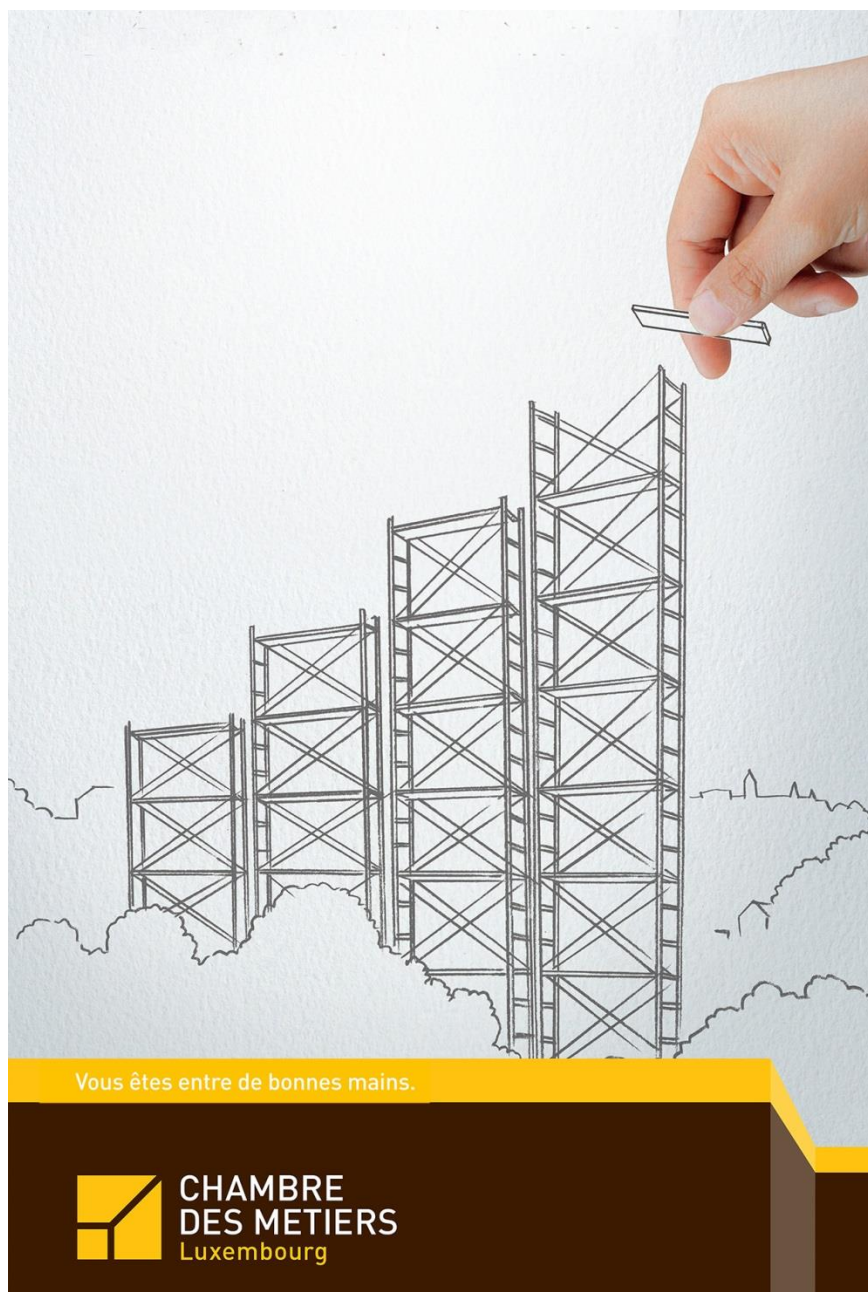


# **Chambre des Métiers**

## **Rapport d'activités 2018**



Juin 2019



# Table des matières

<b>1. « 2018 » - un bilan annuel se caractérisant par de nombreuses initiatives nouvelles en faveur de l'Artisanat.....</b>	<b>5</b>
<b>2. 10 initiatives-phares réalisées en 2018.....</b>	<b>8</b>
2.1. Création, transmission et reprise d'entreprise .....	8
2.2. Lancement du Service « eHandwerk » .....	10
2.3. Lancement du Service « Promotion et sensibilisation aux métiers » .....	11
2.4. Rebranding de la marque Hands Up .....	13
2.5. Projet de restructuration du Brevet de Maîtrise dans l'Artisanat .....	14
2.6. Offensive en matière d'internationalisation .....	15
2.7. Analyse économique de la pénurie de zones d'activités destinées à l'Artisanat .....	17
2.8. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables .....	17
2.9. Analyse de la problématique de la pénurie de main-d'œuvre et initiative MeetADEM – SpeedDating « Réfugiés » .....	18
2.10. Promotion de la créativité artisanale par le biais d'une deuxième édition de « De Mains de Maîtres » .....	19
<b>3. Evolution du secteur de l'Artisanat en 2018.....</b>	<b>21</b>
3.1. Evolution structurelle du nombre d'entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat .....	21
3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat.....	23
<b>4. La Chambre des Métiers.....</b>	<b>24</b>
4.1. Rôle, activités et missions .....	24
4.2. Composition et organisation de la Chambre des Métiers .....	24
4.3. Législation et réglementation .....	25
4.4. Organigramme de la Chambre des Métiers (version mise à jour en mai 2019) .....	26
4.5. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers.....	28
<b>5. Les activités des Départements et Services de la Chambre des Métiers en 2018.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1. Département « Affaires formation ».....</b>	<b>30</b>
5.1.1. Missions 30	
5.1.2. Activités 2018 .....	32
<b>5.2. Service « Formation initiale » .....</b>	<b>35</b>
5.2.1. Missions 35	
5.2.2. Activités 2018 .....	36
5.2.3. Faits marquants 2018.....	38
5.2.4. Formation initiale – Chiffres-clés 2018 .....	40
<b>5.3. Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue ».....</b>	<b>41</b>
5.3.1. Missions 41	
5.3.2. Activités Brevet de Maîtrise 2018.....	42
5.3.3. Activités Formation continue 2018.....	44
5.3.4. Manifestations « Brevet de Maîtrise et Formation continue » 2018.....	47
5.3.5. Formation continue – Chiffres-clés 2018.....	48
5.3.6. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés 2018.....	48
<b>5.4. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers ».....</b>	<b>49</b>
5.4.1. Activités 2018 .....	49
5.4.2. Promotion et Sensibilisation aux Métiers - Chiffres-clés 2018 .....	51
<b>5.5. Département « Affaires économiques ».....</b>	<b>52</b>
5.5.1. Missions 52	
5.5.2. Activités 2018 .....	52

<b>5.6. Services « Contact Entreprise » &amp; « Affaires européennes et Grande Région » .....</b>	<b>56</b>
5.6.1. Missions	56
5.6.2. Activités 2018 .....	56
5.6.3. Chiffres-clé 2018.....	60
<b>5.7. Département « Avis / Affaires juridiques » .....</b>	<b>62</b>
5.7.1. Missions	62
5.7.2. Activités 2018 .....	62
<b>5.8. Département « Affaires environnementales, technologiques &amp; innovation » .....</b>	<b>63</b>
5.8.1. Missions	63
5.8.2. Activités 2018 .....	63
<b>5.9. Service « eHandwierk » .....</b>	<b>68</b>
5.9.1. Missions	68
5.9.2. Activités 2018 .....	68
<b>5.10. Département « Affaires sociales ».....</b>	<b>71</b>
5.10.1. Missions	71
5.10.2. Activités 2018 .....	71
<b>5.11. Service « Communication &amp; Relations publiques » .....</b>	<b>73</b>
5.11.1. Missions	73
5.11.2. Activités 2018 .....	73
<b>6. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2018 .....</b>	<b>80</b>
<b>6.1. Activités de formation.....</b>	<b>80</b>
<b>6.2. Activités de promotion et de recherche .....</b>	<b>81</b>
<b>6.3. Autres activités.....</b>	<b>81</b>
<b>6.4. Rapport d'activité Chambre des Métiers – comptes simplifiés 2018 .....</b>	<b>82</b>

## 1. « 2018 » - un bilan annuel se caractérisant par de nombreuses initiatives nouvelles en faveur de l'Artisanat

Au service de l'Artisanat depuis 1924, un élan de modernisation a soufflé sur la Chambre des Métiers en 2018, l'Institution représentative de l'Artisanat constituée aujourd'hui de plus d'une centaine d'activités répertoriées dans les secteurs de l'alimentation, de la mode, de la santé et de l'hygiène, de la mécanique, de la construction et de la communication, des arts, multimédia et spectacles.

L'Artisanat constituant le premier employeur du Grand-Duché de Luxembourg avec plus de 7.500 entreprises, occupant environ 94.000 personnes, la Chambre des Métiers se félicite de la mise en œuvre en 2018 d'un des volets stratégiques du « Pakt Pro Artisanat », signé en mars 2017<sup>1</sup> par le Ministère de l'Economie, la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans, visant plus précisément la digitalisation dans les entreprises artisanales et l'« Artisanat 4.0 »<sup>2</sup>.

Suite aux réflexions et workshops stratégiques menés en 2016, regroupant des artisans, des élus, des experts et des employés de la Chambre des Métiers, et au dégagement des thématiques-clés et tendances de l'Artisanat de demain<sup>3</sup>, 2018 a été une deuxième année charnière dans la mise en œuvre de la dynamique nouvelle à la base de la vision communément adoptée, qui vise à renforcer la mission de la Chambre des Métiers à être « *l'institution-partenaire de référence, au service des entreprises de l'Artisanat et de la société, moteur du développement durable et de l'innovation* ».

### Éléments-clés sous-tendant l'orientation stratégique de la Chambre des Métiers :

- l'accompagnement et le service-client ;
- l'orientation vers le long terme et la stabilité ;
- les valeurs fondamentales « indépendance & coopération » ainsi qu'« intégrité, responsabilité & confiance » ;
- la priorité rattachée au domaine « compétence », à l'innovation et à la proactivité ;
- la transmission de savoirs et de valeurs.

### Lignes de conduite constitutives du cadre de réflexion et d'action stratégique de la Chambre des Métiers :

- Etre proactif et promouvoir l'innovation ;
- Maintenir voire développer la proximité par rapport à ses membres ;
- Réaliser dans l'excellence ;
- Etre à l'écoute (active) ;
- Etre un partenaire actif et de confiance ;
- Agir de manière cohérente et globale ;
- Construire des partenariats pertinents ;
- Assurer son indépendance.

<sup>1</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/2017/03/francine-cloener-a-presente-le-pakt-pro-artisanat-pour-soutenir-le-developpement-et-faciliter-la-transmission-des-entreprises>

<sup>2</sup> Voir à ce sujet le chapitre 2.2. et 5.9.

<sup>3</sup> Parmi celles-ci, on peut citer le besoin toujours et davantage présent d'un accompagnement des artisans et entreprises artisanales « lifefong », la nécessité d'une sensibilisation réelle et accrue des jeunes et des moins jeunes aux métiers de l'Artisanat et aux opportunités qui existent, ou encore une utilisation optimisée des informations respectivement données d'ores et déjà disponibles pour anticiper d'une meilleure manière les besoins du secteur.

