

RAPPORT ANNUEL
2019







180 300 600 800 900

G4

RAPPORT ANNUEL
2019



VIRWUERT VUM PRESIDENT VUM VERWALTUNGSROT

De Joresrapport, deen der elo grad am Grapp haalt an deen d'Aktivitéite vum Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) vum vergaangene Kalennerjoer illustréiert, bitt eng gutt Geleeënheet fir sech iwwer d'Ausmooss an d'Diversitéit vun dësem eenzegaartegen Établissement public bewosst ze ginn.

Bei engem Noutfall, egal vu wéi enger Natur an Envergure déi dëse mat sech bréngt, mussen de Staat an d'Gemengen dofir suergen, mat enger adäquater Hëllef entgéintzewierken. Fir dëser Aufgab gerecht ze ginn, d.h. déi zivil Sécherheet ze garantéieren, ass de CGDIS déi adequat Äntwert drop.

D'Missioun vum CGDIS si kloer definéiert, flächendeckend iwwer d'Land an do wou Nout ass, esou séier a gutt ewéi méiglech z'intervenéieren, an dat esouwuel bei liewensbedroelechen Zoustänn vu Mënschen, no Accidenter op der Aarbecht, Doheem, oder an der Fräizäit. Och wann d'Persounerrettung ongeféier 85% vun den Asätz vum CGDIS ausmaachen, ass de Beräich vun der Brandbekämpfung net ze minimiséieren. Trotz der Dampmelderpflicht ass de Brand a Wunnenge mat Victimë leider nach ëmmer eng batter Realitéit. Och den Impakt vun engem méi dréchene Klima zu Lëtzebuerg stellt de CGDIS viru nei Erausforderungen. Vergiesse mer och net déi aussergewöhnlech Situatiounen wéi den Tornado de 9. August 2019 zu Péiteng a Käerjeng, déi eis all aussergewöhnlech Moosnamen ofverlaangen a ganz oft niewent dem "daily Business" zousätzlech musse gestemmt ginn.

Vir deene villen alldeeglechen Ufuerderunge gerecht ze ginn, brauch de CGDIS vill Männer a Fraen déi sech leidenschaftlech, ob fräiwëlleg oder haaptamtlech, engagéieren. Hinnen all wëll ech am Numm vum ganze Verwaltungsrot mäi Respekt ausschwätzen a Merci soe fir déi vill geleeschte Stonnen.

De nach jonke CGDIS huet seng Plaz als Institutioun och misse fannen. Mëttlerweil huet den Établissement public bei ville staatelechen a kommunalen Instanze seng Unerkennung fonnt a gëtt als kompetenten an zuverlässigen Uspriechpartner ugesinn. Beräicher ewéi der Planifikatioun an der Preventioun, mam Objektiv d'Risiken z'analyséieren an duerno zesumme mat allen aneren Instanzen zu hirer Reduktioun bäizedroen, sinn e gutt Beispill wou dës Zesummenaarbecht hir éischt Friichten dréit. Villes ass nach am Opbau a wäert iwwert déi nächst Méint a Joren ausgebaut ginn, woufir de CGDIS och déi néideg budgetär Mëttel brauch.

En anere Virdeel vun engem groussen Déngschtleeschter ass déi besser Verdeelung an Optimiséierung vun de Ressourcen déi disponibel sinn. Hei spillt déi nei Mobilitéit ënnert de Mataarbechter eng grouss Roll fir kuerzfristeg a jee no Bedarf op deene Plazen am Land asprangen ze kënnen, fir esou de sougenannte "Potentiel opérationnel journalier" oprecht ze erhalen. Ouni zu dësem Zäitpunkt méi an den Detail ze goen, wäert eis de Plan national

d'organisation des secours (PNOS) d'Zukunft méi kloer zeechen. Mir wëssen awer elo schon, dass mer konsequent zousätzlech Berufspompjeeë rekrutéieren mussen, wa mer eise sougenannte "Contrat opérationnel", wouzou d'effentlech Hand eis wäert verflachten, wëllen erfëllen.

D'Gesetz iwwert d'Organisatioun vun der ziviller Sécherheet gesäit vir, dass e PNOS muss erstellt ginn. Dëse Plang gëtt dat wichtegst Instrument vun der Politik, fir mam CGDIS fir dat ganz Land eng optimal Noutfallversuergung kënnen ze garantéieren.

De PNOS ass eise Kompass fir déi nächst Joren op Basis vu Simulatiounen a Berechnungen mat adäquatem Material, qualifiziertem Personal an den néidegen Infrastrukturen op de richtege Plazen am Land kënnen z'investéieren.

Dëse Kompass ass wichteg, grad elo an enger onsécherer Zäit déi weist, datt eng gutt Preparatioun essentiell ass vir gutt kënnen op Krisen ze reagéieren.

Dëst Instrument brauche mer fir d'Reform vun 2018 weider ëmzesetzen, mam Haaptzil d'zivil Sécherheet z'optimiséieren.

Merci eiser zoustänneger Ministesch fir d'zivil Sécherheet, dem Taina Bofferding mat hire Servicer am Intérieur, fir hir permanent Bereitschaft an Ënnerstëtzung fir de CGDIS, sou wéi och de Kolleginnen a Kollegen aus dem Verwaltungsrot fir hir grouss Disponibilitéit. Alle Leit déi "de près ou de loin" zur Famill vum CGDIS gehéieren, soen ech Merci fir hiren onermiddlechen Asaz fir d'Allgemengheet.



Alain Becker

VIRWUERT VUM GENERALDIREKTER

Nodeems mir Iech am Juli 2019 de Rapport d'activité iwwert dat éischt Joer Fonctionnement vum CGDIS konnte virstellen, freeën ech mech, Iech elo de Rapport d'activité iwwert d'Kalennerjoer 2019 ze präsentéieren.

D'Joer 2019 war fir de CGDIS gepräägt vun enger ganzer Rei markanter Asätz an dem Opbau an dem Ausbau vun de Strukture vum CGDIS. Vun eise fräiwëllegen an haaptberuffleche Mataarbechter gouf ganz vill a ganz gutt Aarbecht geleescht an dofir wëll ech jidderengem e grouse Merci soen, deen dozou bäigedroen huet, dat de CGDIS déi Missiounen, déi en vum Gesetz vun 2018 operluecht krut, och erfëlle konnt.

2019 war de CGDIS mat enger ganzer Rei aussergewöhnlecher Asätz konfrontéiert, déi et an där Konzentratioun sécher scho säit Jore net méi gouf.

An eiser aller Erënnerung wäert sécherlech den Tornado bleiwen, deen den 9. August iwwert Péiteng a Käerjeng agebrach ass a vill Schued hannerlooss huet. An de Stonnen an Deg nodeems den Tornado eng Schneiss vun der Verwüstung an deenen zwou Gemengen hannerlooss huet, ware praktesch aus all CIS aus dem Land Leit op d'Platz komm fir ze hëllefen. Ënnerstëtzt gouf de CGDIS vun Unitéiten aus Frankräich an Däitschland.

Dat dréchent Klima huet am vergaangene Joer och dofir gesuergt, dat de CGDIS mat enger ongewinnt héijer Zuel vu Vegetatiounsbränn ze dinn hat. Dobäi ass de 25. Juli 2019 leider och een Asazgefiel de Flamen zum Affer gefall. Mat vill Chance konnt sech d'Besatzung awer mat Zäit a Sécherheet bréngen. Als Konsequenz op dës Asätz huet de CGDIS ugefaangen, e neit Asazkonzept fir Vegetatiounsbränn auszeschaffen, dat zum Deel och schonn an der Ëmsetzung ass. Op Gronn vun de spierbare Klima-Ännerunge mussen mir dovun ausgoen, an Zukunft méi dacks mat esou Evenementer konfrontéiert ze ginn.

Spektakulär waren d'Groussbränn an Industrieanlagen zu Esch-Uelzecht, zu Suessem an zu Iechternach, déi alles vun eisen Asazkräften ofverlaangt hunn. Awer och d'Feier an engem Gebai matten um Knuedler an der Stad huet forcement vill Opmierksamkeet op sech gezunn.

Finalement war de CGDIS och enk agebonne fir d'Sécherheet während der Bäisetzung vum Groussherzog Jean ze garantéieren. Vill vun eise fräiwëllegen an haaptberuffleche Pompjeeën hu sech eng Eier draus gemaach fir de Groussherzog op sengem leschte Wee ze begleeden.

Niewent dës markanten Asätz déi alleguer hire Wee an déi national an international Press fonnt hunn, hunn eis iwwer 4000 operationell Pompjeeën awer och all Dag nach méi wéi 60.000 Asätz geleescht fir eise Matbierger Dag a Nuecht zu Hëllef ze komme, wann se a Nout waren.

Um organisatoresche Plang stoung natierlech de weideren Opbau vum CGDIS un éischerter Platz. An dësem Rapport d'activité gëtt all Direktioun e klengen Abléck op e puer vun enger grousser Zuel vu Projet'en, déi am vergaangene Joer ëmgesat goufen.

Ervirhiewe wëll ech hei virun allem folgend Punkten:

Eng grouss Erausforderung war d'Integratioun vum Material vun all den CIS'en an de CGDIS an d'Ofschléisse vun de Konventiounen mat de Gemengen fir dës Integratioun an och fir d'Zurverfügung stelle vun de Gebailechkeeten. D'Gesetz hat hei e knappen Delai vun 2 Joer virgesinn. Duerch den Asaz vun eisen Zonecheffen an dem Direkter vun de Moyens logistique mat hire Mataarbechter ass et eis gelongen, dem Verwaltungsrot dës Konventiounen fir déi grouss Majoritéit vun de Gemengen am Delai firzeleeën. Nëmme duerch d'Zwangspaus vun der sanitärer Kriss mussen mir hei bei e puer Gemengen an d'Verlängerung goen, mee ech sinn zouversichtlech, dat dës Aarbechte bis zum Enn vum Joer ofgeschloss sinn. Och de Gemengen e grouse Merci fir déi konstruktiv an effikass Zesummenaarbecht.

Ënnert der Leedung vun der Direction de la stratégie opérationnelle gouf och dat ganz Joer um Projet vum Plan national d'organisation des secours (PNOS) geschafft. Dës Dokument mécht den Inventar vun all Zorte vu Risiko mat deene mer hei zu Lëtzebuerg konfrontéiert sinn an definéiert déi politesch Objektiv fir de CGDIS fir dës Risiken ofzedecken. No der Fäerdegstellung vun dësem Dokument wäert et vun der Inneministesch an déi politesch Consultatioun bruecht ginn.

Och gouf domat ugefaangen, Reklamatiounen systematesch ze erfassen an opzeschaffen, dat en Vue vun engem Qualitéitsmanagement, dee soll dozou bäidroen, Feeler a Schwaachstellen opzedeeke fir esou de Service um Bierger ëmmer weider ze verbesseren.

De CGDIS huet an deene vergaangene zwee Joer bewisen, dat d'Entscheidung fir all öffentlech Acteure vun der ziviller Sécherheet zesummenzeleeën, déi richteg war. Bei deene ville Groussasätz a bei der Bewältegung vu nationaler Krise konnt de CGDIS seng Atout'en a seng Schlagkraaft ënner Beweis stellen. Dat soll awer net doriwwer ewech täuschen, dat de CGDIS sech nach am Opbau befënnt a nach eng fragil Organisatioun ass, déi och an de nächste Joer nach d'Ënnerstëtzung vun eiser Politik brauch fir all déi Missiounen sécher kënnen ze erfëllen, déi him vum Gesetz operluecht goufen.

Ech wëll ofschléisse mat engem Merci un déi national a lokal Autoritéiten fir hier Ënnerstëtzung an hiert Vertrauen an de CGDIS, un de Verwaltungsrot vum CGDIS fir déi gutt Zesummenaarbecht a virun allem un all eis fräiwëlleg, haaptberufflech a kontraktuell Mataarbechter fir hiren alldeeglechen Asaz am Déngscht vun eisem Land a senger Matbierger.



Paul Schroeder



En 2019 le CGDIS a réalisé
60 979 interventions, donc en
moyenne **167 par jour** ou encore
7 par heure, ce qui fait une
intervention **toutes les 9 minutes**.

Mais ceci n'est qu'une moyenne.
Dimanche le 10 mars 2019 était le jour
record en terme d'activité
opérationnelle, alors que les
pompiers ont dû intervenir 358 fois ce
jour-là.

Le 17 août 2019 était le jour le plus
calme pour les services de secours
avec 112 interventions.



53 568

interventions « Secours à personnes »

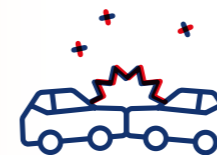
donc des interventions d'ambulance complétées en partie par l'intervention d'une équipe First-Responder et/ou d'un SAMU, ce qui représente avec **88%** la très grande majorité.



5 604

interventions « Assistance à personnes »

des interventions d'ambulance non urgentes ou du médecin généraliste de garde, interventions coordonnées et en partie réalisées par carence par le CGDIS.



1 858

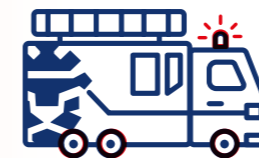
interventions dans le cadre d'accidents
de la route ayant causé des blessés.



2 459

interventions techniques

de tout genre allant d'un sauvetage de personnes ou d'ouvertures urgentes de portes au dégagement de chaussés ou encore à des sauvetages animaliers.



2 180

interventions pour des incendies
de toute envergure.

