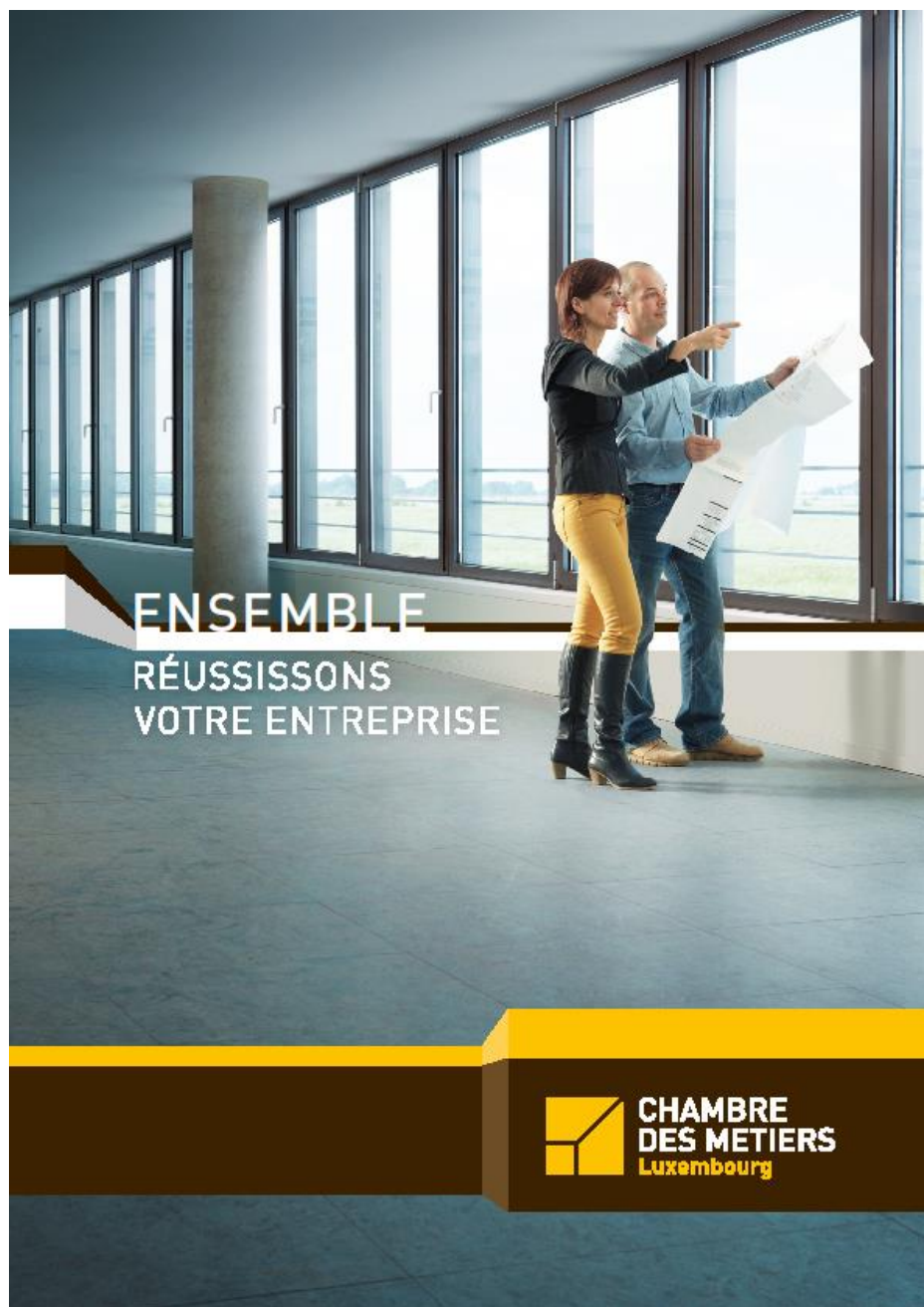


# **Chambre des Métiers**

## **Rapport d'activités 2015**



Mai 2016

# Table des matières

<b>1. Contexte général de la Chambre des Métiers de Luxembourg</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Evènements politiques majeurs en 2015</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Initiatives politiques entamées mais non abouties</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Vers une nouvelle Chambre des Métiers</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Offre de services à plus-value aux entreprises artisanales</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5. Campagne Hands Up de la Chambre des Métiers – bilan très favorable en 2015</b> .....	<b>6</b>
<b>1.6. Evolution structurelle du secteur de l'Artisanat</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Faits marquants 2015 au sein des Départements</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Au sein du Département « Formation »</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. Au sein du Département « Affaires économiques »</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3. Au sein du Département « Contact Entreprise »</b> .....	<b>8</b>
<b>2.4. Au sein du Département « Avis et Affaires juridiques »</b> .....	<b>8</b>
<b>2.5. Au sein du Département « Technologies et Innovation »</b> .....	<b>8</b>
<b>2.6. Au sein du Département « Affaires sociales »</b> .....	<b>9</b>
<b>3. La Chambre des Métiers</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1. Rôle, activités et missions</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2. Composition et organisation de la Chambre des Métiers</b> .....	<b>10</b>
<b>3.3. Législation et réglementation</b> .....	<b>11</b>
<b>3.4. Organigramme de la Chambre des Métiers</b> .....	<b>12</b>
<b>3.5. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers</b> .....	<b>14</b>
<b>4. Les activités des Départements</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1. Département « Formation »</b> .....	<b>16</b>
4.1.1. <i>Contexte spécifique au Département « Formation »</i> .....	16
4.1.2. <i>Activités 2015 du Département « Formation »</i> .....	18
4.1.2.1. Sujets politiques .....	18
4.1.2.2. Formation initiale.....	19
4.1.2.3. Brevet de maîtrise .....	20
4.1.2.4. Formation continue .....	21
4.1.2.5. Manifestations – Remises de diplômes et de certificats.....	23
4.1.3. <i>Chiffres-clé du Département « Formation »</i> .....	24
<b>4.2. Département « Affaires économiques »</b> .....	<b>26</b>
4.2.1. <i>Contexte spécifique au Département « Affaires économiques »</i> .....	26
4.2.2. <i>Activités 2015 du Département « Affaires économiques »</i> .....	26
<b>4.3. Département « Contact Entreprise »</b> .....	<b>28</b>
4.3.1. <i>Contexte spécifique au Département « Contact Entreprise »</i> .....	28
4.3.2. <i>Activités 2015 du Département « Contact Entreprise »</i> .....	28
4.3.3. <i>Chiffres-clé du Département « Contact Entreprise »</i> .....	32
<b>4.4. Département « Avis / Affaires juridiques »</b> .....	<b>34</b>
4.4.1. <i>Contexte spécifique au Département « Avis / Affaires juridiques »</i> .....	34
4.4.2. <i>Activités 2015 du Département « Avis / Affaires juridiques »</i> .....	34
4.4.3. <i>Chiffres-clé du Département « Avis / Affaires Juridiques »</i> .....	35
4.4.4. <i>Chiffres relatifs aux avis centralisés au sein du Département « Avis / Affaires Juridiques »</i> .....	36
<b>4.5. Département « Technologies et Innovation »</b> .....	<b>37</b>
4.5.1. <i>Contexte spécifique au Département « Technologies et Innovation »</i> .....	37
4.5.2. <i>Activités 2015 du Département « Technologies et Innovation »</i> .....	37
<b>4.6. Département « Affaires sociales »</b> .....	<b>42</b>
4.6.1. <i>Contexte spécifique au Département « Affaires Sociales »</i> .....	42

---

4.6.2. Activités 2015 du Département « Affaires Sociales » .....	42
<b>4.7. Service Communication &amp; Relations publiques .....</b>	<b>44</b>
4.7.1. Contexte spécifique au Service Communication.....	44
4.7.2. Plan de communication 2015.....	45
4.7.2.1. Campagne de sensibilisation et de valorisation de l'artisanat « HANDS UP » .....	45
4.7.2.2. Les sites web de la Chambre des Métiers .....	48
4.7.2.3. L'organisation et la promotion de la « Home & Living Expo ».....	48
4.7.2.4. La campagne de communication pour le lancement des inscriptions au Brevet de Maîtrise .....	49
4.7.2.5. La campagne de communication pour le lancement des formations continues 2016 .....	49
4.7.2.6. La création et production de publications, brochures et autres supports d'information et de promotion .....	49
4.7.2.7. L'organisation de la remise des diplômes et certificats de fin d'apprentissage et la remise des diplômes du Brevet de Maîtrise .....	50
4.7.2.8. Les Relations Presse .....	50
4.7.2.9. Revue de presse .....	50
4.7.2.10. Newsletter CdM News .....	50

## **1. Contexte général de la Chambre des Métiers de Luxembourg**

### **1.1. Evènements politiques majeurs en 2015**

2015 a été marquée par bon nombre d'événements, dont le plus marquant était celui de la douzième Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union Européenne. Dans la mesure où, pendant ce semestre, l'Union s'est retrouvée confrontée à des défis sans précédent, entre autres les attentats terroristes et la crise des réfugiés, il a fallu adopter une approche énergique et déterminée en la matière, approche qui a su judicieusement être conciliée par le Luxembourg avec sa volonté de faire avancer malgré tous les travaux menés au sein des différents domaines d'action européens.

Au niveau national, il importe de citer l'absence de réussite du Gouvernement dans sa tentative de réunion des partenaires sociaux au sein de groupes de travail thématiques, puisque face à un constat de dialogue non renoué dans son ensemble, seul un accord bipartite a pu être signé entre lui-même et l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL).

Un autre moment politique d'importance a été le triple « non » recueilli dans les urnes à l'occasion du référendum du 7 juin 2015, qui a remué le pays et sa classe politique, écartant de facto la question du droit de vote des étrangers aux législatives, celle de l'octroi du droit de vote à partir de 16 ans et celle relative à une éventuelle limitation à 10 ans au maximum pour l'exercice d'un mandat ministériel.

### **1.2. Initiatives politiques entamées mais non abouties**

Le projet de loi Omnibus, au travers duquel le Gouvernement avait manifesté sa volonté non seulement de moderniser l'Etat, de réformer certains mécanismes de la fonction publique, mais aussi et surtout de simplifier les procédures administratives, n'a pas pu aboutir l'an passé. La Chambre des Métiers espère qu'il soit concrétisé en 2016.

La mise en œuvre d'une réforme fiscale, annoncée dans le programme gouvernemental, était attendue en 2015, mais les grandes lignes de cette réforme n'ont été présentées que début mars 2016. Les mesures fiscales, telles qu'annoncées, comportent des éléments favorables pour l'Artisanat, en ce qu'elles stimulent le pouvoir d'achat de ses clients, allègent légèrement la charge fiscale des entreprises artisanales et devraient contribuer à faciliter l'accès au logement. Dans une perspective globale, cependant, les mesures sont insuffisantes pour attirer des investisseurs étrangers, alors que les finances publiques, la viabilité de notre modèle social et l'activité de l'Artisanat dépendent en grande partie du développement de la place financière.

Il conviendra de continuer de travailler en 2016 sur le dossier relatif à la réforme de la formation professionnelle, ou encore sur celui ayant trait à la politique du logement. Dès lors, en général, la Chambre des Métiers est d'avis que bon nombre de « chantiers » ont été entamés mais non encore clôturés.

En 2015 les travaux du « Haut Comité PME » et plus particulièrement de ses groupes de travail institués depuis 2014 ont bien avancé. Ainsi le processus de consultation engagé, sous l'autorité du Haut Comité, a pu réunir une large palette de propositions en 2015 en vue de la préparation de la quatrième édition du « plan d'action en faveur des PME », qui va pouvoir être présenté début 2016 par le Ministère de l'Economie et mise en œuvre dans les années à venir.

### **1.3. Vers une nouvelle Chambre des Métiers**

Suite à sa réorganisation interne intervenue en 2014 (changement de Direction de la Chambre des Métiers), mais aussi suite aux évolutions de l'environnement au sein duquel elle évolue, la Chambre des Métiers a souhaité, comme toute entité proactive, lancer un projet d'envergure de réflexion sur elle-même et de remise en question.

Cette démarche volontaire de la Chambre des Métiers, entamée fin 2015, avait pour but de conduire une introspection visant à redéfinir ou à clarifier de manière collective et participative sa vision, ses valeurs et ses objectifs stratégiques, mais aussi d'inclure dans cet exercice la revue des problématiques tactiques et opérationnelles auxquelles elle fait face chaque jour, le tout en vue d'améliorer sensiblement sa performance et être davantage orientée vers ses ressortissants. La définition d'un plan d'actions stratégique issu de ces réflexions, en a été la suite logique.

La Chambre des Métiers mène ses travaux de réflexion en s'appuyant sur une implication non seulement de ses membres-élus et de ses ressortissants mais aussi sur une motivation très forte de la part de ses employés. Constat a été fait de l'existence d'un véritable élan de modernisation, tourné vers les artisans.

La démarche implique le respect d'un calendrier serré, afin de réellement veiller à une concrétisation optimale du plan d'action. Ainsi, quatre grandes étapes, échelonnées sur 3 ans, vont rythmer la mutation de la Chambre des Métiers (définition des nouvelles bases de fonctionnement / réorientation / modernisation / atteinte de l'excellence). Les travaux ont en outre permis de faire ressortir 9 grands chantiers sur lesquels la Chambre travaillera par étapes.

Ainsi, il apparaît que la « nouvelle Chambre des Métiers » déclinera et articulera toutes ses futures actions, décisions, partenariats et synergies autour de ce plan d'action et de sa logique.

A noter que se trouve inscrit dans la logique de ce plan d'action, l'Institut Supérieur de l'Economie (ISEC) encore appelé « Fachhochschule der Wirtschaft », crée en novembre 2015 par la Chambre des Métiers et par la Chambre de commerce, dont le but est celui d'offrir des bachelors professionnels au sein d'un système dual.

Pour l'Artisanat, cet Institut peut être assimilé à une passerelle présentant tout son intérêt pour les personnes détentrices d'un brevet de maîtrise. La Chambre des Métiers souhaite s'investir de manière efficace dans ce projet, dans la mesure où il apporte une plus-value réelle à la carrière artisanale. L'obtention de l'accréditation requise est une priorité et, parallèlement, des travaux préparatoires sont menés pour pouvoir offrir, dès la rentrée 2016-2017 en principe, les bachelors envisagés.

### **1.4. Offre de services à plus-value aux entreprises artisanales**

Il est à noter que la Chambre des Métiers réfléchit continuellement à la manière de fournir une plus-value à ses ressortissants, réflexion qui s'est d'ailleurs matérialisée depuis avril 2016 par une offre des services de conseil et d'accompagnement assurés par le CONTACT ENTREPRISE également tous les samedis matins. Il a en effet semblé important de conférer une latitude supplémentaire aux entrepreneurs et futurs entrepreneurs dans l'accomplissement de leurs projets.

Il convient de surcroît de préciser que la palette des services proposés du lundi au samedi par le CONTACT ENTREPRISE s'est également enrichie depuis le printemps 2016 : traitement de dossiers visant à l'obtention du titre de séjour auprès du Mi-

nistère des Affaires Etrangères, demandes d'aides étatiques pour les demandeurs d'emplois auprès du Ministère du Travail, etc.