Dans le cadre de ladite vision stratégique, la Chambre des Métiers avait également élaboré pour 2018 un plan d'actions spécifiques s'inscrivant dans un calendrier réaliste illustrant la force de sa démarche de préparation pour l'avenir. La mise en place d'une gestion de projets adaptée en constitue une pièce angulaire afin de porter dans le concret les points d'actions opérationnels définis pour répondre à sa vision.

L'année 2018 a été marquée par un certain nombre d'initiatives innovatrices.

### **Digitalisation**

Comme indiqué ci-dessus, afin de répondre aux multiples défis de la digitalisation, la « Cellule Digitalisation », prévue dans le « Pakt Pro Artisanat », a été lancée dès janvier 2018 en tant qu'« initiative » intégrée aux activités de la Chambre des Métiers sous la dénomination de « Service eHandwerk »<sup>4</sup>.

### **Promotion et sensibilisation aux métiers**

Dans la continuation de sa campagne de promotion et de valorisation de l'Artisanat, la Chambre des Métiers a pu lancer au printemps 2018 son nouveau Service « Promotion et sensibilisation aux métiers »<sup>5</sup>, qui a comme mission via la marque « Perspektiv Handwerk » de promouvoir l'image de marque de l'Artisanat auprès du public cible « Jeunes » (et moins « Jeunes ») et de leur faire découvrir les atouts du secteur afin de les sensibiliser à la « Carrière artisanale » et de les motiver à s'engager dans celle-ci.

### **Création et reprise d'entreprises**

En 2018, le Service « Contact Entreprise »<sup>6</sup> a pu enregistrer une nouvelle hausse du nombre de dossiers relatifs aux formalités au Luxembourg traités. Ainsi, 664 dossiers ont été traités, ce qui constitue une hausse (+12,4%) par rapport à l'année précédente. La Chambre des Métiers a innové en lançant une nouvelle initiative sous la dénomination « *Tous entreprendre – La quinzaine du succès* », en remplacement des anciennes « Journées création », et sous le slogan « *le rendez-vous à ne pas manquer des artisans et futurs artisans* » qui s'est déroulé du 8 au 22 novembre 2018. Par ailleurs, un nouveau « Club Créateur » a été lancé sous le label « 8 thèmes, 8 séances, 1 fois par trimestre ».

### **Créativité et innovation**

Du 29 novembre au 2 décembre 2018, la deuxième édition de l'exposition d'exception « De Mains De Maîtres »<sup>7</sup> a permis de mettre en lumière l'excellence du savoir-faire d'artisans et créateurs d'art du Luxembourg sous le titre « Gestes et Merveilles ». Pendant 5 jours, 12.000 visiteurs ont ainsi pu se laisser émerveiller par une collection inédite et éphémère de 300 œuvres au 19Liberté.

---

<sup>4</sup> Voir chapitre 2.2. ci-après

<sup>5</sup> Voir chapitre 2.3. ci-après

<sup>6</sup> <https://www.cdm.lu/creation-entreprise>

<sup>7</sup> Voir chapitre 2.10. ci-après

## **Brevet de Maîtrise « Nouvelle Génération »**

Dans le contexte du projet d'envergure pluriannuel de restructuration du Brevet de Maîtrise, la Chambre des Métiers a pu offrir une qualification nouvelle intitulée Brevet de Maîtrise « Artisan en Alimentation »<sup>8</sup>. Au centre des préoccupations sont les développements actuels au niveau technologique, économique et sociétal, mais aussi les nouvelles méthodes pédagogiques et didactiques<sup>9</sup>. Le lancement de 2 à 3 nouvelles initiatives par année (pour la création à chaque fois de 2 à 3 nouveaux Brevets de Maîtrise) est actuellement réalisé. Début 2018, il a été décidé de passer à la prochaine étape avec des initiatives en vue de Brevets de Maîtrise restructurés dans les domaines « Génie technique du bâtiment» (GTB) et « Toiture ».

\* \*

\*

Enfin, l'année 2018 a également été marquée par les élections législatives d'octobre et l'institution d'un nouveau Gouvernement début décembre 2018. Avec le nouveau Ministre des Classes Moyennes, Monsieur Lex Delles, qui se considère comme étant l'« ambassadeur des PME », des échanges réguliers et un partenariat étroit sur de nombreux dossiers stratégiques ont pu être engagés.

---

<sup>8</sup> Ce Brevet de Maîtrise Nouvelle Génération constituait la première étape du projet de réagencement tant structurel qu'organisationnel du Brevet de Maîtrise sur la période 2016-2023.

<sup>9</sup> Voir chapitre 2.8. ci-après

## 2. 10 initiatives-phares réalisées en 2018

L'année 2018 s'est démarquée par un grand nombre de projets et d'initiatives de conseil, d'assistance, de sensibilisation et de promotion des entreprises artisanales soutenant la force innovatrice et la dynamique en matière de développement des activités de l'Artisanat.

Les 10 initiatives suivantes font figure d'initiatives-phares représentatives de l'esprit proactif et moderne caractérisant l'orientation stratégique de la Chambre des Métiers.

### 2.1. Création, transmission et reprise d'entreprise

En 2018, le Service « Contact Entreprise »<sup>10</sup> a pu enregistrer une nouvelle hausse du nombre de **dossiers relatifs aux formalités au Luxembourg** traités. Ainsi, 664 dossiers ont été traités, ce qui constitue une hausse (+12,4%) par rapport à l'année précédente. Cet exploit constitue une confirmation de l'approche développée en 2016/2017 par « Contact Entreprise » visant à offrir de nouveaux services aux porteurs de projet et aux dirigeants d'entreprise (p. ex. ouverture du Contact Entreprise le samedi matin) ainsi que de nouvelles offres pour des prestations de services au Luxembourg.

Le nombre de formalités individuelles se situait à un niveau fort élevé, avec 1.723 formalités individuelles accomplies en 2018.

Dans le contexte économique actuel, une importance primordiale revient aux PME comme facteur stabilisateur de l'activité économique. Toutes les initiatives du Service « Contact Entreprise » (conférences ; séminaires ; workshops ; etc.) s'inscrivent dans le cadre de la campagne de promotion de l'esprit d'entreprise du Gouvernement.



<sup>10</sup> <https://www.cdm.lu/creation-entreprise>



La Chambre des Métiers a travaillé sur une nouvelle version des anciennes « Journées Création » sous la dénomination « **Tous entreprendre – La quinzaine du succès** » et sous le slogan « *le rendez-vous à ne pas manquer des artisans et futurs artisans* » qui s'est déroulé du 8 au 22 novembre 2018. Durant une quinzaine de jours, une multitude de conférences, de workshops et d'ateliers sur la thématique de la création, de la reprise et du développement de l'entreprise, ont été organisés par les différents services de la Chambre des Métiers. Cette nouvelle initiative qui a connu un grand succès était soutenue par le Ministère de l'Economie.

En mars 2018, le nouveau « **Club Créateur** » a été lancé sous le label « 8 thèmes, 8 séances, 1 fois par trimestre ». Il consiste en l'organisation de workshops visant à proposer des séances d'information sur des thèmes divers et variés s'articulant autour du développement et du démarrage d'une entreprise afin de permettre aux jeunes dirigeants de se tisser un réseau plus large. Ce concept prévoit d'organiser quatre séances à l'année. Les éditions de 2018 tournaient autour des sujets comme la « déclaration TVA », les « aides étatiques », etc. et étaient un grand succès.



La cinquième édition du **Prix du Meilleur Créateur dans l'Artisanat** a été lancée fin 2018 en partenariat avec la BGL BNP Paribas afin de mettre en valeur les jeunes créateurs et repreneurs d'entreprise. La campagne de recrutement a bénéficié en 2018 d'une adaptation du visuel et du site [www.createur.cdm.lu](http://www.createur.cdm.lu), site web spécialement conçu pour le concours.

54 dossiers ont été déposés jusque début 2019.

La régénération du tissu économique constitue un sujet essentiel pour l'Artisanat. En effet, c'est à travers la création d'entreprises nouvelles et la transmission/reprise d'entreprises existantes qu'il pourra à terme assurer sa pérennité.

En 2018, plus de 1.000 chefs d'entreprises ont passé le cap des 60 ans. Ces gérants sont susceptibles d'entamer la recherche d'un successeur et de préparer l'entreprise ainsi que les salariés concernés et le repreneur potentiel à la transmission/reprise de l'entreprise.

Alors que 16.500 salariés seront potentiellement concernés, cette régénération du tissu économique constitue un sujet essentiel pour l'Artisanat. En effet, c'est à travers la création d'entreprises nouvelles et la transmission/reprise d'entreprises existantes qu'il pourra à terme assurer sa pérennité.

À plus long terme, ce sont même 46% des chefs d'entreprises, ayant atteint un âge de 50 ans ou plus, qui seront susceptibles d'être confrontés à la question de la

transmission d'entreprise. En 2018, ces entreprises occupaient 52 % de l'ensemble des salariés.

La reprise d'une entreprise artisanale offre de belles perspectives d'avenir aux successeurs, alors que, contrairement à une création d'une entité nouvelle, l'établissement en activité jouit d'une certaine renommée ; en plus, le repreneur dispose d'ores et déjà d'une clientèle et, le cas échéant, d'un réseau de fournisseurs.

A côté des actions de sensibilisation des chefs d'entreprises concernés par la problématique et des activités de conseil, le Service « Contact Entreprise » offre un service à haute valeur ajoutée dans le cadre de la « **Bourse d'entreprises** », afin de mettre en contact, en toute discrétion, les cédants avec les cessionnaires potentiels.

Assurer la continuité des PME artisanales permettra d'assurer le savoir artisanal ainsi que les emplois y liés. De ce fait, les enseignements des multiples séances d'assistance-conseils serviront à l'avenir en vue d'engager des actions complémentaires au profit des repreneurs et des cédants dans le cadre de l'axe « Transmission » prévu dans le « Pakt PRO Artisanat ».

## 2.2. Lancement du Service « eHandwierk »



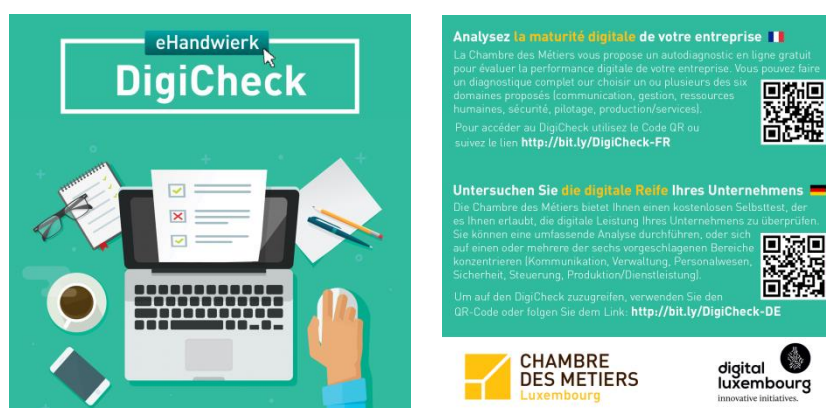
Le « Service eHandwierk »<sup>11</sup> a été lancé en janvier 2018, par référence à la « Cellule Digitalisation » prévue dans le « Pakt PRO Artisanat », en tant qu'« initiative » intégrée aux activités de la Chambre des Métiers.