SAMU

7 979

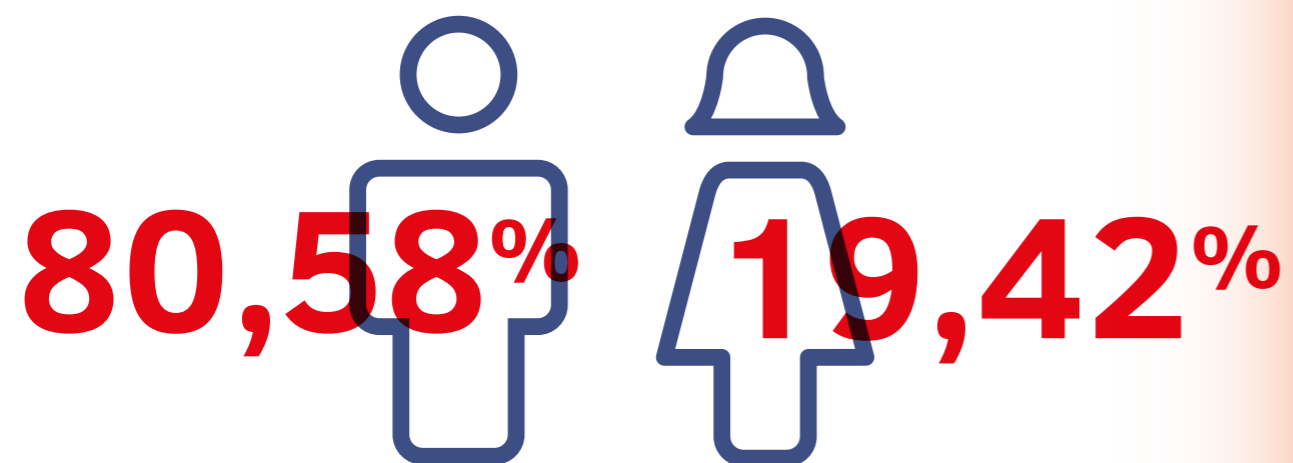
Nb sorties des secours



Pourcentage

Hommes

Femmes



43

Nationalités

LU	6376	90,48 %
PT	297	4,21 %
DE	120	1,70 %
FR	76	1,08 %
BE	58	0,82 %
NL	22	0,31 %
IT	11	0,16 %
GB	11	0,16 %

Nombre de personnes par statut

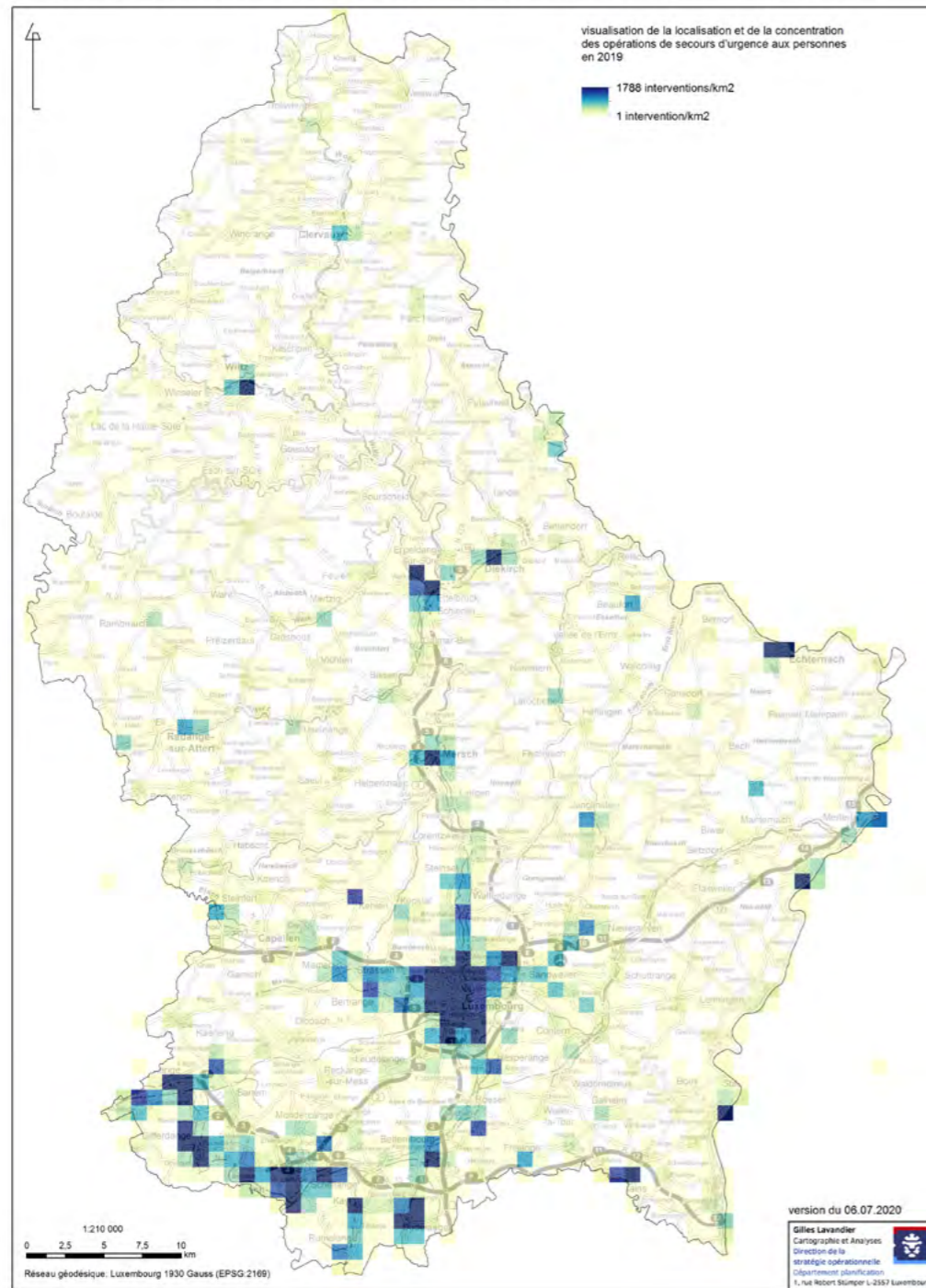
Total **7047**



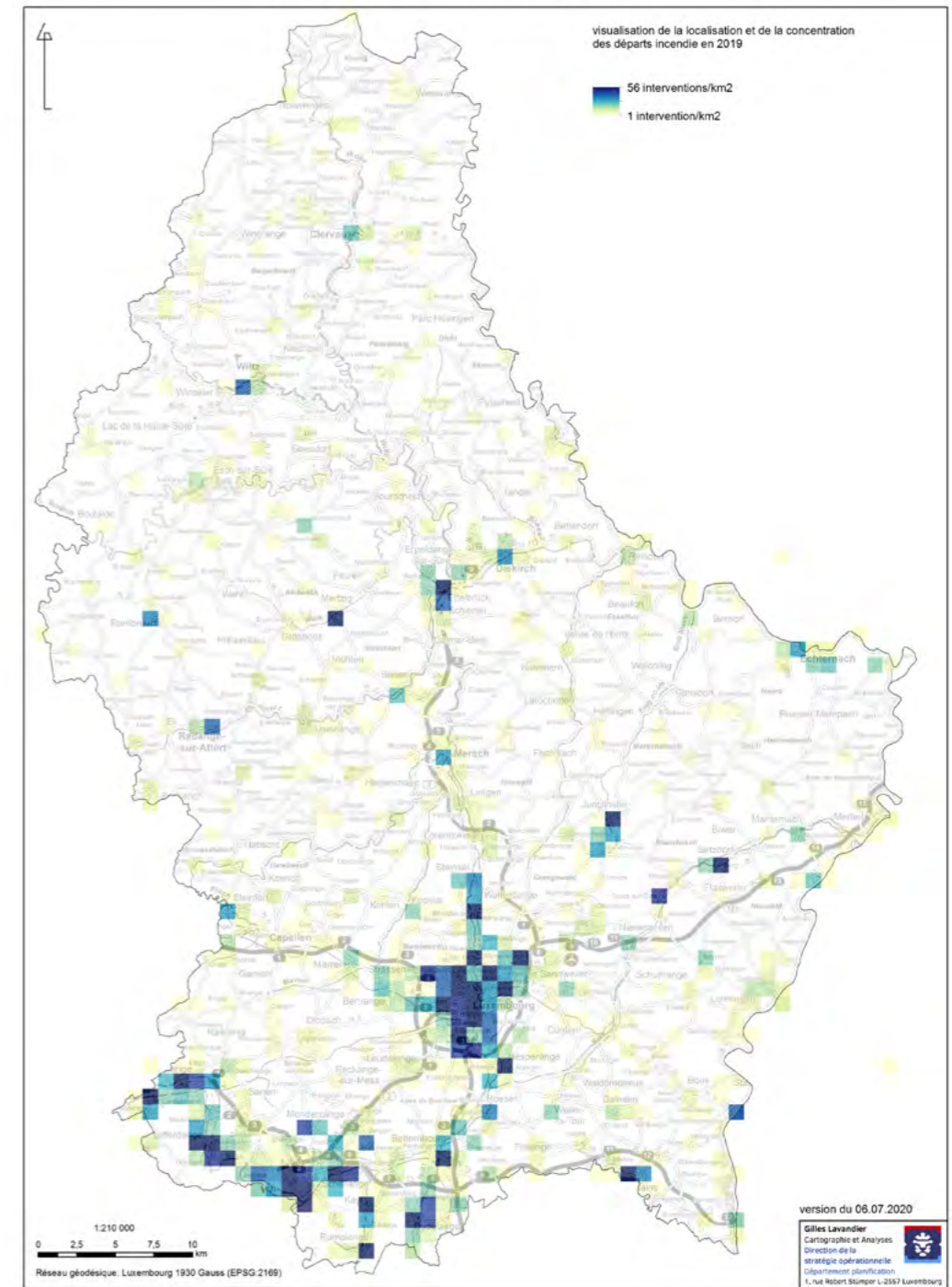
Professionnels administratifs & techniques	132	1,87 %
Professionnels opérationnels	588	8,34 %
▶ Dont professionnels qui sont aussi volontaire	399	
Volontaires opérationnels	3801	53,94 %
Vétérans	1399	19,85 %
Jeunes pompiers	1159	16,45 %



Localisation et concentration des opérations de secours d'urgence aux personnes

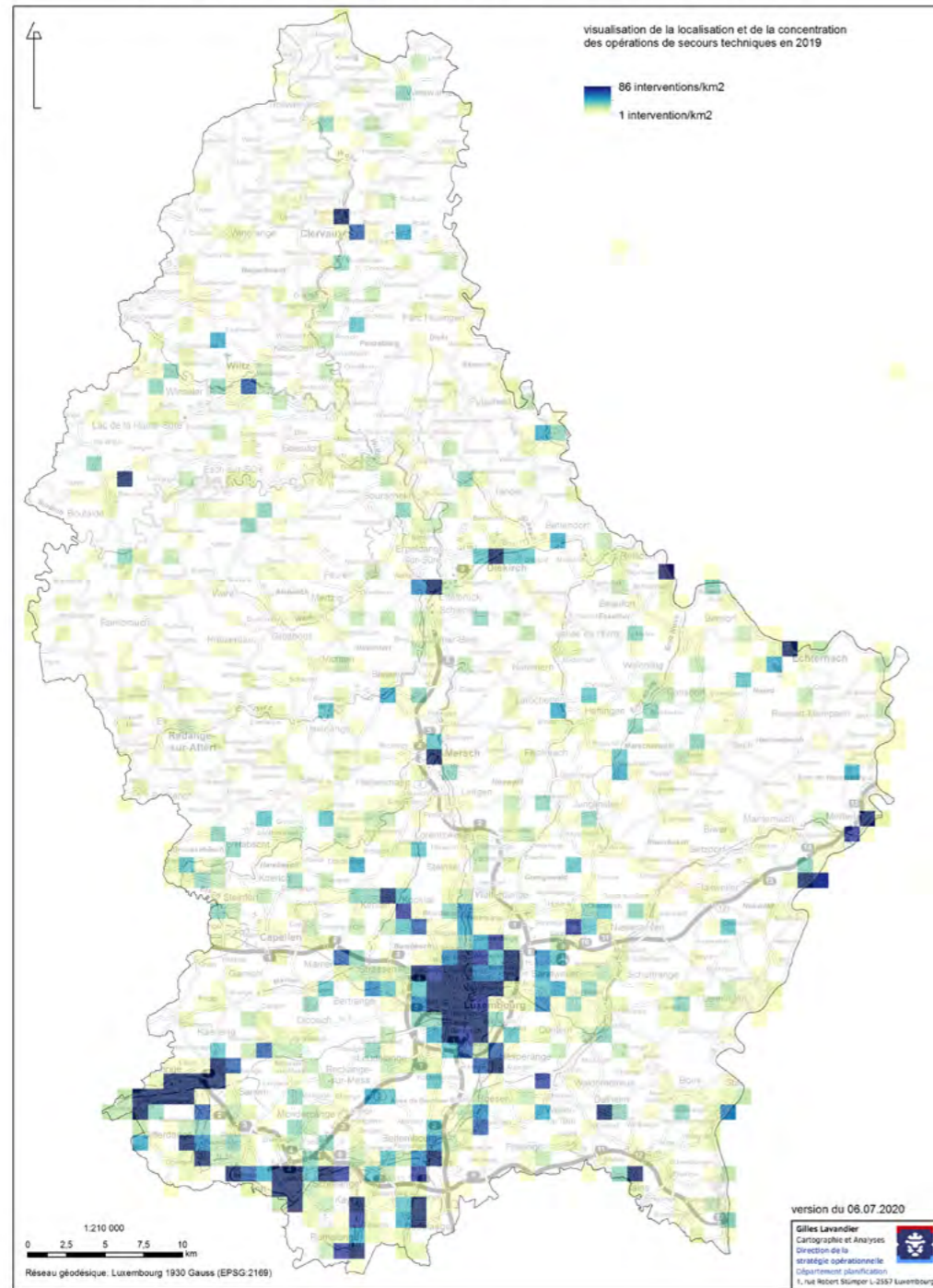


Localisation et concentration des incendies

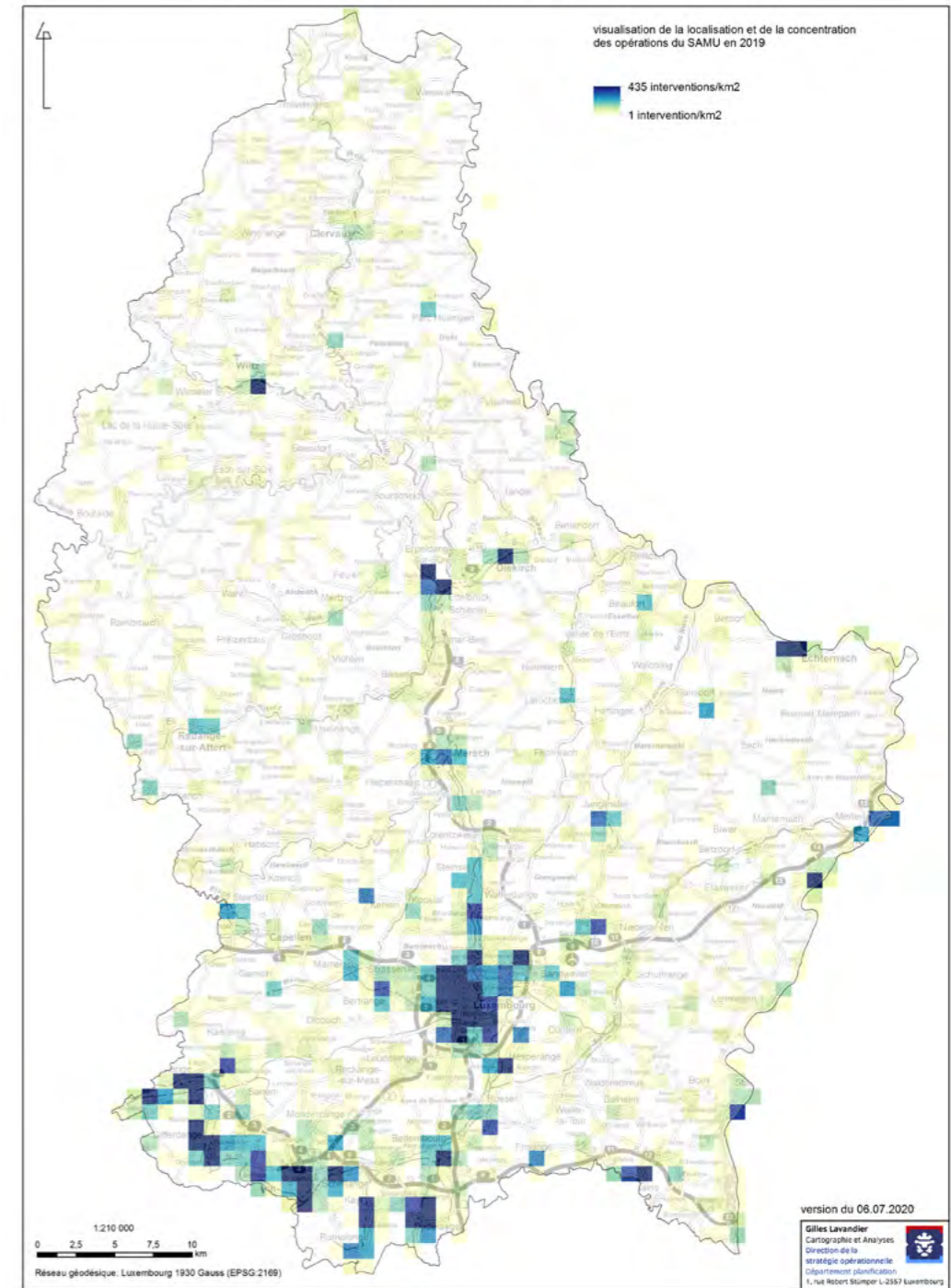




Localisation et concentration des opérations de secours techniques

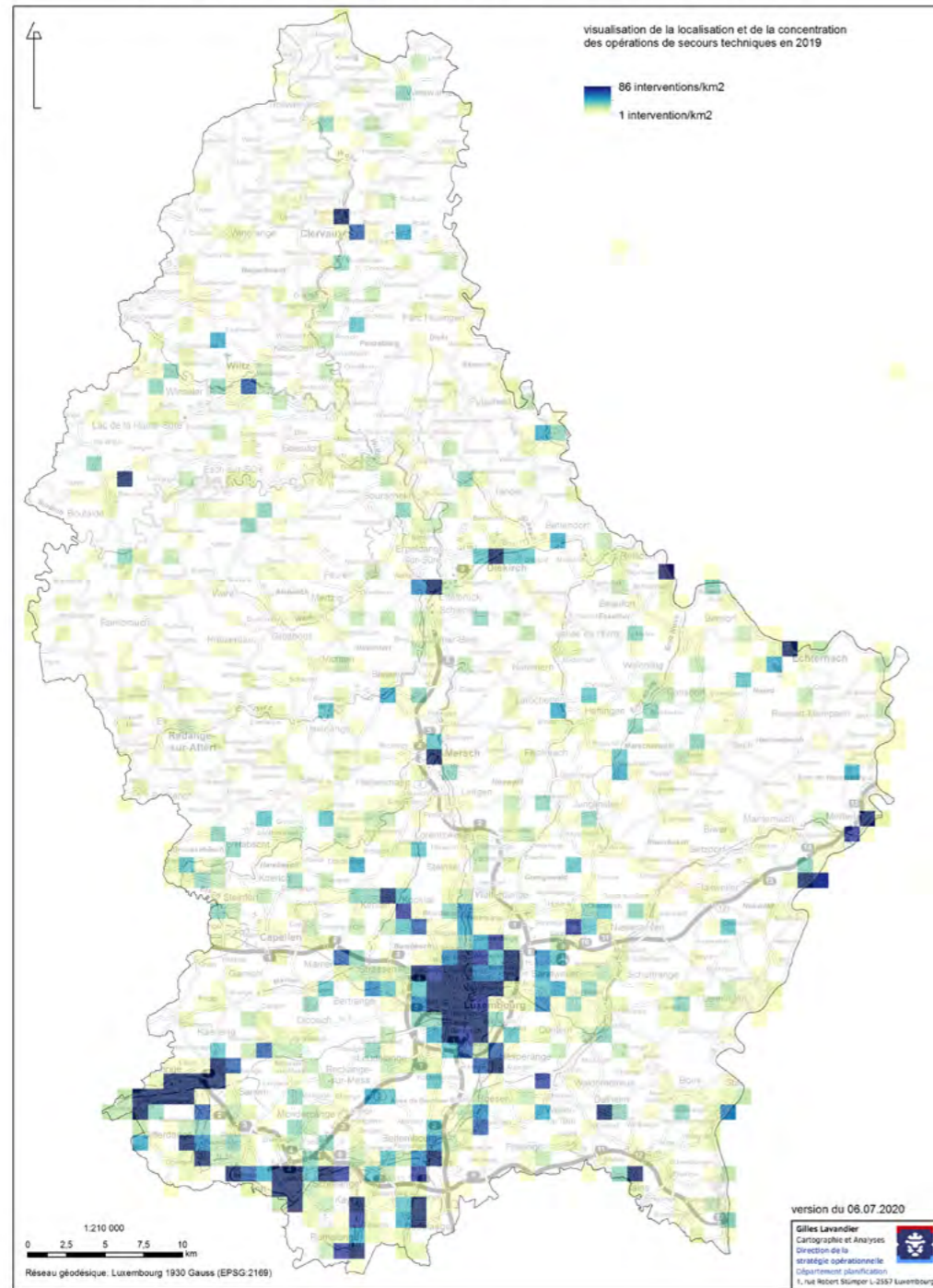


Localisation et concentration des opérations du SAMU





Localisation et concentration des opérations de secours techniques



SOMMAIRE

1.0 LA STRUCTURE DU CGDIS **20**

2.0 ORGANIGRAMME **22**

3.0 LE CGDIS ET SES MISSIONS **24**

4.0 RÉTROSPECTIVE 2019 :

4.1 TIMELINE INSTITUTIONNELLE **28**

4.2 TIMELINE OPÉRATIONNELLE **32**

LES ACTIVITÉS DU CGDIS :

5.0 DIRECTION GÉNÉRALE **36**

6.0 DIRECTION DE LA COORDINATION
OPÉRATIONNELLE (DCO) **40**

7.0 DIRECTION DE LA STRATÉGIE
OPÉRATIONNELLE (DSO) **47**

8.0 DIRECTION MÉDICALE ET DE
LA SANTÉ (DMS) **52**

9.0 INSTITUT NATIONAL DE FORMATION
DES SECOURS (INFS) **57**

10 DIRECTION DES MOYENS
LOGISTIQUES (DML) **71**

11 DIRECTION ADMINISTRATIVE ET
FINANCIÈRE (DAF) **76**

12 BILAN FINANCIER 2019 **78**

13 ANNUAIRE **82**

14 TABLEAU CIS ET GIS **84**



1.0 LA STRUCTURE DU CGDIS

Le Conseil d'administration du CGDIS

Le CGDIS est administré par un conseil d'administration composé de huit représentants étatiques et de huit représentants des conseils communaux. Des délégués représentant les différents acteurs composant le personnel du CGDIS assistent au conseil d'administration avec voix consultative.

Il appartient au conseil d'administration notamment de fixer la politique générale et les orientations stratégiques du CGDIS, d'arrêter le budget annuel et d'approuver les plans pluriannuels d'investissements et les plans pluriannuels d'engagement de personnel.

En 2019, le conseil d'administration s'est réuni à onze reprises, soit au moins une fois par mois sauf mois d'août.

Cette fréquence élevée de réunions s'explique aisément par le nombre important de décisions à prendre dans le cadre de la mise en place du CGDIS que ce soit dans le domaine de la gestion du personnel qu'il soit volontaire ou professionnel, de l'intégration des biens meubles et immeubles dans le CGDIS, ou encore dans le domaine des finances et de la politique d'investissement.

Les membres
du conseil
d'administration

Alain Becker
président

Lydie Polfer
vice-président

Frank Arndt,
Roger Barthelmy,
Florence Ensch,
Jean-Lou Hildgen,
Tom Jungen,
Michel Malherbe,
Nadine Marchal,
Pierre Mellina,
Clara Muller,
Luc Pauly,
Marc Reiter,
Jean-Marie Sadler,
Patricia Vilar,
Laurent Zanotelli

Daniel Schmitz
secrétaire

Résumé des activités du conseil d'administration du CGDIS en 2019

Outre des décisions récurrentes liées notamment :

- ▶ aux affaires du personnel ;
- ▶ à l'attribution de grades fonctionnels ;
- ▶ à la nomination aux emplois managériaux administratifs et des pompiers volontaires ;
- ▶ à l'adhésion au changement de statut ou au départ de pompiers volontaires ;
- ▶ au volet budgétaire du CGDIS.

Le conseil d'administration, qui s'est réuni à 11 reprises au cours de l'année 2019, a approuvé 15 conventions avec des communes pour le transfert de biens meubles et des contrats de louage portant mise à disposition de biens immeubles. Par ailleurs, les différents contrats de bail pour la mise en place des bureaux des zones de secours ont été approuvés.