### **1.5. Campagne Hands Up de la Chambre des Métiers – bilan très favorable en 2015**

Le programme de promotion et de valorisation de l'Artisanat « Hands Up » vise essentiellement à sensibiliser les jeunes aux métiers du secteur qui souffre, trop souvent et à tort, de préjugés, et qui véhicule malgré lui une image fréquemment négative, principalement induite par une méconnaissance des activités qu'il recèle. La campagne qui a été lancée début 2015 a été très favorablement accueillie, que ce soit par les jeunes eux-mêmes, par le milieu éducatif ou encore par le Gouvernement. Le succès s'est constaté sur les réseaux sociaux, par les contacts directs, mais aussi par le nombre considérable de brochures de présentation des métiers artisanaux distribuées. Néanmoins, la campagne va devoir être menée sur la durée, dans la continuité, étant donné que les mentalités ne changeront pas du jour au lendemain. Il s'agit en l'occurrence d'un travail de longue haleine et ce sera également l'un des défis pour 2016 que de continuer à essayer de faire en sorte que l'Artisanat de demain soit constitué par un maximum de mains levées par les jeunes d'aujourd'hui.

### **1.6. Evolution structurelle du secteur de l'Artisanat**

L'analyse statistique approfondie de l'Artisanat publiée en 2015 a montré que la création toujours constante d'entreprises dans le secteur artisanal en 2014-2015 témoigne de la force de résistance de ce dernier dans un contexte économique difficile, mais en voie de s'améliorer. Jouant un rôle actif dans le développement durable, il continue à offrir des emplois, même s'il souffre d'un manque de main-d'œuvre qualifiée.

Dans un environnement économique certes incertain, l'Artisanat continue à se développer. L'annuaire statistique établi début 2016 par la Chambre des Métiers a permis en effet d'affirmer qu'en 2015, 290 créations d'entreprises (+4,4% par rapport à 2014) ont été enregistrées, portant ainsi à 6.890 le nombre total d'entreprises dans l'Artisanat. Parallèlement, près de 3.350 (+4% par rapport à 2014) emplois ont été créés. Une personne sur cinq occupe un emploi dans le secteur artisanal. Ce ratio fait de l'Artisanat le premier employeur du Luxembourg, avec 86.000 personnes occupées.

Ce dynamisme du secteur a été porté par un certain nombre de facteurs favorables, dont notamment la forte croissance démographique, qui a eu pour effet d'augmenter le nombre de clients potentiels de l'Artisanat. Dans le même ordre d'idées, il convient de relever que le volume d'activité de l'Artisanat est également déterminé par les investissements publics, qui ont eu sur lui un impact favorable en ayant été maintenus à un niveau élevé, et ce malgré la persistance des déficits publics. Sans oublier la réforme du droit d'établissement de 2011, qui a introduit certaines ouvertures dans la législation, favorisant la création de nouvelles entreprises et le développement d'entreprises existantes.

Par ailleurs, l'activité de l'Artisanat étant de manière générale corrélée à celle du PIB, l'accélération de la croissance économique en 2014-2015 a exercé un impact positif sur la situation conjoncturelle de l'Artisanat.

Les statistiques régulières et successives réalisées par la Chambre des Métiers montrent qu'au cours de la dernière décennie, l'Artisanat a offert un emploi à plus

de 20.000 personnes, couvrant l'ensemble du spectre des qualifications, depuis le salarié non-qualifié aux universitaires, en passant par les détenteurs d'un DAP, d'un Brevet de Maîtrise ou d'un BTS.

## 2. Faits marquants 2015 au sein des Départements

Un certain nombre de faits marquants intervenus au cours de l'année 2015 sont à recenser au sein des divers départements. Sont ainsi à retenir :

### 2.1. Au sein du Département « Formation »

- Stratégie nationale « Lifelong Learning »
  - ◆ Lancement des groupes de travail (validation des acquis, accréditation des organismes et programmes de formation, formation des formateurs, accès à la formation, diplôme luxembourgeois d'accès aux études supérieures) avec la participation de la Chambre des Métiers
  - ◆ Présentation et discussion des résultats des groupes de travail dans le cadre de la commission consultative du Lifelong Learning
- Orientation scolaire et professionnelle
  - ◆ Projet de loi du MENJE : avis de la Chambre des Métiers – demande de mise en place des conclusions du Forum Orientation et proposition d'une autre structure pour la Maison de l'Orientation
- Réforme de la réforme de la formation professionnelle
  - ◆ Projet de loi et projets de règlements grand-ducaux : avis de la Chambre des Métiers
  - ◆ Prise de position de la Chambre des Métiers fixant les 6 points jugés incontournables pour une réforme en profondeur (cf. rapport Université du Luxembourg)
- Projet de restructuration et de réforme du Brevet de Maîtrise
  - ◆ Présentation du projet (scénario 3) aux organes de la Chambre des Métiers, au Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et à la Fédération de l'Alimentation en vue d'un soutien du projet
  - ◆ Démarrage des groupes de travail
- Réforme de la législation en matière de soutien financier à la formation continue
  - ◆ Projet de loi du MENJE : avis de la Chambre des Métiers – demande d'une « exception PME », c'est-à-dire d'une discrimination positive des PME
- Centres de Compétences
  - ◆ Création de plusieurs Centres de Compétences dans l'Artisanat (partiellement au-delà de l'Artisanat)
  - ◆ Positionnement de la Chambre des Métiers par rapport aux Centres de Compétences dans le contexte du projet « Nouvelle Chambre des Métiers »
- « House of Training » (« HoT »)
  - ◆ Création du « House of Training »
  - ◆ Analyse de la participation de la Chambre des Métiers sur base du respect de plusieurs critères : représentation paritaire au niveau du Conseil d'Administration, droit de veto, organisation par domaines, choix du « Business Unit Manager », liberté de collaborer avec d'autres partenaires

- « Institut Supérieur de l'Economie – Akademie der Wirtschaft » (« ISEC – AdW »)
  - ◆ Création de l'« Institut Supérieur de l'Economie – Akademie der Wirtschaft »
  - ◆ Participation de la Chambre des Métiers à raison d'un quart des parts
  - ◆ Opportunités stratégiques : positionnement au niveau de l'enseignement supérieur, possibilité d'offrir des formations de niveau « Bachelor » pour le secteur de l'Artisanat

## **2.2. Au sein du Département « Affaires économiques »**

- Réalisation des statistiques artisanales annuelles et des enquêtes de conjoncture
- Constitution d'une banque de données « compétitivité de la construction »
- Lancement avec l'EEN d'une enquête sur l'exportation
- Suivi des dossiers politiques d'actualité au niveau de la fiscalité (préparation de la réforme fiscale), des marchés publics (transposition de la nouvelle directive européenne) et de l'aménagement du territoire

## **2.3. Au sein du Département « Contact Entreprise »**

- Organisation de 2 manifestations dans le cadre des Journées Création Développement et Transmission d'Entreprises
- Réalisation d'une étude sur le profil du créateur d'entreprise (en continu)
- Participation au projet Fit4Entrepreneurship en collaboration avec l'ADEM et la Chambre de Commerce

## **2.4. Au sein du Département « Avis et Affaires juridiques »**

- Nouvelle mission de centralisation de tous les avis de la CdM au sein du Département Avis et Affaires Juridiques (relecture globale en vue d'un apport/d'une critique juridiques / veille à une compréhension générale pour les non-spécialistes / modifications de forme si nécessaire / veille à une homogénéité des avis « CdM » selon les procédures établies) mise à profit
- Organisations de 5 conférences avec 640 inscrits (contre 483 inscrits en 2014) :
  - ◆ Absentéisme (2 conférences ; 270 inscrits)
  - ◆ Marchés Publics dans le cadre du cycle Bâtir sur du solide (150 inscrits)
  - ◆ Surveillance des salariés (150 inscrits)
  - ◆ Journées 2015 (70 inscrits).
  - ◆ Participation à l'organisation de la conférence sur les garanties biennales et décennales avec la Fédération des Artisans (+/-100 inscrits).
- Rôle de support à l'égard de l'ensemble des Départements (Formation, Affaires sociales, CONTACT ENTREPRISE, EEN, notamment)
- Création de la rubrique « Avis du mois » dans le d'Handwierk
- Alimentation de la section « Prévention arnaques » sur le site de la CdM

## **2.5. Au sein du Département « Technologies et Innovation »**

- Accompagnement des travaux et des initiatives dans le cadre du sujet de l'efficacité énergétique
  - ◆ débat d'orientation au sujet de la politique de climat et d'énergie
  - ◆ élaboration du plan national en matière de rénovation énergétique des bâtiments



- ◆ mise en place d'un mécanisme d'obligation en matière d'efficacité énergétique dans le cadre de la transposition de la directive sur l'efficacité énergétique
- ◆ nouvelle réglementation sur la performance énergétique des bâtiments
- Création du CRTI-B GIE
  - ◆ redynamisation des activités
  - ◆ élaboration d'une nouvelle stratégie
- Accompagnement du projet de réforme "loi Omnibus"
- Mise en œuvre de la nouvelle réglementation au niveau de la réception des installations de chauffage
  - ◆ information des entreprises
  - ◆ signature de conventions tarifaires avec les ministres compétents
  - ◆ mise en route des nouvelles règles en matière de réception

## **2.6. Au sein du Département « Affaires sociales »**

- Dossiers politiques majeurs qui ont fait l'objet d'un suivi sur la base d'avis et de prises de positions : flexibilisation du congé parental ; organisation du temps de travail ; garantie pour la jeunesse ; évolution du marché de travail ; mesures en faveur des jeunes demandeurs d'emploi ; dialogue social à l'intérieur des entreprises
- Convention de coopération entre l'ADEM et la Chambre des Métiers

### **3. La Chambre des Métiers**

#### **3.1. Rôle, activités et missions**

La Chambre des Métiers en tant que chambre professionnelle et personne morale de droit public est régie par la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce.

La Chambre des Métiers regroupe toutes les entreprises de l'Artisanat, à savoir celles du secteur de l'alimentation, du secteur mode, santé, hygiène, du secteur de la mécanique, du secteur de la construction – gros-œuvre – parachèvement, du secteur de la construction – équipement technique, du secteur communication, multimédia, art et autres activités, c'est-à-dire 6.600 entreprises occupant plus de 82.000 personnes.

La Chambre des Métiers conçoit sa mission et son rôle dans la défense, la représentation et l'articulation des intérêts de ses ressortissants, ceux du secteur de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises luxembourgeoises.

Les activités de la Chambre des Métiers consistent notamment à :

- promouvoir un cadre législatif et réglementaire favorable au développement de l'artisanat et de ses ressortissants,
- promouvoir l'esprit d'entreprise et l'assistance et le conseil dans le cadre de la création et de la transmission d'entreprise,
- assister et conseiller ses ressortissants au niveau économique, technologique, juridique et de l'innovation, ainsi que dans leurs efforts d'internationalisation,
- établir des statistiques concernant l'artisanat et réaliser des études et des analyses sur l'artisanat et les petites et moyennes entreprises,
- promouvoir la formation professionnelle initiale et continue, de même que l'assistance et le conseil y afférent,
- participer à la formation et au perfectionnement professionnels des jeunes et des adultes dans le cadre des dispositions légales concernant la formation professionnelle initiale et le brevet de maîtrise,
- exécuter des missions spécifiques qui lui sont déléguées sur base d'une loi ou d'une convention,
- informer et sensibiliser à l'observation de la législation concernant l'artisanat et les petites et moyennes entreprises.

La Chambre des Métiers dispose de la personnalité juridique et jouit de l'autonomie financière et administrative. Pour faire face à ses dépenses, elle est autorisée à percevoir des cotisations ainsi que des droits et rétributions en rémunération des services qu'elle rend.

#### **3.2. Composition et organisation de la Chambre des Métiers**

L'assemblée plénière de la Chambre des Métiers est composée de 24 membres effectifs élus et de 3 membres effectifs désignés par la Fédération des Artisans pour une durée de 5 ans. Les membres élus sont répartis dans 6 groupes électoraux.

L'assemblée plénière définit la politique générale de la Chambre des Métiers, définit son organisation interne et désigne son Directeur Général dont la nomination est soumise à l'approbation du Gouvernement.

L'assemblée peut déléguer certains de ses pouvoirs au Président et au Comité de la Chambre des Métiers.

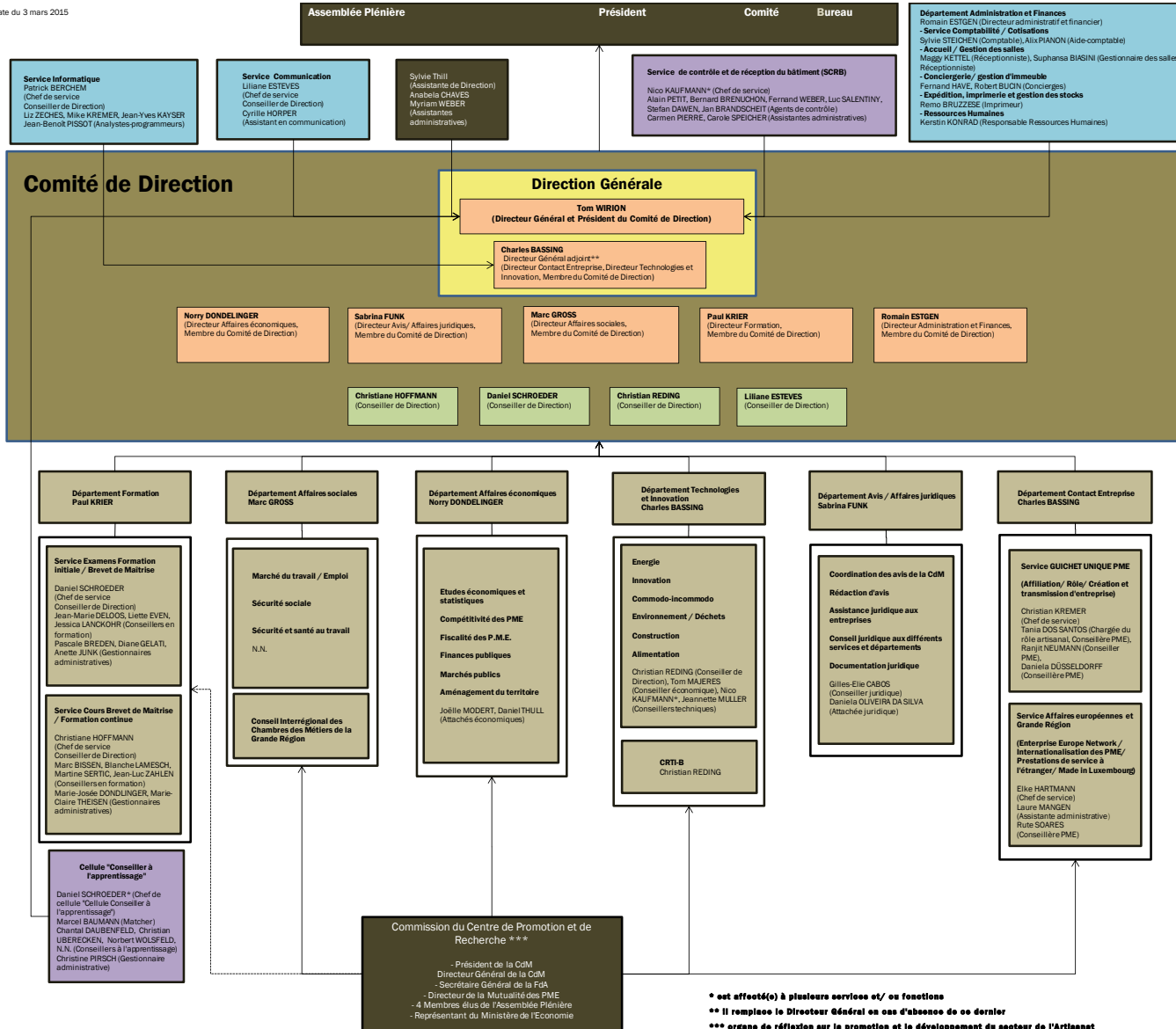
### **3.3. Législation et réglementation**

La Chambre des Métiers est régie par la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce et par les règlements grand-ducaux suivants pris en exécution de la loi du 2 septembre 2011 :

- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception,
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 fixant le mode d'établissement du répertoire et les modalités de communication des données tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce,
- Règlement grand-ducal du 30 septembre 2011 déterminant le nombre de membres effectifs et suppléants de l'assemblée plénière de la Chambre des Métiers à élire, la composition numérique des groupes électoraux et le nombre de sièges réservés à chaque groupe électoral,
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce,
- Règlement grand-ducal du 30 septembre 2011 portant organisation de la procédure électorale pour la Chambre des Métiers.
- Règlement d'ordre interne de la Chambre des Métiers.