Il ambitionne de sensibiliser les entreprises aux enjeux de la digitalisation en allant à leur rencontre sur le terrain et dans leurs locaux, de les mettre en relation avec les acteurs spécialisés dans ce domaine, de les encourager à prendre les devants et de les accompagner dans leur transformation vers le digital.

Un objectif central constitue la guidance et l'orientation des entreprises artisanales dans leurs démarches de digitalisation à l'aide d'outils en vue d'anticiper leur situation afin de pouvoir mettre en œuvre un « plan de développement et d'investissement ».

---

<sup>11</sup> <https://www.cdm.lu/entreprise>



Ainsi, un des produits centraux réalisés en 2018 par le Service « eHandwierk » a été un **autodiagnostic de performance digitale (« DigiCheck »)** gratuit afin de mesurer la maturité digitale de l'entreprise<sup>12</sup> par le biais duquel il ambitionne de devenir un véritable partenaire à long terme des entreprises en la matière.

Le Service propose un autodiagnostic en ligne complet ou donne le choix à l'entreprise d'un ou plusieurs des six domaines d'analyse proposés (communication, gestion, ressources humaines, sécurité, pilotage, production/services).

Depuis son lancement, le Service « eHandwierk » a mis l'accent sur le conseil aux entreprises (visites d'entreprises et conseils à distance par téléphone ou par email) et les bons résultats témoignent du succès de l'approche choisie : organisation de 123 visites d'entreprise et réalisation de 104 séances de conseils à distance (par téléphone ou par mail) en 2018.

Par ailleurs, un programme d'activité ambitieux a pu être mise en œuvre sur la base d'un nombre élevé d'évènements.

L'activité du Service comprenait également des initiatives d'information et de sensibilisation tout comme le développement d'outils d'accompagnement et de supports d'information. Des campagnes média ont été menées tout au long de l'année.

### 2.3. Lancement du Service « Promotion et sensibilisation aux métiers »

La Chambre des Métiers a comme objectif prioritaire la valorisation des atouts de l'Artisanat (passion, diversité, innovation, tradition et transmission de savoirs, etc.) dans le but de transporter des messages-clés autour de ces atouts vers les écoles, les élèves, les enseignants, les parents, les entreprises, les collaborateurs, les partenaires et le grand-public.

Le fait de susciter l'intérêt auprès des publics cibles mentionnés ci-dessus pour les métiers, le secteur et la carrière artisanale devrait augmenter la visibilité tout comme le nombre de candidats en formation professionnelle artisanale et au Brevet de Maîtrise ainsi que, *in fine*, de créateurs et repreneurs d'entreprises.

Le nouveau Service « Promotion et sensibilisation aux métiers »<sup>13</sup>, qui communique via la **marque « Perspektiv Handwerk »**, a comme mission de promouvoir l'image de marque de l'Artisanat auprès du public cible « Jeunes » (et moins « Jeunes ») et de

<sup>12</sup> <https://www.cdm.lu/entreprise/ehandwierk/debuter-dans-le-digital/digicheck>

<sup>13</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/hands-up-evolue-et-le-service-perspektiv-handwierk-voit-le-jour>

leur faire découvrir les atouts du secteur afin de les sensibiliser à la « Carrière artisanale » et de les motiver à s'engager dans celle-ci.



Les différentes activités développées et promues par le service lancé au printemps 2018 ont comme point central la mise en évidence des valeurs fortes de l'Artisanat (la passion, la diversité, la force d'innovation, les talents, les perspectives de carrières etc.) dans le but de transporter des messages-clés autour de ces atouts principalement vis-à-vis des écoles, des élèves, des enseignants, des parents, mais aussi envers les entreprises, leurs collaborateurs, partenaires et le grand-public.



En général, la préoccupation majeure de la Chambre des Métiers est de faire comprendre aux partenaires politiques et stratégiques la juste valeur de l'Artisanat et de passer d'un simple niveau d'information vers le niveau de « transporteur » du message sur la place publique. A moyen et à long terme, l'initiative « promotion et sensibilisation aux métiers » devrait résulter dans un mouvement d'attraction renforcée de « profils forts » dans l'Artisanat sur les années à venir (et non par une

orientation par l'échec) et ce sur la base de messages positifs. Elle devrait par conséquent valoriser substantiellement l'image du secteur, des métiers et de la carrière dans l'Artisanat par le biais d'un changement de mentalité notamment en faveur de l'esprit d'entreprise.

L'initiative inclut par ailleurs une stratégie de communication performante adaptée au public-cible concerné, notamment par une présence renforcée sur les réseaux sociaux et une association active de l'initiative « promotion et sensibilisation aux métiers » à des activités de promotion et communication autour des actions positives pour l'Artisanat.

La Chambre des Métiers a décidé de capitaliser sur la solidité de la marque « Hands Up », notamment tout au long des actions menées plus spécifiquement par le Service « Promotion et sensibilisation aux métiers ».

Avec « Mäin Handwierk »<sup>14</sup> RTL Radio a consacré une nouvelle série de 11 reportages courts à des artisans, dans lesquels chacun expliquera son métier et partagera ainsi sa passion pour ce dernier. Cela permettait de mettre en valeur la diversité des métiers de l'Artisanat, d'en illustrer les différentes facettes et de montrer les perspectives de carrière dans le secteur.

#### **2.4. Rebranding de la marque Hands Up**

Lors de son lancement en 2015, « Hands Up » a été présenté comme le produit « Jeunes » de la Chambre des Métiers utilisé pour la promotion et la valorisation de l'Artisanat auprès des jeunes en vue de promouvoir l'apprentissage. Cette campagne ambitionnait alors de faire reconnaître 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.

Au fil des campagnes et des actions menées au cours des 3 années suivant son lancement, la marque Hands Up s'est construit une notoriété certaine auprès des acteurs politiques et institutionnels. Elle a également mis en place une dynamique d'interaction forte avec sa cible, notamment via les réseaux sociaux. La Chambre des Métiers a donc décidé de capitaliser sur la solidité de la marque et d'élargir son champ d'action, faisant de Hands Up un relais dans la communication et un outil de promotion de l'Artisanat tout au long des cycles de formation.

En 2018, la Chambre des Métiers a ainsi mis à jour sa stratégie concernant la marque Hands Up, développé une nouvelle identité visuelle pour cette dernière, tout en prenant soin de distinguer et mettre en valeur les quatre étapes de la carrière artisanale, grâce à de nouveaux logos, visuels et slogans.

---

<sup>14</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/main-handwierk-le-metier-de-charpentier>

La formation professionnelle artisanale : 4 étapes, 4 logos :



### **Hands Up, l'avenir entre mes mains.**

**La Chambre des Métiers vous forme, vous informe, vous conseille.**

Hands Up fait découvrir l'Artisanat aux jeunes et transforme leur passion en métier d'avenir.



### **Hands Up, le savoir-faire entre mes mains.**

**La Chambre des Métiers vous forme, vous informe, vous conseille.**

Hands Up, développeur de talents, est votre allié décisif dans le choix de votre formation.



### **Hands Up, la maîtrise entre mes mains.**

**La Chambre des Métiers vous forme, vous informe, vous conseille.**

Hands Up propose LA formation diplômante qui répond à vos ambitions d'artisan et de futur entrepreneur.



### **Hands Up, le perfectionnement entre mes mains.**

**La Chambre des Métiers vous forme, vous informe, vous conseille.**

Hands Up vous prépare à relever de nouveaux défis professionnels et vous accompagne dans l'évolution de votre carrière.



La marque Hands Up regroupe désormais les 4 étapes de la carrière artisanale, le logo rassemble donc maintenant ces 4 « cycles » de la vie de l'artisan.

## **2.5. Projet de restructuration du Brevet de Maîtrise dans l'Artisanat**

La Chambre des Métiers a lancé en 2016 la mise en place d'un projet visant un réagencement tant structurel qu'organisationnel du Brevet de Maîtrise sur la période 2016-2023. Cette restructuration entend tenir compte de l'évolution et de l'interactivité dont font l'objet les différents métiers artisanaux en procédant à des regroupements de métiers au niveau de la formation. Ainsi, le Brevet de Maîtrise sera organisé par domaine/groupe de métiers (10 à 12 métiers) et intégrera une logique « client » tout en renforçant la position stratégique du Brevet de Maîtrise en permettant d'exercer le plus d'activités professionnelles possibles.

Avec le nouveau Brevet de Maîtrise « Artisan en Alimentation »<sup>15</sup>, la Chambre des Métiers a pu offrir dès septembre 2017 une qualification complète<sup>16</sup> pour affronter les nombreux défis de l'Artisanat de l'Alimentation. Il s'agit d'une formation complète qui donne un droit d'établissement pour toutes les activités du secteur de l'alimentation. La nouvelle formation est pratique, moderne, innovateur, transparent, modulaire et présente une approche par compétences. De plus, la Chambre des Métiers a mis en place un Learning Management System, une plateforme d'apprentissage en ligne qui permet d'intégrer du « blended learning » et autres méthodes pédagogiques stimulantes.

Vu que la première phase du projet réalisé en 2017 pour l'Alimentation a été concluante<sup>17</sup>, les travaux vont être étendus au fur et à mesure à l'ensemble des métiers artisanaux. A partir de 2018, le lancement de 2 à 3 nouvelles initiatives par année (pour la création à chaque fois de 2 à 3 nouveaux Brevets de Maîtrise) sera réalisé. Début 2018, il a été décidé de passer à la prochaine étape avec des initiatives en vue de **Brevets de Maîtrise restructurés dans les domaines « Génie technique du bâtiment » (GTB) et « Toiture ».**

Les objectifs du projet restructuration et réforme sont le renforcement de la valeur et de l'attractivité du Brevet de Maîtrise, l'adaptation du Brevet de Maîtrise et de son organisation à l'évolution de la demande du marché et des futurs chefs d'entreprises (augmentation de la qualité du Brevet de Maîtrise ; maintien du Brevet de Maîtrise en tant qu'élément de promotion sociale) tout comme la création d'un nouvel attachement, d'une fierté réaffirmée de l'Artisanat envers le Brevet de Maîtrise (renforcement de sa renommée et de son image de marque ; maintien du rôle et de la place du Brevet de Maîtrise pour l'Artisanat).

Elle a, en outre, pour but de repositionner le Brevet de Maîtrise au niveau des multiples formations et diplômes offerts sur le plan national ainsi qu'au niveau du Cadre Européen des Certifications (CEC) tout en convoitant une « masse critique » en matière de fréquentation des cours, augmentant ainsi la rentabilité de la formation. Chaque module de formation sera décrit en détail afin de garantir la transparence et afin de pouvoir faire les démarches pour une accréditation au niveau 6 du « Cadre Luxembourgeois de Qualification ».