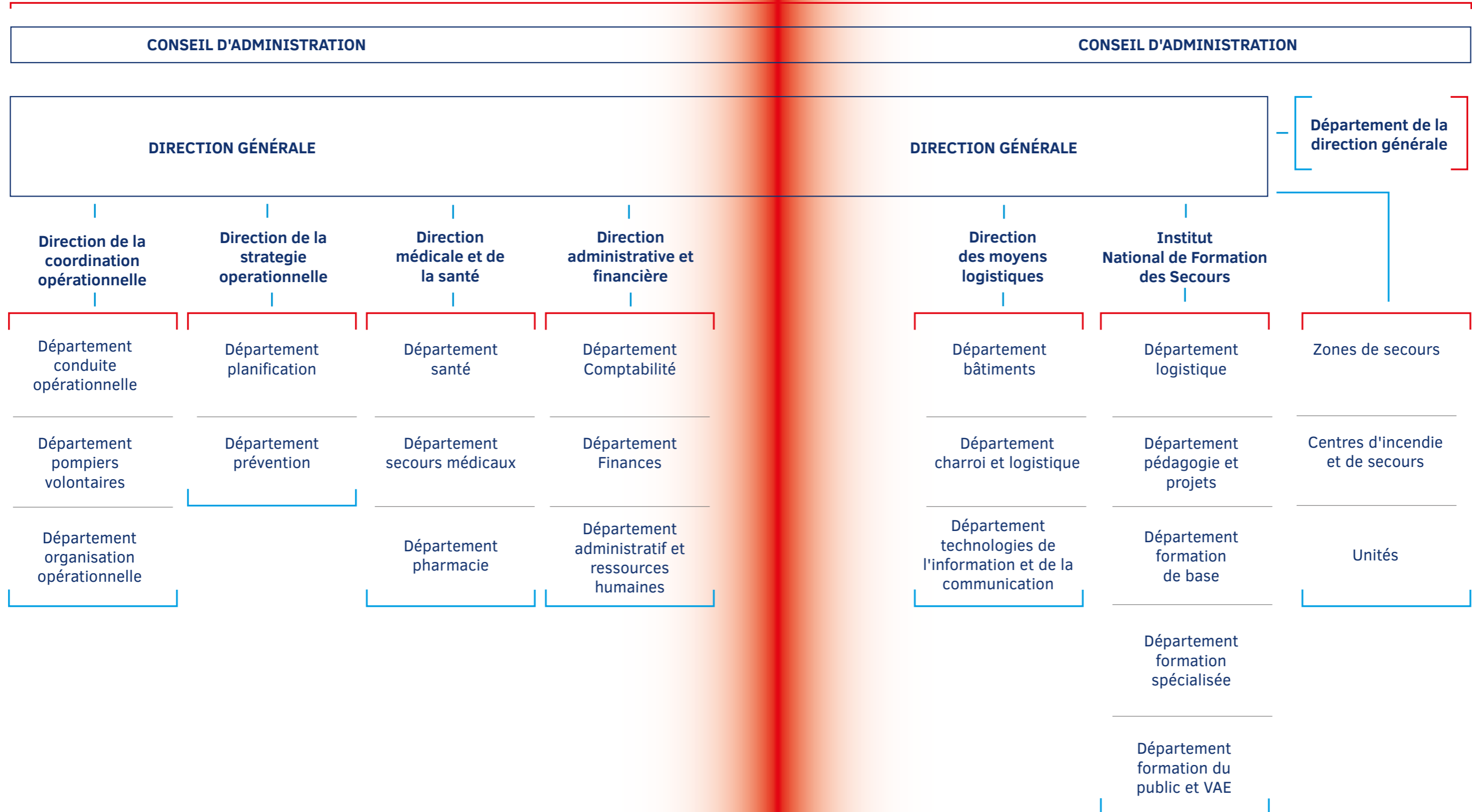
De manière chronologique on peut en outre relever :

- ▶ *séance du 24/01/2019*
L'approbation de l'organigramme administratif du CGDIS
- ▶ *séance du 24/01/2019*
La nomination aux grades et emplois de « Médecin SAMU » et « Chef de base SAMU »
- ▶ *séance du 28/02/2019*
La convention de coopération entre le CGDIS et l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers (Aix-en-Provence)
- ▶ *séance du 28/02/2019*
La convention de mise à disposition de deux portiques de détection radiologique (CGDIS – Armée)

- ▶ *séance du 28/03/2019*
L'approbation du règlement des taxes pour manifestations
- ▶ *séance du 28/03/2019*
La mise en place d'un 4^e vecteur du Service d'aide médicale urgente (SAMU) sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg
- ▶ *séance du 23/05/2019*
L'approbation du règlement d'ordre interne du conseil d'administration
- ▶ *séance du 27/06/2019*
L'approbation du règlement modifié des indemnités pour pompiers volontaires
- ▶ *séance du 25/07/2019*
Acquisition d'un hall logistique pour les besoins du Centre de soutien logistique à Mersch
- ▶ *séance du 26/09/2019*
La location d'un hall à Dudelange pour les besoins de l'INFS
- ▶ *séance du 28/11/2019*
Approbation d'une modification apportée au Règlement Intérieur relative au contrôle médical pour pompiers
- ▶ *séance du 28/11/2019*
Convention avec Luxembourg Air Rescue



2.0 ORGANIGRAMME





3.0 LE CGDIS ET SES MISSIONS

Depuis le 1er juillet 2018, avec l'entrée en vigueur de la loi du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile, l'établissement public du Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) regroupe tous les services de secours du Luxembourg dans un corps afin d'assurer une organisation et gestion intégrée, efficace et efficiente de tous les aspects des services d'incendie et de secours au niveau national et par conséquent garanti aux citoyens l'accès à un service de secours de qualité.

Nos missions

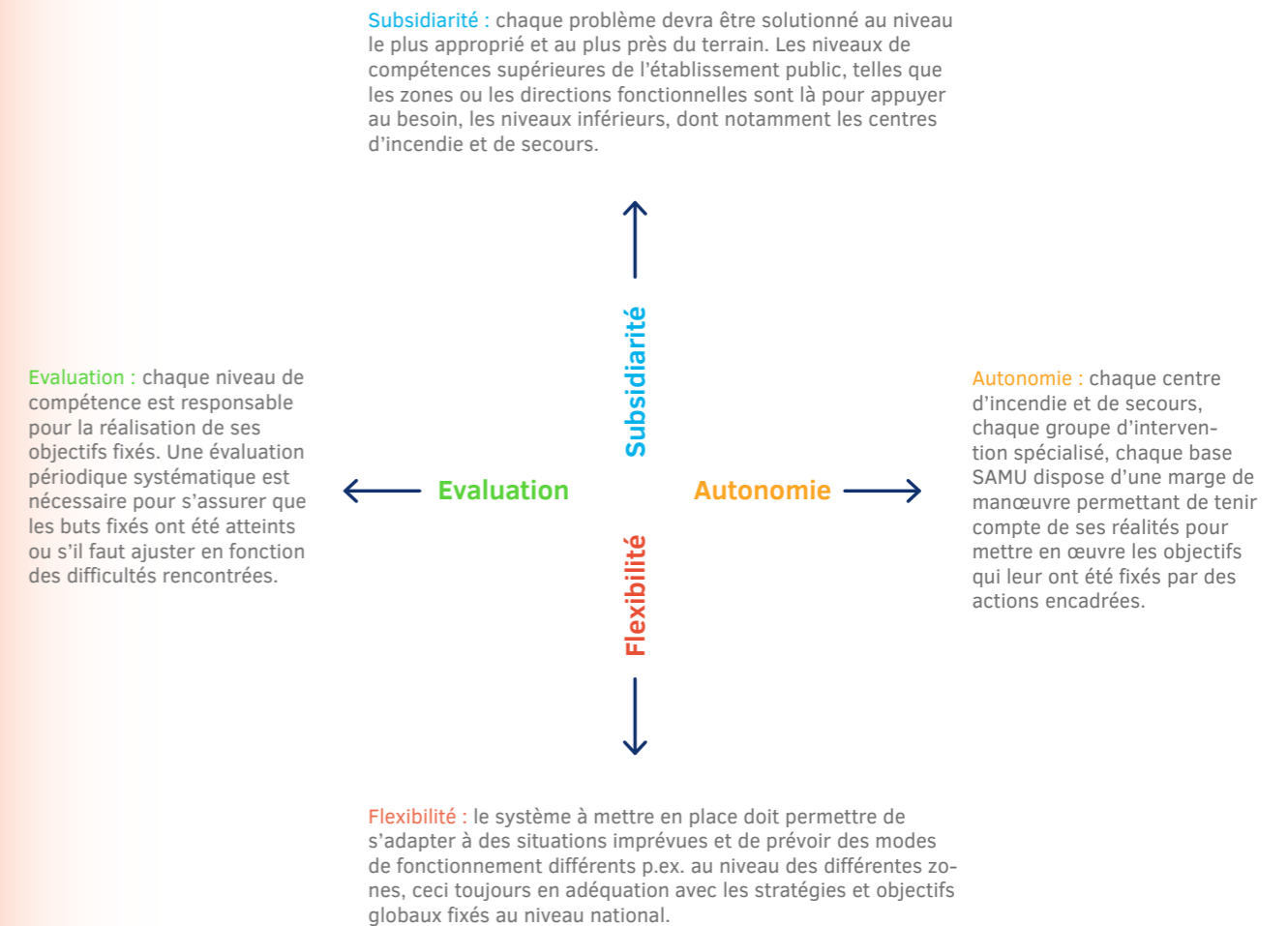
Avec la mise en œuvre de la loi, le CGDIS a désormais comme mission la protection des personnes, des animaux, des biens et de l'environnement contre les événements calamiteux, les sinistres et les catastrophes, l'information et l'alerte des populations ainsi que la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés. Ces missions de sécurité civile sont assurées par les pompiers volontaires et professionnels du CGDIS.

Selon la loi du 27 mars 2018, le CGDIS assure et exécute les missions suivantes de la sécurité civile :

1. Des secours aux personnes victimes de détresses vitales, d'accidents, d'événements calamiteux, de catastrophes, de sinistres et d'incendies
2. De la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies
3. De la lutte contre les pollutions par produits nucléaires, radiologiques, biologiques et chimiques
4. Des mesures destinées à sauvegarder les biens, y compris l'environnement et le patrimoine culturel, lors d'événements calamiteux, de catastrophes, de sinistres, d'accidents, d'incendies, de crues et d'inondations
5. De l'assistance internationale des secours en dehors du territoire du Grand-Duché de Luxembourg en cas d'événements calamiteux
6. Des dispositifs prévisionnels de secours lors de manifestations ou d'événements comportant un risque particulier
7. De la formation en matière de lutte contre l'incendie et de secours
8. Du Service d'aide médicale urgente, en abrégé SAMU

Les quatre axes d'effort du CGDIS

Afin de mettre en œuvre la politique de sécurité civile, définie par le plan national d'organisation des secours et par le conseil d'administration du CGDIS, la réalisation des actions concrètes par l'ensemble des unités de secours et des directions fonctionnelles, permettant d'atteindre les objectifs fixés par le Directeur général, s'articulent autour d'un concept d'emploi managérial et opérationnel dont les quatre axes d'effort ou principes de fonctionnement sont :





4.0 RÉTROSPECTIVE 2019

4.1 TIMELINE INSTITUTIONNELLE

2019 — JANVIER

1^{er} janvier 2019



Intégration des médecins du SAMU

10 janvier 2019



Réception de nouvel an de la sécurité civile offerte par Madame la Ministre de l'Intérieur Taina Bofferding

28 janvier 2019

MARS

30 mars 2019



Forum des cadres organisé afin de faire un point avec les forces vives du CGDIS sur les travaux en cours depuis la réforme des services de secours

mai 2019

MAI



12 remises de grades ont été organisées pour l'ensemble des pompiers volontaires et professionnels du CGDIS soit un contingent de plus de 4000 personnes

07 mai 2019



Vote du projet de loi 7340 visant à protéger les agents des services de secours contre des agressions physiques ou verbales



Assermentation de 38 pompiers professionnels et d'un médecin qui ont fait le choix d'embrasser une carrière au sein du CGDIS

25 juin 2019



Signature d'une convention de coopération sur les opérations de secours transfrontalier entre l'Etat et le Préfet



1^{er} juillet 2019

Renforcement du SAMU avec la mise en place d'un 4^{ème} vecteur depuis le centre d'incendie et de secours de Hesperange



23 octobre 2019

Formation de niveau européen tenue au Luxembourg dans le cadre du projet EUROFFAD

JUIN

JUILLET

OCTOBRE

06 juin 2019



1^{ère} remise de diplômes CGDIS au Campus de l'université à Belval

juillet 2019



Présentation du premier rapport annuel un an après la création du CGDIS

10 octobre 2019

1^{ère} journée nationale de la prévention avec pour thématique l'introduction dans la loi de l'obligation d'installer des détecteurs de fumée dans les nouvelles habitations



4.2 TIMELINE OPÉRATIONNELLE



10 mars 2019

Intempéries – 581 interventions, 1528 appels CSU 112, 98 CIS engagés



19 mars 2019

Echternach – Résidence en feu

05 avril 2019

Déploiement HIT au Mozambique



22 avril 2019

Vianden – feu de végétation



10 janvier 2019

Bettembourg – Feu de garage dans maison unifamiliale

12 janvier 2019

Larochette – Feu dans maison unifamiliale



03 février 2019

Büderscheid – Hall industriel en feu

16 février 2019

Bertrange – Fuite d'amoniaque dans bâtiment administratif



25 avril 2019

Gonderange – bâtiment agricole en feu



04 mai 2019

Funérailles de S.A.R. le Grand-Duc Jean



10 mai 2019

Luxembourg-Knuedler – Feu de restaurant et de résidence



12 mai 2019

Esch-sur-Alzette – Hall industriel en feu

14 juin 2019

Ettelbruck – départ de feu au Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique

29 juin 2019

Kayl – feu de végétation



01 juillet 2019

Differdange - feu de façade

05 juillet 2019

Schuttrange – feu de végétation

06 juillet 2019

Flaxweiler – feu de végétation

10 juillet 2019

Reisdorf – feu de végétation

19 juillet 2019

Luxembourg – tram contre bus (5 blessés)

24 juillet 2019

Dudelange – Feu dans cave de l'hôpital



24 juillet 2019

Schumanseck - feu de végétation



25 juillet 2019

Luxembourg-Hamm - feu de végétation

26 juillet 2019

Dalheim – feu de végétation



28 juillet 2019

Colpach – Grange en feu





**31 juillet 2019 -
02 août 2019**

**Sanem (Kronospan) – Stockage
de bois en feu**



**09 août 2019 -
13 août 2019**

Tornade Pétange / Käerjeng



septembre 2019

**Déploiement du HIT aux Bahamas en
réponse aux destructions causées
par l'ouragan «Dorian»**



01 octobre 2019

**Echternach (Eurocomposite) –
Hall industriel en feu**



11 décembre 2019

**Differdange – Stockage de déchets
métalliques et plastiques en feu**

LES ACTIVITÉS DU CGDIS



5.0 DIRECTION GÉNÉRALE

Bilan intermédiaire de la mise en œuvre de la réforme

Le 20 mars 2018, le projet de loi portant organisation de la sécurité civile et création d'un Corps grand-ducal d'incendie et de secours fut voté à l'unanimité à la Chambre des Députés. A cette occasion, la Chambre des Députés a expressément demandé au Gouvernement de rapidement dresser un bilan intermédiaire de la mise en œuvre de la réforme.

C'est dans ce contexte que la Direction générale du CGDIS a mandaté le même collège des experts-consultants qui avait été chargé en 2010 de mener une réflexion quant à une réorganisation institutionnelle et opérationnelle des services de secours luxembourgeois de faire un premier bilan sur la mise en œuvre de la loi du 27 mars 2018.

Ce rapport réalisé au courant du second semestre 2019 et qui avait pour but d'identifier les différents points de satisfaction et d'insatisfaction relatifs aux mesures prises dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme a été déposé en fin d'année et est disponible sur le site du CGDIS.

Service communication

Outre une campagne de recrutement de pompiers professionnels ayant porté ses fruits en début d'année, le service communication a encadré la remise des grades à tous les pompiers du CGDIS ainsi qu'une remise de diplômes de l'INFS suivie de la dernière remise de médailles de la Protection civile.

L'accent en 2019 a cependant été surtout mis sur la prévention avec le lancement de la première journée nationale de la prévention axée sur la problématique des détecteurs de fumée et l'obligation d'en installer dans chaque nouveau logement du pays dès le 1er janvier 2020.

Organisée le 10 octobre 2019 à Dudelange, cette première journée nationale de la prévention a permis de présenter le projet de loi relatif à l'installation obligatoire de détecteurs autonomes de fumée pour les immeubles comprenant au moins un logement à un parterre de professionnels (secours, construction, syndicats d'immeubles etc...) en présence de Madame la ministre de l'Intérieur Taina Bofferding.

Le CGDIS a par ailleurs été présent lors de la foire Home and Living afin de conseiller la population au niveau de la prévention incendie et a offert plus de 10.000 détecteurs de fumées aux visiteurs en 10 jours.



International Relations

At the bilateral level, two main events should be mentioned. Firstly, the signing of the agreement on assistance and rescue in border areas between the Luxembourgish Minister of Home Affairs and the Prefect of the Eastern Defence and Security Zone (France) in June, followed by the ratification of the implementation agreement between the Grand Duchy of Luxembourg and the French Republic on cross-border health cooperation in October.

Following the signing of the convention on assistance and rescue in border areas, negotiations on the local implementation protocol between the Luxembourg Fire and Rescue Corps and the SDIS began. This protocol will define the practical arrangements for mutual assistance in the field of fire and rescue.



This bilateral cooperation has already proved successful on several occasions in 2019. For example during the fire in the wood storage company Kronospan, where about forty French firefighters helped the Luxembourg Fire and Rescue Corps to get the fire under control. Another illustrious example of the excellent cross-border cooperation is the help Luxembourg got after a tornado hit the south of the country in August. A French teams specialized in rescue and clean-up operations provided assistance to the CGDIS teams in the first hours following the disaster. Furthermore, the German THW mobilized a team in order to temporary cover the roofs affected by the natural disaster.



On the European level, the major event was the setting of the framework for the new RescEU capacities. These new capacities should reinforce and strengthen the EU Civil Protection Mechanism by offering a reserve of resources on EU level, which includes firefighting planes and helicopters, medical evacuation planes. Furthermore, stockpiling capacities for medical equipment and a field hospital should be acquired in the future.





5.0

At the multilateral level and within the framework of the INTER'RED project, the CGDIS organized a cross-border exchange of rescue services in order to improve understanding and collaboration between neighboring structures.

In addition, the CGDIS participated in a number of other meetings with its various partners and neighbors in order to strengthen the cross-border cooperation and mutual assistance.





6.0 DIRECTION DE LA COORDINATION OPÉRATIONNELLE (DCO)

Lors de la mise en place du CGDIS, du processus d'amélioration du traitement des appels d'urgence et de la gestion des interventions par le Central des secours d'urgences 112 (CSU 112), il a pu être constaté que le CSU 112 n'était pas en mesure de trier et de gérer un afflux massif d'appels d'urgence. Cette constatation se faisait majoritairement dans le cadre de phénomènes d'intempéries. Dans le passé, le CSU 112 se voyait confronté à des pics d'appels allant jusqu'à 1000 appels par heure lors de tempêtes. Bien qu'il disposait d'une capacité maximale en terme de personnel, le CSU 112 se trouvait dans l'impossibilité de trier et de gérer toutes les demandes reçues avec par conséquent le risque de délais lors de la réception d'appels d'urgence critiques.