### 3.4. Organigramme de la Chambre des Métiers

En date du 3 mars 2015



## Commentaire de l'organigramme de la Chambre des Métiers :

Lorsque la **nouvelle Direction** a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> février 2014, un **nouvel organigramme** a été mis en place. Ce dernier définit la structure interne de la Chambre des Métiers basée sur **cinq départements thématiques** : le **Département « Formation »** (qui regroupe le Service « Formation initiale / Examens Brevet de maîtrise » et le Service « Formation continue / Cours Brevet de Maîtrise »), le **Département « Affaires économiques »**, le **Département « Contact Entreprise »** (regroupant le Service « Affiliation / Centre de Formalité PME / Rôle artisanal / Bourse d'entreprise » et le Service « Affaires européennes et Grande Région » qui inclut le Enterprise Europe Network EEN), le **Département « Avis / Affaires juridiques »**, le **Département « Technologies et Innovation »** ainsi que le **Département « Affaires sociales »**, à côté des départements / services « Administration et Finances » « Communication », « Informatique » et « Ressources humaines ».

La coopération interne entre conseillers est marquée par une **approche par « équipes de compétences pluridisciplinaires »**, sous la forme de « groupes de travail permanents horizontaux » regroupant des conseillers en provenance de différents départements / services liés par une même thématique et débouchant sur une approche stratégique proactive autour de sujets-clé pour l'Artisanat.

Ce modèle de coopération horizontal interne regroupe les conseillers des différents départements / services concernés dans un « **centre de compétence** » au profit de l'Artisanat, dénommé « **Centre de Promotion et de Recherche de la Chambre des Métiers** » (CPR).

Le CPR est placé sous l'autorité de la « **Commission du Centre de Promotion et de Recherche** » (**Commission CPR**) composée de représentants du secteur de l'Artisanat (Président de la Chambre des Métiers, Directeur Général de la Chambre des Métiers, quatre membres élus de la Chambre des Métiers, Secrétaire Général de la Fédération des Artisans, Directeur de la Mutualité des PME) et d'un représentant du Ministère ayant dans ses compétences le département des Classes Moyennes.

Le Centre de Promotion et de Recherche (CPR) a été créé en vertu d'une convention conclue entre le Gouvernement et la Chambre des Métiers.

### 3.5. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers

L'Assemblée plénière est l'organe souverain de la Chambre des Métiers ; elle est élue à l'issue d'élections organisées tous les cinq ans. Elle est composée de membres effectifs et de membres suppléants. Trois de ses membres sont délégués par la Fédération des Artisans. Les autres membres sont désignés au scrutin secret pour un terme de cinq ans et sont rééligibles.

Lors de l'assemblée plénière constituante du 6 juin 2012, Monsieur Roland KUHN a été élu Président de la Chambre des Métiers; Messieurs Roland DERNOEDEN et Ni-co BIEVER ont été élus Vice-Présidents.

Sa composition est la suivante :

#### **Section 1 - Alimentation**

##### **Membres effectifs**

Luc MEYER  
Henri SCHUMACHER

##### **Membres suppléants**

1. Jean-Marie HOFFMANN  
2. Marc MATHIEU

#### **Section 2 - Mode, Santé, Hygiène**

##### **Membres effectifs**

Romain BERINGER  
Valérie FRENTZ  
Sylvie HAMUS  
Klaus THEISSEN

##### **Membres suppléants**

1. Lucia STREGAPEDE  
2. Cinzia GIACOMINI  
3. Raymond BODEN

#### **Section 3 - Mécanique**

##### **Membres effectifs**

Roland CLERBAULT  
François DOSTERT  
Ernest PIRSCH  
René WEIDIG

##### **Membres suppléants**

1. Rainer MAYER  
2. Paul FRAUENBERG  
3. Georges SCHAEFFER  
4. Olivier GALLE

**Section 4 - Construction - Gros œuvre - Parachèvement****Membres effectifs****Membres suppléants**

Claude BIEVER

1. Gilbert THEIN

Christoff DELLI ZOTTI

2. Claude KUNTSCHE

Marc HERKES

3. Jean FEINEN

Jean-Pierre HERZOG

4. Emanuel DE LORENZI

Roland KUHN

5. Carlo SCHOTT

Alain KUTTEN

6. Paul SCHERGEN

Martin ANTONY

7. Jos HEIDESCH

Georges RECKINGER

Roland MEYERS

**Section 5 - Construction - Equipements techniques****Membres effectifs****Membres suppléants**

Nico BIEVER

1. Max KAYSER

Roger DUHR

2. Patrick COLLES

Clément WAMPACH

3. Claude BEIL

**Section 6 - Communication, Multimédia, Arts et autres activités****Membres effectifs****Membres suppléants**

Roland DERNOEDEN

Jean-Paul SCHMITZ

**Délégués de la Fédération des Artisans**

Michel RECKINGER, Président de la Fédération des Artisans

Jean-Paul NEU, Vice-Président de la Fédération des Artisans

Tom OBERWEIS, Membre du Comité de la Fédération des Artisans

## 4. Les activités des Départements

### 4.1. Département « Formation »

Les missions du Département Formation peuvent se résumer comme suit :

- définition de la politique de la Chambre des Métiers en matière d'orientation professionnelle et de formation professionnelle ;
- promotion et mise en œuvre de la « carrière Artisanat »: création de nouveaux métiers/nouvelles formations - formation initiale/apprentissage (DAP, CCP, technicien) – brevet de maîtrise – brevet de technicien supérieur – formation continue;
- garantie de la cohérence interne et externe des actions du Département Formation.

Les activités du Département sont organisées en deux services :

- le **Service « Formation initiale - Examens Brevet de Maîtrise »** avec les missions suivantes :
  - ◆ promotion des métiers technico-manuels et de la « carrière Artisanat » ;
  - ◆ attribution et suivi du droit de former – admission au brevet de maîtrise ;
  - ◆ gestion des contrats d'apprentissage conclus entre l'entreprise formatrice et l'apprenti ainsi que des candidats aux examens du brevet de maîtrise ;
  - ◆ gestion des commissions d'examen (formation initiale et brevet de maîtrise) et de la commission « Promotion du Travail » ;
  - ◆ organisation des examens de fin d'apprentissage et du brevet de maîtrise;
  - ◆ organisation des cérémonies de remise des certificats de fin d'apprentissage et des diplômes du brevet de maîtrise ainsi que des diplômes de la promotion du travail ;
  - ◆ conseil en matière d'apprentissage et de carrière professionnelle.
- le **Service « Formation continue - Cours Brevet de Maîtrise »** avec les missions suivantes :
  - ◆ promotion du brevet de maîtrise, de la formation continue et des aides financières à la formation continue ;
  - ◆ analyse des besoins en formations techniques, de management et de gestion d'entreprise ;
  - ◆ conception, développement, révision, planification et organisation des cours de formation continue et du brevet de maîtrise ;
  - ◆ réalisation de formations sur mesure : cycles de formation, formations sectorielles, formations liées à des obligations légales (règlements d'exécution, directives européennes, etc.) ;
  - ◆ gestion administrative des cours de formation (inscriptions, organisation technique des cours, certification, facturation, suivi, restauration, etc.) ;
  - ◆ recrutement et gestion des formateurs ;
  - ◆ conseil et orientation en matière de formation et d'aides financières à la formation.

#### 4.1.1. Contexte spécifique au Département « Formation »

Au niveau politique, l'année 2015 a été marquée par les évolutions suivantes :

- Stratégie nationale « Lifelong Learning »



- ◆ Lancement des groupes de travail (validation des acquis, accréditation des organismes et programmes de formation, formation des formateurs, accès à la formation, diplôme luxembourgeois d'accès aux études supérieures) avec participation de la Chambre des Métiers
- ◆ Présentation et discussion des résultats des groupes de travail dans le cadre de la commission consultative du Lifelong Learning
- Orientation scolaire et professionnelle
  - ◆ Projet de loi du MENJE : avis de la Chambre des Métiers – demande de mise en place des conclusions du Forum Orientation et proposition d'une autre structure pour la Maison de l'Orientation
- Réforme de la réforme de la formation professionnelle
  - ◆ Projet de loi et projets de règlements grand-ducaux : avis de la Chambre des Métiers
  - ◆ Prise de position de la Chambre des Métiers fixant les 6 points jugés incontournables pour une réforme en profondeur (cf. rapport Université du Luxembourg)
- Projet de restructuration et de réforme du Brevet de Maîtrise
  - ◆ Présentation du projet (décision pour le scénario 3) au comité de la Chambre des Métiers, à la Fédération de l'Alimentation et au Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse en vue d'un soutien
  - ◆ Démarrage des groupes de travail
- Réforme de la législation en matière de soutien financier à la formation continue
  - ◆ Projet de loi du MENJE : avis de la Chambre des Métiers – demande d'une « exception PME », c'est-à-dire d'une discrimination positive des PME

Au niveau structurel, l'année 2015 a été marquée par les évolutions suivantes :

- Centres de Compétences
  - ◆ Création de plusieurs Centres de Compétences dans l'Artisanat (partiellement au-delà de l'Artisanat)
  - ◆ Positionnement de la Chambre des Métiers par rapport aux Centres de Compétences dans le contexte du projet « Nouvelle Chambre des Métiers »
- « House of Training » (« HoT »)
  - ◆ Création du « House of Training »
  - ◆ Analyse de la participation de la Chambre des Métiers sur base du respect de plusieurs critères : représentation paritaire au niveau du Conseil d'Administration, droit de veto, organisation par domaines, choix du « Business Unit Manager », liberté de collaborer avec d'autres partenaires
- « Institut Supérieur de l'Economie – Akademie der Wirtschaft » (« ISEC – AdW »)
  - ◆ Création de l'« Institut Supérieur de l'Economie – Akademie der Wirtschaft »
  - ◆ Participation de la Chambre des Métiers à raison d'un quart des parts
  - ◆ Opportunités stratégiques : positionnement au niveau de l'enseignement supérieur, possibilité d'offrir des formations de niveau « Bachelor » pour le secteur de l'Artisanat

## **4.1.2. Activités 2015 du Département « Formation »**

### **4.1.2.1. Sujets politiques**

#### **Commission Formation**

- Création une enceinte spécifique pour la discussion et la prise de décisions en matière de sujets de formation et pour la préparation des réunions du comité de la Chambre des Métiers
- Sujets traités :
  - ◆ travaux préparatoires et prises de décision en vue des avis de la Chambre des Métiers en matière de réforme de la Réforme de la Formation professionnelle
  - ◆ discussion sur une obligation de formation pour tuteurs en entreprise

#### **Stratégie nationale du Lifelong Learning (S3L):**

- Contribution à la mise en place d'un système de formation cohérent au Luxembourg

#### **Enseignement secondaire et secondaire technique (ES et EST)**

- Suivi des processus de réforme au niveau ES et EST au vu de leur implication au niveau de l'orientation et de la formation professionnelle

#### **Formation initiale - Réforme de la formation professionnelle**

- Mise en application de la réforme de la formation professionnelle (RFP) et apport des améliorations au système réformé (cf. 2 objectifs : plus d'apprentis – apprentis mieux formés)
- Accompagnement du processus de réforme de la RFP
- Rédaction de 6 prises de position
- Rédaction de 12 avis (loi et règlements grand-ducaux)
- Suivi et réaction suite au rapport de uni.lu (communiqué de presse, point presse etc.)