## 2.6. Offensive en matière d'internationalisation

Les entreprises artisanales voient de plus en plus l'activité transfrontalière comme une opportunité pour se développer. L'importance de la thématique de l'internationalisation des PME artisanales au Luxembourg a été soulignée par les

---

<sup>15</sup> <https://www.cdm.lu/mon-brevet-de-maitrise/fr/brevet-alimentation/alimentation-description-avantages>

<sup>16</sup> Les travaux des différents groupes de travail relatifs au projet-pilote « Alimentation » ont permis de fixer une structure commune pour un seul Brevet de Maîtrise « Alimentation » avec un regroupement de contenus technologiques pour  $\frac{3}{4}$  du programme. Il restera une partie spécifique pour chaque activité mais les candidats au Brevet de Maîtrise « Alimentation » devront suivre l'intégralité des cours théoriques. Les candidats feront leur choix au niveau de la partie pratique. Ainsi, le diplôme reprendra la dénomination « Artisan en Alimentation » avec une spécialisation en boulanger-pâtissier, boucher-charcutier ou traiteur.

<sup>17</sup> Lors de la période d'inscription pour 2017/2018, le nouveau Brevet de Maîtrise « Artisan en alimentation » a connu un grand succès avec pour résultat une augmentation considérable des inscriptions nouvelles au nouveau Brevet de Maîtrise « Artisan en Alimentation » (accroissement de 55% par rapport à 2014) : 1 seul Brevet avec 3 spécialisations/mentions avec en tout 45 candidats en 2017 au lieu de 4 Brevets avec en tout 29 candidats en 2014.

résultats de l'enquête<sup>18</sup> du Service « Affaires européennes et Grande Région » (Service AEGR) sur l'export.

La tendance croissante des entreprises artisanales actives à l'étranger (41% des entreprises ayant répondu à l'enquête) montre, en effet, que ce sujet est d'actualité. La répartition des pays vers lesquels se dirigent les entreprises est peu surprenante et très équilibrée, puisque les principaux pays cibles sont la France (32%), la Belgique (32%) et l'Allemagne (30%). De plus, il a été constaté que 49% des entreprises voient leur activité transfrontalière comme une expansion durable des affaires et que 51% des entreprises n'exportent que ponctuellement leurs prestations. Il a été intéressant de noter que les grandes entreprises sont fortement actives à l'étranger (plus de 55% des entreprises de plus de 50 employés), et que les petites entreprises ne reculent pas non plus devant la décision de développer leurs activités à l'étranger (plus de 30% des petites entreprises, de moins de 9 employés).

En 2018, le Service « Affaires européennes et Grande Région » a réalisé **au total 123 formalités auprès d'administrations étrangères**, sur la base d'un mandat de l'entreprise, à savoir 71 en Allemagne, 46 en Belgique et 6 en France.

Suite au succès de la première édition de la Journée Export Grande Région en novembre 2017, dont l'objectif était de sensibiliser les entreprises artisanales aux opportunités des marchés limitrophes à travers des multiples interventions et stands d'information, le Service AEGR a lancé en 2018 une **série de conférences thématiques** complémentaires permettant de répondre aux besoins spécifiques exprimés par les entreprises : série intitulée « **Gudde Moien Groussregion !** » (séances de deux heures de « petit-déjeuner ») avec pour objectif de fournir une information plus approfondie par thématique (sujets 2018 : marchés publics dans la Grande Région et la procédure des marchés de l'OTAN et des institutions européennes ; application de TVA dans la Grande Région ; détachement de travailleurs vers la France).



L'offensive du Service AEGR consiste dans l'offre de séances ciblées et sur une assistance-conseil basée sur l'évaluation continue des besoins des entreprises en information et conseil sur les sujets touchant la Grande Région, et plus particulièrement la prestation de services transfrontalière. L'édition 2019 de la

<sup>18</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/studie-handwerk-ohne-grenzen-das-luxemburger-handwerk-in-der-welt>



Journée Export Grande Région a par ailleurs pu être préparée sur la base des échanges avec les chefs d'entreprises.

## 2.7. Analyse économique de la pénurie de zones d'activités destinées à l'Artisanat

Le Département « Affaires économiques » a complété en 2018 l'enquête de 2016 destinée à évaluer les besoins en terrains et à identifier les principaux obstacles à la relocalisation des entreprises artisanales par des **analyses qualitatives de la problématique de la pénurie de sites d'implantation sur le terrain** (besoin total chiffré à 89 hectares).

Par ailleurs, il a réalisé en coopération avec les conseillers du Département « Affaires environnementales, technologiques & Innovation » une **analyse détaillée de la deuxième mouture des plans sectoriels**, en les comparant notamment à ceux de 2014, plans présentant plusieurs améliorations par rapport à leurs versions précédentes. Il estimait toutefois qu'en raison de l'écart existant entre les importants besoins actuels, à moyen terme et long terme, notamment au niveau du logement, de la mobilité, ainsi que des zones d'activités économiques, et les ambitions se dégageant des plans sectoriels de 2018, ceux-ci risquent de décevoir en ce qu'ils ne permettront sans doute pas d'apporter une réponse suffisante aux défis qui se posent au pays à l'avenir.

Parmi les raisons invoquées pour la relocalisation des activités la très grande majorité des entreprises artisanales cite le manque de place au site d'implantation actuel. Un des obstacles majeurs détecté dans la recherche d'un terrain est le prix, éprouvé par les chefs d'entreprises comme étant (trop) élevé. A en juger d'après les résultats des analyses, la pénurie de sites d'implantation adéquats, tant en termes de nombre d'entreprises concernées que de surfaces requises, semble être la plus aigüe pour l'activité d'« entrepreneur de construction et de génie civil ».

## 2.8. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables

Le Département « Affaires environnementales, technologiques & Innovation » a élaboré, en coopération avec les spécialistes de la formation continue de la Chambre des Métiers, un concept permettant de prolonger la **certification « Artisan Certifié Maison Passive »** et le **label « Energie fir d'Zukunft+ »** : (1) au moyen de l'acquisition de points de formations ou (2) par une documentation.



La Chambre des Métiers avait lancé en 2013 le cycle de formation « Artisan Certifié Maison Passive » qui propose en collaboration avec « energieagence Luxembourg »

des formations<sup>19</sup> dans le domaine de la construction et de la rénovation de bâtiments à haute performance énergétique. Il peut être clôturé par un examen final international. Après réussite de l'examen les participants se voient attribuer aussi bien le label « Artisan Certifié Maison Passive » du « Passivhaus Institut » que le label « Energie fir d'Zukunft+ » par la Chambre des Métiers. Suite à la première vague d'artisans ayant participé à la formation depuis le lancement de l'action, il s'est avéré nécessaire de proposer une **initiative spécifique** pour ces personnes en vue de la **prolongation des labels après 5 ans d'exploitation**.

## 2.9. Analyse de la problématique de la pénurie de main-d'œuvre et initiative MeetADEM – SpeedDating « Réfugiés »

Le Département « Affaires sociales et européennes » a mis en place une « Task Force » interne à la Chambre des Métiers afin de suivre la problématique de la pénurie de main-d'œuvre dans les différentes activités artisanales. Dans ce contexte, une étroite concertation a eu lieu avec l'ADEM, afin de mettre en œuvre une méthode de suivi de la problématique en question, notamment au vu des déclarations de postes vacants adressées à l'ADEM, présentant un indice important relatif aux activités artisanales sous tension.



La Chambre des Métiers a pu innover en mai 2018 avec l'organisation d'un **premier MeetADEM Artisanat « Réfugiés »**<sup>20</sup>. Ainsi, lors du « **Speed Dating Artisanat-Réfugiés** » une cinquantaine de réfugiés « bénéficiaires de protection internationale » (BPI) ont pu rencontrer une trentaine d'entreprises artisanales intéressées. Cette formule sera intégrée dans un plan d'action plus général autour de MeetADEM Artisanat programmé à partir de 2019.

Cette action constituait une première pour la Chambre des Métiers qui s'était concertée avec l'ADEM et plus particulièrement les responsables de la Cellule Réfugiés en vue d'une présélection des réfugiés présentant des profils techniques

---

<sup>19</sup> Elles sont axées sur la pratique apportent aux dirigeants d'entreprises artisanales des connaissances techniques, tant théoriques que pratiques, qui leur seront utiles lors de la construction et de la rénovation de bâtiments à haute performance énergétique. Une bonne coordination et une bonne coopération entre tous les corps de métiers revêt une importance capitale lors de la construction de maisons passives.

<sup>20</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/speed-dating-artisanat-refugies-une-premiere-initiative-prometteuse>

répondant aux besoins des entreprises artisanales. 17 activités ont été couvertes par les jeunes réfugiés inscrits comme demandeurs d'emploi auprès de l'ADEM.

Comme les années précédentes, la Chambre des Métiers a tenu de mettre en œuvre les différents volets de la Convention ADEM – Chambre des Métiers qui prévoit entre autres la participation gratuite d'un contingent présélectionné de demandeurs d'emplois aux formations de la Chambre des Métiers tout comme des initiatives de sensibilisation des chefs d'entreprises au moyen d'actions communes telles que MeetADEM.



En mai 2018, la Chambre des Métiers et l'ASTI a.s.b.l. ont signé un accord de collaboration<sup>21</sup> dans le cadre du projet « Connections » de l'ASTI. L'objectif de cet accord est de réaliser des projets communs<sup>22</sup> dans le domaine de l'intégration de demandeurs et bénéficiaires de protection internationale pour sensibiliser ceux-ci aux emplois dans l'artisanat.

## **2.10. Promotion de la créativité artisanale par le biais d'une deuxième édition de « De Mains de Maîtres »**

Du 29 novembre au 2 décembre 2018, la **deuxième édition de l'exposition d'exception « De Mains De Maîtres »** a permis de mettre en lumière l'excellence du savoir-faire d'artisans et créateurs d'art du Luxembourg sous le titre « Gestes et Merveilles ». Pendant 5 jours, 12.000 visiteurs ont ainsi pu se laisser émerveiller par une collection inédite et éphémère de 300 œuvres au 19Liberté.

---

<sup>21</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/la-chambre-des-metiers-et-l-asti-signent-un-accord-dans-le-cadre-du-projet-connections>

<sup>22</sup> En signant cet accord, la Chambre des Métiers s'est engagée à mettre à disposition gracieusement un contingent de places de formations professionnelles continues aux participants du projet et ceci dans le respect de ses contraintes opérationnelles. Par ailleurs, elle s'engage à sensibiliser les entreprises via ses canaux de communication sur les mesures de soutien proposées aux employeurs, mais aussi à soutenir les efforts en matière de formation continue.



La Biennale De Mains De Maîtres 2018 s'est clôturée officiellement le 14 décembre 2018 à la Chambre des Métiers<sup>23</sup> avec la **remise du Prix du Jury Fondation Leir et du Prix du Public RTL** à deux artistes de l'exposition, ceci en présence LL.AA.RR. le Grand-Duc Héritier et la Grande-Duchesse Héritière, de nombreux artisans et créateurs d'arts, et de personnalités du monde politique et économique

Pour le Ministre des Classes Moyennes, Lex Delles, « *des évènements tels que De Mains De Maîtres donnent une visibilité extraordinaire au secteur de l'artisanat et contribuent à consolider son excellente réputation. Devant l'importance de l'artisanat dans l'économie nationale et en accord avec le nouveau programme gouvernemental, le soutien aux PME en général et aux entreprises artisanales sera maintenu voire renforcé au cours des prochaines années* ».