C'est dans ce contexte que le Département de la conduite opérationnelle a étudié plusieurs solutions potentielles à cette problématique. Le concept de « salle de débordement – SDD » a été retenu comme solution la plus appropriée à cette problématique.

Le concept « salle de débordement – SDD » a comme objectif d'assurer rapidement une montée en puissance de la capacité de prise en charge d'appels au 112, idéalement combiné à un préavis. Le but est de diminuer au maximum le temps d'attente et de faire un tri entre les appels urgents et moins urgents afin de garantir une gestion adaptée et coordonnée des interventions, respectivement de requêtes, adressées au 112.

Ce concept est inspiré et enrichi par les échanges et les expériences avec nos partenaires transfrontaliers.

A mentionner en particulier sont :

- ▶ « *die integrierte Leitstelle Saarland* » à Sarrebruck où le concept est connu sous le terme de « *Ausnahmeabfrageplätze* » ;
- ▶ *les collègues du CTA/CODIS du Service Départemental d'Incendie et de Secours de Moselle (France 57) où le concept est connue sous le terme de salle de débordement.*

Infrastructure et technologie

Dans le souhait d'implémenter les infrastructures de la salle de débordement à proximité du CSU 112 et du Centre de gestion des opérations (CGO), des transformations ont été effectuées au niveau du bureau du Service des données opérationnelles et du helpdesk pour mettre en place la salle de débordement dans le bâtiment « Siège » malgré ses contraintes architecturales. 16 postes de travail call-taker SDD ont ainsi été mis en place sur lesquels de 50% à 100% des appels du 112 peuvent être dirigés. Bien que les localités ne soient pas idéales, elles permettent un fonctionnement acceptable de la salle de débordement en attendant le déménagement vers le Centre national d'incendie et de secours (CNIS) où une pièce dédiée avec 20 postes call-taker est prévue au sein du centre opérationnel.

Armement, fonctionnement et coordination

Le concept repose sur le fait que la salle de débordement peut être activée à tout moment avec un minimum de 8 et un maximum de 16 call-takers SDD. Pour atteindre cet objectif, les call-takers doivent être des pompiers opérationnels, qu'ils soient volontaires ou professionnels.

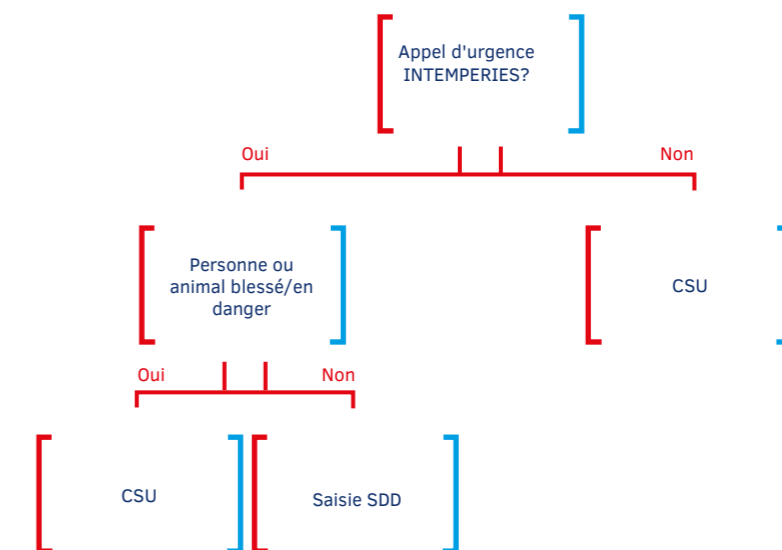
Les pompiers volontaires sont issus des 16 Centres d'incendie et de secours (CIS) les plus proches du bâtiment « Siège » et les pompiers professionnels des directions du CGDIS ayant leurs bureaux à proximité. L'armement se fait en principe en journée via l'alerte du groupe « pompiers professionnels » et le soir/weekend

via le groupe « pompiers volontaires ».

Ce choix permet non seulement un armement rapide, mais aussi également de ne pas solliciter les pompiers volontaires en journée où leurs disponibilités sont déjà réduites pour les missions primaires des CIS tout en tenant compte du fait que les soirs et le weekend leur disponibilité est plus importante.

En cas d'activation, un chef de salle CSU est désigné comme chef de salle de débordement dans le but d'assurer une bonne coordination. En outre, le CGO est activé en mode « Appui », le CSU 112 est renforcé pour gérer les demandes urgentes et les communications ainsi que pour coordonner les intervention multiples ou d'envergure.

LE FONCTIONNEMENT DU TRI DES APPELS 112 LORS DE L'ACTIVATION DE LA SALLE DE DÉBORDEMENT





Sélection et formation

La sélection des pompiers pour l'emploi du call-taker SDD se fait selon les conditions suivantes :

- ▶ Être pompier opérationnel tout en travaillant dans un des 16 CIS avoisinant la salle de débordement ou dans les directions implémentées à la Cloche d'Or.
- ▶ Avoir au minimum l'emploi opérationnel INC/SA, c'est-à-dire avoir réussi les formations FIS II et SAP 1.
- ▶ Avoir réussi la formation «salle de débordement». Cette formation de 3 heures comporte un volet théorique et un exercice pratique.

En plus de la formation, la participation à des activations de la salle de débordement ainsi que la participation annuelle à une formation de maintien des acquis SDD est requise.

Au total **22 pompiers** volontaires et **22 pompiers professionnels** ont accompli avec succès leur formation et composent actuellement le pool des call-takers SDD.

Retour d'expérience

Depuis sa mise en place le 01.12.2018, la salle de débordement a été activée 2 fois et a été mise en stand-by 2 fois en 2019:

- ▶ 10.03.2019 – Tempête
- ▶ 09.08.2019 - Tornade Pétange – Bascharage
- ▶ 12.08.2019 – Stand-By de la SDD dans le cadre d'une alerte intempéries
- ▶ 08.08.2019 – Stand-By de la SDD dans le cadre d'une alerte intempéries

L'activation a permis de gérer les afflux d'appels d'urgence tout en réussissant à garder un temps de réponse moyen de 17 secondes. A titre d'exemple lors des intempéries du 10 mars la salle de débordement a traité 1528 appels en 2 heures, qui se sont traduits en 581 interventions.

Une réévaluation du concept est prévue au courant de 2020 dans le cadre de l'audit du CSU 112 et du retour d'expérience du CGO afin de permettre des adaptations avant le déménagement au CNIS.



Activation salle de débordement dans le cadre du maintien des acquis 15.07.2019



De neie Wee fir fräiwëllege Pompjee am CGDIS ze ginn

2019 goufen et 501 nei Umeldungen

- > **251** Jugenpompjeeën
- > **250** operationell Pomjeeën

80 Wiessel vu Jugenpompjeeën an den aktiven Dénsgcht

Et gi verschidde Weeër fir säin Interesse um Pompjeeswiesen ze weisen. Meeschtens entsteet den éischte Kontakt am lokale CIS oder beim Groupe d'intervention spécialisé (GIS) fir den een sech interesséiert. Eng aner Méiglechkeet ass de Formulaire um Site www.112.lu.

Eng Rëtsch Leit leieren de CGDIS och während den offizielle Presentatiounen, zum Beispill op deenen diverse Foiren, besser kennen.



Fräiwëllege Pompjee ginn

Fir de Wee an de CGDIS ze vereinfachen ass d'Prozedure lescht Joer iwwerschaaft a modeliseiert ginn:

Däi Wee bei d'Rettungsdéngschter

01. Éischt-Hëllef Cours



Aschreiwungen an Informatiounen ënner:

 cours.cgdis.lu

Den Éischt-Hëllef Cours dauert 16 Stonnen a besteet zu 2/3 aus prakteschen Übungen an 1/3 theoretischem Wëssen.


Den Diplom ass 5 Joer gültig. Wann s du an deene leschte 5 Joer een Éischt-Hëllef Cours gemaach hues kanns du direkt an de Sportstest goen.

02. Sportstest





Fir fräiwëllege Member am CGDIS ze ginn muss een un engem Sportstest deelhuefen. Dësen Test ass eng Evaluéierung vun der kierperlecher Fitness, du kanns also net duerchfalen.

Weider Informatiounen kriss du ënner:

 volontariat@cgdis.lu

 Tel 49771-2332

 www.112.lu

 Oder bei dengem lokalen Centre d'Incendie et de Secours

03. Examen médical



Nom Sportstest muss een an déi éischt medezinesch Ënnersichung. D'Ënnersichung duerch den Dokter ass gratis an du gëss a Funktioun vun dengem zukünftigen Missiounen getest.

04. Cours d'initiation commun



E Cours vu 4 Deeg, deen eng allgemeng Aféierung an de Rettungsdéngscht ubitt mat ënner anerem Brandbekämpfung a Reanimatioun.



FIS 1

E Cours vu 7 Deeg, dee mat engem Examen ofgeschloss gëtt. No dësem Cours ass ee prett fir als Stagiaire mat op den Asaz ze fueren. Méi Informatiounen op:

 inscription.cgdis.lu



SAP 1

E Cours vu 5 Deeg, dee mat engem Examen ofgeschloss gëtt. No dësem Cours ass ee prett fir als Stagiaire mat op den Asaz ze fueren. Méi Informatiounen op:

 inscription.cgdis.lu



6.0

Am Laf vum Wee kennt de Kandidat quasi mat allen Direktiounen a Kontakt:

Direction de la coordination opérationnelle (DCO):

Verwaltung vun den Demanden, Kontaktpunkt fir d'Volontairen, Renseignement, Verwaltung vun den Alarmierungsgruppen

Institut national de formation des secours (INFS):

Sportstest, Inititaiounscour, Formatioun

Direction médicale et de la santé (DMS):

Medezinesch Ënnersichung

Direction des moyens logistiques (DML):

perséinlech Schutzausrüstung, Piipsert, Kreatioun vun den Accèse fir d'informatesch Applikatiounen

Direction générale (DGE):

Validatioun vun der Demande

Direction administrative et financière (DAF):

Ariichtung vum Personaldossier, Verwaltung vun den perséinlechen Donnéeën

Dossier vun der Kandidatur:

- ▶ Fiche d'Adhesioun
- ▶ Positiven Avis vum Chef CIS / GIS
- ▶ Extrait vum Casier judiciaire
- ▶ Resultat vum Sportstest
- ▶ Resultat vun der medezinescher Ënnersichung

No dem Sportexamen an der medezinescher Ënnersichung gëtt de kompletten Dossier dem Generaldirekter virgeluecht. Hien decidéiert, op de Kandidat ugeholl gëtt oder net. Am Fall vun enger Validatioun vum Dossier ass de Kandidat dann offiziell Stagiär am CGDIS. De Stage dauert 2 Joer, fir Kandidaten, déi vun de Jugendpompjeeën an den aktiven Déngscht wiessle gëtt de Stage em 1 Joer verkierzt.

Soubal den Dossier validéiert ass gëtt de Kandidat an Datebank opgeholl an ass prett fir an d'Formatioun.

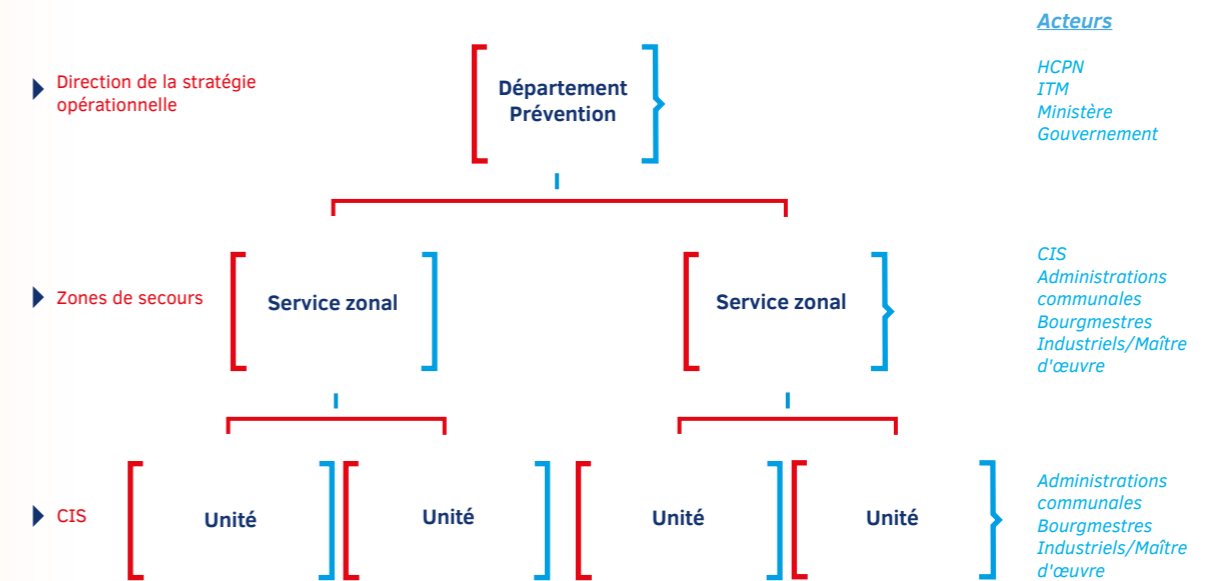
7.0 DIRECTION DE LA STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE (DSO)

Organisation de la prévention contre les incendies à travers les pays

L'organisation de la prévention contre les incendies fut un des grands chantiers réalisés par la direction de la stratégie opérationnelle en 2019. Les enjeux sont en effet de mettre en place les conditions pour une application cohérente des règles et prescriptions communes au CGDIS et à l'ITM, ainsi que de construire une organisation qui maintienne un service au plus proche des administrations communales et puisse répondre aux demandes des bourgmestres, des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre.

A cet effet, ce réseau s'adosse tout d'abord sur les CIS qui disposent du personnel compétent et du temps né-

cessaire pour étudier les demandes d'avis. Ce premier pilier est supporté par le service zonal de prévention et de planification de la zone de secours dont dépend le CIS. Ce service a pour mission d'aider et de conseiller au besoin, le préventionniste du CIS dans l'étude d'un dossier, respectivement si le CIS ne dispose pas de préventionniste ou si le dossier étudié dépasse ses compétences, de réaliser en collaboration avec le CIS, l'étude du dossier. Enfin, au sommet du dispositif, le Département prévention de la Direction de la stratégie opérationnelle est garant de l'application de la prévention contre les incendies. Il est notamment chargé de rédiger les prescriptions de prévention et de s'assurer de leur bonne mise en œuvre, ainsi que de la formation et du recyclage des préventionnistes.





Dans ce cadre, le CGDIS élabore, sur la base d'un outil déjà existant, un logiciel facilitant la gestion des demandes d'avis de prévention de la part des administrations communales. Il s'agit notamment de pouvoir dématérialiser l'ensemble de la procédure et ainsi simplifier la transmission des dossiers. Ce logiciel permettra également au CGDIS de disposer de toutes les données nécessaires à la gestion opérationnelle.

Enfin, le Département prévention et l'ensemble des préventionnistes se sont également investis dans la préparation de la loi relative à l'installation obligatoire de détecteurs autonomes de fumée pour les immeubles comprenant au moins un logement et modifiant la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, qui a été publiée au journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg le 6 décembre 2019.

Cela s'est traduit par les actions suivantes :

- ▶ *Participation à l'organisation d'une conférence dans le cadre de la première journée nationale de la prévention qui, par ailleurs aura dorénavant lieu chaque année à la même date. A l'occasion de cette conférence qui s'est tenue au Centre Culturel « op der Schmelz » à Dudelange, le public présent a pu assister à une présentation sur l'impact de la loi relative aux détecteurs de fumée à Hambourg donnée par M. Klaus Maurer, Oberbranddirektor e.r. des pompiers professionnels de Hambourg ;*
- ▶ *Animation d'un stand lors de la Foire Home and Living, du 12 au 20 octobre 2019, afin de conseiller la population en matière de prévention contre les incendies et de distribuer gratuitement des détecteurs de fumées.*

PLAN NATIONAL D'ORGANISATION DES SECOURS (PNOS)

Le Plan national d'organisation des secours (PNOS) est défini à l'article 69 de la loi du 27 mars 2018, portant organisation de la sécurité civile. Il y est précisé que le PNOS dresse l'inventaire des risques de toute nature pour la sécurité des personnes et des biens auxquels doivent faire face les secours et détermine les objectifs de couverture à réaliser par le CGDIS. Afin d'intégrer toutes les composantes de la sécurité civile, les effets potentiels des menaces ou en d'autres termes, les conséquences de la réalisation d'un acte malveillant ou terroriste par quelque moyen que ce soit, sont également intégrés au PNOS.

Le PNOS résulte d'une part, de travaux d'anticipation stratégique et d'autre part, de travaux pré-décisionnels. Les travaux d'anticipation stratégique ont pour but de fournir à Madame la Ministre de l'Intérieur, des éléments d'appréciation afin de préparer le CGDIS à faire face aux évolutions à court terme, des risques et des effets potentiels des menaces. Ils se déduisent des études de prospective stratégique qui apprécient et évaluent à moyen et à long termes, les transformations globales du Grand-Duché de Luxembourg et qui sont susceptibles d'avoir un impact sur la mise en œuvre de la politique de sécurité civile et sur l'évolution de son outil opérationnel qu'est le CGDIS. L'analyse des facteurs généraux du Grand-Duché (géographie, infrastructures, populations, etc.) et des facteurs spécifiques relatifs aux risques et aux effets potentiels des menaces, ainsi qu'à leur couverture, permet d'en déduire les scénarios d'évolutions et les défis à relever en matière de sécurité civile et de distribution des secours. Cette phase du « savoir pour comprendre » est suivie de celle du « savoir pour choisir » constituée des

travaux pré-décisionnels. Ceux-ci permettent d'en déduire la stratégie nationale d'incendie et de secours en fixant les objectifs de couverture opérationnelle dont les effets attendus se traduisent par l'expression du contrat opérationnel du CGDIS, c'est-à-dire, la mise en œuvre des moyens de secours nécessaires, en fonction des scénarios de réalisation des risques et des effets potentiels des menaces et traduits notamment en délais d'arrivée sur les lieux.

Le PNOS constitue ainsi le programme directeur visant à définir les orientations fondamentales en matière de sécurité civile pour le Grand-Duché de Luxembourg. Il permet aux autorités responsables de l'organisation des secours, de définir le niveau de couverture opérationnelle souhaité, ainsi que les moyens financiers pour y parvenir. Il donne de la visibilité aux ambitions du CGDIS et justifie son organisation territoriale, légitime le règlement opérationnel et conduit à la réalisation des plans d'équipement, de recrutement, de formation et d'implantation nécessaires. Il est élaboré, réévalué et adapté au minimum tous les 5 ans par la Direction de la stratégie opérationnelle, pour le compte du ministre ayant les secours dans ses attributions. Il comprend 5 parties :

1. La description du Grand-Duché de Luxembourg permet de fixer le cadre général dans lequel intervient le CGDIS.
2. L'inventaire et l'identification des risques et des effets potentiels des menaces cartographient toutes les éventualités face auxquelles le CGDIS doit se préparer à intervenir.
3. L'analyse des risques et des effets potentiels des menaces vise l'étude des probabilités d'occurrence ou de récurrence, la localisation spatiale et temporelle, ainsi que l'intensité de leur réalisation.
4. La couverture des risques et des effets potentiels

des menaces est la réponse actuelle du CGDIS et englobe toutes les facettes de son action, à savoir, la prévention, la prévision et la planification opérationnelles, l'intervention, ainsi que l'évaluation.