#### **Brevet de Maîtrise**

- Valorisation du diplôme du Brevet de Maîtrise
- Présentation du projet de réforme au comité de la Chambre des Métiers (accord scénario 3), au MENJE (accord au projet), au secteur de l'alimentation (négociation et accord au projet pilote)
- Présentation du projet dans le cadre du petit déjeuner presse
- Redéfinition des conditions d'accès sur base EQF

#### **Formation continue – Soutien financier**

- Accompagnement du processus de révision du soutien financier de l'Etat et communication de la position de la Chambre des Métiers dans cadre d'un petit déjeuner presse
- Relations et partenariats (plan national et international)
  - ◆ Structuration des relations avec les partenaires externes
  - ◆ Préparation de l'accord cadre en matière de l'apprentissage transfrontalier (« Grande Région »)

- Participation aux débats et réflexions en matière d'éducation et de formation: Défense des positions de l'Artisanat

#### **4.1.2.2. Formation initiale**

- Attribution et suivi du droit de former
  - ◆ Etablissement et mise à jour de la liste des entreprises ayant le droit de former
  - ◆ Campagne postes d'apprentissage
  - ◆ Création de nouveaux métiers à former
  - ◆ Définition des différents métiers pouvant être formés par les entreprises formatrices
- Evolution vers un centre d'accréditation des entreprises formatrices
  - ◆ Gestion des contrats d'apprentissage entre l'entreprise formatrice et l'apprenti
  - ◆ Assurance d'un service clé en mains aux entreprises (obligation légale)
  - ◆ Augmentation du nombre des contrats d'apprentissage en gestion
  - ◆ Définition et mise en œuvre d'une nouvelle procédure en matière d'allocation familiale, d'une nouvelle procédure en matière d'aides et primes de l'Etat
- Organisation des examens de fin d'apprentissage - Gestion des commissions d'examen
  - ◆ Assurance de la certification suivant les dispositions de l'arrêté loi 1945
  - ◆ Organisation du dernier examen suivant l'arrêté loi 1945
  - ◆ Gestion des résultats obtenus dans le contexte de la Réforme de la formation professionnelle (DAP et CCP)
  - ◆ Assurance d'un service clé en mains aux entreprises formatrices du DAP (obligation légale)
  - ◆ Clôture de la session PII / PIF 2015 (ordinaire et de rattrapage)
  - ◆ Préinformation et information aux entreprises formatrices des convocations
  - ◆ Communication aux entreprises des résultats obtenus
  - ◆ Gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus
  - ◆ CCP – Clôture de l'année scolaire 2014/2015
  - ◆ Pré et information aux entreprises formatrices des convocations
  - ◆ Communication aux entreprises des résultats obtenus
  - ◆ Gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus
  - ◆ Campagne d'information continuation du contrat avec DAP
- Encadrement des représentants de la Chambre des Métiers dans les différentes commissions, dont les équipes curriculaires
- Organisation et gestion de l'apprentissage transfrontalier et en réseau (lieux pluriels de formation)
- Conception et mise en application d'une expérience pilote dans l'apprentissage en réseau (lieux pluriels de formation)
- Organisation et gestion de l'alternance « stage »
- Campagne postes de stage
- Restructuration de la représentation de la Chambre des Métiers dans différents organes
- Organisation du droit de former un stagiaire
- Campagne Jeunes et Promotion des métiers artisanaux
  - ◆ Prise en charge de l'organisation des événements liés à la campagne

- ◆ Mise à jour du site Internet « Handsup.lu
- « Helpline apprentissage »
  - ◆ Aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière d'apprentissage
  - ◆ Mise en place et exploitation d'une adresse mail spécifique à l'apprentissage
  - ◆ Mise en place et exploitation temporaire d'un numéro téléphonique spécifique à l'apprentissage
- Aide décisionnelle au recrutement des apprentis/stagiaires (Eignungstest)
  - ◆ Offrir aux entreprises formatrices un moyen en vue de vérifier l'adéquation de candidats sélectionnés avec le poste d'apprentissage à pourvoir ; découvrir le potentiel des candidats ; sécuriser la prise de décision lors de la phase finale du recrutement: Conception et mise en pratique d'une expérience pilote (menuisier et mécatronicien d'autos et de motos)
- « Les Journées de l'Apprentissage » - Journée nationale de placement en apprentissage
- Matching - Conseil et information sur l'apprentissage
- Journée nationale du Matching
- Mobilité en alternance (stage / apprentissage à l'étranger) Donner aux entreprises l'opportunité d'accroître le portefeuille de leurs compétences et de savoir-faire
- Mise en place et accompagnement d'un projet pilote (sur demande de deux entreprises)
- Etudes supérieures en alternance (cf. Duales Studium) (Bachelor/BTS)
  - ◆ Offrir aux entreprises l'opportunité de recruter et de former du « highly qualified personnel » qui disposent des compétences aussi bien intellectuelles que technico manuelles
  - ◆ Offrir aux candidats ayant un accès aux études supérieures l'opportunité de faire une formation de type études supérieures en alternance
- Continuation de la formation préparatoire au Bachelor « Technische Gebäudeausrüstung und Versorgungstechnik »
  - ◆ Mise en place d'une expérience pilote pour la formation préparatoire au Bachelor « Bauingenieurwesen mit Praxissemester »
- Participation à une multitude d'actions d'information et de sensibilisation (cf. RTL Jobdag e.a.)
- Coaching (en collaboration avec LSC Asbl)

#### **4.1.2.3. Brevet de maîtrise**

##### **Organisation du Brevet de maîtrise**

- Campagne d'inscription au Brevet de maîtrise-
- Organisation et gestion des cours préparatoires au Brevet de Maîtrise
- Conseils aux candidats
- Recrutement, formation et encadrement des chargés de cours
- Conception, planification, organisation, surveillance et gestion des examens du Brevet de Maîtrise Assurer l'organisation des examens de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale). Planifica-

tion, conception, organisation et surveillance de deux sessions d'examens (printemps/automne)

- Examens du brevet de maîtrise – session de printemps :
  - ◆ 567 candidats en théorie de gestion ;
  - ◆ 586 candidats en théorie prof. (37 métiers) ;
  - ◆ 222 candidats en pratique professionnelle (28 métiers).
- Examens du brevet de maîtrise – session d'automne :
  - ◆ 118 candidats en théorie de gestion ;
  - ◆ 148 candidats en théorie professionnelle (26 métiers)

### **Révision des cours du Brevet de maîtrise**

- Révision fondamentale du cours de gestion « Module B » du brevet de maîtrise
- Révision des cours techniques du brevet de maîtrise
  - ◆ entrepreneur de constructions métalliques, enseignant de la conduite automobile
- Intégration ou révision des cours obligatoires dans les programmes cadres des métiers:
  - ◆ mécanicien en mécanique générale
  - ◆ menuisier-ébéniste
  - ◆ entrepreneur de constructions métalliques
- Coordination, gestion et suivi de la révision du programme cadre et des cours dans le métier de couturier
- Coordination et suivi du groupe de travail dans le métier « Expert en automobiles »
- Concept « Formation des formateurs »
  - ◆ Définition du profil formateur en collaboration avec l'IUIL
  - ◆ Formation des chargés de cours du Brevet de maîtrise
- Concept « Coordinateurs de formation »
  - ◆ Accompagnement des coordinateurs de formation (5 groupes de travail)
  - ◆ Accompagnement des chargés de cours « technologie » (8 réunions de débriefing avec +/- 60 chargés de cours)
- Nouvelle campagne d'inscription, refonte du site Brevet de Maîtrise (en FR et ALL), refonte des documents concernant le Brevet de maîtrise (Brochures et formulaires)

#### **4.1.2.4. Formation continue**

##### **Conception de l'offre de formation continue**

- Elaboration de 5 brochures (par groupes de métiers)
- Planification, organisation et suivi de 380 cours de formation (gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
- Encadrement de 42 formateurs
- Promotion de l'offre de formation
- Mailing personnalisé et Internet
- Mise à jour de l'offre sur Internet et exportation groupée des données sur le portail « Lifelong Learning »
- Conseils aux clients

## Formation continue - Examens

- Planification, organisation et surveillance des examens suivants :
  - ◆ Mieux réussir son projet d'entreprise
  - ◆ Energie fir d'Zukunft+
  - ◆ Travailleur désigné
  - ◆ Cours pour contrôleurs de chauffage au gasoil - Règlement du 7 octobre 2014
  - ◆ Cours pour contrôleurs d'installations de combustion à gaz - Règlement du 27 février 2010
  - ◆ Assemblage de tuyaux en cuivre ou en acier inoxydable pour conduites à gaz naturel à l'aide de raccords à sertir
  - ◆ KNX/EIB - Cours de base
  - ◆ Certification "Installateur de systèmes solaires thermiques"
  - ◆ Certification "Installateur de pompes à chaleur"
  - ◆ Certification "Installateur de systèmes solaires photovoltaïques"
  - ◆ Certification "Installateur de chaudières et de fourneaux à biomasse"
- Projets
  - ◆ Mise en production du cycle de formation « Mieux réussir son projet d'entreprise
  - ◆ Mise en place d'une formation pour exploitants de taxi
  - ◆ Barrierefreies Bauen (« Accessibilité en matière de construction et de rénovation - un bénéfice pour tous ») - Objectif : Répondre aux défis posés par la société contemporaine : vieillissement de la population, changement des structures familiales, etc. // Mise en place d'un groupe de réflexion avec le Ministère de la Famille et Info Handicap
  - ◆ Heizungscheck - Objectif : Répondre aux nouvelles exigences en matière de d'amélioration de l'efficacité énergétique du système de chauffage (obligation légale) // Participation au groupe de réflexion du nouveau outil "Heizungscheck », en collaboration avec la FIESC, l'Administration de l'Environnement et le SCRB
  - ◆ Luxbuild 2020 - Objectif : Améliorer les compétences des professionnels du bâtiment dans les domaines de la construction à haute performance énergétique en vue d'atteindre les objectifs de l'UE en matière de politique climatique et énergétique connus sous le tryptique 20-20-20 // Participation à la plateforme nationale
  - ◆ Fit4Entrepreneurship (projet commun avec l'ADEM et LSC)- Objectif : optimiser toutes les chances en vue de la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi via la création d'entreprise // Accompagnement systématique des candidats (tables rondes), accompagnement personnalisé de certains candidats, plan de communication, Mobilisation d'entrepreneurs témoins et de coachs, Roadshow régionale (4 séances), suivi et accompagnement personnalisé
  - ◆ Convention ADEM - Chambre des Métiers - Développement d'un concept et établissement des modalités générales de collaboration // Participation gratuite de demandeurs d'emploi présélectionnés à des formations continues organisées par la Chambre des Métiers

#### **4.1.2.5. Manifestations – Remises de diplômes et de certificats**

- Remises Formation initiale / Meilleur Apprenti / Meilleure Entreprise Formatrice
- Remise Brevet de Maîtrise / Tuteur en Entreprise
- Remise Certificat Artisan Certifié Maison Passive (Lycée Mamer)
- Remise Travailleur désigné
- Reconnaissance des formateurs, des membres de commissions de formation  
e.a. Mettre en valeur l'engagement personnel des intervenants dans la formation  
Elaboration du concept d'une journée du bénévolat
- Campagne Brevet de Maîtrise
- Campagne Formation continue
- Campagne Postes d'apprentissage
- Campagne Postes de stage
- RTL Jobdaag (Matcher)
- Journée Nationale du Matching
- Présences dans les lycées (journées d'information et d'orientation)
- Présence du département Formation à « Home and Living » (Luxexpo)
- Lycée Mamer - Présentation du projet Artisan Certifié Maison Passive
- Roadshow Projet Luxbuild 2020 (5 conférences régionales)
- 4 séances d'information Projet Fir4Enterprenurship avec l'ADEM
- Présentation Assemblée générale de la Fédération des Artisans

**4.1.3. Chiffres-clé du Département « Formation »**

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Offre Postes Apprentissage</b>	651	767	973	897	870	876	810	844	810
<b>Nouveaux Contrats Apprentissage</b>	582	670	640	667	856	747	661	742	797
<b>Total Apprentis</b>	1.354	1.526	1.601	1.645	1.899	1.719	1.802	1.736	1.725
<b>Nouveaux Candidats BdM</b>	251	242	327	320	287	316	295	277	275
<b>Total Candidats BdM<sup>1</sup></b>	912	823	907	926	832	808	785	756	727
<b>Cours Formation continue</b>	155	302	360	342	366	380	411	380	316
<b>Participants Formation continue<sup>2</sup></b>	2.196	3.396	4.754	3.729	3.573	3.538	3.866	3.645	3.113

<sup>1</sup> Candidats en gestion (cours et examen)

<sup>2</sup> y inclus les cours proposés sur la plateforme commune CdM-LSC-OLAP



**Tableau de bord Formation – Photographie 2015**

	<b>Apprentissage 2015</b>	<b>B. de Maîtrise 2015/2016</b>	<b>F. continue 2015</b>	<b>Total</b>
<b>Candidats</b>	1.725	727	3.645	<b>6.097</b>
<b>Classes/Cours</b>			380	<b>380</b>
<b>Formateurs (Appr. : Entreprises formatrices)</b>	804		142	<b>946</b>
<b>Commissions Examen/Equipes Evaluation</b>	67	43	p.m.	<b>110</b>
<b>Membres Commissions Examen/Equipes Evaluation</b>	450	372	p.m.	<b>822</b>
<b>Personnel Département Formation</b>	<b>15 Collaborateurs (env. 12,5 ETP) 5 Conseillers à l'apprentissage et 1,25 tâches administratives</b>			

## **4.2. Département « Affaires économiques »**

Les principales missions du Département « Affaires économiques » sont les suivantes :

- Réalisation d'études, d'enquêtes, de statistiques et d'analyses dans le domaine économique ;
- Rédaction d'avis et de prises de positions, notamment dans les domaines de la fiscalité, des marchés publics et de l'aménagement du territoire ;
- Assistance-conseil en matière économique des ressortissants de la Chambre des Métiers ;
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

### **4.2.1. Contexte spécifique au Département « Affaires économiques »**

- Assurer la réalisation des travaux d'analyse récurrents (statistiques artisanales annuelles, enquêtes de conjoncture, ...)
- Préparation des discussions autour de la réforme fiscale :
  - ◆ Prise de position Chambre des Métiers (Impôt sur le revenu des collectivités / Impôt sur la fortune / Impôt sur le revenu des personnes physiques)
- Constitution d'une banque de données « compétitivité de la construction » et rédaction d'une prise de position
- Lancement avec l'EEN d'une enquête sur l'exportation
- Suivi des dossiers politiques d'actualité au niveau de la fiscalité (préparation de la réforme fiscale), des marchés publics (transposition de la nouvelle directive) et de l'aménagement du territoire

### **4.2.2. Activités 2015 du Département « Affaires économiques »**

#### **Statistiques et présentation de l'Artisanat**

- Préparation des chiffres-clés de l'Artisanat
- Réalisation de la brochure «Chiffres clé de l'artisanat»
- Conférence de presse du 31/03/2015
- Participation au Groupe de travail du CES « Artisanat » (mise à disposition de données statistiques et d'analyses sur les divers groupes de métiers, rédaction du chapitre sur les faillites)
- Analyse des bénéfices de l'Artisanat
- Préparation d'une présentation « Luxembourg economy »

#### **Conjoncture**

- Publication des résultats sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu)
- Présentation à l'Assemblée plénière
- Publication dans la newsletter à destination des prestataires étrangers

#### **Fiscalité**

- Préparation de la réforme fiscale
  - ◆ Participation à la Task-force UEL
  - ◆ Participation au Groupe de travail du CES et de la commission de rédaction y relatif

### **Analyse de la compétitivité de la construction**

- Rédaction d'une note de réflexion et d'un article (Handwierk 07-2015)
- Présentation à l'Assemblée plénière (28/9/2015)

### **Aménagement du territoire**

- Participation à la Table-ronde « Lëtzebuerg zesummen entwéckelen – Quelle démarche pour un développement spatial durable » (15/6/2015)

### **Logement**

- Rédaction d'une prise de position « Logement »

### **Marchés publics**

- Cours /conférences
  - ◆ Cours du 25/11/2015
- Assistance-conseil
- Suivi politique
- Groupes de travail
  - ◆ Participation au groupe de travail de la Fédération des Artisans « révision des prix » (nouvelle formule)
  - ◆ Participation au groupe de travail IFSB « critères extra-financiers »

### **Avis Budget de l'Etat**

- Mise au point de la trame, coordination du groupe de rédaction interne, rédaction de l'avis
- Conférence de presse

### **Economie**

- Participation au Groupe de travail du CES « Indicateurs »

### **4.3. Département « Contact Entreprise »**

Le Département Contact Entreprise est organisé en deux services :

- le Service « Affiliation / Centre de Formalité PME / Rôle artisanal / Bourse d'entreprise »
- le Service « Affaires européennes et Grande Région »

Les missions et activités du Département se résument comme suit :

- le Service « Affiliation / Centre de Formalité PME / Rôle artisanal / Bourse d'entreprise »
  - ◆ accueil, assistance et conseil aux porteurs de projet de création ou transmission / de reprise d'entreprise ;
  - ◆ accomplissement des formalités liées à la création, la reprise ou la transmission d'entreprise ;
  - ◆ organisation et participation aux activités de formation dans le cadre de la création ou transmission d'entreprise ;
- le Service « Affaires européennes et Grande Région »
  - ◆ accueil, assistance et conseil aux entreprises intéressés à l'internationalisation de leurs activités ;
  - ◆ coordination aux activités de l'Enterprise Europe (Network EEN), intégré dans le Service « Affaires européennes et Grande Région »