Sur proposition du comité de sélection de la Biennale 2018, le Prix du Jury Fondation Leir fut remis par la Princesse Stéphanie et par Me Jacques Loesch, représentant la fondation au Luxembourg, à l'artisan créateur de bijoux Claude Schmitz.

<sup>23</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/de-mains-de-maitres-remise>

Le Prix du Public fut remis à Madame Léa Schroeder. La lauréate a été sélectionnée par le public qui avait la possibilité de voter pendant le temps de la Biennale sur rtl.lu pour l'artiste de son choix.



Le 5 novembre 2018, dans le cadre de **Design City LX 2018**, la Chambre des Métiers organisait une soirée au MUDAM placée sous le thème « **Craft+Design - The Art of Making** ».

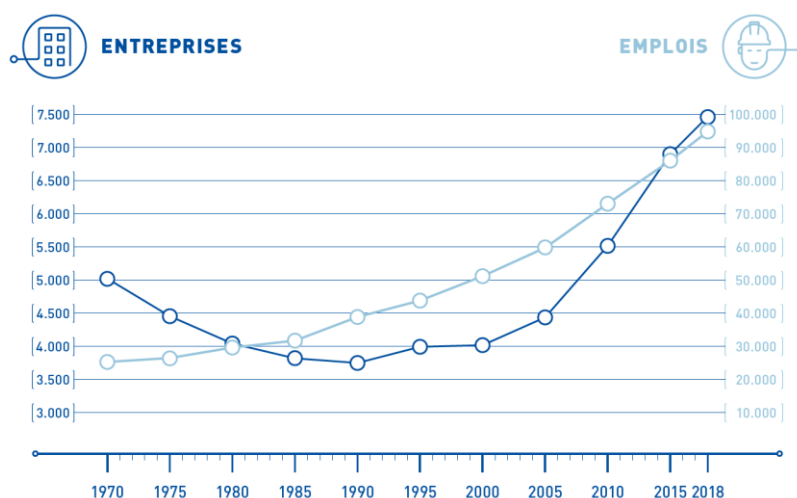
### 3. Evolution du secteur de l'Artisanat en 2018<sup>24</sup>

#### 3.1. Evolution structurelle du nombre d'entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat

L'Artisanat est un secteur de l'économie luxembourgeoise qui ne peut être négligé : avec environ 7.500 entreprises recensées en 2018, ce secteur offre des emplois à quelque 94.000 personnes et forme ainsi le premier employeur du Grand-Duché. Par ailleurs, l'Artisanat est la première entreprise formatrice avec plus de 1.800 apprentis.

Par rapport à l'économie dans son ensemble, l'artisanat représente :

- 23% de l'emploi
- 21% des entreprises.



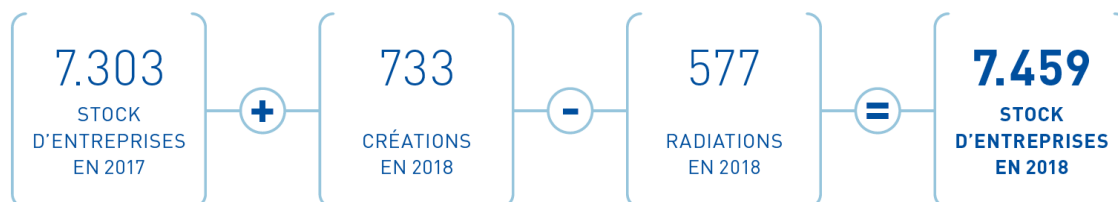
<sup>24</sup> Chiffres clés publiés en mai 2019, se basant sur les données concernant l'Artisanat à la mi-2018

Depuis les années 90, le nombre d'entreprises artisanales augmente constamment. En 2018, l'Artisanat comptait 7.459 entreprises, soit une progression de 2 % sur une année.

Par ailleurs, en dépit des crises économiques, l'Artisanat n'a cessé de créer des emplois, même si la progression a connu un ralentissement pendant les années difficiles. Si l'Artisanat occupait en 1970 quelque 25.000 personnes, il en emploie 94.758 en 2018, soit une hausse annuelle de 2,8 % en moyenne. Il en résulte une augmentation de la taille moyenne des entreprises de 10 personnes en 1990 à 13 en 2018.

L'Artisanat a bénéficié de plusieurs évolutions favorables qui peuvent expliquer cette création d'emplois notable : l'augmentation progressive de la population, et donc du nombre de clients potentiels ; une demande croissante émanant d'autres secteurs, comme le secteur financier et l'industrie et, enfin, la hausse ou du moins le maintien à un niveau élevé des investissements publics.

L'Artisanat joue donc un rôle important dans la lutte contre le chômage, en ce qu'il crée un nombre important d'emplois stables.



La régénération du tissu économique constitue un sujet essentiel pour l'Artisanat. En effet, c'est à travers la création d'entreprises nouvelles et la transmission/ reprise d'entreprises existantes qu'il pourra à terme assurer sa pérennité.

Ainsi, l'augmentation nette de 156 entreprises entre 2017 et 2018 résulte du différentiel entre 733 créations d'entreprises et 577 radiations lors de l'année 2018.

### Importance du volet formation et Lifelong Learning

1.779 apprentis<sup>25</sup> étaient inscrits en 2018 au rôle de l'apprentissage artisanal de la Chambre des Métiers. L'Artisanat est ainsi la « 1ère Entreprise formatrice » du pays.

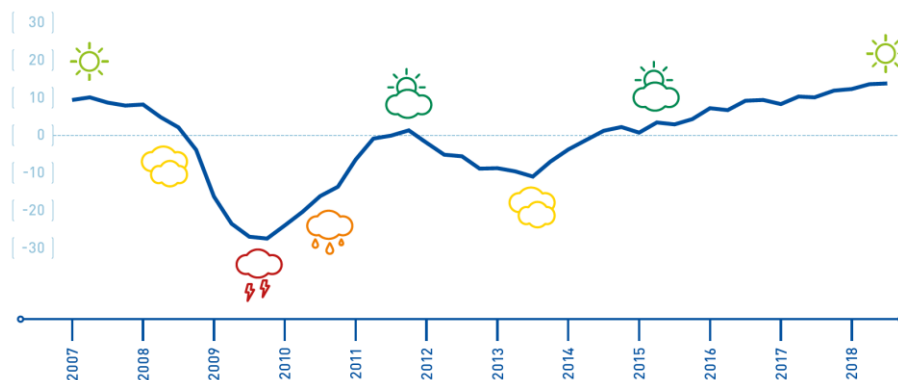
92 % des diplômés de l'apprentissage artisanal trouvent un emploi endéans 6 mois ou continuent leur formation. 68 % des diplômés de l'apprentissage artisanal trouvent leur premier emploi auprès de leur entreprise formatrice.

619 candidats étaient inscrits en 2018 aux cours préparatoires du Brevet de Maîtrise. 102 lauréats ont décroché leur Brevet de Maîtrise dans le cadre de la promotion 2018. 35 Brevets de Maîtrise, conçus par métiers, sont actuellement offerts.

<sup>25</sup> sans candidats Diplômes techniques qui évoluent en milieu scolaire avec périodes de stage sous le statut d'élève

### 3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat

La Chambre des Métiers réalise tous les trois mois une enquête conjoncturelle auprès de ses ressortissants. L'un des principaux indicateurs est le niveau d'activité qui permet d'évaluer la situation conjoncturelle.



L'axe des ordonnées représente le solde (la différence) entre les réponses positives et négatives à la question de l'enquête de conjoncture concernant l'activité des entreprises.

L'Artisanat a connu avant 2008 une période de forte activité. Avec le début de la crise économique la situation s'est toutefois détériorée de façon notable, le creux de la vague ayant été atteint au 4e trimestre 2009. Depuis la fin de l'année 2009, l'indicateur d'activité a enregistré une légère reprise. Toutefois, cette hausse n'était pas appelée à durer. En effet, à partir du début de l'année 2012 l'activité accuse un nouveau recul qui a perduré jusqu'à la fin de l'année 2013. Depuis, l'activité a progressivement augmenté. Cependant, il a fallu attendre le 2e trimestre 2017 pour que l'indicateur atteigne la même valeur qu'en 2007.

Pendant toute l'année 2018, l'indicateur d'activité a continué d'augmenter pour atteindre son plus haut niveau depuis 2002.

## **4. La Chambre des Métiers**

### **4.1. 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.

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 professionnel 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.

### **4.2. 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.

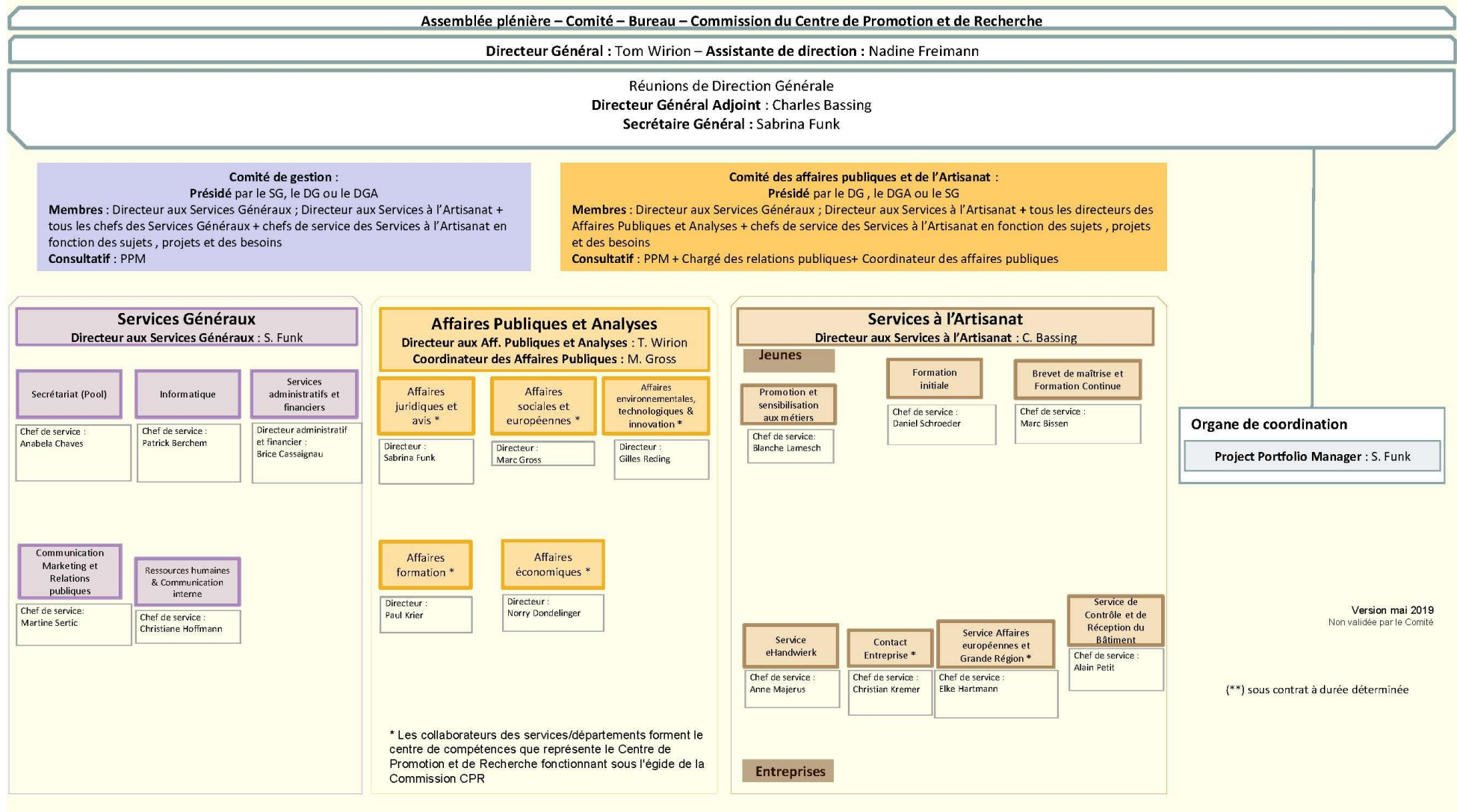


### **4.3. Législation et réglementation**

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.

