'adapter le contenu des cours.

Fir en nach méi effikasse Service kënnen unzebidden, hu mir eng Rei wichteg Punkten erausgeschafft, déi mir am Gaang sinn ze verbessern. Hei déi wichtegst dovun:

6.1 Mir wëllen déi beschtméiglech Formatiounen ubidden.

Mir beméien eis, esou vill Verwaltunge wéi méiglech an eis Formatiounspläng z'implizéieren.

Mir passen eis Formatiounsprogrammer permanent un d'Entwécklung vun de Verwaltungen an der Legislatioun un.

6.2 Mir perfektionéieren eise Formateursreseau.

Mir bidden eise Formateure regelméisseg spezifesch Coursen un.

Fir eenheetlech a kohärent Formatiounszykle kënnen ze garantéieren, si regelméisseg Reunioune mat de Formateure virgesinn, fir datt de Contenu vun de Coursen ugepasst gëtt.

6.3 Nous basons notre travail sur des valeurs fortes.

Nous agissons dans le strict respect des règles déontologiques telles que fixées dans le statut du fonctionnaire et dans la réglementation spécifique.

Nous adhérons à un système de valeurs fortes qui sont à la base de notre identité institutionnelle, à savoir l'exemplarité, l'intégrité et le professionnalisme. Ces valeurs seront détaillées dans notre Charte des valeurs.

Notre future Charte de qualité définira avec précision notre engagement collectif par rapport à nos prestations.

6.3 Mir baséieren eis Aarbecht op staark Wäerter.

Mir berücksichtegen bei eisem Handele strikt déi deontologesch Regeln, sou wéi se am Beamtestatut an an den entspriechende Virschrëften festgeluecht sinn.

Mir halen eis un e System vu strenge Wäerter, déi d'Basis vun eiser institutioneller Identitéit bilden, nämlech Virbildlechkeet, Integritéit a Professionalitéit. Dës Wäerter ginn an eiser zukünfteger Charta vun de Wäerter am Detail beschriwwen.

An eiser zukünfteger Qualitétscharta gëtt eist kollektivt Engagement a puncto Déngschtleeschungen präzis definéiert.

Adresses utiles / Nätzlech Adressen

Institut national d'administration publique

35, rue de Bonnevoie

L-1260 Luxembourg

Tél. : (+352) 247-83171

Fax : (+352) 247-83174

www.inap.etat.lu

Formation des stagiaires / Formatioun vu Stagiairen

Tél. : (+352) 247-83155

Fax : (+352) 247-83160

Courriel : formationstage@inap.etat.lu

Formation continue / Weiterbildung

Tél. : (+352) 247-83171

Fax : (+352) 247-83174

Courriel : formationcontinue@inap.etat.lu

Contrôle de la connaissance des trois langues administratives /

Kontroll vun de Kenntnesser an den dräi Verwaltungssproochen

Tél. : (+352) 247-83166

Fax : (+352) 247-93150

Courriel : epreuves.preliminaires@inap.etat.lu

Impressum

Éditeur : Institut national d'administration publique, en collaboration avec le ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ainsi que le Service information et presse du gouvernement

Concept et mise en page : Cropmark

Traduction en luxembourgeois : Myriam Welschbillig

Photographe : Charles Caratini

Février 2013

merci
u.ä!ow



MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA RÉFORME ADMINISTRATIVE
Institut national d'administration publique

35, rue de Bonnevoie
L-1260 Luxembourg

Tél. :
247-83171

Fax :
247-83174

Courriel :
info@inap.etat.lu