#### **4.3.1. Contexte spécifique au Département « Contact Entreprise »**

- Rédaction d'avis sur les projets de lois et de règlements les plus divers
- Organisation de deux manifestations dans le cadre des Journées Création Développement et Transmission d'Entreprises
- Réalisation d'une étude sur le profil du créateur d'entreprise (en continu)
- Participation au projet « Fit4Entrepreneurship » en collaboration avec l'ADEM et la Chambre de Commerce

#### **4.3.2. Activités 2015 du Département « Contact Entreprise »**

##### **Centre de Formalités**

- Formalités administratives au Luxembourg
- Développement d'une interface permettant d'intégrer la gestion des demandes d'autorisation via guichet.lu
- Enquête de satisfaction des clients du Centre de Formalités
- Participation dans les travaux de Guichet.lu et gestion du helpdesk mail
- Mise en œuvre des nouveaux services offerts
  - ◆ demandes de reconnaissance au MEN
  - ◆ dossiers aides

##### **Bourse d'entreprise**

- Poursuite des activités d'accompagnement des adhérents à la bourse d'entreprise ; rapprochement de l'offre et de la demande et assistance-conseil aux repreneurs

**Rôle artisanal**

- Gestion et mise à jour du rôle artisanal
- Emission des cartes d'artisan

**Cours accélérés**

- Organisation des cours de manucure et des examens retoucheur de vêtements

**Coopérations externes**

- Maintien et développement des coopérations avec des administrations ou instituts
- Prestations de services au Luxembourg : poursuite du mailing d'information trimestriel aux prestataires dans le cadre d'une politique globale par rapport aux entreprises répertoriées par la Chambre des Métiers
- Animation de workshops dans le cadre des journées de l'OLAI

**Politique de communication et d'information**

- Mise à jour des différentes brochures
- Sensibilisation/promotion de l'esprit d'entreprise
- Réalisation d'un compendium sur les aides étatiques

**Publications / Promotion « European Enterprise Network » (EEN)**

- Guides pratiques
  - ◆ Elaboration de contenus (versions abrégées Pays-Bas, Suisse)
  - ◆ Mise à jour continue des guides existants
  - ◆ Marchés publics en Grande Région
- Fiches pratiques
  - ◆ Elaboration de nouvelles fiches pratiques selon besoin
  - ◆ Mise à jour continue des fiches existantes
- FAQs sur la TVA en vue de l'assistance-conseil aux entreprises
- Bulletin d'information aux prestataires de services étrangers (trois éditions par an)
- Présentation plus visible de l'EEN en regroupant les différents services offerts et susceptibles d'intéresser les entreprises actives à l'étranger (abonnement marchés publics, prestations en Grande Région, participations à des foires, calendrier des foires, participation aux actions de Luxembourg for Business, label « Made in Luxembourg », séances d'information et manifestations diverses)
- Augmentation de la visibilité de l'EEN sur le site Internet de la Chambre des Métiers
- Elaboration de documentations diverses (fiches pratiques, supports pratiques etc.) en relation avec la sécurité alimentaire et les formations y relatives

**Conseils individuels**

- Stabilisation du nombre de séances d'assistance-conseil individuelles en 2015
  - ◆ Prestations de services à l'étranger (Grande Région) : réorganisation des procédures et adaptation des formulaires.
  - ◆ Contacts réguliers avec les administrations étrangères

**Veille sur les marchés publics**

- Appels d'offre en Grande Région
- Appels d'offres de l'UE concernant des marchés publics émanant du Luxembourg

- Etablissement d'une procédure de publication plus efficace des appels d'offre de l'UE

### **Séances d'information / conférences organisées par ou sous le sigle de l'EEN**

- CLP (en coop. avec le Département Technologique & Innovation et LIST) (2 éditions) – 22 inscriptions
- Actions positives (en coop. avec le Département Technologique & Innovation et MEGA) (2x) – 25 inscriptions
- Traçabilité d'émission (en coop. avec le Département Technologique & Innovation et LIST) – 42 inscriptions
- Traitement d'eau (en coop. avec le Département Technologique & Innovation et LIST) – 11 inscriptions
- Lancement de la semaine PME (en coop. avec les partenaires EEN)
- Commodo/Incommodo – 124 inscriptions
- Cloud Computing – 101 inscriptions
- Design meets Handwerk – 11 inscriptions
- Remise « Made in Luxembourg » - 218 inscriptions

### **Organisation de visites et de foires**

- Foire « BAU » 22/01/2015 - 25 inscriptions
- Foire « INTERSOLAR » 11/06/2015 - 10 inscriptions

### **Etude sur la prestation de service transfrontalière/PANEL CE**

- Réalisation d'enquêtes établies par la CE (PANEL) auprès des entreprises artisanales luxembourgeoises sur les sujets (par la publication de la consultation sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu)) :
  - ♦ TTIP
  - ♦ SBA
- Réalisation d'une étude sur la présence des entreprises artisanales luxembourgeoises qui sont actives dans le domaine de la construction durable sur les marchés étrangers (objectif secondaire : identification des obstacles rencontrés sur les marchés pour développer des nouveaux services selon les besoins des entreprises et marchés ciblés) – en coopération avec le département « Affaires économiques »

### **Profils de coopération commerciale (réseau EEN)**

- Sélection et publication de profils d'entreprises d'autres pays via « d'handwerk » et la newsletter de la Chambre des Métiers »

### **Participations aux actions de Ministère de l'Economie (missions économiques)**

- Détecter les actions / pays / marchés intéressants pour les ressortissants de la Chambre des Métiers

### **Label "Made in Luxembourg"**

- Promotion dans le cadre de la Présidence luxembourgeoise
- Organisation de deux remises label Made in Luxembourg (en collaboration avec la Chambre de Commerce)
- Promotion du label et du registre
- Réalisation d'une étude sur la notoriété du label auprès du consommateur

**Conseil Interrégional des Chambres des Métiers de la Grande Région (CICM)**

- Secrétariat Général du CICM (coordination du réseau des 12 chambres des métiers membres)
- Animation de plusieurs groupes d'experts (GT Environnement / Energie, GT Formation professionnelle, GT Marchés étrangers)
- Organisation du Forum européen Artisanat et PME sur les « défis et les opportunités de la transition digitale et l'écoinnovation dans les PME en Grande Région et en Europe » à Luxembourg (29/10/2015)
- Prises de position diverses (Digitalisation ; SBA ; union des capitaux)
- Réalisation Statistiques Artisanat en Grande Région 2014
- Mise en place d'un « Observatoire interrégional des PME » (OIPME)
- Rassemblement des informations sur les politiques PME dans la Grande Région

**Comité économique et social de la Grande Région**

- Participation aux activités du CESGR (GT, etc. ...)

**Diversité / Egalité des chances**

- Mise en œuvre d'actions dans le cadre de l'adhésion à la Charte de la diversité
- Organisation de 2 lunchmeetings de promotion dans le cadre des "actions positives"
- animation du réseau d'ambassadrices dans le contexte du projet FEALU

### 4.3.3. Chiffres-clé du Département « Contact Entreprise »

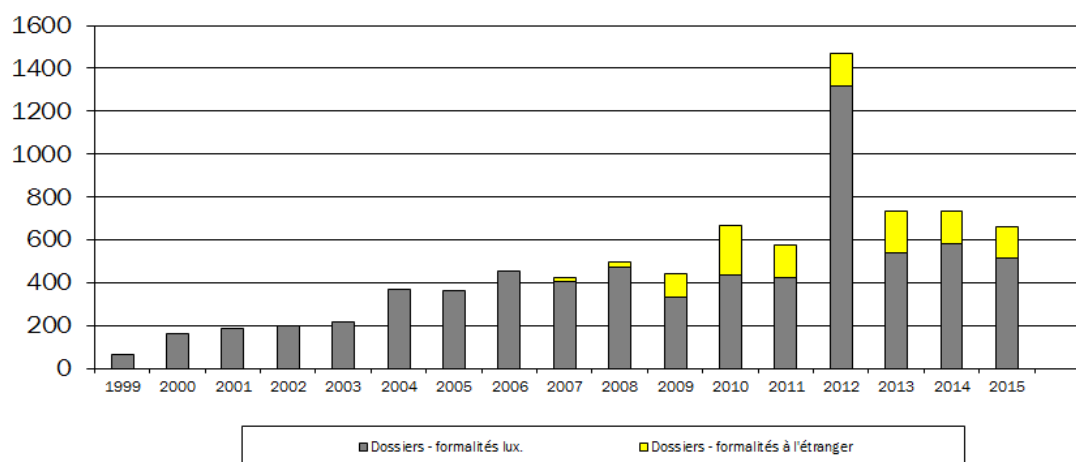
#### Dossiers traités par CONTACT Entreprise

en date du: 04/01/2016



Année	Dossiers - formalités lux.					Dossiers - formalités à l'étranger				
	clôturés	en cours	sans suite	Total	Variation	clôturés	en cours	sans suite	Total	Variation
1999	55	0	8	63	-	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2000	154	0	6	160	+154,0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2001	179	0	9	188	+17,5%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2002	187	0	13	200	+6,4%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2003	196	0	17	213	+6,5%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2004	339	0	27	366	+71,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2005	328	0	34	362	-1,1%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2006	398	0	53	451	+24,6%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2007	354	0	50	404	-10,4%	20	0	0	20	-
2008	383	0	88	471	+16,6%	25	0	0	25	+25,0%
2009	250	1	79	330	-29,9%	74	1	37	112	+348,0%
2010	348	0	84	432	+30,9%	177	1	59	237	+111,6%
2011	332	0	90	422	-2,3%	102	0	53	155	-34,6%
2012	1142	0	173	1315	+211,6%	120	0	32	152	-1,9%
2013	404	0	136	540	-58,9%	174	0	22	196	+28,9%
2014	439	1	139	579	+7,2%	116	0	40	156	-20,4%
2015	410	57	50	517	-10,7%	90	11	42	143	-8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>5898</b>	<b>59</b>	<b>1056</b>	<b>7013</b>		<b>898</b>	<b>13</b>	<b>285</b>	<b>1196</b>	

#### Dossiers traités par CONTACT ENTREPRISE



En 2015, 517 dossiers relatifs aux formalités au Luxembourg ont été traités. Ceci constitue une légère baisse (-10,7%) par rapport à l'année précédente.

Après l'année post-réforme exceptionnelle de 2012, le nombre de dossiers se stabilise à un niveau élevé au-dessus de la barre des 500 unités.

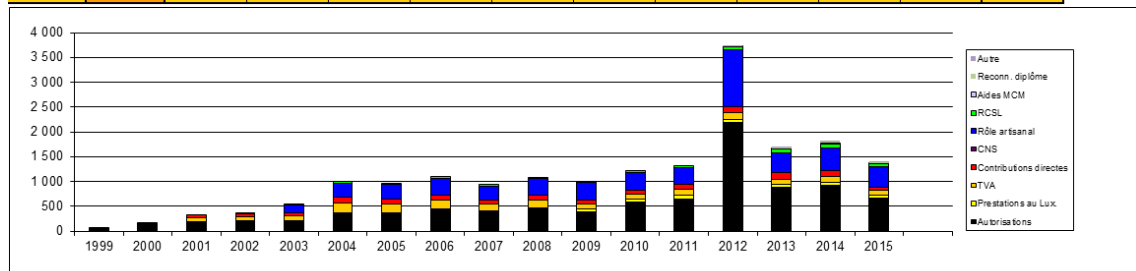


**Dossiers - formalités au Luxembourg**

en date du: 04/01/2016



Année	Dossiers	Formalités accomplies										Total	Variation
		Autorisations	Prestations au Lux.	TVA	Contributions directes	CNS	Rôle artisanal	RCSL	Aides MCM	Reconn. diplôme	Autre		
1999	63	63	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	63	-
2000	160	160	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	160	+154,0%
2001	188	188	n.a.	76	61	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	325	+103,1%
2002	200	200	n.a.	92	59	n.a.	2	n.a.	n.a.	n.a.	0	353	+8,6%
2003	213	213	n.a.	102	48	n.a.	171	11	n.a.	n.a.	0	545	+54,4%
2004	366	366	n.a.	193	117	n.a.	294	23	n.a.	n.a.	0	993	+82,2%
2005	362	362	n.a.	177	99	n.a.	293	36	n.a.	n.a.	0	967	-2,6%
2006	451	451	n.a.	168	109	n.a.	326	50	n.a.	n.a.	0	1 104	+14,2%
2007	404	404	n.a.	136	78	n.a.	292	23	n.a.	n.a.	0	933	-15,5%
2008	471	471	n.a.	151	92	n.a.	341	30	n.a.	n.a.	0	1 085	+16,3%
2009	330	377	n.a.	64	103	80	1	346	38	n.a.	0	1 009	-7,0%
2010	432	581	n.a.	67	94	84	2	348	36	n.a.	0	1 212	+20,1%
2011	422	653	n.a.	79	102	104	3	332	40	n.a.	0	1 313	+8,3%
2012	1 315	2 185	n.a.	62	130	133	1	1 142	69	1	0	3 730	+184,1%
2013	540	886	n.a.	48	114	127	0	404	81	7	10	1 684	-54,9%
2014	579	919	n.a.	60	116	129	1	439	98	19	12	1 805	+7,2%
2015	517	655	n.a.	76	88	55	4	410	71	16	3	1 384	-23,3%
<b>Total</b>	<b>5 917</b>	<b>7 560</b>		<b>320</b>	<b>1 638</b>	<b>1 191</b>	<b>7</b>	<b>4 291</b>	<b>437</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15 476</b>	

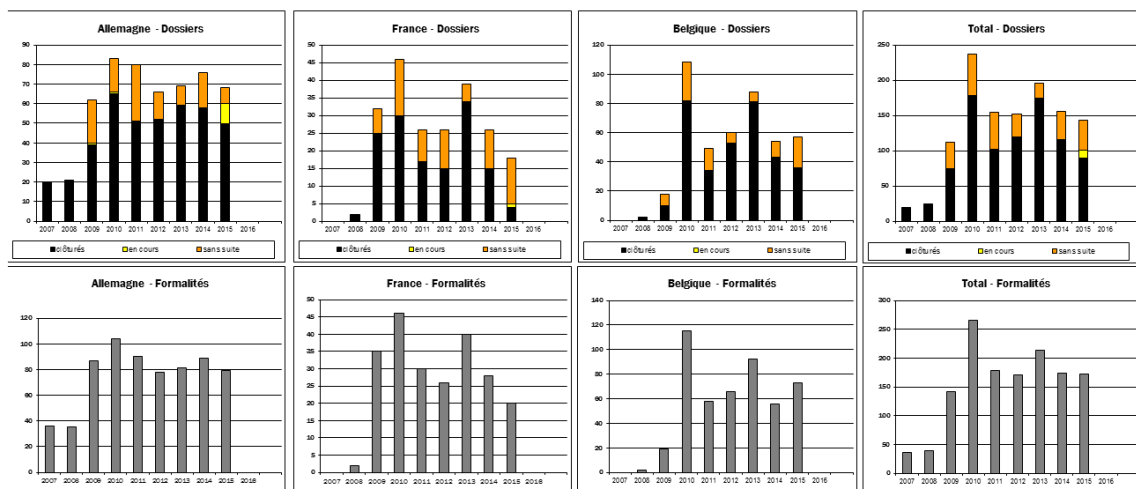


**Dossiers Prestation de services à l'étranger**

en date du: 04/01/2016



Année	Allemagne				France				Belgique				Total			
	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies
clôturés	en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite		
2007	20	0	0	36	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	20	0	0	36	
2008	21	0	0	35	2	0	0	2	2	0	0	25	0	0	39	
2009	39	1	22	87	25	0	7	35	10	0	8	19	74	1	37	141
2010	65	1	17	104	30	0	16	46	82	0	26	115	177	1	59	265
2011	51	0	29	90	17	0	9	30	34	0	15	58	102	0	53	178
2012	52	0	14	78	15	0	11	26	53	0	7	66	120	0	32	170
2013	59	0	10	81	34	0	5	40	81	0	7	92	174	0	22	213
2014	58	0	18	89	15	0	11	28	43	0	11	56	116	0	40	173
2015	50	10	8	79	4	1	13	20	36	0	21	73	90	11	42	172
2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>12</b>	<b>118</b>	<b>679</b>	<b>142</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>227</b>	<b>341</b>	<b>0</b>	<b>95</b>	<b>481</b>	<b>898</b>	<b>13</b>	<b>285</b>	<b>1387</b>



#### **4.4. Département « Avis / Affaires juridiques »**

Le Département « Avis / Affaires Juridiques » a été créé suite à la réorganisation de la Chambre des Métiers intervenue en février 2014. Auparavant, les activités relevant du domaine juridiques étaient rattachées au Contact Entreprise.