#### 4.4. Organigramme de la Chambre des Métiers (version mise à jour en mai 2019)



### Organigramme :

L'organigramme de la Chambre des Métiers définit la structure interne de cette dernière basée principalement sur les trois grands piliers suivants :

- **Services à l'Artisanat**, regroupant les initiatives orientées vers les « jeunes » et « jeunes adultes » voire en matière de formation (**Service « Promotion et sensibilisation aux métiers » ; Service « Formation initiale ; Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue »**) ainsi que celles orientées vers les « entreprises » (**Service « eHandwerk » ; Service « Contact Entreprise » ; Service « Affaires européennes et Grande Région » ; Service de Contrôle et de Réception du Bâtiment**),
- **Affaires Publiques et Analyses**, regroupant les départements « **Affaires juridiques et avis** », « **Affaires formation** », « **Affaires sociales et européennes** », « **Affaires économiques** » et « **Affaires environnementales, technologiques & innovation** »,
- Services généraux, regroupant le « **Pool – Secrétariat** », le Service « **Informatique** », les « **Services administratifs et financiers** », le Service « **Communication / Marketing** » et le Service « **Ressources humaines & Communication interne** »,

### Coopération pluridisciplinaire horizontale :

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-clés 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.

#### 4.5. 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 de 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 14 juin 2017, Monsieur Tom OBERWEIS a été élu Président de la Chambre des Métiers; Messieurs Nico BIEVER et Paul NATHAN ont été élus Vice-Présidents.

Sa composition est la suivante :

##### Section 1 - Alimentation

###### Membres effectifs

MEYER Luc  
OBERWEIS Tom

###### Membres suppléants

1. SCHUMACHER Henri
2. HOFFMANN Jean-Marie

##### Section 2 – Mode, Santé, Hygiène

###### Membres effectifs

BERINGER Romain, remplacé en mars 2018 par ALLIAUME Claude  
GUEDES Sabrina  
SANNA Michel  
SCHMIT Romain

###### Membres suppléants

1. BALLMANN Alexa
2. HAMUS Sylvie
3. BODEN Raymond

##### Section 3 – Mécanique

###### Membres effectifs

BESENIUS Jeff  
DOSTERT François  
DOSTERT Jean-Claude  
MAYER Rainer-Josef, remplacé en mars 2018 par MASSARO Matteo

###### Membres suppléants

1. HANSEN Jean
2. DIEDERICH René
3. CLERBAUT Roland

**Section 4 – Construction – Gros œuvre – Parachèvement****Membres effectifs**

ANTONY Martin  
BERTRAND Martine  
BONENBERGER Serge  
DELLI ZOTTI Christoff  
HOSTERT Stephan  
KUHN Roland  
KUTTEN Alain  
NATHAN Paul  
RECKINGER Georges

**Membres suppléants**

1. REUTER André
2. MEYERS Roland
3. DE CECCO Dino
4. MAJERUS Jean-Luc
5. JUNGERS Ben
6. HERZOG Jean-Pierre
7. PIRON Bernard
8. MASSELTHER François

**Section 5 – Construction – Equipements techniques****Membres effectifs**

BIEVER Nico  
COLLES Patrick  
KOPPEL Pol

**Membres suppléants**

1. WATRIN Olivier
2. DUHR Roger
3. BEIL Claude

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

GRAAS Mike  
REYLAND Gilbert

**Membres suppléants**

1. HUSS Marc

**Délégués de la Fédération des Artisans**

RECKINGER Michel  
NEU Jean-Paul  
PIRSCH Ernest

## 5. Les activités des Départements et Services de la Chambre des Métiers en 2018

### 5.1. Département « Affaires formation »

#### 5.1.1. Missions

Les objectifs stratégiques spécifiques poursuivis sont les suivants :

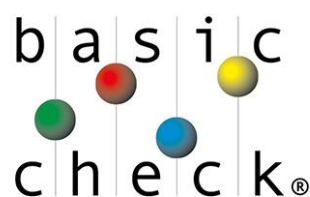
- déclinaison des missions de la Chambre des Métiers au niveau de la formation avec pour but de fournir aux entreprises plus de personnel (chefs d'entreprise, dirigeants, tuteurs, collaborateurs, apprentis) mieux formé,
- définition de la politique de la Chambre des Métiers en matière de formation tout au long de la vie (« Lifelong Learning ») y compris l'orientation tout au long de la vie (« Lifelong Guidance »),
- mise en place d'un cadre de référence reprenant les principales positions (propositions/revendications) de la Chambre des Métiers dans les domaines de l'orientation et de la formation,
- maintien de la cohérence interne et externe des positions de la Chambre des Métiers dans le domaine de la formation,
- contribution à la création d'un cadre politique, légal, financier et organisationnel propice au développement de la « Carrière Artisanat »,
- veille permanente de l'environnement dans lequel évolue la formation en prenant en compte les dimensions suivantes : dimension chronologique (« Carrière Artisanat »), dimension géographique, dimension légale et réglementaire, dimension politique et sociale,
- participation active, sur le plan politique, au processus législatif et réglementaire
- rédaction d'avis, formulation de positions politiques, élaboration de concepts, le cas échéant, en vue de la mise en place d'actions concrètes par les services formation,
- dialogue systématique et structuré avec le partenaire stratégique, à savoir le Ministère de l'Education nationale, de l'enfance et de la Jeunesse (MENJE) et ses différents services : Service de la formation professionnelle (SFP), Service de la formation des adultes (SFA), Service de Coordination de la recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT), etc. ainsi qu'avec la Maison de l'Orientation,
- maintien et intensification des relations avec les acteurs du terrain : lycée, Centre national de formation professionnelle continue (CNFPC), Centre de Compétences, etc.,
- développement d'une approche « partenariats » par la fidélisation des partenaires actuels et, si besoin, par la recherche et par l'association de nouveaux partenaires.

Pour répondre à son rôle et à ses missions, le département s'appuie sur un certain nombre de collaborations/représentations et de partenariats.

Les collaborations/représentations sont les suivantes :

- Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE),
- Ministère de l'Economie (MECO),
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire (MTEESS),
- Conseil supérieur de l'Education nationale (CSEN),
- Commission consultative permanente du Lifelong Learning,
- Comité à la formation professionnelle,

- Groupe de pilotage formation professionnelle,
- Autorité nationale pour la certification,
- Forum national Orientation,
- Consortium Entrepreneuriat,
- Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue (INFPC),
- Centre de coordination des projets d'établissement (CCPE),
- Comité de pilotage validation des acquis de l'expérience,
- Conseil économique et social (CES),
- Union des entreprises luxembourgeoises (UEL),
- Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP),
- Comité consultatif pour la formation professionnelle UE,
- Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises (UEAPME)  
- Groupe de travail Formation,
- « Berufsbildungstreffen » D/A/CH/L,
- « Berufsbildungsreferententreffen » Rheinland-Pfalz/Saarland/Luxembourg.



Les partenariats sont les suivants :

- Fédération des Artisans : vision commune, Commission « Lifelong Learning dans l'Artisanat),
- Ministère de l'Education nationale, de l'enfance et de la Jeunesse (MENJE) : convention conception curriculaire,
- Inspection du travail et des mines (ITM) : convention apprentissage,
- Chambre d'Agriculture : conseillers à l'apprentissage, Brevet de Maîtrise,
- Chambre des Salariés et Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE) : « Matcher » dans l'Artisanat,
- Luxembourg Senior Consultants : « Coach » dans l'apprentissage,
- Chambre des Salariés : « Basic Check »<sup>26</sup> dans l'orientation et la formation professionnelles,
- Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) : formation continue,
- Centre de Compétences Génie technique du bâtiment et Centre de Compétences Parachèvement : formation initiale, formation continue,

---

<sup>26</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/basic-check-test>

- Handwerkskammer Trier : apprentissage transfrontalier, enseignement supérieur,
- Chambre de Commerce : enseignement supérieur.

### **5.1.2. Activités 2018**

Sur le plan politique et stratégique, l'année 2018 a été marquée par les événements majeurs suivants :

- mise en place d'un dialogue structuré avec la nouvelle direction du SFP – Dialogue régulier avec les services du MENJE ;
- création de la Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat ;
- collaboration, prises de position et avis dans le contexte du projet de loi sur la réforme de la formation professionnelle sur base des accords trouvés au niveau du groupe de pilotage (GROPIL) et du groupe de travail inter-chambres professionnelles ;
- mise en œuvre d'un partenariat stratégique avec la Chambre des Salariés ;
- organisation d'une conférence de presse commune Chambre des Métiers et Chambre des Salariés en présence de Monsieur Claude Meisch, Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et de Monsieur Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire. Sujet : Formation professionnelle 4.0/Berufsausbildung 4.0<sup>27</sup>
- organisation d'une conférence de presse commune Chambre des Métiers et Chambre des Salariés. Sujet : Les nouveaux défis de la formation professionnelles ;
- mise en place de la cellule de compétence pour la conception curriculaire au niveau de la formation professionnelle,
- encadrement du processus de révision et de réforme du Brevet de Maîtrise.

### **Politique Education et Formation**

- Définition de la position de la Chambre des Métiers en matière d'éducation et de formation,
- Rédaction de concepts, prises de position, notes, articles, discours, avis,
- Formulation des propositions et revendications de l'Artisanat en matière d'éducation et de formation en vue des élections législatives 2018 – Analyse des volets éducation, formation et enseignements supérieur de l'accord de coalition 2018.

### **Vision Formation dans l'Artisanat**

- Concertation au niveau de la Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat,
- Définition de positions communes,
- Dialogue régulier avec différentes fédérations.

### **Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat**

- Démarrage des travaux après l'arrêt des travaux de l'ancien groupe de travail ad hoc RFP,
- Organisation de 2 réunions en 2018,

---

<sup>27</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/berufsausbildung-4-0-conference-de-presse-csl-cdm>



- Mise en cohérence des positions, prises de décisions et préparation des décisions du Comité et de l'Assemblée plénière de la CdM,
- Domaines : toutes les facettes du Lifelong Learning (promotion, orientation, enseignement fondamental, enseignement secondaire, formation initiale, formation continue, enseignement supérieur).