5. A l'issue, les conclusions identifient dans un premier temps, un scénario d'évolution sur 5 ans et fixe la stratégie nationale d'incendie et de secours permettant de relever les défis identifiés et d'atteindre in fine, les orientations politiques en matière de sécurité civile. Dans un second temps, elles estiment les coûts d'optimisation nécessaires. Enfin, elles traduisent les effets attendus par l'expression du contrat opérationnel du CGDIS.

Le PNOS est en cours de finalisation. Après une présentation à Madame la Ministre de l'Intérieur et au conseil d'administration du CGDIS, le document sera mis en consultation des bourgmestres et du conseil supérieur de la sécurité civile. A l'issue de cette période de 3 mois et de la prise en compte des avis émis, le PNOS sera arrêté par règlement grand-ducal et publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

L'EXERCICE NATIONAL VIGILNAT 2019

Après l'organisation des exercices nationaux VIGILNAT « table top » 2015 et VIGILNAT 2017, dont les objectifs principaux consistaient à tester notamment les volets de l'évaluation de la menace ainsi que le volet stratégique et politique de la gestion de crise, le Conseil de Gouvernement a décidé lors de sa séance du 9 février 2018 d'organiser un exercice national VIGILNAT 2019 couvrant principalement le volet opérationnel de la gestion d'une attaque terroriste. Celui-ci s'est tenu le 12 janvier 2019 à la Rockhal d'Esch-Belval où un concert regroupant un millier de personnes était orga-





7.0

nisé, afin de permettre le déroulement d'un scénario identique à celui de l'attentat du Bataclan.

Dans ce cadre, les objectifs pour le CGDIS étaient :

- ▶ Tester l'interaction entre le CGDIS et la Police grand-ducale (PGD) dans le cadre d'une situation où les terroristes sont toujours sur place ;
- ▶ Entraîner sa chaîne de commandement sur le terrain ;
- ▶ Entraîner le central des secours d'urgence (CSU) et le centre de gestion des opérations (CGO) ;
- ▶ Accueillir et d'intégrer dans son dispositif opérationnel des renforts frontaliers belges et français.

Il est à noter que cet exercice constituait pour le CGDIS le premier test pratique de gestion d'un événement majeur avec un engagement massif de moyens et la mise en œuvre quasi complète de la chaîne de commandement et coordination.

Malgré une météo peu clémente, l'exercice s'est globalement bien déroulé. La gestion de plus de 1000 figurants qu'il a fallu maquiller et la coordination opérationnelle de plus de 300 pompiers et personnels de secours, dont une centaine provenait des services de secours de la Grande-Région (Province de Wallonie, départements français de Meurthe-et-Moselle et Moselle), auxquels se sont rajoutées les forces de la Police grand-ducale, n'ont pas posé de obstacles majeurs pouvant mettre en défaut la coordination de toutes les forces engagées et la mise en œuvre des moyens opérationnels. Néanmoins et compte tenu de la dimension exceptionnelle de cet exercice, des difficultés sont apparues, dont il est nécessaire d'en tirer les enseignements. Au final, cet exercice fut une réussite, saluée notamment par la présence des plus hautes autorités de l'Etat et des représentant des autorités transfrontalières.





8.0 DIRECTION MÉDICALE ET DE LA SANTÉ (DMS)

Mise en place d'un système de gestion des réclamations

La gestion des réclamations est un sujet de haute importance dans un système qui se veut critique vis-à-vis de lui-même et qui s'efforce à améliorer la prestation de ses services. Cette gestion se doit rigoureuse et systématique afin d'en tirer le bénéfice escompté. Or, il est apparu que dans ses débuts, le CGDIS n'était pas bien préparé à cette tâche. Non seulement, le flux, mais aussi le suivi et surtout les suites, qui auraient permis d'améliorer le système, ont fait défaut.

La Direction médicale et de la santé a dès lors été mandatée par la Direction générale afin de mettre en place un premier système de gestion des réclamations. Dans sa première version, mise en œuvre en septembre 2019, ce système concerne uniquement les réclamations qui proviennent de sources externes au CGDIS.

Il a été décidé que toute réclamation est enregistrée de façon centralisée au niveau de la Direction générale dans un fichier unique. Ceci permet une structuration du suivi et de l'état d'avancement du dossier. Le Département de la direction générale se charge d'attribuer chaque réclamation à une direction et désigne une personne en charge du dossier. Cette gestion centralisée permet de garder une vision d'ensemble sur les dossiers en cours. Ceci nous permet également de comptabiliser le nombre et la raison des réclamations, chose qui n'a pas été réalisée systématiquement au préalable. Une collaboration entre différentes directions est nécessaire. Les plus concernées sont les directions à forte activité opérationnelle telle que la DCO et la DMS. Outre ces deux directions, la Direction générale pour la gestion et surtout aussi son service juridique pour les dossiers plus épineux constituent une pierre angulaire d'une gestion efficace.

Lorsque la réclamation ne peut être traitée en quel-

ques jours, un accusé de réception est envoyé au « plaignant » dans les meilleurs délais. Au bout du temps imparti pour le traitement du dossier, la personne en charge reçoit un rappel pour que le traitement des réclamations se fasse dans un délai raisonnable. Initialement, la demande de documents ou de renseignements (Protocole ELS du CSU, rapports LuxDok, prises de positions, etc.) sont demandés. Dans certains cas, des ordres de justification demandés par le Directeur général peuvent être nécessaires pour donner lieu à une procédure disciplinaire dans les cas les plus graves. Évidemment, les conclusions issues de l'analyse des réclamations mènent à la distillation de failles, de manquements, voire même de fautes qui doivent se traduire par une réaction qui vise à améliorer le système, soit par une adaptation de la formation (continue), voire la réalisation de certaines actions immédiates telles que des notes de service ou des adaptations de certaines procédures.

La gestion des réclamations consomme beaucoup de temps et est souvent considérée comme peu gratifiante, aussi bien pour ceux qui traitent les demandes que pour ceux qui sont concernés directement. Néanmoins, notre approche ne vise pas uniquement « traiter » les réclamations, mais plutôt à les aborder dans un contexte d'amélioration générale de notre système.

La finalité d'un système de gestion des réclamations n'est pas la recherche de la faute ou la punition des pompiers « fautifs », mais bel et bien une amélioration de nos services et prestations au profit des victimes et de la population du pays par le principe de l'apprentissage par ses fautes.

Perspectives

Nous prévoyons d'impliquer davantage les chefs de zone de secours (qui sont systématiquement informés d'une réclamation concernant des pompiers de leur zone) ainsi que les chefs des CIS concernés. À court terme, nous allons développer des procédures pour renforcer leur rôle à la fois dans la réception, voire le traitement, des réclamations internes ainsi que dans le retour des conclusions vers les équipes du terrain. Ceci s'intègre parfaitement dans l'idée de la subsidiarité, un des quatre principes de base du CGDIS, qui veut que les problèmes puissent être traités au niveau adapté sans devoir forcément être remontés à la Direction générale, tout en veillant à garder une traçabilité et un enregistrement de ces dossiers. Il est aussi prévu d'étendre le système de suivi des réclamations à celles qui émanent de notre propre personnel.

Actuellement, deux personnes administratives et un officier sont affectés à temps partiel à cette tâche. L'idée est de créer un vrai service de gestion des réclamations qui sera intégré dans une gestion générale de la qualité sous l'autorité directe de la Direction générale.

Premiers résultats (2019)

A partir de septembre et pour l'année 2019, nous avons comptabilisé un total de 23 réclamations, dont 13 destinées à la DCO et 10 à la DMS.

Même s'il est encore trop tôt pour faire un bilan exhaustif compte-tenu du faible nombre de dossiers, il ressort déjà maintenant qu'une bonne partie des réclamations concerne le domaine du secours à personnes avec des problèmes de prise en charge déficiente (9

cas). Il est cependant plus qu'interpellant de constater que bon nombre de réclamations ne concernent pas les compétences des pompiers, mais leur comportement vis-à-vis des victimes et des tiers (10 cas). Dans ce contexte, il nous importe de rappeler les termes du chapitre sur la déontologie du règlement intérieur en ce qui concerne le respect et le comportement sur le lieu de l'intervention, même dans des situations difficiles et conflictuelles.

Section 2.2.4. La discipline

§ 1. Dans l'exercice de leurs fonctions, les agents doivent éviter tout ce qui pourrait porter atteinte à la dignité de leurs fonctions ou à leur capacité de les exercer, donner lieu à scandale ou compromettre les intérêts du CGDIS. Tous les agents sont tenus de se comporter avec dignité et civilité tant dans les rapports avec leurs collègues, que dans leurs rapports avec les usagers des services offerts par le CGDIS qu'ils doivent traiter avec compréhension, prévenance et sans aucune discrimination.

Elaboration et mise en place d'un plan national d'hygiène du CGDIS face à des interventions avec maladies infectieuses

Actuellement, nous ne disposons pas de statistiques pour les interventions des pompiers avec risque de contamination pour le Luxembourg, cependant de telles interventions ont lieu régulièrement. Pour encadrer au mieux nos équipes secours à personnes (SAP) et incendie et sauvetage (INCSA) face à ces situations, la DMS s'est donné comme mission l'introduction d'un plan d'hygiène nationale uniforme.

Comme les interventions de secours à personne constituent la majorité des missions du CGDIS, le choix a été pris de commencer par les missions SAP et de couvrir le risque en relation avec celles-ci en premier lieu.





8.0

La mise en place d'un système uniforme était cependant un vrai défi. Il fallait non seulement trouver une solution à la fois complète, néanmoins simple et facile à utiliser, mais aussi applicable dans tous les CIS avec leurs diversités d'affectations personnelles et des structures locales des bâtiments.

Le résultat en est le document des « Infektionsstufen » avec les 5 groupes d'infection #11, #12, #13, #14 et #10.

VEREINFACHTE ERKLÄRUNG
DER INFEKTIONSSTUFEN

Infektionsstufen	Infektion	Übertragungswege	Erkrankung
I1	Kein Verdacht oder Übertragung unwahrscheinlich	Kein Übertragungsrisiko	z.B. Borelliose, Gelbfieber, FSME
I2	Ja oder Verdacht oder Übertragung möglich	Nur Kontaktübertragung möglich	z.B. Durchfall, Hepatitis, MRSA,...
I3	Ja oder Verdacht durch Kontakt und Luft übertragbar	Kontakt- und Luftübertragung	z.B. Diphtherie, Influenza, Meningitis,...
I4	Ja oder Verdacht Übertragungsrisiko stark erhöht	Kontakt- und Luftübertragung, hämatogene-, Schmier-, Tröpfchen-, Staub-Infektion	Hochkontagiöse Infektionskrankheiten z.B. Ebola, Pest, Pocken

En partant tout d'abord d'une classification des maladies infectieuses selon leur risque de contagion, on arrive à avoir une catégorisation par mode de transmission. La voie de transmission définit, quel type d'équipement de protection individuelle les équipes doivent porter pour éviter de se contaminer et empêcher une propagation des germes. Puis, à la fin de chaque intervention, des procédures pour la désinfection de l'ambulance et du matériel utilisé ainsi que pour la décontamination du personnel impliqué sont définies.

Cette catégorisation des risques en différents niveaux a entraîné une adaptation du matériel. Du matériel supplémentaire a été pris en stock, notamment la surblouse (« Schutzkittel ») comme maillon intermédiaire

entre la tenue d'intervention normale et le Tyvek. De plus, la gamme des produits de désinfection a été adaptée et élargie avec par exemple les lingettes désinfectantes.

Du point de vue opérationnel, les « Infektionsstufen » ont été intégrées dans les « Alarm- und Ausrückordnung » (AAO). Du moment que le CSU 112 détecte un patient avec une maladie infectieuse à l'appel, il envoie le mot-clé « #1 » correspondant avec l'alerte. Les équipes savent dès le départ qu'ils seront confrontés à un patient infectieux et peuvent prendre les précautions nécessaires. Un avantage supplémentaire qui résulte de la connexion des mots-repère « #1 » aux alertes, est qu'on a désormais la possibilité d'une collecte de statistiques sur les interventions avec risques d'infection.

ERKLÄRUNG DER ALARM- UND
AUSRÜCKEORDNUNG (AAO)

AAO = Alarm- und Ausrückordnung

Besteht aus **Alarmstichworten** (gibt die Natur des Einsatzes an) und **Alarmstufen** (höhere Ziffer = größerer Umfang des Ereignisses) führt zu einer **Alarmreaktionen**

Die Informationen des Anrufers werden bei der Leitstelle in ein Computerprogramm (ELS) eingetragen. Dieses schlägt anhand eines vorgefertigten Algorithmus bestimmte Einsatzeinheiten vor.

Die schlussendliche Entscheidung, welche Einsatzmittel alarmiert werden, obliegt dem Disponenten des CSU 112.

Beispiel:

B = Brandeinsatz (Alarmstichwort)

B2 = Brand Stufe 2 (Alarmstufe)

Vorschlag ELS (Alarmreaktion)

=

> 2 Löschfahrzeuge

> Hubrettungsfahrzeug

> Rettungswagen

> Chef de Peloton







8.0

En décembre 2019, après validation par le comité directeur, les « Infektionsstufen » et les procédures de désinfection ont été mis en œuvre dans les 4 zones de secours lors de présentations en présence des

différents CIS ≥ Cat II bis. Mi-Janvier 2020, le tour des zones était fait et l'introduction accomplie. Pas trop tard, comme nous avons dû le constater les semaines suivantes !

EXPLICATION DES CATÉGORIES CIS

Les CIS doivent avoir les moyens d'assurer simultanément et au moins les interventions respectives à leur catégorie

	 6 personnes	 2-3 personnes	Autres Départs
Cat.I	1		
Cat.II	1		1
Cat.II bis	1	1	
Cat.III	1	1	1
Cat.IV	2	2	1
Cat.IV bis	2	4	2

Dorénavant ces procédures uniformes rendent possible un traitement identique des interventions SAP avec risque de contamination à travers tout le pays. Les in-

certitudes y relatives peuvent être clarifiées par un rapide coup d'œil et chaque ambulance peut maintenant gérer ces situations en toute sécurité.

9.0 INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES SECOURS (INFS)

L'année 2019, une année «européenne» pour l'Institut national de formation des secours

La priorité de l'INFS est d'assurer tant la formation initiale que continue des pompiers volontaires et professionnels du CGDIS. C'est notre raison d'être !!

Dans un but de pouvoir proposer des formations de haut niveau, l'INFS participe régulièrement à des échanges internationaux afin d'assurer une veille technologique et scientifique dans le domaine de la formation de secours. Cette implication dans des projets innovants permet également aux pompiers du CGDIS de pouvoir profiter d'une formation respectant les derniers standards internationaux.

L'année 2019 a été particulièrement riche dans ce contexte et nous souhaitons profiter de ce rapport d'activité pour présenter 3 de ces projets :

- ▶ projet Erasmus+ « EUROFFAD » ;
- ▶ projet INTERREG Grande Région « INTER'RED » ;
- ▶ EU Tender formations DG ECHO de la commission européenne « HLC/CND » du cycle 18.





LE PROJET ERASMUS+ « EUROFFAD »

Le programme Erasmus + pour l'enseignement et la formation professionnels contribue à la réalisation des objectifs européens en matière d'emploi et de croissance fixés notamment dans le cadre de la stratégie Europe 2020 afin notamment de permettre la mobilité de plus de 6% des diplômés de la formation professionnelle âgés entre 18 et 24 ans ayant effectué une période de mobilité d'études ou de formation d'ici 2020.

Pour cela, le programme Erasmus+ permet de :

- ▶ rapprocher les mondes de l'éducation et du travail en adaptant les formations aux besoins du marché et en anticipant les besoins futurs en matière de compétences et de qualifications ;
- ▶ accroître la mobilité des apprenants, des formateurs, des personnels ;
- ▶ développer une compréhension commune des compétences, qualifications, certifications dans le domaine de la formation professionnelle ;
- ▶ développer la reconnaissance des acquis d'apprentissage en lien avec les cadres européens.

EUROFFAD, EUROpean Standards for Rescuing and FireFighting with Aerial Devices est le fruit d'une collaboration de 4 pays partenaires:

- ▶ l'Autriche représentée par la "Landesfeuerwehrschule" du Tirol;
- ▶ la Belgique représentée par l'école du feu de la zone de secours 6 de Liège ;
- ▶ l'Allemagne représentée par Drehleiter.info, orga-

- nisme de formation et créateur de la fameuse « Haus-Regel » depuis 2005 ;
- ▶ le Luxembourg représenté par l'Institut national de formation des secours.

L'objectif étant de développer des standards européens dans le cadre de la formation des pompiers utilisant des moyens aériens tel que les bras élévateurs ou les échelles mécaniques et ceci à différents niveaux d'utilisateurs que ce soit le pompier manœuvrant le véhicule, ou le commandant des opérations de secours. Afin d'atteindre ces objectifs l'équipe de projet élabore des formations standardisées pour les différents types d'utilisateurs et met à libre disposition ces formations dans plusieurs langues européennes.

L'INFS a participé à cet effort collectif, en préparant et dispensant une première formation de 3 jours s'adressant aux officiers. La formation s'est déroulée en octobre 2019 sur notre site INFS Niederfeulen avec des participants venant de l'Autriche, l'Allemagne, la Belgique et le Luxembourg.

Cette collaboration européenne sert non seulement à l'échange de bonnes pratiques, mais permet également dans le contexte de la reconnaissance mutuelle des diplômes et certifications, une libre circulation des membres de services de secours. Dans cet esprit et compte tenu du fait que chaque jour de nombreux frontaliers, pompiers volontaires dans leur pays de résidence, viennent travailler au Luxembourg, ceux-ci pourraient être amenés à partir en intervention avec leurs collègues luxembourgeois et de ce fait les formations et compétences sont reconnues par chacun.



Europäisches Projekt
"EuroFFAD"





PROJET « INTER'RED » DANS LE CADRE DU PROGRAMME INTERREG DE LA GRANDE RÉGION

Le programme INTERREG V A Grande Région soutient des projets de coopération transfrontalière entre acteurs locaux et régionaux issus des territoires qui composent la Grande Région.

Par le biais de ces coopérations transfrontalières, le programme vise à renforcer la cohésion territoriale, sociale et économique de l'espace grand-régional en réduisant les effets négatifs des frontières.

Peuvent être soutenus aussi bien des projets de proximité que des actions d'envergure à l'échelle du territoire de la Grande Région.

Les risques ne s'arrêtent pas aux frontières et une catastrophe ou un accident se produisant dans la Grande Région peuvent impacter plusieurs territoires nationaux. Pour répondre adéquatement et sans obstacle à ce type d'événement, une bonne coopération transfrontalière dans le domaine de la sécurité civile est primordiale.