Les principales missions du Département « Avis / Affaires Juridiques » sont les suivantes :

- Conseil aux entreprises dans les divers domaines du droit que sont le droit du travail, le droit des contrats, le droit de la construction, le droit de la consommation, le droit des sociétés, la responsabilité des dirigeants, le recouvrement de créances, le droit de la concurrence ;
- Rédaction et mise à jour de supports, brochures, fiches pratiques (les cahiers juridiques) à l'attention des entreprises,
- Rédaction d'avis et de prises de positions dans les domaines divers et variés du droit mais aussi de société, d'actualité, etc. ;
- Centralisation de tous les avis de la Chambre des Métiers ;
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

##### **4.4.1. Contexte spécifique au Département « Avis / Affaires juridiques »**

- Nouvelle mission de centralisation de tous les avis de la CdM au sein du Département Avis et Affaires Juridiques (relecture globale en vue d'un apport/d'une critique juridiques / veille à une compréhension générale pour les non-spécialistes / modifications de forme si nécessaire / veille à une homogénéité des avis « CdM » selon les procédures établies) mise à profit
- Etablissement de statistiques visant à donner une image fidèle du nombre d'avis émis ou à émettre par Départements, par collaborateurs (temps de rédaction, identification d'une procédure d'urgence demandée, etc.)
- Organisations de 5 conférences avec 640 inscrits (contre 483 inscrits en 2014) :
  - ◆ Absentéisme (2 conférences ; 270 inscrits)
  - ◆ Marchés Publics dans le cadre du cycle Bâtir sur du solide (150 inscrits)
  - ◆ Surveillance des salariés (150 inscrits)
  - ◆ Journées 2015 (70 inscrits).
  - ◆ Participation à l'organisation de la conférence sur les garanties biennales et décennales avec la FDA (+/-100 inscrits).
- Rédaction d'avis sur les projets de lois et de règlements les plus divers
- Synergies ponctuelles avec le Département Affaires sociales
- Rôle de support à l'égard de l'ensemble des Départements (Formation, Affaires sociales, CONTACT ENTREPRISE, EEN, notamment)
- Création de la rubrique « Avis du mois » dans le d'Handwierk
- Alimentation de la section « Prévention arnaques » sur le site de la CdM

##### **4.4.2. Activités 2015 du Département « Avis / Affaires juridiques »**

###### **Avis & Consultations**

- Rédaction d'avis
  - ◆ 124 avis rendus en 2015 (contre 105 en 2014)
- Mission de centralisation / contrôle / revue de l'ensemble des avis émis par la Chambre des Métiers dans le cadre de la procédure législative
  - ◆ Revue générale de 105 avis en 2015

- Conseils et assistances individualisés
  - ♦ 1.090 consultations au total en 2015

### **Cahiers Juridiques**

- Refonte des Cahiers droit du travail, droit de la consommation
- Promotion et mise à jour régulière des Cahiers

### **Site Internet**

- Création d'une nouvelle page « Attention Arnaques »
- Coordination et mise en place d'un support électronique relatif aux aides existantes réalisé en collaboration avec les autres départements
- Répercussion des conférences et de l'actualité juridiques sur les pages dédiées du site internet de la Chambre des Métiers

### **Articles**

- Mailing aux prestataires de services étrangers
- Nouvelle rubrique « Attention Arnaques »
- Contributions à la Newsletter
- Contributions mensuelles dans le « d'Handwierk »

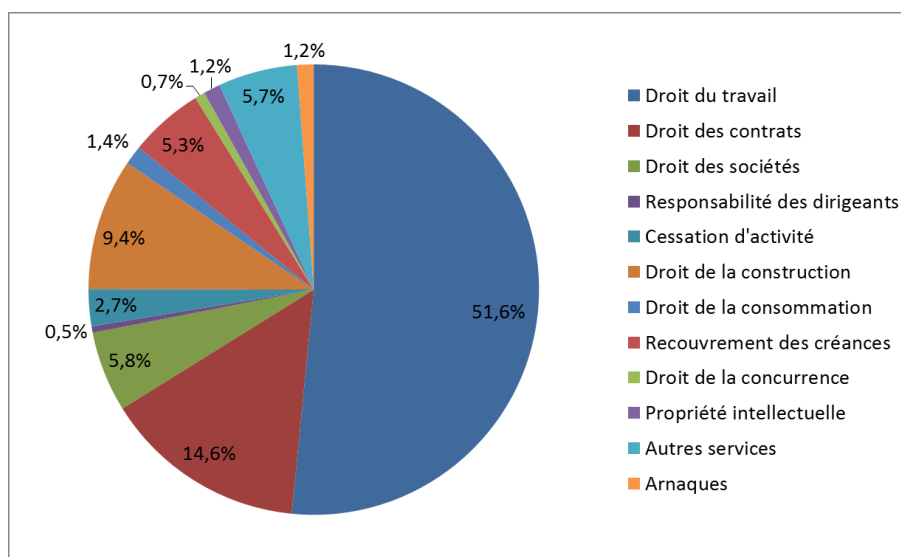
### **Conférences**

- Organisations de 5 conférences en 2015 / 640 inscriptions
- Absentéisme (2 conférences ; 270 inscrits) - Marchés Publics (150 inscrits) - Surveillance des salariés (150 inscrits) et - Journées 2015 (70 inscrits).
- Dans le cadre « Bâtir sur du solide » : 2 conférences en 2015 : Vos droits en matière de marché publics (CDM / 150 inscrits) - La garantie : biennale ou décennale ?
- Elaboration d'un questionnaire « Feedback Qualité » pour les conférences et les séminaires : analyse statistique des enquêtes de satisfaction pour les deux dernières conférences

### **Autres actions**

- Gestion du bureau d'arbitrage dans le domaine automobile

#### **4.4.3. Chiffres-clé du Département « Avis / Affaires Juridiques »**



Le Département « Avis / Affaires Juridiques » a opéré 1.090 consultations en 2015 (contre 1.132 en 2014).

Peut ainsi se dégager une certaine constance des sollicitations du département. A noter que demeurent toujours largement en tête les consultations en matière de droit du travail (51,6%), suivi par le droit des contrats (14,6%) et le droit des sociétés (5,8%).

Il est important de souligner que les cahiers juridiques figurent dans le top 3 des documents les plus téléchargés.

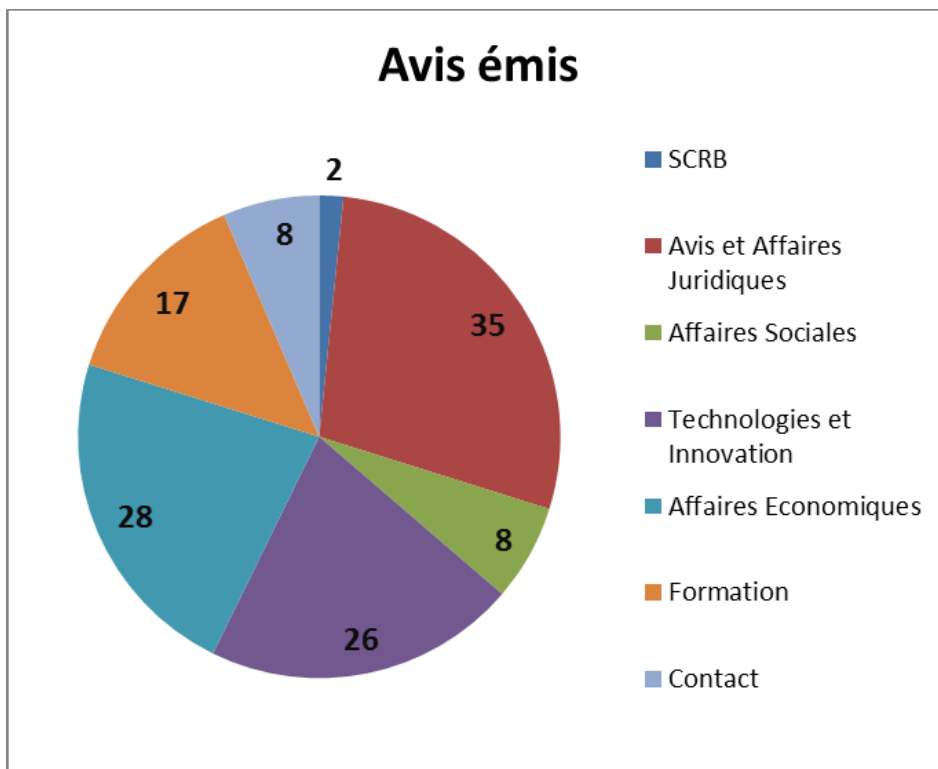
#### 4.4.4. Chiffres relatifs aux avis centralisés au sein du Département « Avis / Affaires Juridiques »

Chacun des départements rédige des avis sur les divers projets de lois et de règlements grand-ducaux pour lesquels l'avis de la Chambre des Métiers est sollicité.

L'ensemble des avis de la Chambre des Métiers est ainsi centralisé au sein du Département « Avis / Affaires Juridiques », qui en opère une relecture globale en vue d'un apport /d'une critique juridiques.

Si le rôle du département est de veiller à une compréhension générale des avis par des non-spécialistes des domaines dans lesquels ils sont rendus, celui-ci procède également à des modifications de forme si nécessaire et s'assure de l'homogénéité des avis de la Chambre des Métiers selon les procédures établies.

La Chambre des Métiers a rendu 124 avis en 2015 (contre 105 en 2014). La répartition de la rédaction de ceux-ci par département est la suivante :



#### **4.5. Département « Technologies et Innovation »**

Le Département vise à opérer une coordination des sujets à qualité technologique. Il développe des activités de conseil et d'assistance aux entreprises, des initiatives de sensibilisation et d'information, contribuant ainsi à l'élaboration de papiers conceptuels.

##### **4.5.1. Contexte spécifique au Département « Technologies et Innovation »**

Sachant que les domaines du logement, de l'efficacité énergétique, de la construction durable et de l'innovation sont des thématiques d'intérêt-clé du Gouvernement, un des défis majeurs de la Chambre des Métiers sera de se positionner comme acteur incontournable dans ces domaines, notamment en développant des initiatives, sujets, formations, etc. d'intérêt pour nos entreprises.

##### **4.5.2. Activités 2015 du Département « Technologies et Innovation »**

###### ***Politique énergétique***

- Avis sur le Budget de l'Etat de 2016 : Elaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers intitulée « Environnement : la nécessité de se donner les moyens pour atteindre des objectifs ambitieux »
- Débat d'orientation sur l'orientation politique ainsi que le cadre d'action en matière de climat et d'énergie à la Chambre des Députés en vue de la COP21 à Paris
  - ◆ Elaboration d'une prise de position et présentation de la position de la Chambre des Métiers devant la Commission parlementaire de la Chambre des Députés en date du 24 juin 2015
- Stratégie nationale en matière de rénovation énergétique des bâtiments en vertu de l'article 4 de la directive 2012/27/UE sur l'efficacité énergétique
  - ◆ Elaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers et présentation de la prise de position à la conférence « Stratégie nationale de rénovation énergétique des bâtiments" du 19 mai 2015 à la Chambre des Métiers
  - ◆ Participation aux ateliers de travail mis en place par le Gouvernement
  - ◆ Participation à l'élaboration d'une enquête auprès des acteurs de la construction
- Nouveau régime d'aides pour entreprises en matière de la protection de l'environnement
  - ◆ Elaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers
- Mise en place d'un mécanisme d'obligation en matière d'efficacité énergétique dans le cadre de la transposition de la directive sur l'efficacité énergétique
- Nouvelle réglementation sur la performance énergétique des bâtiments (nouvelles normes entrant en vigueur pour les bâtiments d'habitations et pour les bâtiments fonctionnels) : Elaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers et concertation avec le Ministère de l'Economie
- Mobilité électrique : Participation à l'élaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers
- Production d'électricité basée sur les sources d'énergie renouvelables : élaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers dans le cadre du projet de règlement grand-ducal visant à introduire une rémunération spécifique pour

l'électricité produite par des installations photovoltaïques collectives disposant d'une puissance électrique de crête entre 30 kW et 200 kW

### **Formation des entreprises artisanales**

- Visite d'expositions à l'étranger : Visite de la BAU à Munich le 22 janvier 2015 avec 23 entreprises artisanales
- 7 cycles de formation « Energie fir d'Zukunft+ » avec environ 140 nouveaux artisans certifiés maison passive
- Elaboration de nouveaux concepts de formations dans le cadre de l'énergie
  - ◆ formation pour préparer les ouvriers à la construction de maisons passives
- Elaboration d'un nouveau concept de formation pour l'assainissement énergétique des bâtiments

### **Information - sensibilisation des entreprises artisanales**

- Actions de promotion du label auprès des entreprises artisanales
- Promotion des économies d'énergie dans les entreprises : suivi du partenariat avec l'énergieagence

### **Information-sensibilisation du grand public**

- Lancement de campagnes d'information et de sensibilisation en direction du grand public en vue de promouvoir le label « Energie fir d'Zukunft+ »
  - ◆ Information dans la brochure « Savoir construire et rénover » lors du salon « Home & Living Expo », discours du directeur général de la Chambre des Métiers au salon myenergydays, présentation du label lors du cycle de conférences « Logement » à la BCEE
- Reportages dans les magazines spécialisés sur les entreprises actives dans la performance énergétique

### **CRTI-B**

#### **Création d'une structure autonome du CRTI-B sous forme d'un Groupement d'intérêt économique (GIE)**

- Le CRTI-B (Centre de Ressources des Technologies et de l'Innovation pour le Bâtiment) vise à assurer et à développer la qualité de la construction au Luxembourg, en tant que « centre de compétences et de services ».
- Au cours de l'année 2015, une structure juridique propre sous forme de GIE a été mise en place. En date du 1<sup>er</sup> avril 2015 les statuts et la convention de collaboration de ce nouveau GIE ont été signés
- La nouvelle stratégie a été mise en place en 2015 par l'engagement un chargé de mission travaillant à plein temps pour le nouveau GIE. Le nouveau bureau de ce GIE a été aménagé au sein de la Chambre des Métiers.
- La Chambre des Métiers est représentée dans l'Assemblée générale du CRTI-B et dans le Conseil de gérance et assure le secrétariat général du CRTI-B. Le rôle principal consiste à définir la stratégie générale du CRTI-B et à gérer les ressources financières et les ressources humaines du CRTI-B GIE.