### **Groupe de travail ad hoc RFP**

- Intégration des travaux dans la Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat.

### **Stratégie Lifelong Learning (S3L)**

- Participation aux travaux du projet de loi Lifelong Learning,
- Discussions complexes (large panoplie d'intervenants et d'intérêts),
- Dossier en suspens.

### **Enseignement fondamental**

- Avis : promotion de la langue luxembourgeoise (accent avis : accord de principe avec rappel des positions de la Chambre des Métiers en matière d'emploi des langues et du concept de double alphabétisation au niveau de l'enseignement fondamental),
- Avis : centre pour le développement des apprentissages (accent avis : accord avec prise en compte des besoins individuels de certains élèves dans le contexte de l'intégration et de l'inclusion scolaires, accord avec dénomination « Centre pour le développement des apprentissages Grande-Duchesse Maria Teresa »),
- Suivi du dossier notamment eu égard aux aspects « Carrière Artisanat », orientation et emploi des langues.

### **Enseignement secondaire**

- Avis : évaluation et promotion des élèves de l'enseignement secondaire général et de l'enseignement secondaire classique (accent avis : rappel position de principe de la Chambre des Métiers, désaccord avec catégorisation des métiers),
- Avis divers (création d'écoles européennes agréées dans le cadre de différents lycées avec introduction de cours obligatoires de langue luxembourgeoise. élaboration et application du plan de développement de l'établissement scolaire dans les lycées),
- Suivi du dossier notamment eu égard aux aspects « Carrière Artisanat », orientation et emploi des langues.

### **Orientation scolaire et professionnelle**

- Revendications de l'Artisanat en matière d'orientation scolaire et professionnelle,
- Suivi du dossier dans le cadre de la réforme de l'enseignement secondaire et de la réforme de la formation professionnelle,
- Evolution du dossier : participation au consortium « Entrepreneuriat », participation aux groupes de travail « Messages aux écoles » (à l'intention des cellules d'orientation au niveau des lycées) et « Guichet virtuel » dans le cadre du Forum Orientation
- Implémentation, en partenariat avec la CSL, de l'outil « Basic Check » : offre pour les entreprises, généralisation au niveau des classes de 5<sup>e</sup> ES demandée, inscription/supplément au niveau du bulletin scolaire demandée,

- Implémentation, en collaboration avec LSC, de l'outil « Coach » : intégration/maintien des jeunes dans le processus de formation,
- Points en suspens : mise en place de l'intégralité des conclusions du Forum Orientation, structuration de la Maison de l'orientation, orientation toujours basée sur les compétences langagières et mathématiques au détriment des compétences techniques et manuelles (cf. accès aux différentes formations et qualifications).

### **Formation initiale - Apprentissage**

- Discussions et prises de décisions au niveau de la Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat, du Comité et de l'Assemblée plénière de la Chambre des Métiers,
- Formulation des positions de l'Artisanat (notes, lettres, avis),
- Réforme de la formation professionnelle : travaux préparatoires dans le cadre du Groupe de pilotage (GROPIL) et dans le cadre du groupe de travail inter-chambres professionnelles,
- Avis : projet de loi portant modification 1. du Code du travail, 2. de la loi modifiée du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du travail et 3. de la loi modifiée du 19 décembre 2008 portant réforme de la formation professionnelle et projet de règlement grand-ducal portant modification du règlement grand-ducal du 31 août 2016 portant sur l'évaluation et la promotion des élèves de la formation professionnelle (accent avis : accords sur la plupart des points),
- Rédaction et diffusion d'une note de synthèse sur la réforme de la formation professionnelle,
- Mise en place de la cellule de compétence pour la conception curriculaire,
- Accord sur l'intégration progressive des sujets liés à la digitalisation et à la notion 4.0 dans les profils et programmes de formation,
- Attente du vote du projet de réforme de la formation professionnelle suite aux diverses oppositions formelles émises par le Conseil d'Etat.

### **Brevet de Maîtrise**

- Accompagnement du processus de restructuration et de réforme du Brevet de Maîtrise,
- Positionnement du Brevet de Maîtrise au niveau 6 (actuellement niveau 5) du cadre luxembourgeois des qualifications (CLQ) – Démarrage du processus

### **Enseignement supérieur**

- Avis : organisation de l'Université du Luxembourg, amendements parlementaires,
- Suivi du cadre légal en matière d'enseignement supérieur,
- Réflexions sur le positionnement de la « Carrière Artisanat » sur l'échiquier de l'enseignement supérieur (BTS, BTS dual, Bachelor) en vue de la définition des formations supérieures à offrir dans l'Artisanat,
- Introduction et suivi de formations duales transfrontalières : Bachelor (D/L), BTS (F/L),
- Suivi de la mise en place des structures de l'ISEC-HdW.

### **Formation continue**

- Modification de la législation relative au soutien et au développement de la formation continue – Avis : projet de règlement grand-ducal (accent avis : accord avec la plupart des dispositions, désaccord avec fixation d'une date précise pour

l'introduction de la demande de cofinancement, désaccord avec exclusion des frais de formation interne pour le calcul du montant de l'investissement en formation à rembourser par le salarié) - Suivi du dossier,

- Etablissement d'un historique et d'une présentation cohérente sur l'évolution de la législation relative au soutien et au développement de la formation continue dans le contexte d'un article de fonds,
- Avis sur le projet de loi concernant l'Institut national pour le développement de la formation professionnelle continue suite aux recommandations de la Cour des comptes relatives au fonctionnement des établissements publics contenues dans son rapport spécial de 2015.

## **5.2. Service « Formation initiale »**

### **5.2.1. Missions**

Le Service « Formation initiale » poursuit les objectifs stratégiques spécifiques suivants:

- Offrir un service « apprentissage » clé en main
- Devenir plus « offensif » en termes de recrutement d'entreprises formatrices et d'apprentis (p. ex. via des actions de communication)
- Fixer des objectifs quantitatifs ambitieux
- Prioriser l'effort au niveau des métiers (p. ex. promouvoir métiers « en pénurie » de candidats, etc.)
- Mettre en place une veille proactive pour identifier des évolutions ou des apparitions de métiers
- Développer un plan d'action sur 3 à 5 ans
- Adopter une ligne d'action vis-à-vis des fédérations (p. ex. définir un profil type minimum pour les membres des commissions, etc.), une répartition / clarification des rôles, la définition des interfaces / interlocuteurs, etc.
- S'approcher de l'apprentissage transfrontalier de manière proactive et promouvoir activement l'apprentissage transfrontalier
- Réaliser du lobbying pour transférer des métiers de l'apprentissage transfrontalier vers le régime apprentissage national
- S'approcher du sujet de l'enseignement supérieur organisé sous contrat d'apprentissage de manière proactive
- Promouvoir le BTS comme « voie de formation alternative » dans l'Artisanat, sous réserve de l'articulation ou de la détection d'une demande de la part des entreprises, du secteur, de la branche et provoquer activement l'émergence de telles formations
- Promouvoir activement les formations de niveau Bachelor dans des métiers de l'Artisanat
- Valorisation des qualifications professionnelles dans le cadre de la promotion de la carrière dans l'Artisanat
- Réalisation d'une gestion efficace des contrats d'apprentissage entre entreprises formatrices et apprentis (obligation légale)
- Etablissement et mise à jour de la liste des entreprises ayant le droit de former (obligation légale)
- Augmentation du nombre de contrats d'apprentissage (réduction du nombre de postes d'apprentissage restés vacants ; diminution du nombre de candidats restés sans poste d'apprentissage) – Mise en œuvre du « Matching »
- Réalisation d'un encadrement structuré des équipes curriculaires

- Elargissement de l'offre de formations en formation professionnelle
- Organisation et gestion de l'alternance « stage » (obligation légale)
- Réalisation d'une aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière d'apprentissage
- Développement de la mobilité en alternance (stage/apprentissage à l'étranger)
- Développement des études supérieures en alternance (« Duales Studium » - Bachelor/BTS)
- Développement du « Coaching »

### **5.2.2. Activités 2018**

Le Service Formation initiale (y inclus les conseillers à l'apprentissage) a réalisé en 2018 les missions et tâches suivantes :

#### **Gestion de la Formation initiale**

- Actions de promotion de l'apprentissage e.a par la mise à jour permanente des sites Internet « Handsup.lu » et « berufsausbildung.lu »,
- Conseil et information en matière d'apprentissage (à l'intention des apprentis, des parents, des entreprises, etc.),
- 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), DAP - Clôture de la session PII / PIF 2016 (ordinaire et de rattrapage, Pré information 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, Communication aux entreprises des résultats obtenus, Gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus, Campagne d'information continuation du contrat avec DAP.
- 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.
- Attribution et suivi du droit de former (alternance apprentissage et stage) - Etablissement et mise à jour de la liste des entreprises ayant le droit de former, Campagnes postes d'apprentissage et de stages, 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.
- Matching - Conseil et information sur la formation initiale - « Les Journées de l'Apprentissage », Journée nationale de placement en apprentissage, (RTL Jobdag, RTL Leieplazendag e.a.), Journée nationale du Matching.
- « 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.



Le 31 mai 2018 a eu lieu à la City Concorde une des éditions 2018 du RTL Jobdag.

### **Surveillance de la Formation initiale**

- Surveillance journalière de la formation en entreprise par une présence permanente sur le terrain,
- Offrir une information structurées aux entreprises ayant obtenu le droit de former et aux apprentis des informations sur tout ce qui est en rapport avec la formation professionnelle,
- Accompagnement des entreprises et des apprentis dans le processus de formation en entreprise,
- Gestion de conflits, médiation, commission de litige,
- Organisation des tâches diverses dans le cadre de la surveillance - Collecte et traitement des évaluations patronales, Participation aux conseils de classe, aux réunions des différentes commissions etc.,
- Organisation du Coaching (en collaboration avec LSC Asbl) - Mise en place d'une expérience pilote portant sur 6 candidats.

### **Encadrement de la Formation initiale**

- Participation active au processus curriculaire
- Participation aux travaux des équipes curriculaires par une présence active et permanente,
- Mise en place d'un système d'échange structuré dit plate-forme de coordination « Handwierk »,
- Encadrement des représentants de la Chambre des Métiers dans les différentes commissions, dont les équipes curriculaires,

### **Relation et convention**

- 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),
- Mobilité en alternance (stage / apprentissage à l'étranger) - Donner aux entreprises l'opportunité d'accroître le portefeuille de leurs compétences et de leur 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 ».
- Convention ADEM - Chambre des Métiers - Optimisation workflow et procédures dont notamment la mise en place des conditions et modalités des aides et primes de promotion de l'apprentissage.
- Aide décisionnelle au recrutement des apprentis/stagiaires (Basic check) - 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).