Le projet « INTER'RED – coopération des services de secours », qui est cofinancé par le programme INTERREG V A Grande Région de l'Union européenne, vise à améliorer la coopération transfrontalière dans la Grande Région. Il rassemble avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours dix autres partenaires dont :

- ▶ le Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Moselle ;
- ▶ le Service Départemental d'Incendie et de Secours de Meurthe et Moselle ;
- ▶ le Service Départemental d'Incendie et de Secours

- de la Meuse ;
- ▶ la Cellule d'Urgence Médico Psychologique du Grand Est ;
- ▶ l'Etat-major Interministériel de la Zone de Défense Est en France ;
- ▶ le Ministère de l'Intérieur et des Sports de Rhénanie Palatinat ;
- ▶ Zweckverband für Rettungsdienst und Feuerwehralarmierung Saar (ZRF) ;
- ▶ la Zone de secours du Luxembourg Belge ;
- ▶ les Services fédéraux du Gouverneur de la Province de Luxembourg.

Le projet vise à faire collaborer les différents services de secours sur des thématiques communes telles que la cartographie des risques, la recherche de la meilleure solution opérationnelle, la mise en place de formations communes ou encore la mise en réseau des centres d'appels dans la Grande Région. Le SDIS de la Moselle est chef de file du projet et le CGDIS est responsable du domaine formation.

Apport de l'INFS dans le cadre du Projet INTER'RED

Dans le cadre d'INTER'RED chaque partenaire a été invité à prendre en charge un projet. Le CGDIS, par le biais de l'Institut national de formation des secours a pour sa part repris la coordination groupe de travail de la formation qui est une préoccupation constante des services de secours afin de pouvoir outiller au mieux nos pompiers et de pouvoir garantir leur sécurité en intervention.

A cette formation initiale se rajoute le volet du maintien des acquis régulier, garant d'une qualité de service fourni à notre population. Le slogan du « Life-Long-Learning » s'applique également aux carrières de pompiers qu'ils soient volontaires ou professionnels.

Des catalogues de formations ouvertes aux partenaires seront mis à disposition sur une plateforme électronique afin de faciliter l'accès aux formations. Dans ce même esprit et dans une idée d'optimisation des moyens, chaque partenaire pourra mettre à disposition son plateau technique ou ses installations à l'ensemble des partenaires de ce groupe de travail. Dans un esprit d'équivalence ou de reconnaissance mutuelle les formations et diplômes seront indiqués par le biais de crédits ECTS (European Credits Transfer System).

L'acquisition d'un simulateur d'ambulance avec mannequin haute-fidélité équipé d'un système d'enregistrement audio-vidéo pouvant être utilisé afin de réaliser des débriefings de scénarios complexes est prévue. Cet équipement sera mobile de sorte à ce qu'il puisse être utilisé par chaque partenaire pour réaliser des formations sur site. Ce type de dispositif d'entraînement sera utilisé pour une mise en situation plus réaliste pour s'exercer sur des situations rares et complexes. Ceci permettra de gagner en sécurité tant pour les stagiaires que pour les futurs victimes ou personnes en détresses.

Finalement le CGDIS a prévu l'acquisition d'un simulateur de conduite mobile destiné aux entraînements de chauffeurs tant poids-lourd qu'ambulance. Nous sommes convaincus que la mutualisation de nos efforts et compétences en formation fera profiter non seulement les partenaires de ce projet, mais toute la population concernée dans nos pays respectifs.

Ce simulateur mobile de conduite pour camion a d'ailleurs été réceptionné ce 9 mai 2020, date très emblématique, car c'est la journée de l'Europe.



Lkw-Fahr Simulator - simulateur mobile de conduite pour camion



EU TENDER FORMATIONS DG ECHO DE LA COMMISSION EUROPÉENNE « HLC/CND » DU CYCLE 18

La réaction aux catastrophes nécessite une collaboration efficace et une approche polyvalente. A cet égard, le mécanisme de protection civile de l'Union (MPCU) révisé en 2019 propose de créer un réseau européen de connaissances en matière de protection civile afin de réunir experts et organisations actifs dans les domaines de la protection civile et de la gestion des catastrophes, d'améliorer les connaissances et leur diffusion dans le cadre du MPCU, et de soutenir la capacité de réaction de l'UE face aux catastrophes.

Par l'intermédiaire du réseau de connaissances, le MPCU gère un programme de formation complet et dynamique, permettant aux experts de toute l'Europe d'approfondir leurs connaissances des exigences des missions européennes de protection civile. La formation permet notamment aux experts d'améliorer leurs compétences en matière de coordination et d'évaluation en cas de catastrophe.

Le programme de formation propose un large éventail de cours, allant de la formation de base à des sessions de haut niveau pour les futurs responsables de mission. Des cours spécialisés visant la préparation d'aspects spécifiques des missions, tels que la formation en matière de sécurité ou les évaluations, sont également proposés. Des formations ad hoc destinées à répondre aux besoins émergents, par exemple pour les équipes prenant en charge les catastrophes entraînant un grand nombre de victimes de brûlures, et à soutenir l'intégration sur le terrain des équipes d'intervention, offrent des possibilités de développement professionnel aux experts.

Le programme de formation du mécanisme européen de protection civile propose 11 différents formats de cours qui sont accessibles aux experts de sécurité civile des états membres. Pour la réalisation de ces formations, la commission européenne lance régulièrement des appels d'offres. Dans l'esprit européen sont privilégiés les consortiums multinationaux, offrant collectivement leurs services de formation.

Lors de l'appel d'offre pour le 18^{ème} cycle de formation le Luxembourg s'est constitué partenaire dans un consortium composé des pays membres suivants :

- ▶ l'Allemagne représentée par l'office fédéral pour la protection de la population et les secours en cas de catastrophe (BBK) ;
- ▶ l'Autriche représentée par le ministère de l'intérieur (BM.I) ;
- ▶ la Pologne représentée par l'académie « Main School of Fire Service » Varsovie (SGSP) ;
- ▶ l'Irlande représentée par « Wicklow County Fire Services » ;
- ▶ le Luxembourg représenté par l'Institut national de formation des secours (CGDIS).

Notre consortium ayant remporté l'appel d'offre de la commission européenne s'est vu attribuer l'organisation de l'ensemble des cours de type CND (Cours on Negotiation and Decision-Making) ainsi que HLC (High Level Coordination Course) pour une période de 2 ans 2020-2021.

Ces types de cours s'adressent à des experts internationaux en gestion de crise et de catastrophes et donnent accès à la qualification la plus élevée dans le cadre du mécanisme européen de protection civile. Les détenteurs de ce niveau sont capables d'intervenir en tant que chef de mission partout au monde dans le cadre d'un déploiement par la commission euro-

péenne. Les objectifs de la formation d'une durée de 4,5 jours sont :

- ▶ d'être capable d'assumer la mission de team-leader d'une équipe EUCPT (EU Civil Protection Team) déployé en mission humanitaire ;
- ▶ de développer un plan de mission et de savoir mettre en place un plan de travail ;
- ▶ de savoir manager son équipe en mission et de garantir leur sécurité ;
- ▶ de savoir négocier avec les autorités locales en vue d'une acceptation de la mission et de l'aide proposée ;
- ▶ de faire preuve de dignité et d'adaptation à des contextes régionaux et culturels très différents et savoir s'adapter en permanence durant la mission ;
- ▶ de savoir collaborer et agir comme officier de liaison avec les autres ONG ou organisations telles que les Nations Unies durant une mission commune.

Au courant de l'année 2021 un premier cours de type CND avec une trentaine de participants venant de l'Europe entière se déroulera dans les locaux de l'INFS au Centre National d'Incendie et de Secours. Ce qui permettra non seulement au CGDIS de se présenter à des experts européens de haut niveau mais également au Luxembourg de se positionner sur la carte internationale des actions humanitaires au cœur de l'Europe.





CHIFFRES DE L'INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES SECOURS

1. Epreuve d'aptitude physique pour volontaires

Comme prévu au niveau du règlement grand-ducal du 15 juin 2018 relatif aux pompiers volontaires du Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS), l'adhésion au CGDIS est soumise entre autres à la réussite du test d'aptitude physique. Ce test est organisé par l'Institut national de formation des secours (INFS) dans les différentes communes du pays.

Chiffres clés 2019

- > Nombre de tests effectués : **12**
- > Nombre de participants au test : **329**

2. Dossiers traités par la commission de reconnaissance de diplômes et de VAE

Depuis octobre 2018 la commission de reconnaissance des diplômes et de la validation des acquis se réunit selon besoin une fois par mois pour analyser les dossiers et prendre une décision quant à la reconnaissance de diplômes.

Chiffres clés 2019

- > Nombre de réunions de la commission de reconnaissance : **10**
- > Nombre de réunions de la commission VAE : **2**
- > Nombre de dossiers traités : **1624** dont

> 16 VAE

- > Accords : **9**
- > Refus : **2**
- > Dossiers incomplets : **2**

> 1608 Reconnaissances de diplômes

- > Accords : **1552**
- > Accords sous conditions : **15**
- > Refus : **26**
- > Dossiers incomplets : **15**

3. Participations aux formations de l'INFS

La gestion de l'ensemble des formations proposées par l'INFS est réalisée par l'outil de gestion LEVESO depuis le 1^{er} juillet 2018, date de création du CGDIS.

Cet outil permet non seulement à l'INFS la gestion centralisée des formations mais également de piloter les indicateurs de suivi de son activité.

Chiffres clés de l'année 2019 concernant l'activité de formation de l'INFS

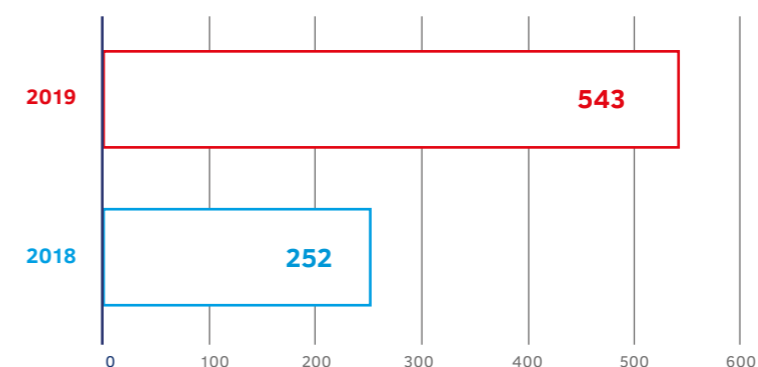
3.1 Offre de formation (Cours et nombre de places)

	Année 2019	Année 2018 ¹	2018 (extrapolé 12 mois)
Nombre total de formations	543	126	252
Nombre de places utilisées	6110	1659	3318

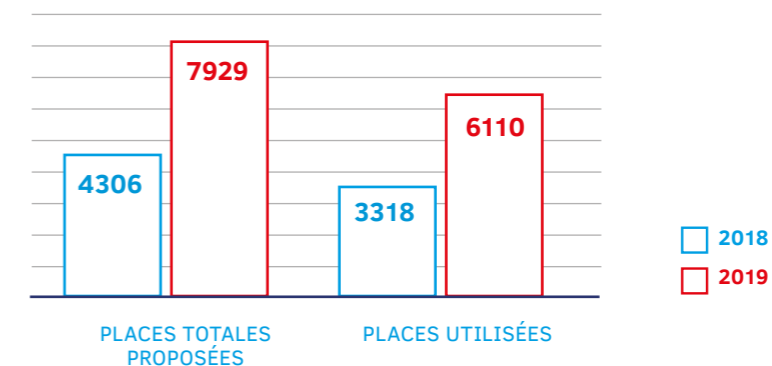
¹ ATTENTION : L'INFS a débuté ses activités à partir du 1^{er} juillet 2018, dans le cadre de la création du CGDIS. Le volume des formations en 2018 se limite donc à 6 mois et non 12 mois.

Si l'on considère le fait que l'année 2018 était seulement une demi-année pour l'INFS compte tenu de la création du CGDIS au 1^{er} juillet 2018 on peut tout de même constater une augmentation considérable de l'offre de formation en 2019.

NOMBRE DE FORMATIONS



NOMBRE DE PARTICIPANTS





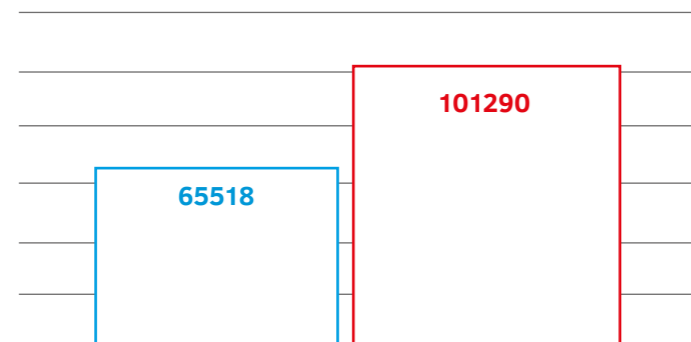
3.2 Volume d'heures de formation stagiaire

Heures de formations prestées par les instructeurs en 2019 : **14187**

	Année 2019	Année 2018 ²	2018 (extrapolé 12 mois)
Heures présences	101291	32659	65318
Heures absences non excusées	2635	236	472

² ATTENTION : L'INFS a débuté ses activités à partir du 1er juillet 2018, dans le cadre de la création du CGDIS. Le volume des formations en 2018 se limite donc à 6 mois et non 12 mois.

HEURES DE FORMATIONS



4 Budget d'indemnisation formation

La participation ainsi que les heures prestées par les instructeurs sont indemnisées par le CGDIS selon les modalités fixées dans le règlement d'indemnisation des pompiers volontaires. Ces indemnisations constituent une large partie du budget annuel de l'INFS.

Pour l'année 2019 ce budget s'élevait à **740.338€** répartis comme suit

Indemnisation des instructeurs volontaires : 580.215€

Indemnisation des stagiaires volontaires : 160.123€³

³ ATTENTION les indemnités stagiaires du demi exercice 2018 ont été payés début 2019 et font partie de ce total.

5 Contrôle qualité au niveau de l'INFS

Dans le cadre d'une mise en place d'une démarche contrôle qualité au niveau de l'INFS, chaque formation est clôturée par un tour de table à la fin de chaque module de formation. Ainsi les instructeurs ont un retour direct des participants sur la qualité de la formation.

Depuis l'automne 2019 l'INFS a mis en place un questionnaire standardisé composé de questions dont 20 avec une grille de réponse prédéfinie et 3 questions ouvertes, permettant au stagiaire de s'exprimer librement. A la fin de chaque formation, le stagiaire se voit remettre une invitation avec un code QR lui demandant de donner son appréciation concernant la qualité de la formation. Ce questionnaire peut également être rempli en anonyme. Le but étant de recueillir un maximum possible de réponses et de faire évoluer la qualité de la formation proposée par l'INFS.

Depuis son lancement en juillet 2019, ceci a permis de recueillir 452 réponses aux questionnaires.





5.2 Aufbau des Bewertungsbogens

Der Bewertungsbogen muss nicht namentlich ausgefüllt werden, die Möglichkeit besteht aber und wird durchaus gerne benutzt. Die Auszubildenden sind aber gebeten, den Lehrgang auszufüllen, auf den sich ihre Bewertung bezieht.

Der Bewertungsbogen setzt sich, abgesehen von den Informationen über den Lehrgang, aus 23 Fragen zusammen. Bei 20 dieser Fragen soll die Zufriedenheit bezüglich unterschiedlicher Aspekte auf einer Skala von 1-5 bewertet werden (1 = niedrigste, 5 = höchste Zufriedenheit).

Einige der bewerteten Aspekte sind:

- ▶ die Beurteilung der Organisation (z.B. Einberufungsschreiben, Ablauf des Kurses, Verpflegung, Dauer des Kurses usw.);
- ▶ die Beurteilung der Lerninhalte (z.B. Verständlichkeit, Aktualität usw.);
- ▶ die Beurteilung der Methoden (z.B. Anschaulichkeit, Ausgewogenheit zwischen Theorie und Praxis, Lernunterlagen usw.);
- ▶ die Beurteilung der Lehrkräfte (z.B. Fachwissen, Methodik, Motivation, Freundlichkeit usw.);
- ▶ die Erfüllung der Erwartungen.

Darüber hinaus gibt es drei offene Fragen :

- Was hat Ihnen besonders gut gefallen an dieser Ausbildung?
- Was könnten wir bei zukünftigen Ausbildungen verbessern?
- Sonstige Bemerkungen

5.3 Tendenzen in den offenen Fragen

Bei den offenen Fragen wurde den Kursteilnehmern die Möglichkeit geboten, sich über Punkte zu äußern, die ihnen besonders gut gefallen haben und solche, die in ihren Augen noch verbesserungsfähig wären. Im Folgenden sollen hier stichwortartig Aspekte aufgezählt werden, die besonders häufig in den beiden Kategorien genannt worden sind.

BILANZ DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE DES INFS

Frage	FIS	SAP	ARI	COM	CIC	Andere	Alle
Die Einladungen zum Kurs kamen in einem zeitlich angepassten Rahmen?	4,41	4,3	4,86	4,6	4,28	4,60	4,51
Die Informationen im Einberufungsschreiben sind ausreichend?	4,25	4,2	4,33	4,38	4,03	4,29	4,25
Die Informationen im Webportal (inscription.cgdis.lu) sind hilfreich?	4,02	3,91	4,14	3,93	4,00	3,84	3,97
Der Ablauf des Kurses war gut geplant?	4,41	4,52	4,24	4,31	4,00	4,60	4,35
Das Essen hat meinen Erwartungen entsprochen?	4,41	4,35	4,00	4,26	4,46	4,08	4,26
Die Lerninhalte sind aktuell?	4,51	4,67	4,67	4,54	4,22	4,60	4,54
Die Lerninhalte wecken mein Interesse?	4,39	4,69	4,71	4,57	3,86	4,63	4,48
Die Lerninhalte sind inhaltlich gut eingeordnet worden?	4,30	4,44	4,52	4,43	3,68	4,55	4,32
Die Lerninhalte sind verständlich?	4,70	4,53	4,76	4,60	4,32	4,68	4,60
Die Ausbilder waren motiviert?	4,72	4,88	4,76	4,74	4,57	4,87	4,76
Die Ausbilder hatten ausreichend Fachkenntnisse?	4,71	4,92	4,52	4,74	4,49	4,87	4,71
Die Ausbilder waren freundlich und zuvorkommend?	4,76	4,93	4,76	4,76	4,86	4,88	4,83
Die Inhalte sind verständlich und anschaulich vermittelt worden?	4,62	4,67	4,71	4,45	4,35	4,73	4,59
Das Verhältnis Praxis/Theorie war ausgeglichen?	4,22	4,43	4,24	4,59	2,68	4,59	4,13
Die Lernunterlagen entsprechen meinen Erwartungen?	4,09	3,94	3,90	4,21	3,65	4,29	4,01
Die Inhalte wurden interessant vermittelt?	4,64	4,78	4,62	4,55	3,92	4,76	4,55
Meine Erwartungen an die Aus-/Weiter-/Fortbildung wurden erfüllt?	4,36	4,61	4,62	4,38	3,97	4,43	4,40
Die Dauer des Kurses war angepasst?	4,36	4,44	4,29	4,24	3,57	4,52	4,24
Ich kann die Ausbildung in meinem beruflichen Alltag einsetzen?	4,42	4,25	3,57	3,64	3,46	3,85	3,87
Die Lernumgebung war ansprechend?	4,37	4,48	4,24	4,50	4,35	4,29	4,37
Mittelwert	4,43	4,50	4,42	4,42	4,04	4,50	4,39



Was hat Ihnen besonders gut gefallen an dieser Ausbildung?