### **Clauses et standards**

- Trois nouvelles clauses techniques générales ont été publiées en 2015 sur le portail des marchés publics et déclarées d'obligation générale au Mémorial :
  - ◆ CTG 031 « Menuiserie métallique »
  - ◆ CTG 032 « Serrurerie »

- ◆ CTG 023 « Enduits intérieurs, plâtrerie et stucs » visant à intégrer le nouveau classement des niveaux de qualité pour surfaces (critères de finition allant de Q1 à Q4)
- Lancement de trois groupes de travail : façades isolantes, installations électriques, BIM (Building Information Modelling)
- Deux articles ont été publiés dans le magazine 'd'Handwierk' de la Chambre des Métiers
- Signature d'une convention de partenariat avec l'ILNAS conférant au CRTI-B le statut de bureau de normalisation permettant la création d'un comité technique en cas d'élaboration d'une norme nationale dans le secteur de la construction et de l'immobilier

### **Environnement - Commodo**

- Avis sur le projet de loi portant réorganisation de l'Administration de l'environnement
- Conférence sur la réglementation « Commodo » en date du 7 mai 2015
- Suivi de l'adaptation de la loi « Commodo »
- Elaboration de propositions de simplification administrative dans le cadre de la loi dite « Omnibus »
- Entrevue avec l'Administration de l'Environnement (25.3.2015) en vue de déterminer les points où une collaboration accrue peut se faire à l'avenir sur le plan opérationnel (sujets traités concernent les établissements classés, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables ainsi que les installations de chauffage)
- Suivi de l'élaboration des règlements grand-ducaux concernant les activités reclassées en classe 4, suivi du dossier « Table ronde Investissements »
- Conseil aux entreprises artisanales

### **Marchés publics**

- Elaboration d'une prise de position par rapport à la nouvelle directive sur les marchés publics
- Etablissement de critères pour l'offre économiquement la plus avantageuse prévue dans la nouvelle directive sur les marchés publics : participation au Groupe de travail à l'IFSB
- Dispense d'une formation en matière de marchés publics

### **Droit de la construction**

- Participation à la mise en place du cycle de conférence sur le droit de la construction

### **Construction durable**

- Green building certification au Luxembourg
  - ◆ Elaboration d'une prise de position en vue la mise en place d'une certification au Luxembourg
- Organisation d'une conférence à la Chambre des Métiers (24/03/2015) en présence de la Secrétaire d'Etat à l'Economie et de la Ministre du Logement
- Conseils et assistance aux entreprises artisanales, contacts avec les différentes institutions
- Accessibilité en matière de construction

- ◆ Organisation d'une conférence en date du 24 février 2015 à la Chambre des Métiers intitulée « L'accessibilité en matière de construction et de rénovation » ensemble avec Info-Handicap asbl et l'ADAPTH asbl. Lors de cette conférence, des réalisations et exemples de constructions issus du "Design pour tous" ont été présentés ainsi que les aides étatiques mises à disposition pour ces réalisations.
- Préparation d'une formation pour 2016 : Entrevues avec Info-Handicap asbl, l'ADAPTH asbl et la HWK Trèves.
- Assurances de la construction
- Suivi du dossier assurance décennale en France
- Participation actives aux conférences à la BCEE sur la construction au Luxembourg

### **Sécurité alimentaire**

- Étiquetage
  - ◆ travaux en vue de l'exemption PME pour l'étiquetage nutritionnel
  - ◆ conseils aux entreprises
- Sécurité alimentaire
  - ◆ Dossiers politiques : organisation contrôle, redevances contrôle, étiquetage, contrôle médical...
- Présidence du Conseil:
  - ◆ Logistique : appel d'offres pour la restauration pour la présidence réalisé via Chambre des Métiers
  - ◆ Participation au jury pour sélection des entreprises
- Additifs:
  - ◆ Nouvelles formations en septembre 2015
- Food waste directive
  - ◆ Prise de position
- REFIT (fitness check of regulation – niveau européen) / simplification administrative
  - ◆ Demande en vue de la coordination au niveau national (avec Service Sécurité alimentaire et OSQCA)
  - ◆ Relais avec EEN – SME Panel
- Simplification pour texte de base General food law 178/2002
- Rédaction d'avis et prises de position
  - ◆ Concertation/Coopération avec administration compétentes
  - ◆ Information des entreprises sur tous les sujets d'actualité dans ce domaine

### **REACH/ CLP**

- Information continue via handwerk/site/ newsletter
- Deux manifestations (en coopération avec EEN) - lunchmeeting CO2 – Tool ensemble avec « Beriber an Umwelt »

### **Club de l'innovation**

- Cloud, Innovation dans les services, Innovation dans la gestion
- « Fit4Innovation »



**LEAN Construction**

- Promotion du projet-pilote

**Energie / Build Up Skills / Luxbuild 2020**

- Pilotage du projet
- Coordination des travaux dans le cadre du projet
- Visite BAU 2015 à München
- Développement d'une « green box » contenant le matériel didactique pour tous les corps de métiers concernés
- Discussions et négociations pour la mise en place d'une structure didactique au nord du pays
- Reporting à la Commission Européenne
- Site Internet

**Déchets**

- Suivi des projets et dossiers de SDK, Valorlux, Ecotrel et Ecobatterien
- Discussions sur les projets au niveau national concernant déchets et recyclage
- Suivi des dossiers au niveau de la commission de suivi multipartite

**Circular Economy**

- Suivi du rapport « Economie circulaire à Luxembourg » du MECO
- Suivi des dossiers au niveau de la SuperDrecksKesch
- Visite de la foire Resource et Ecobuild, 3-5 mars 2015
- Suivi du sujet à l'Ecoinnovationcluster

**Eau**

- Développement d'une prise de position de la Chambre des Métiers sur le sujet de l'eau
- Suivi des dossiers au niveau du Comité de la Gestion de l'Eau

**SCRB**

- Mise en œuvre de la nouvelle réglementation (règlement grand-ducal du 7.10.2014)
- Signature des conventions tarifaires avec les Ministères de l'Economie et de l'Environnement
- Organisation de réunions d'information (21.01.2015 et 22.01.2015)
- Réceptions effectuées
  - ♦ Mazout : 908 réceptions
  - ♦ Gaz : 4.033 réceptions
  - ♦ Climatisation : 224 réceptions
  - ♦ Installations de récupération d'eau de pluie : 132 réceptions

**RSE**

- Sensibilisation et motivation des entreprises artisanales – organisation d'un lunchmeeting

**Innovation**

- réflexion sur de nouvelles initiatives pour le secteur de l'alimentation notamment dans le cadre de la Food Waste Directive

#### **4.6. Département « Affaires sociales »**

Le Département « Affaires sociales » a comme objectif de rassembler toutes les initiatives et actions de la Chambre des Métiers concernant les sujets « emploi / marché du travail », « sécurité sociale » (assurance maladie, assurance pension, assurance accident, santé au travail) ainsi que « sécurité et santé sur le lieu du travail ». Afin d'intégrer l'approche économique et l'approche juridique inhérentes à ces sujets, une coopération étroite a été engagée avec le Département « Avis / Affaires juridiques ».

Le Département « Affaires sociales » a comme mission de définir la position de la Chambre des Métiers concernant toutes les grandes réformes sociales engagées par le Gouvernement et de participer aux initiatives de lobbying y relatives engagées au sein de l'UEL (dossiers « emploi » et « sécurité sociale »).

##### **4.6.1. Contexte spécifique au Département « Affaires Sociales »**

L'année 2015 a été marquée par l'engagement d'un certain nombre de réforme par le Gouvernement actuel voire la poursuite / l'adaptation de réformes déjà engagées par le Gouvernement précédent.

Les dossiers politiques majeurs qui ont fait l'objet d'un suivi sur la base d'avis et de prises de positions étaient : flexibilisation du congé parental ; organisation du temps de travail ; garantie pour la jeunesse ; évolution du marché de travail ; mesures en faveur des jeunes demandeurs d'emploi ; dialogue social à l'intérieur des entreprises

En avril 2015, une convention de coopération entre l'ADEM et la Chambre des Métiers a été signée.

##### **4.6.2. Activités 2015 du Département « Affaires Sociales »**

###### ***Emploi / Marché du travail***

- Elaboration de
  - ◆ Papiers de réflexion (« flexibilisation du congé parental », « SSM qualifié », « Garantie pour la jeunesse », « continuation du salaire en cas de maladie du salarié - LFZ », « compte épargne temps », « temps partiel », « flexibilisation du congé parental » ...)
  - ◆ Notes relatives à des projets législatifs (« adaptation de certaines dispositions du Code du travail », « dialogue social dans les entreprises »)
  - ◆ Notes de suivi de dossiers divers (réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises ; GT Haut Comité PME - chapitre « emploi » du plan d'action PME)
- Préparation MEET ADEM – Artisanat
- Convention ADEM – Chambre des Métiers (e.a. participation gratuite d'un contingent présélectionné de demandeurs d'emplois aux formations de la Chambre des Métiers ; initiatives de sensibilisation des chefs d'entreprises au moins d'actions MeetADEM...)

---

**Sécurité et Santé au travail / Badge social**

- Suivi des cours « travailleurs désignés » de la Chambre des Métiers et participation au comité d'accompagnement « travailleurs désignés »
- Forum Sécurité et Santé de UEL (remise des diplômes aux travailleurs désignés)
- Participation à la Conférence organisée dans le cadre de la Semaine Européenne de la Sécurité et de la Santé au Travail – législations à respecter par les chefs d'entreprises (22/10/2015)
- Label « Sécher & Gesond mat System » (SGS – AAA) (suivi)
- Suivi du projet « badge social » (coordination ITM)

## **4.7. Service Communication & Relations publiques**

Le rôle principal du service Communication est de soutenir activement par son implication transversale les différents départements de la Chambre de Métiers de façon conceptuelle et opérationnelle dans leurs objectifs de communication et de marketing respectifs, et ce, dans le développement et la création d'actions et d'outils de sensibilisation, d'information et de communication.

Par ailleurs, il œuvre pour rendre l'artisanat et le métier attrayant et dynamique, moderniser son image et contribuer à la valorisation du secteur au Luxembourg. Mise à part la promotion de l'artisanat luxembourgeois et la valorisation des métiers manuels, le service Communication promeut également la Chambre des Métiers en tant que représentant des intérêts de l'artisanat luxembourgeois ainsi que les produits et services qu'elle propose à ses entreprises et autres cibles.

Différents outils et actions de communication sont ainsi mis en œuvre: organisation de conférences, de présentations ou d'événements, actions de relations publiques et de relations presse, élaboration des campagnes d'information et de communication print, radio, TV et web ainsi que l'utilisation des nouveaux médias.

### **4.7.1. Contexte spécifique au Service Communication**

Faire connaître, faire aimer et adhérer et faire agir restent les objectifs principaux du service Communication de la Chambre des Métiers. A côté de son rôle de conseiller interne en communication et en marketing, le service conçoit, coordonne et met en œuvre tous les moyens de communication marketing listés ci-dessous :

**LA COMMUNICATION CORPORATE** : L'élaboration de la stratégie de communication de la Chambre des Métiers et le développement de son identité visuelle et de son image de marque.

**LA COMMUNICATION ET LE MARKETING STRATÉGIQUE** : Le suivi et l'analyse des nouvelles tendances en communication ainsi que de la politique envers les PME et l'artisanat.

**LA COMMUNICATION MARKETING ET LA PUBLICITÉ** : La conception et l'organisation de campagnes de sensibilisation et de promotion.

**LES RELATIONS MEDIA ET LES RELATIONS PRESSE** : Interlocuteur privilégié des régies publicitaires et des journalistes, le service Communication est le relais de l'information et des communications à la presse.

**LA COMMUNICATION WEB ET LES NOUVEAUX MEDIAS** : Le service Communication est très actif dans le développement continu de la communication web de la Chambre des Métiers par la mise à jour, la création de contenus et le développement de nouvelles fonctionnalités pour ses sites web.

La mesure du trafic en ligne et des campagnes de marketing en ligne, le développement et l'optimisation du référencement sur les moteurs de recherche et l'utilisation des médias sociaux seront encore davantage développés dans le futur.

**L'ORGANISATION ET LA PROMOTION D'ÉVÉNEMENTS** : La conception, l'organisation, la promotion et les relations presse des projets événementiels (foires et salons, remises de diplômes, organisation de concours et de remises de Prix).

**VIDEOS, FILMS ET ANIMATIONS** : Conception et organisation de films de promotions des métiers artisanaux et d'animations vidéo.

PUBLICATIONS, BROCHURES, MATERIEL D'INFORMATION ET DE PROMOTION : Développement de tous types de supports de communication et de matériel d'information.

#### 4.7.2. Plan de communication 2015

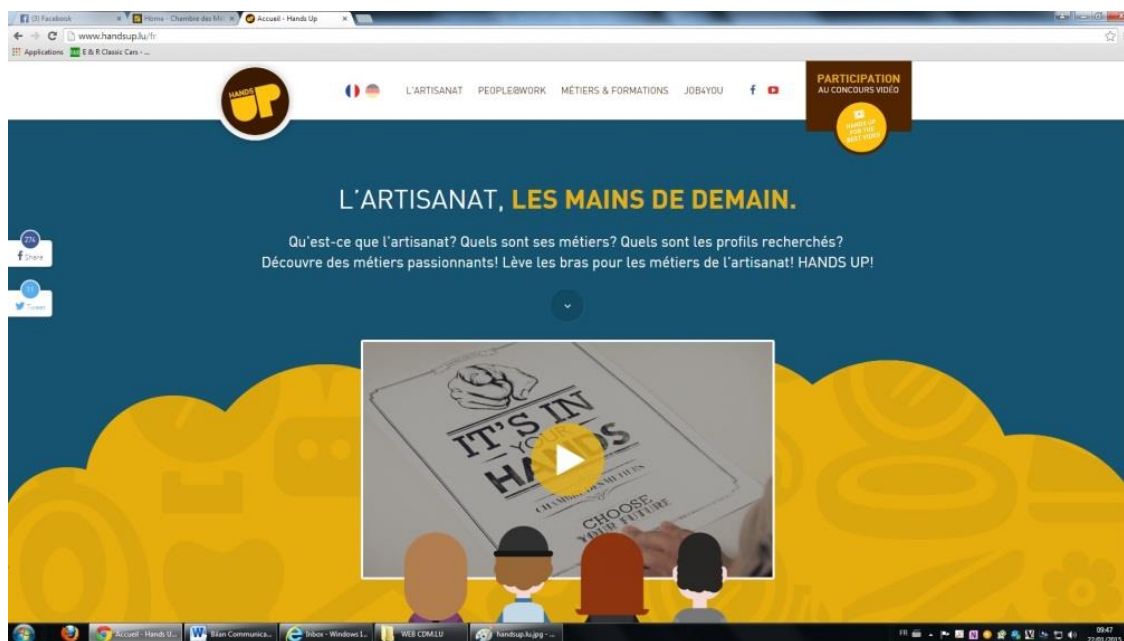
##### 4.7.2.1. Campagne de sensibilisation et de valorisation de l'artisanat « HANDS UP »

Hands Up est un programme de promotion et de valorisation de l'artisanat lancé par la Chambre des Métiers, principalement à destination des jeunes. Hands Up ambitionne de repositionner l'artisanat à sa juste valeur, de montrer la richesse et la diversité des métiers et de démontrer que les métiers artisanaux sont innovants et demandent des connaissances et des techniques précises et pointues.

Entièrement conçue, développée et gérée par le service Communication, cette campagne englobe :

##### Le site web [handsup.lu](http://handsup.lu)

Le site Internet [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu) propose en deux langues (français et allemand) toutes les informations utiles sur les métiers de l'artisanat, ainsi que toute une série de jeux interactifs, de témoignages et de vidéos.



Pas moins de 88 fiches métiers couvrent les 6 domaines de l'artisanat à savoir : les métiers de l'Alimentation, de la Mode-Santé-Hygiène, de la Construction, de la Mécanique, de la Communication, du Multimédia et du Spectacle ainsi que les Métiers d'Art et divers sont répertoriées. Chacun des 88 métiers est présenté avec une description du métier, les tâches liées, le profil-type, la formation existante et les établissements scolaires proposant une formation, les indemnités d'apprentissage ainsi qu'une panoplie de témoignages d'artisans.

Les internautes trouveront par ailleurs des informations générales sur les groupes d'activités artisanales au Luxembourg, le secteur de l'artisanat, l'organisation de l'enseignement et de la formation au Luxembourg, un mode d'emploi de la formation professionnelle, des renseignements sur l'apprentissage pour adultes, les types de formations proposés au Grand-Duché ou en apprentissage transfrontalier,

des informations sur le Brevet de Maîtrise ainsi qu'une liste non exhaustive des formations nécessaires à la création d'entreprise dans les activités artisanales d'aujourd'hui.

Le site a centralisé par ailleurs les autres éléments du programme Hands Up, comme les informations et le formulaire de participation au concours vidéo « Hands Up for the Best Video », le spot audiovisuel « L'artisanat. Les mains de demain », les vidéos de l'émission PEOPLE@WORK sur RTL TELE LETZEBUERG, ainsi qu'une rubrique interactive et ludique « JOB4YOU - Quel métier te correspond le plus ? » qui anime l'internaute à construire son métier et son personnage. Par ailleurs cette plateforme apportera au fur et à mesure des vidéos de témoignages, des interviews et des communications interactives.

Les chiffres de consultation du site handsup.lu pour l'année 2015 sont :

- 110.571 visites ont été réalisées par 79.651 visiteurs uniques
- 262.307 pages ont été vues, et le temps moyen passé sur le site est de 1:51 minutes avec 2,37 pages par visite.

### **Une campagne de lancement de Hands Up : un spot audiovisuel, une campagne web, une page Facebook et une chaîne YouTube**

Afin de lancer le programme Hands Up, toute une série d'actions ont été mises sur pied. Mise à part la création du « branding » Hands Up, un spot audiovisuel a été conçu pour redonner une image positive et valorisante de l'artisanat à découvrir en diffusion sur la TV, le cinéma et le web. Le spot « L'artisanat. Les mains de demain » interpelle sur la présence quotidienne de l'artisanat dans tous les faits et gestes de chacun, la force créative et innovante des gens qui exercent ces métiers et de la nécessité de l'artisanat au quotidien.

Une campagne web a également été prévue pour promouvoir le programme Hands Up ainsi qu'une intégration au sein des médias sociaux utilisés par la cible avec les relais externes incontournables que sont Facebook et YouTube.

### **Un concours vidéo et une remise de Prix "Hands Up for the Best Video"**

La Chambre des Métiers a également organisé un concours vidéo de créativité « Hands Up for the Best Video ». La récompense qui s'élevait à 10.000 € a été remise au gagnant du concours lors de la cérémonie de remise du Prix « Hands Up for the Best Video » qui s'est déroulée le 24 septembre 2015. Le sujet du concours était de tourner une vidéo en lien avec l'artisanat, une vidéo de présentation d'un ou de plusieurs métiers ou de promotion de l'artisanat en général.

Cette action participative a permis de sensibiliser et de mobiliser le public à s'intéresser aux métiers et à découvrir l'artisanat de manière directe. Cinquante projets, réalisés par un total de 103 participants de tous horizons âgés de 14 à 57 ans, ont ainsi su représenter en images des métiers qui passionnent, intriguent, ou suscitent l'admiration.

Parmi les cinquante vidéos retenues pour le concours, seize avaient été nominées au mois de juillet comme prétendantes au Grand Prix. Pour départager les projets, le jury s'était basé sur les critères suivants : la valorisation du/des métiers, la créativité de l'auteur dans l'approche du sujet, le scénario, la pertinence du message et la réalisation technique.

A côté du Grand Prix de 10.000 €, le jury a par ailleurs souhaité décerner quatre mentions supplémentaires à des projets qui ont brillé par l'investissement de leurs

participants et l'effort créatif fourni : La Mention Jeunesse, la Mention Originalité, la Mention Spéciale et le Coup de Cœur du Public.

### **Les 5 brochures d'information**

A côté du site web, 5 brochures bilingues reprennent l'essentiel des informations du site et en répertoriant un aperçu des 88 fiches métiers. Le site reste l'outil d'information le plus complet, car plus flexible en cas de changements au niveau des formations et des métiers.

- Total : Tirages des brochures Hands Up : 20.500 exemplaires
- Total : Distribution: 16.000 exemplaires

### **Le Community Management sur Facebook**

200 posts ont été publiés sur Facebook en rapport avec les PEOPLE@WORK, le concours « Hands Up for the Best Video » et d'autres sujets en relation avec l'apprentissage ou Hands Up. Ce sont des petits textes incitatifs, informatifs qui appellent l'internaute à l'action, à cliquer sur un lien, à visionner une vidéo, des photos, à partager des contenus, à liker des pages ou des contenus, etc.

Handsup.lu est équipé d'un blog, de social buttons, du jeu JOB4YOU afin d'animer les réseaux sociaux. Les boutons de partage et les outils d'intégration de contenus tels que des images et des vidéos aident naturellement à diffuser les informations.

Le site fournit du contenu et des informations qui sont relayés à travers les médias sociaux pour promouvoir ce contenu et générer du trafic vers le site Web. L'intégration du site dans les médias sociaux lui donne une plus grande portée, plus d'impact et plus d'efficacité.

### **La Chaîne YouTube Hands Up**

La chaîne YouTube recense 86 vidéos en ligne en 2015.

Du 1er janvier au 31 décembre 2015, 189.645 vues et 110.483 minutes de visionnage ont été recensées.

Deux campagnes payantes ont tourné sur YouTube : la « Campagne Concours » qui a recensée 78.510 vues et la « Campagne Branding » qui elle a recensée 72.077 vues.

### **L'émission PEOPLE@WORK sur RTL TELE LETZEBUERG**

Le programme Hands Up a également prévu la production d'une émission PEOPLE@WORK diffusée sur RTL TELE LETZEBUERG sous une série de 28 reportages en prime time au 1er semestre 2015 tous les mercredis soirs après le journal télévisé afin de stimuler la promotion de l'artisanat et montrer la diversité des métiers.

La découverte de 28 artisans et de leurs métiers a eu pour but de valoriser le secteur, de susciter des vocations, de briser les idées reçues et d'intéresser le public aux professions artisanales.

Cette émission a présenté des reportages courts, dynamiques et ludiques qui ont plongé le spectateur dans le quotidien de la personne filmée dont le but est de faire découvrir l'artisan dans son environnement de travail, de mettre en avant sa motivation, sa satisfaction, sa passion pour son métier et de faire partager ses perspectives d'avenir.

- Nombre total de vues des reportages PEOPLE@WORK sur YouTube : 9.381 vues
- Nombre total de vues des reportages sur Facebook : 11.268 vues
- Total de vues sur les deux médias sociaux: 20.677 vues

#### **4.7.2.2. Les sites web de la Chambre des Métiers**

##### **Le site Web cdm.lu**

La communication web de la Chambre des Métiers est en perpétuelle évolution.

www.cdm.lu est un outil d'information complet qui reprend toute l'actualité de l'artisanat et l'agenda des événements, foires et conférences de la Chambre des Métiers ainsi qu'une mine d'informations pour les entreprises artisanales, les créateurs d'entreprises, les personnes intéressées par la formation initiale, le Brevet de Maîtrise ou la formation continue.

Le service Communication est très actif dans le développement de la communication web par la mise à jour, la création de contenus web et le développement continu de nouvelles fonctionnalités pour ses sites web.

Cela implique :

- La gestion, la création de contenus et de nouvelles fonctionnalités des sites web et des landing pages de la Chambre des Métiers [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu), [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu), <http://foire.cdm.lu>, [www.journees.lu](http://www.journees.lu), <http://createur.cdm.lu>, <http://brevet.cdm.lu>
- La gestion, la création de contenus et du Community Management des médias sociaux : Chaîne CdM Web TV sur YouTube, Chaîne Hands Up sur YouTube, Page Facebook Hands Up [www.facebook.com/handsup.lu](http://www.facebook.com/handsup.lu)

Une newsletter est envoyée mensuellement « CDM NEWS » reprenant l'actualité de l'artisanat.

Afin de garder un site de qualité, le service Communication a concentré ses efforts en 2015 sur la refonte complète du webdesign, de la navigation et à une optimisation de certaines fonctionnalités. Cdm.lu version 2 comporte certaines optimisations.

Les campagnes de marketing en ligne, le développement et l'optimisation du référencement sur les moteurs de recherche, la mesure du trafic en ligne et des performances des campagnes ainsi que l'utilisation des médias sociaux seront encore davantage développés dans les années à venir.

##### **Les chiffres de consultation de cdm.lu 2015**

- 222.778 visites / sessions ont été réalisées par 147.003 visiteurs uniques/utilisateurs
- 614.972 pages ont été vues, et le temps moyen passé sur le site est de 2,46 minutes avec une consultation moyenne de 2,76 pages ce qui représente un excellent score.

#### **4.7.2.3. L'organisation et la promotion de la « Home & Living Expo »**

La traditionnelle Foire d'Automne a changé de concept et de nom pour devenir le salon Home & Living Expo. En 2015, la Chambre des Métiers a occupé le hall 8 qui représente 6500 m2 avec environ 80 exposants dont elle prend en charge la coordination pour représenter l'artisanat dans le hall 8.



Mise à part l'information et la coordination des informations aux exposants, le service Communication organise également le stand et la présence de la Chambre des Métiers et s'occupe de l'animation et de la programmation du hall 8. Enfin le service prend en charge la campagne de promotion et valorisation de l'artisanat luxembourgeois et ses exposants via la conception et la réalisation d'une campagne publicitaire (print, radio, web), de la mise en ligne du site dédié <http://foire.cdm.lu> et de supports de communication. Le service prend également en charge les relations presse et les partenariats en termes de publireportages et une sur RTL RADIO LETZEBUERG pendant toute la durée de la Foire.

En 2015, la Chambre des Métiers a décidé de thématiser les métiers de l'artisanat et son programme Hands Up sur son stand.

#### **4.7.2.4. La campagne de communication pour le lancement des inscriptions au Brevet de Maîtrise**

Voici un résumé des actions réalisées :

- Conception et budgétisation du projet
- Elaboration du plan média, négociations, réservations, création et production du matériel publicitaire et de la campagne web
- Mises à jour et optimisations de la landing page [brevet.cdm.lu](http://brevet.cdm.lu) et d'un formulaire interactif d'inscription en ligne
- Développement d'une campagne sur Google
- Développement et enregistrement d'un nouveau spot radio
- Mise à jour et production de nouvelles brochures d'information bilingues ainsi que de formulaires d'inscription
- Mises en ligne et diffusion de l'information sur tous les canaux de la Chambre des Métiers

#### **4.7.2.5. La campagne de communication pour le lancement des formations continues 2016**

Voici un résumé des actions réalisées :

- Campagne de communication pour le lancement des formations continues 2015 (radio, web,...)
- Campagne web pour le cycle de formation « Mieux réussir son projet d'entreprise » janvier et novembre 2015
- Mises en ligne et diffusion de l'information sur tous les canaux de la Chambr des Métiers

#### **4.7.2.6. La création et production de publications, brochures et autres supports d'information et de promotion**

Voici un résumé des actions réalisées :

- Brochures formations techniques
- Nouvelle brochure Brevet de Maîtrise Module B en allemand
- Dépliant chiffres-clés
- Mailings prestataires de services (mars – juin – octobre)
- Création et production de la nouvelle brochure Module B en DE
- Mises à jour et réimpressions de syllabus de cours Brevet de Maîtrise
- Mise à jour et commande de matériel Energie fir d'Zukunft + (dépliants, auto-collants, DVDs)

- Création de matériel et impression « Meilleure Entreprise Formatrice »
- Création et production de matériel Hands Up (brochures, flyers, gadgets, etc)
- Mises à jour de dépliants, brochures et formulaires....
- Mises en ligne et diffusion de l'information sur tous les canaux de la Chambre des Métiers

#### **4.7.2.7. L'organisation de la remise des diplômes et certificats de fin d'apprentissage et la remise des diplômes du Brevet de Maîtrise**

Dans le cadre de cet événement, le service Communication s'est occupé en 2015 de :

- Création et production des supports de communication (invitations, brochures...)
- Coordination de l'animation musicale et du maître de cérémonie
- Organisation de la partie audiovisuelle de l'événement : défilé noms sur grand écran et projection film
- Relations presse
- Tournage et montage d'un clip vidéo pour une mise en ligne sur le web (BM)
- Intégration de Hands Up à la cérémonie, présence d'un stand Hands Up et d'un studio photo & mise en ligne des photos
- Mises en ligne et diffusion de l'information sur tous les canaux de la Chambre des Métiers

#### **4.7.2.8. Les Relations Presse**

- Envoi d'invitations, de communiqués et de dossiers de presse
- Coordination des interviews presse
- Coordination des conférences et de petits-déjeuners de presse
- Coordination de dossiers spéciaux

#### **4.7.2.9. Revue de presse**

65 interviews données à la presse et 24 communiqués de presse

#### **4.7.2.10. Newsletter CdM News**

Coordination et envoi de la newsletter mensuelle CdM News