- Gutes Essen
- Lernen in kleinen Gruppen
- Kurse als Ort des Austausches
- Gute Atmosphäre in der Gruppe
- Motivation und Freundlichkeit der Ausbilder
- Ablauf der praktischen Übungen
- großer Wissensschatz der Ausbilder
- gute Balance zwischen Theorie und Praxis
- abwechslungsreiche Lehrmethoden
- klare Linie in Bezug auf Lehrmeinungen
- Fallbeispiele im SAP Bereich



Was könnten wir bei zukünftigen Ausbildungen verbessern?

- Diskrepanz zwischen Handout und PowerPoint ausbessern
- digitale Handouts
- häufigere Wochenkurse
- Reduzierung der Theorie
- bessere Abwechslung zwischen Theorie und Praxis
- Umgestaltung Handouts
- große Abschlussübung
- gesünderes Essen





6. Formation du public (Cours de premiers secours)

La loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile et création d'un Corps grand-ducal d'incendie et de secours confie à l'INFS le volet de la formation du public et ouvre également la possibilité par le biais du règlement grand-ducal du 13 juillet 2018 fixant les modalités d'obtention d'un agrément pour un organisme formateur en matière de secours à agréer des organismes formateurs.

6.1 Evolution du nombre d'organismes formateurs en matière de secours

Les organismes formateurs en matière de secours sont agréés par Mme la Ministre de l'Intérieur. Le CGDIS par le biais de l'INFS aide à l'analyse des dossiers en vue d'un agrément. Les agréments sont publiés au niveau du journal officiel.

Chiffres clés 2019

Nombre de nouveaux organismes : **31**

6.2 Activité de formation au public (cours de premiers secours)

Depuis la réforme des services de secours, les cours de premiers secours ont été adaptés et réorganisés. De ce fait un seul et unique cours de premiers secours d'un volume de 16 heures est dorénavant proposé, similaire au modèle européen des « First-Aid Course ». Ce cours comprend 2/3 de contenus pratiques et un minimum d'apport théorique.

Dans le cadre de l'agrément, les organismes formateurs (OF) sont obligés de présenter un rapport d'activité annuel. Compte tenu de cette démarche, les chiffres de l'ensemble de l'activité de formation sont dorénavant centralisés ce qui permet de disposer de données globales au niveau national.

Chiffres clés 2019

> Nombre de cours réalisés : **1516**

> Cours organisés par le CGDIS : **293**

> Cours organisés par les OF : **1223**

> Nombre de participants : **16383**

> Participants aux cours CGDIS : **6044**

> Participants aux cours OF : **10339**

> Nombre moyen de participants par cours :

> CGDIS : **20,62** participants par cours

> OF : **8,45** participants par cours

10 DIRECTION DES MOYENS LOGISTIQUES (DML)

Helpdesk Technologies d'Information et de Communication (TIC)

L'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) offre actuellement un portefeuille croissant de produits adaptés aux missions et tâches opérationnelles, administratives et techniques du CGDIS.

Le bon fonctionnement de l'établissement public, regroupant quelques 7.000 personnes, dépend des produits TIC et de leur maîtrise, ceux-ci étant adaptés spécifiquement aux missions de la sécurité civile. L'équipe helpdesk est donc à l'écoute et au service des pompiers et du personnel administratif, offrant une assistance personnalisée. L'objectif principal de l'équipe helpdesk est de servir de point de contact unique et central pour toutes les demandes d'assistance des membres du CGDIS.

Depuis sa mise en service en 2017, le centre d'appel du helpdesk a su se développer en continu en fonction de la demande des usagers et des nouveaux produits mis en production. Une des compétences primordiales de l'équipe helpdesk est de contacter et mobiliser les services de support opérationnel, informatique, administratif et technique adéquats.

Afin de répondre aux préoccupations des utilisateurs, l'équipe helpdesk est chargée d'intervenir dans le périmètre couvrant toutes les activités informatiques liées aux prérogatives du CGDIS. Les missions principales du helpdesk sont entre autres :

- ▶ établir l'inventaire du parc informatique et des logiciels en service;
- ▶ conseiller et informer les utilisateurs dans tout ce qui touche à l'informatique au sens large ;

- ▶ réceptionner les demandes d'assistance des utilisateurs (reçues par téléphone, courriel, oralement ou par tickets) ;
- ▶ gérer les comptes utilisateurs (IAM, AD, mot de passe, boîte de messagerie, applications métiers...);
- ▶ déployer les applications logicielles ;
- ▶ rédiger les procédures techniques.

En 2019, quelques 4.000 tickets ont été enregistrés. Leur répartition se présente comme suit :

- ▶ 30% sont liés au système de gestion des appels et alertes du Central de Secours d'Urgences 112 (ELS – Einsatzleitsystem) dont 15% concernent la modification et l'adaptation de la programmation ou la réparation d'appareils recherche – personne ou d'appareils de radiocommunication ;
- ▶ 20% des tickets concernent la gestion pure des comptes utilisateurs comme par exemple les mots de passe, les droits d'accès aux fichiers et applications ou à la messagerie électronique ;
- ▶ 17% des demandes sont liées à des incidents concernant les logiciels d'application comme par exemple la configuration Outlook, l'accès aux ressources Citrix ou des demandes d'installation de software ;
- ▶ 15% des demandes représentent des demandes générales comme par exemple les listes de distributions, configurations réseau ou imprimantes ainsi que les divers déménagements de matériel informatique ;
- ▶ 8% des demandes sont liées à des incidents matériels comme par exemple des défauts matériels (ordinateur, écran, clavier, ...);
- ▶ 10% des demandes sont liées à d'autres incidents divers.





Programme d'intégration des CIS dans l'environnement informatique et de télécommunication du CGDIS

Les TIC représentent aujourd'hui un des piliers du fonctionnement des services de secours. Avant la création du CGDIS il était évident que les TIC allaient gagner en importance avec l'introduction d'un nouvel établissement public regroupant l'ensemble des acteurs compétents en une unique structure nationale.

En 2019 un des grands défis pour les équipes informatiques et de télécommunication était le déploiement de 70 lignes de transmission de données à haut débit et l'installation de composants réseautiques au sein des infrastructures immobilières des CIS. Cet effort se traduit par un parc informatique installé en fin d'année 2019 comprenant

- 1.200 ordinateurs ;
- 400 commutateurs réseautiques ;
- 800 postes téléphoniques ;
- 400 imprimantes.

A part ce volet plutôt technique, le département TIC a dû en parallèle assurer l'intégration de quelques 2.000 utilisateurs dans l'environnement informatique en leurs attribuant des droits d'accès et des rôles en fonction de leurs statuts et fonctions.

Actuellement, quelques 3 300 utilisateurs sont intégrés dans l'environnement informatique.

Pour l'année 2020, il est planifié d'intégrer 40 sites supplémentaires. Ceci représente la mise en place de 400 sous-réseaux informatiques délivrant les services et produits informatiques et de télécommunication

pour 1 200 utilisateurs à déclarer dans l'Active Directory. Ce changement résulte en un parc installé de 1 400 postes de travail, 1 100 postes téléphoniques, 5 500 appareils de recherche à personnes (« Piipsert ») et 5 200 terminaux de radiocommunication.

Durant l'année 2020, les programmes d'équipement du projet-phare de construction du CNIS, de matériels informatiques et de télécommunication sont pleinement en phase d'acquisition et de planification des installations. Ce projet se révèle d'une complexité importante au vu de la taille de l'infrastructure informatique du CGDIS et au vu du déménagement du Central des secours d'urgences 112 au sein du CNIS. Les difficultés rencontrées lors de ces programmes sont d'ordre exceptionnel sachant que les services du Central des secours d'urgences 112 doivent impérativement être assurés 365j/365j et 24h/24h.

Elaboration de la stratégie gestion immobilière

La loi du 27 mars 2018 portant sur l'organisation de la sécurité civile permet au CGDIS de mettre en œuvre sa propre stratégie de gestion immobilière tout en respectant les articles 10 et 11 de la prédite loi. En effet, seul l'article 121(3) prévoit que « le futur Centre national d'incendie et de secours, appartenant à la Ville de Luxembourg et à l'État sera transféré en pleine propriété au CGDIS après sa mise en exploitation moyennant convention selon les dispositions de l'article 10. » Sur demande du comité directeur, le Département bâtiment en collaboration avec la société de conseil EY a élaboré une stratégie de la gestion immobilière tout en respectant les besoins opérationnels et les contraintes budgétaires.

Sur base d'une analyse de l'état des lieux des différents immeubles hébergeant les centres d'incendie et de secours (CIS) et en respectant la catégorisation des CIS suivant l'article 80 de la prédite loi, il a été proposé de reprendre en pleine propriété par acquisition ou jouissance les bâtiments existants de catégorie III, IV et IVbis : (Voir l'explication des catégories CIS à la page 46)

- ▶ CIS Echternach
- ▶ CIS Mamer
- ▶ CIS Sanem-Differdange
- ▶ CIS Wiltz
- ▶ CNIS Luxembourg (construction en cours)
- ▶ CIS Redange (construction en cours)
- ▶ CIS Grevenmacher-Mertert
- ▶ CIS Mersch

La construction de nouveaux bâtiments hébergeant des CIS de ces catégories devrait se faire sous la responsabilité du CGDIS :

- ▶ CIS Clervaux
- ▶ CIS Dudelange
- ▶ CIS Esch-sur-Alzette
- ▶ CIS Findel (Maître d'ouvrage: Luxairport)
- ▶ CIS Junglinster
- ▶ CIS Nordstad
- ▶ CIS Käerjeng-Péiteng
- ▶ CIS Remich

Les bâtiments de CIS de catégorie I, II et IIbis devront être mis à disposition au CGDIS par le biais d'un contrat de location par les communes. De même, les nouvelles constructions de ces catégories seront mises sous la responsabilité des communes. Le CGDIS offre aux communes une mission de conseil lors de la réalisation de ces projets.

Les motifs de cette stratégie sont basés sur deux axes principaux :

- ▶ d'une part, la mise en place d'une « colonne vertébrale » opérationnelle à travers le territoire du Luxembourg afin d'assurer à tout instant une capacité opérationnelle journalière minimale (notamment des pompiers professionnels). Les CIS ressortissant des catégories I, II et IIbis seront en outre opérés en majeure partie par le personnel volontaire et qui renforcera par conséquent les activités des services de secours ;
- ▶ d'autre part, la professionnalisation des services de secours nécessite dans une première phase l'acquisition de CIS permettant l'accueil de personnel professionnel adapté aux conditions de travail conformément au code du travail.

Mis à part les centres d'incendie et de secours, le CGDIS utilise certains sites pour des activités liées spécifiquement à la sécurité civile. Au vu de la complexité et de l'importance de ces sites, ceux-ci sont traités de la même façon que les CIS de catégorie IVbis, IV et III. A savoir :

- ▶ Reprise en pleine propriété par acquisition ou jouissance des sites existants
 - › Institut national de formation des secours (INFS) - Site Niederfeulen
 - › Institut national de formation des secours (INFS) - Site Wasserbillig
 - › Terrain d'agrès du groupe cynotechnique à Altwies
- ▶ Construction de nouveaux sites sous la responsabilité du CGDIS en tant que maître d'ouvrage
 - › Centre de Soutien Logistique (CSL)





Sur base de cette stratégie de gestion immobilière, une estimation sommaire permet de conclure que la valeur du patrimoine immobilier du CGDIS s'estime aux alentours de 290 millions d'euros (ttc – décembre 2019).

Charroi et logistique

Le Département charroi et logistique du CGDIS assure la gestion et le maintien en état de fonctionnement d'un parc de quelques 850 véhicules d'intervention, y compris les moyens nautiques. Ce département est en charge des missions d'acquisition de véhicules, d'entretien tout au long de leur vie opérationnelle et d'entretien du matériel intégré à bord des véhicules.

Ce département comprend d'une part un service qui assure les tâches d'entretien et réparation (maintenance interne et externe), et d'autre part un service qui assure les tâches administratives et prospectives. Cette séparation vise à optimiser le fonctionnement et la lisibilité de chaque service tout en développant la transversalité, la suppléance et la complémentarité. Le département est chargé de gérer la réparation et l'entretien des véhicules et embarcations. Il est de même en charge de l'acquisition et la recherche de nouveau matériel lié aux diverses entités (opérationnel, formation...) et prestataires de services extérieurs (industriels). Il inclut les cellules suivantes : « mécanique », « électricité », « carrosserie/peinture », « agencement des véhicules » et « gestion des demandes ». Le bureau des pièces détachées fournit l'ensemble des pièces et

outils qui permettent d'assurer les programmes d'entretien réparation.

Le département travaille en étroite coopération avec la Direction de la coordination opérationnelle (DCO) et la Direction des moyens logistiques (DML). Ces directions sont en cours d'évaluer les fondamentaux des moyens à mettre en place pour la définition des besoins en matière de stratégie nationale de sécurité civile à l'encontre des risques courants, particuliers et d'ordres exceptionnels. Elles étudient aussi les moyens à mettre en œuvre lors de l'exécution de plans nationaux d'urgences.

L'approche qui a été définie prend en compte l'état des lieux des véhicules intégrés en provenance de l'Etat (Administration des services de secours), ce qui comprend les véhicules de type « RTW », « sauvetage et désincarcération », les véhicules « SAMU » et les véhicules à vocation nationale de l'ancienne protection civile, et d'autre part les véhicules communaux transférés dont le CGDIS est propriétaire, les véhicules d'incendie et de sauvetage.

En général, il a été retenu d'appliquer les règles de déclassement d'un véhicule en fonction de son âge maximal et de critères de durée de vie. D'autres critères sont basés sur la continuité des missions, la standardisation du parc de véhicules d'intervention et l'étendue du programme d'acquisition en relation avec les besoins de l'Institut national de formation des secours (INFS). Il est fait référence à ce propos d'assurer l'exécution des formations pratiques au sein de la zone II du Centre national d'incendie et de secours (CNIS).

En premier lieu, l'équipe spécialisée du département a été en charge de procéder à l'acquisition de 34 ambulances de type RTW, de 2 auto-échelles de type DLK et de 9 fourgons pompe-tonne de type HLF, jusqu'à la réception et à la livraison de ces engins. En second lieu, le département a été en charge d'exécuter le programme d'acquisition par voie de soumission publique de 3 véhicules zonaux de protection respiratoire de type GW-A, de 10 véhicules d'aide médicale urgente et de 14 véhicules pompe-tonne.

Mise en place des structures et processus logistique : stock national et zonal

La Direction des moyens logistiques a mis en place sous la responsabilité du Département charroi et logistique un service d'achat centralisé de matériels d'intervention et de matériels consommables.

Les programmes d'achat de matériel prennent en compte la disponibilité immédiate du matériel d'intervention et consommable le plus répondu et couramment utilisé dans le but d'assurer la continuité de fonctionnement des entités opérationnelles.

La standardisation des équipements d'intervention est prioritairement envisagée dans le but de créer des processus bien clairs, faciles à l'emploi et respectant les manutentions enseignées dans les programmes de formation. A noter que l'interaction entre différentes entités opérationnelles sur un lieu d'incident facilite par après l'exécution des tâches et missions en commun.

La standardisation du matériel est une action complexe et son objectif d'aligner les multiples entités sur un standard commun nécessite le concours de compétences de plusieurs directions. Le bénéfice de la structure du CGDIS consiste notamment à définir la stratégie nationale visant à une couverture des risques courants, particuliers et spéciaux.

Selon l'estimation des besoins en matériels et équipements, il fallait définir les prérequis à l'achat, aux solutions de stockage et aux chaînes de distribution (logistique). Le stockage et la logistique ont été programmés à deux niveaux.

Le stock national, qui représente le premier niveau, est actuellement situé au sein des locaux de la plateforme logistique du Centre de soutien logistique (CSL). Au niveau national est assurée la tenue d'un stock suffisant de matériels et consommables pour permettre l'appro-

visionnement des stocks zonaux. Généralement, toute fourniture de matériel en provenance des fournisseurs est réceptionnée et entreposée au stock national. Le personnel opérant le stock national est également en charge de la destruction ou du recyclage des matériels usés.

Au fil de l'année 2019, les structures logistiques au niveau zonal constituant le deuxième niveau de l'organisation logistique ont été mises en place. Par ce biais est instauré un service à proximité des pompiers, ceux-ci étant approvisionnés en matériel par le service du stock zonal de la zone de secours dédiée.

L'achat centralisé, la gestion et l'approvisionnement des stocks se fait à l'aide d'un système informatisé, nommé « MS Navision ». Par l'intermédiaire de ce système, le service d'achat place les commandes de matériel en recourant à un catalogue de matériel préalablement défini. Cet outil permet par après de réceptionner les commandes en fonction du type et de la quantité, et de l'affecter à une entité appropriée ou bien à un centre de coûts.

Toute la gestion des stocks est ainsi garantie et le matériel du stock national peut être facilement transféré vers un stock zonal, soit être classé « consommé » lors d'une fourniture de matériel à un centre d'incendie et de secours.





11 DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE (DAF)

Département comptabilité

Le plus grand projet pour le Département comptabilité est et restera toujours l'établissement des comptes annuels. Bien qu'il s'agisse déjà de la deuxième édition du bilan pour le CGDIS, il faut quand-même énoncer qu'en 2019, on parle du premier bilan basé sur un exercice comptable d'une durée d'une année complète. Dans ce cas-ci, on parle de beaucoup plus que le simple double nombre de factures entrantes, de factures à établir, d'extraits bancaires à saisir, mais le contrôle journalier et hebdomadaire doit être garanti également.

De plus, le début de la facturation des avis de prévention consistait aussi une grande nouvelle étape dans le domaine de la facturation du CGDIS.

Département administratif et ressources humaines

Le Département administratif et ressources humaines continue d'améliorer ses services et de mettre des nouveaux projets en place. Le nouveau système de gestion du temps qui gère les différents groupes d'agents et s'adapte au dispositif du CET a été implémenté. Une interface entre la base de données RH et le programme de gestion des salaires est également en plein développement. Le recrutement adapte et améliore constamment ses procédures et grâce à des tests de recrutement avancés, la sélection de nos candidats est très efficace.

2019 était aussi l'année du lancement du recrutement interne, permettant aux agents de se développer professionnellement et de se diriger dans leur domaine de prédilection. Le département a mis à disposition différents formulaires pour simplifier les démarches

administratives via la plateforme Dynaforms. Simultanément la réforme des stages auprès de la fonction publique a été implémentée au sein du CGDIS fin de l'année.

Réforme du stage

La loi du 15 décembre 2019 portant modification du stage au sein de la fonction publique a ramené la durée du stage de trois à deux années et a augmenté l'indemnité de stage et ceci rétroactivement au 1er janvier 2019.

C'est ainsi que le service gestion du personnel a analysé tous les dossiers des personnes engagées auprès de l'Etat depuis le 1er octobre 2015. Une date fictive de nomination définitive a été calculée et la carrière nouvellement élaborée suite à cette date.

C'est ainsi que 251 dossiers personnels ont été revus individuellement. Les carrières ont été nouvellement élaborées pour pouvoir procéder aux adaptations des traitements/indemnités. Les changements ont été formalisés en février 2020 et toutes les recalculs ont été pris en considération lors du paiement des salaires du mois de mars 2020.

Chiffres clés 2019

Nombre de recrutements externes: 140
nouveaux collaborateurs (Tous type de contrats : CDI, CDD, ADEM, étudiants)

Nombre de recrutements internes: 30

Le recrutement utilise actuellement plusieurs types de tests:

- > Questionnaire de personnalité
- > Test de leadership
- > Test de raisonnement fluide
- > Test administratif
- > Test d'attention

Plus de **300 tests** ont été effectués en **2019**.

5 dossiers d'inaptitudes ont été traités en **2019**.

En **2019**, **158 personnes** ont changé vers la carrière du pompier, fonctionnaire d'Etat, dont :

- > **2** vers la carrière de l'officier-divisionnaire (groupe de traitement A1)
- > **5** vers la carrière de l'officier (groupe de traitement A2)
- > **3** vers la carrière du sous-officier (groupe de traitement B1)
- > **148** vers la carrière du pompier (groupe de traitement C1)

Ces personnes venaient des statuts suivants :

- > **11 salariés**

- > **73 employés**
- > **67 fonctionnaires communaux**
- > **7 fonctionnaires étatiques**

6 personnes sont parties en retraite en **2019**. Il s'agit d'un employé et un salarié engagés auparavant auprès de l'INFS et **4 pompiers professionnels**.

En **2019**, **6 personnes** ont pris la décision de démissionner auprès du CGDIS. Il est à noter que 5 de ces personnes se trouvaient encore en période de stage/ d'initiation.

14 personnes, engagées auparavant auprès de différentes Administrations communales et affectées pour au moins 50% de leur tâche au service d'incendie communal, ont été reprises par le CGDIS au cours de l'année 2019.

Ces personnes ont été engagées sous les statuts suivants :

- > **9 salariés,**
- > **3 employés**
- > **fonctionnaire.**





12 BILAN FINANCIER 2019

ANALYTIQUE: DÉPENSES ET COMMANDES EN COURS PAR DIRECTION

Direction Générale	€ 985.996,08
Direction de la Coordination Opérationnelle	€ 327.756,25
Direction des Moyens Logistiques	€ 26.071.277,57
Direction de la Stratégie Opérationnelle	€ 38.236,18
Direction Administrative et Financière	€ 73.105.704,03
Direction Médicale et de la Santé	€ 2.848.178,27
Institut National de Formation des Secours	€ 1.946.842,21

ANALYTIQUE: COMMANDES FAITES PAR DIRECTION

Direction générale	92
Direction de la Coordination Opérationnelle	23
Direction des Moyens Logistiques	2712
Direction de la Stratégie Opérationnelle	5
Direction Administrative et Financière	211
Direction Médicale et de la Santé	114
Institut National de Formation des Secours	285
Total	3.442



ANALYTIQUE: RECETTES

Recettes dédiées	
Recettes directes provenant du produit de la TVA	€ 42.634.000,00
Recettes directes provenant de l'impôt spécial assurance R.C. automobile	€ 5.090.620,31
Autres recettes (interventions, formations, prévention,...)	€ 6.034.398,09
Dotations de l'Etat et des communes	
Participation de l'Etat au CGDIS	€ 22.762.862,00
Participation des communes au CGDIS	€ 22.762.862,00
Dotations dédiées - Etat	€ 12.194.605,56
Dotations dédiées - VDL (convention)	€ 2.594.350,82

ANALYTIQUE: COMMANDES FAITES PAR DIRECTION

	demandes reçues	demandes acceptées	montant versé
Assurances complémentaires 2018	988	902	€ 311.854,24
Subvention d'intérêt 2019	68	55	€ 60.499,83
Total			€ 372.354,07





13 ANNUAIRE

1. DG - Direction Générale

Secrétariat de direction : 49771 2010

1.1. Département de la Direction Générale
Secrétariat de direction : 49771 2010

1.1.1. Service communication
Secrétariat : 49771 2020

1.1.2. Service juridique et protection des données
Secrétariat de direction : 49771 2010

1.1.3. Service relations internationales
Secrétariat de direction : 49771 2010

1.2. Zone Nord
Secrétariat général Zone Nord : 49771 5010

1.2.1. Service zonal administratif et financier - Zone Nord
Secrétariat général Zone Nord : 49771 5010

1.2.2. Service zonal prévention et planification - Zone Nord
Secrétariat général Zone Nord : 49771 5020

1.2.3. Service zonal technique et logistique - Zone Nord
Secrétariat général Zone Nord : 49771 5040

1.2.4. Service zonal formations - Zone Nord
Secrétariat général Zone Nord : 49771 5030

1.3. Zone Centre
Secrétariat général Zone Centre : 49771 3010

1.3.1. Service zonal administratif et financier - Zone Centre
Secrétariat général Zone Centre : 49771 3010

1.3.2. Service zonal prévention et planification - Zone Centre
Secrétariat général Zone Centre : 49771 3020

1.3.3. Service zonal technique et logistique - Zone Centre
Secrétariat : 49771 3040

1.3.4. Service zonal formations - Zone Centre
Secrétariat général Zone Centre : 49771 3030

1.4. Zone Est
Secrétariat général Zone Est : 49771 4010

1.4.1. Service zonal administratif et financier - Zone Est
Secrétariat général Zone Est : 49771 4010

1.4.2. Service zonal prévention et planification - Zone Est
Secrétariat général Zone Est : 49771 4020

1.4.3. Service zonal technique et logistique - Zone Est
Secrétariat général Zone Est : 49771 4040

1.4.4. Service zonal formations - Zone Est
Secrétariat général Zone Est : 49771 4030

1.5. Zone Sud

Secrétariat général zone Sud : 49771 6010

1.5.1. Service zonal administratif et financier - Zone Sud
Secrétariat général zone Sud : 49771 6010

1.5.2. Service zonal prévention et planification - Zone Sud
Secrétariat général zone Sud : 49771 6020

1.5.3. Service zonal technique et logistique - Zone Sud
Secrétariat général zone Sud : 49771 6040

1.5.4. Service zonal formations - Zone Sud
Secrétariat général zone Sud : 49771 6030

2. DCO - Direction de la Coordination Opérationnelle

Secrétariat général DCO : 49771 2310

2.1. Département Conduite opérationnelle
Secrétariat général DCO : 49771 2310

2.1.2. Service données opérationnelles
Secrétariat général DCO : 49771 2310

2.3. Département Pompiers volontaires
Secrétariat pompiers volontaires : 49771 2332

3. DSO - Direction de la Stratégie Opérationnelle
Secrétariat général DSO : 49771 2610

3.1. Département Planification
Secrétariat général DSO : 49771 2610

3.2. Département Prévention
Secrétariat général DSO : 49771 2610

4. DMS - Direction Médicale et de la Santé

Secrétariat général DMS : 49771 2410

4.1. Département Santé
Secrétariat général DMS : 49771 2410

4.1.1. Service santé au travail des pompiers
Secrétariat général DMS : 49771 2410

4.2. Département Secours médicaux
Secrétariat général DMS : 49771 2410

4.3. Département Pharmacie
Secrétariat général DMS : 49771 2410

5. DAF - Direction Administrative et Financière

Secrétariat général DAF : 49771 2110

5.1. Département Comptabilité
Général comptabilité : 49771 2192

5.2. Département Finances
Général finances : 49771 2191

5.3. Département Administratif et Ressources humaines

Secrétariat général Administratif et
Ressources humaines : 49771 2121

5.3.1. Service administratif

Secrétariat administratif : 49771 2110

5.3.2. Service recrutement et développement RH

Secrétariat général Administratif et
Ressources humaines : 49771 2121

5.3.3. Service gestion du personnel

Secrétariat général Administratif et
Ressources humaines : 49771 2121

6. DML - Direction des Moyens Logistiques

6.1. Département Bâtiments

6.1.1. Service travaux neufs
Secrétariat travaux neufs : 49771 2266

6.2. Département Charroi et logistique

6.2.1. Service achat et logistique

6.3. Département des Technologies de l'information et de la communication
Secrétariat général DML : 49771 2210

6.3.1. Service réseaux et télécommunications
Secrétariat général DML : 49771 2210

6.3.2. Service exploitation et systèmes distribués
Secrétariat général DML : 49771 2240

7. INFS - Direction de l'Institut National de Formation des Secours

Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.1. Département Logistique INFS
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.1.1. Service hôtellerie et hébergement
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.1.2. Service technique et logistique INFS
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.2. Département Pédagogie et projets
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.3. Département Formation de base
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.3.1. Service formation secours à personne (SAP)
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.3.2. Service formation incendie / sauvetage (FIS)
Secrétariat général INFS : 49771 22

7.4. Département Formation spécialisée
Secrétariat général INFS : 49771 2500

7.5. Département Formation du public et VAE
Secrétariat général INFS : 49771 49771 2500





14 TABLEAU CIS ET GIS

Groupes d'Intervention Spécialisés (05/08/2020)

GIS	Chef de groupe	Chef(s) de groupe adjoint(s)
GIS Groupe d'appui a la coordination operationnelle	NACCIARETI Patrick	FEILEN Jean-Paul
GIS Centre de soutien logistique	SCHMITZ Christian	SCHILTZ Nico
GIS Groupe cynotechnique	GARIDEL Serge	
GIS Groupe d'intervention et de reconnaissance en milieu périlleux	BONETTI Jean	CHELIUS André
GIS Groupe de sauvetage aquatique	DISIVISCOUR Roland	SCHROEDER Marc WERER Fred
GIS Groupe de support psychologique	FRIEDGEN Patrick	ANDERSEN Mike CLOOS Romain LAUX Françoise
GIS Humanitarian intervention team	HOFFMANN Gilles	KRIEPS Bram LEGIL Yves
GIS Groupe NRBC	BREUSKIN Patrick	BONETTI Jean WILWERT Paul
GIS Groupe de sauvetage animalier	SCHOOS Jean	SCHAUS Daniel

Centres d'Incendie et de Secours (CIS) (05/08/2020)

Zone	Chef de zone	Chef(s) de zone adjoint(s)
Zone de secours Centre	HACK Paul	STEIN Jean
Zone de secours Est	WIRTZ Paul	
Zone de secours Nord	WEISGERBER Alain	ZANTER Charles
Zone de secours Sud	BERNAR Guy	GOERGEN Robert

Centre d'Incendie et de Secours (CIS)

CIS	Chef de centre	Chef(s) de centre adjoint(s)
	Zone de secours Centre GROUPEMENT BOCKFIELS	
CIS Aeroport	HOFFMANN Gilbert	
CIS Hesperange	STEIN Jean	MICHELS Marc
CIS Luxembourg	HEILES Serge	BAUSTERT Annick
CIS Niederanven-Schuttrange	WAGNER Christian	ALMEIDA DA COSTA Carlos WAGNER Romain
CIS Sandweiler	CHRISTNACH François	SCHLECK Luc
	GROUPEMENT RÉIBIERG	
CIS Bertrange-Strassen	MANNES Christophe	BEMTGEN Pit
CIS Hobscheid	GEDITZ Thomas	FISCHBACH Jérôme HEINISCH Tom
CIS Kahler	GIERSCH Claude	WEINTZEN Marco
CIS Kehlen	ZEIHEN Tom	DUPREL Christian HERRMANN Alain
CIS Koerich	MECKEL Pit	LEICHTENBERG Jerry
CIS Kopstal	SCHMITZ Daniel	BINTENER Alain WAGNER Ronny
CIS Mamer	FRANCK Patrick	BIEVER Joel TARANTINI Massimo
CIS Steinfort	WAGENER Serge	BOURG Emmanuel BRETZ Carine CLEMEN André GEDITZ Thomas KLEPPER Sarah





GROUPEMENT UELZECHTDALL

CIS Bissen	HORSMANS Daniel	HORSMANS Alain
CIS Boevange-sur-Attert	EVERAD Marc	LEFEVRE Jérôme
CIS Lintgen	SCHILTZ Nico	KOCH Alain KREMER Billy RINNEN Roland
CIS Lorentzweiler	OTT Joé	RIND Jean-Luc
CIS Mersch	MARQUES Daniel	BARTHEL Claude MALHERBE Louis WAGENER Christian
CIS Steinsel	GLAESENER Tom	HENNES Sam
CIS Tuntange	EICH Marc	HENSEL Jean
CIS Walferdange	KOCH Alain	BLOCK Tobias

Zone de secours Est
GROUPEMENT DRÄI-LÄNNER ECK

CIS Canach	BACK Patrick	NEYENS Pol
CIS Dalheim	HERMES Nico	STEICHEN Fränk
CIS Flaxweiler	RUPPERT Paul	ARENSDORFF André
CIS Mondorf	GESSNER Christophe	VAN ASTEN Jacobus
CIS Moutfort	KRIEPS Bram	GENGLER Nicolas
CIS Remich	KONSBRÜCK Tom	SCHENGEN Camille SCHWACHTGEN Michel WALENTINY Yann
CIS Schengen	KONSBRÜCK Tom	GALES Romain KINN Jean-Marie SCHUMACHER Frank
CIS Wormeldange	SCHUMACHER Ernest	THILL Marcel

GROUPEMENT MUSEL

CIS Biwer	KOHNEN François	BENNER Romain
CIS Grevenmacher-Mertert	KEMP Jeannot	BONERT Marc WELSCH Carlo
CIS Manternach	WEIS Christian	GILLEN André WEIS Daniel

GROUPEMENT SAUER

CIS Berdorf	PEFFER Serge	METZLER Paul
CIS Beaufort	VROLIJK Etienne	WAGNER Andy
CIS Consdorf	THIEL Daniel	KOOB Jérôme
CIS Echternach	STEFFES Serge	GERSON Pit JACOBS Philippe
CIS Mompach	SCHILTZ Fredy	HINGER Alain
CIS Osweiler	SCHWARTZ Jean-Paul	BARTZ Marc

CIS Reisdorf	HERMES Charles	DA SILVA PINTO Patrick
CIS Rosport	HESSE Reiner	FRISCH Daniel

GROUPEMENT ZWEE-IERNZ

CIS Ermsdorf	EISEN Guy	LINCKELS Guy
CIS Fischbach	KARIER Lucien	FRISCH Andy
CIS Heffingen	MOSCHETTI Rafael	LOPES FONSECA Patrick
CIS Junglinster	MULLER Pierre	MELCHIOR Ben
CIS Larochette	FISCH Patrick	HAU Norbert MINETTE Frank WAGNER Roland
CIS Medernach	FELLER Marc	MICHELS Marco
CIS Mensdorf	LINSTER Patrick	DA SILVA CARDOSO Johnny
CIS Nommern	SEIL Guy	LAMBORELLE Jacques
CIS Waldbillig	WAGNER Roland	THILL Jonathan

Zone de secours Nord
GROUPEMENT ATERT

CIS Beckerich	WILTZIUS Steve	RUPPERT Bernard
CIS Eil	SCHAUS Claude	
CIS Feulen	WILMES Serge	HANSEN Alain adj. ff.
CIS Grosbous	FLICK Philippe	SCHANK Serge
CIS Grevels	NELISSEN Frank	DELLERÉ Jeff
CIS Mertzig	BECKER Roland	MAYER Arsène
CIS Preizerdaul	FLICK Philippe	
CIS Rambrouch	HOFFMANN Jeff	RENAULD Jérémy
CIS Redange	HORSMANS Daniel	NIEBELSCHÜTZ Jan STAUDTE Marc THIEL Romain
CIS Saeul	CLAUSSE Tun	GENGLER Laurent
CIS Useldange	KAUFMANN Claude	GROSBER Elvire
CIS Vichten	SIMON Norbert	WAGNER Claude

GROUPEMENT NORDSTAD

CIS Bourscheid	KANSTEIN Joost	GILLEN Serge
CIS Bettendorf	SCHAUL Mats	ZUNE Tom
CIS Colmar-Berg	SCHEMEL Albert	
CIS Diekirch	LOURENCO Pit	
CIS Ettelbruck	DAMY Yves	SCHMIT Frank WEBER Guy



CIS Ingeldorf	COLLING Jean	
CIS Schieren	KAYSER Jérôme	BERWICK Joé
CIS Tandel	WEBER Mike	WEBER Marcel

GRUPEMENT NATURPARK OUR

CIS Clervaux	AREND Sven	BODSON René OBRY Jean-Paul
CIS Hosingen	PORTZEN Marc	ERPELDING Remy
CIS Troisvierges	THIX Kevin	HENCKES Guy SCHMITZ Romain
CIS Vianden	HEINEN Pascal	RICHARTZ Jeff SPANIER Gilles
CIS Wincrange	THINES Paul	GALES Laurent KREUTZ Jean-Claude
CIS Weiler-Putscheid	BERTEMES Luc	NOSBUSCH Cliff
CIS Weiswampach	STEINMETZ Pascal	HENTZ Romain

GRUPEMENT STAUSSÉI

CIS Alebesch	TOUSSAINT Alain	BRAUN René
CIS Boulaide	NIJENHUIS Pascal	DE KROON Wilhelm
CIS Esch-sur-Sûre	TOUSSAINT Alain	BRAUN René
CIS Goesdorf	GINDT Claude adj. ff.	GINDT Claude
CIS Kiischpelt	LOSCHIEDER Dan	WEIMERSKIRCH Sam
CIS Lac	SCHON Thierry	ROLLES Patrick
CIS Wanseler	SCHMITZ Marco	BAKX Johann SCHROEDER Marc
CIS Wiltz	LISCH Alphonse	CROCHET Gilles PETITNICOLAS Alex WAAIJENBERG Annick

Zone de secours Sud
GRUPEMENT BELVAL

CIS Esch-sur-Alzette	SCHMITZ Tom	HILGER Robert
CIS Leudelange	MAMER Marc	
CIS Mondercange-Reckange	THINNES Luc	STRINGARO Frédéric
CIS Schifflange	DE OLIVEIRA GOMES Victor	EHMANN Steve HÜTTNER Gilles

GRUPEMENT GINZEBIERG

CIS Aspelt	KIEFFER Laurent	RICHARTZ Benjamin STREFF Michel
CIS Bettembourg	WEBER Sven	CECCON Steve GIRA Viviane IZZI Raffaele
CIS Dudelange	VESQUE Yves	DEL DEGAN Jeff KERSCHEN Mike POLA Steve SIMON Martin VANZELLA Christine
CIS Frisange	MARNACH Daniel	MARNACH Gilbert
CIS Kayl/Tétange	SCHILDGEN Jeff	KAYSER Danielle MARBACH Marc
CIS Roeserbann	DAMY Claude	ENGLEITNER René
CIS Rumelange	KRIER Gilles	PAULY Alain
CIS Weiler-la-Tour	MEIERS Patrick	APPELBAUM Steve

GRUPEMENT KORDALL

CIS Dippach	JOHANNS Patrick	FISCHER Bob
CIS Käerjeng-Péiteng	HAAS Romain	KINNEN Ralph KINNEN Rene SCHMITZ Patrick WEIDES Jean-Claude
CIS Petange	WEIS Laurent	HERMES Frank
CIS Sanem-Differdange	RIND Jean-Luc	DADARIO Steve LAUTERBOUR Jérôme REIFFER Nico TERNES Thierry







CGDIS
CORPS GRAND-DUCAL
INCENDIE & SECOURS

1, rue Stümper
L-2557 Luxembourg

112.lu



CGDIS
CORPS GRAND-DUCAL
INCENDIE & SECOURS

1, rue Stümper
L-2557 Luxembourg

112.lu