### **Remise de la Formation initiale**

- Organisation conjointe avec le MEN et la Chambre des Salariés de la remise des diplômes et Certificats de fin d'apprentissage

### **5.2.3. Faits marquants 2018**

#### **Luxskills 2018**

Les compétitions « Lux**Skills** » ont pour objectif de promouvoir entre autres les métiers au niveau national. Cette manifestation Luxskills offre à côté des concours des métiers un Village des Métiers dont la vocation est d'informer et de sensibiliser les visiteurs aux métiers offerts entre autres par le secteur de l'artisanat.

La Chambre des Métiers y était présente avec un stand d'information commun avec la Chambre des Salariés (Formation professionnelle 4.0) et avec une permanence de plusieurs conseillers. Par cette démarche, la Chambre des Métiers a pu informer à côté des élèves des classes de l'enseignement secondaire un très grand nombre d'élèves de l'enseignement fondamental.

Par ailleurs, le 26 avril a eu lieu le « RTL Leierplatzendag ». Il s'agit en l'occurrence d'une action d'information et de placement en apprentissage concertée, à laquelle tous les acteurs de la formation professionnelle participent. Un certain nombre d'entreprises artisanales étaient présentes avec des stands, respectivement étaient présentes sur le stand de la Chambre des Métiers.

#### **BTS en alternance (collaboration F/L)**

La Chambre des Métiers a dans le cadre d'un accord intergouvernemental franco-luxembourgeois en matière de formation professionnelle transfrontalière, mise en place trois formations préparatoires au Brevet de Technicien Supérieur (BTS) organisées en alternance.

La Chambre des Métiers offre d'ores et déjà l'enseignement supérieur sous contrat d'apprentissage. Sans promotion spécifique, plusieurs apprentis ont démarré leurs cursus dans les formations suivantes :

- BTS Bâtiment Travaux Publics ;

- BTS Fluide, énergie, domotique ;
- BTS Lunetier.

### Remise remaniée

Le 29 novembre 2018 a eu lieu la remise solennelle des diplômes et certificats de fin d'apprentissage dans l'Artisanat. Cette remise, organisée conjointement par le MEN, la Chambre des Salariés et la Chambre des Métiers a connu un franc succès. Rehaussée par les présences de SAR le Prince Guillaume, le Premier ministre Xavier BETTEL et le Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse Claude MEISCH, elle a permis à environ 300 personnes de recevoir leurs diplômes et certificats en main propre et de fêter ensemble avec leurs familles et proches la réussite de leur formation. Cette manifestation a aussi permis à poser le cadre pour une collaboration entre le secteur de l'artisanat et la Fondation Mérite Jeunesse afin de rapprocher les jeunes apprenants des principes du mérite et de l'engagement.



Le 29 novembre 2018 au Conservatoire de la Ville de Luxembourg ont été décernés les diplômes et certificats de fin d'apprentissage ainsi que deux prix spéciaux : le « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice 2018 » et le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2018 ».



Le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2018 » a été décerné à Madame Yara Patricia Marques Teixeira de Esch-sur-Alzette.

### Accompagnement curriculaire (présence équipe et c4)

En 2018 a débuté d'une façon systématique et coordonnée l'accompagnement des équipes curriculaire par les membres du service Formation initiale. Cet accompagnement a eu lieu par une présence active dans les équipes (ensemble avec les représentants de la Chambre des Métiers) ainsi que par une participation à la Cellule de compétence pour la conception curriculaire (Walferdange). La coordination des travaux se faisait au sein d'un groupe de coordination « Handwierk » à la Chambre des Métiers qui siégeait hebdomadairement. Les travaux d'accompagnement se résument à un travail de soutien aux représentants de la Chambre des Métiers, tandis que les travaux au sein de la Cellule de compétence pour la conception curriculaire avaient pour but de réorganiser les différents métiers (cadre fixé).

#### 5.2.4. Formation initiale – Chiffres-clés 2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Offre Postes Apprentissage	870	876	810	844	810	918	762	817
Nouveaux Contrats Apprentissage	856	747	661	742	797	657	770	726
Total Apprentis	1.899	1.719	1.802	1.736	1.725	1.736	1.738	1.779

	Apprentissage 2018
Candidats	1.779
Classes/Cours	p.m.
Apprentissage : Entreprises formatrices	777
Equipes évaluation et validation	74
Membres Commissions Equipes évaluation et validation	186

	DAP	CCP	TRF	Total	Date
Postes déclarés	587	204	26	817	15.09.18
Nouveaux contrats	530	180	16	726	12.12.18
Contrats en gestion	1.305	421	53	1.779	12.12.18
Diplômes et certificats	321	77	n.a.	398	29.11.18

TRF – Apprentissage transfrontalier

En 2018, la Chambre des Métiers gérait 1.779 apprentis et environ 4.500 entreprises formatrices. 817 postes d'apprentissage étaient offerts et 726 nouveaux contrats d'apprentissage étaient conclus cette même année.



### **5.3. Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue »**

#### **5.3.1. Missions**

Le Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue » poursuit les objectifs stratégiques spécifiques suivants:

- Valorisation du diplôme du Brevet de Maîtrise et augmentation de la qualité de l'attractivité, et de la visibilité du Brevet de Maîtrise ;
- Stabilité d'un nombre et garantie d'une qualité accrue au niveau des inscriptions et au niveau des diplômés du Brevet de Maîtrise ;
- Conception et développement d'une communication adaptée au public-cible et au produit ;
- Renforcement du réseau de partenariats (internes et externes) stratégiques (au niveau administratif et politique) pour la Formation continue et pour le Brevet de Maîtrise ;
- Renforcement de l'attractivité du Brevet de Maîtrise par l'ouverture de perspectives p.ex. en direction du parcours universitaire (Master, etc.) ;
- Préparation des candidats à l'examen du Brevet de Maîtrise de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale) ;
- Organisation des examens de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale) ;
- Elargissement de l'offre de cours en ce qui concerne les cours complémentaires (e.a. cours pratiques pour les candidats du Brevet de Maîtrise) ;
- Elargissement de la gamme de l'offre de formations continues ;
- Augmentation de la visibilité de l'offre des cours de Formation continue ;
- Accompagnement de manière active la mise en place de nouveaux centres de compétences supplémentaires.

#### **Brevet de Maîtrise**

La Chambre des Métiers a comme objectif la poursuite des travaux d'adaptation et d'amélioration continue des contenus des cours préparatoires et des examens menant au Brevet de Maîtrise existants tout en mettant l'accent sur les domaines suivants:

- révision structurelle des cours de gestion et de pédagogie appliquée (programmes, contenus, approche pédagogique) ;
- poursuite de la révision complète des cours de technologie (programmes, contenus, approche pédagogique) ;
- mise en place d'une procédure d'adaptation permanente des cours de gestion, de pédagogie appliquée et de technologie (veille technologique, réglementaire et pédagogique) ;
- développement et consolidation de la plateforme d'apprentissage en ligne Moodle.

Début 2015 la Chambre des Métiers a lancé un projet d'envergure visant un réagencement tant structurel qu'organisationnel du Brevet de Maîtrise sur la période 2016-2023. Cette restructuration entend tenir compte de l'évolution et de l'interactivité dont font l'objet les différents métiers de l'Artisanat en procédant à des regroupements de métiers au niveau de la formation. Ainsi, le Brevet de Maîtrise sera organisé par domaine/groupe de métiers (12 à 15 métiers) et intégrera une logique « client » tout en renforçant sa position stratégique dans la mesure d'exercer le plus d'activités artisanales possibles.

## Formation continue

Dans le domaine de la formation continue la Chambre des Métiers a créé des partenariats et a misé sur une coopération étroite avec différents acteurs. La Chambre des Métiers entend poursuivre dans cette voie dans le sens de consolider les synergies existantes et d'en identifier des nouvelles.

En septembre 2016, la vision/déclaration commune entre la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans dans le domaine de la formation a lancé un processus de coopération à valeur ajoutée pour le secteur de l'Artisanat dans son ensemble.

Une première étape importante dans ce processus a été :

- d'une part, la mise en place d'une formule de collaboration de la Chambre des Métiers avec les Centres de Compétences « Génie technique du bâtiment » et « Parachèvement », et
- d'autre part, la publication sur base d'une brochure annuelle commune Chambre des Métiers/Centres de Compétences/Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment pour les « métiers de la construction ».

Cette restructuration du paysage de la formation continue s'est poursuivie en 2018 et se poursuivra de 2019 à 2021 dans le domaine de l'Artisanat avec la création d'autres Centres de Compétences et d'autres partenariats.

La Chambre des Métiers développera dans le cadre de ces nouveaux partenariats des nouvelles offres de formations répondant à des besoins spécifiques des différentes branches (formations techniques) et visera plus particulièrement l'augmentation de l'offre de formations certifiantes ainsi que des formations obligatoires imposées par le législateur visant la transposition des dispositions et réglementations européennes.

La Chambre des Métiers visera à contribuer en général à la mise en place d'un système de formation cohérent au Luxembourg, notamment en matière de la stratégie nationale du Lifelong Learning (S3L).

### 5.3.2. Activités Brevet de Maîtrise 2018

#### Organisation de la formation menant au Brevet de Maîtrise

- Organisation de la campagne d'inscription au Brevet de Maîtrise,
- Conseils individualisés aux candidats,
- Organisation et gestion des cours préparatoires et des examens au Brevet de Maîtrise,
- Recrutement, formation et encadrement des chargés de cours et des membres des commissions d'examen,
- Planification et organisation des classes avec 619 candidats et 127 chargés de cours « théorie » et « pratiques » (établissement horaires, réservation des salles, confection des conventions, confection des supports de cours),
- Conception, planification, organisation, surveillance et gestion de deux sessions d'examens (printemps/automne) de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale),
- Planification, conception, organisation et surveillance des examens au Brevet de Maîtrise
- Examens au Brevet de Maîtrise – session de printemps :
  - ◆ 460 candidats en théorie de gestion,
  - ◆ 479 candidats en théorie professionnelle (32 métiers),

- ◆ 174 candidats en pratique professionnelle (23 métiers).
- Examens au Brevet de Maîtrise – session d'automne :
  - ◆ 75 candidats en théorie de gestion,
  - ◆ 75 candidats en théorie professionnelle (19 métiers).
  - ◆ 16 candidats en pratique professionnelle (2 métiers).
  - ◆ organisation de la remise solennelle des diplômes
  - ◆ promotion du travail



### Projets - Brevet de Maîtrise

- Révision fondamentale du cours de gestion « Module D » du Brevet de Maîtrise (« création d'entreprise ») et implémentation d'un outil de développement et de transposition de projets d'entreprise pour futurs créateurs et chefs d'entreprise via le « Business Model Canvas » (WhatAventure.com) et conception/développement de nouvelles formes, méthodes et contenus de cours et d'examens :
  - ◆ Mise en place et organisation du nouveau module D
  - ◆ Formation « Train the trainer » pour formateurs du module D (utilisation de la plateforme WhatAventure dans le cadre des cours, assimilation des nouveaux contenus de cours, rôle du coach, etc.)
- Chargés de cours :
  - ◆ formation des formateurs des nouveaux chargés de cours Brevet de Maîtrise,
  - ◆ accompagnement des coordinateurs de module (5 groupes de travail),
  - ◆ accompagnement des chargés de cours « en classe » et réunions de débriefing avec les chargés de cours.
- Nouvelle campagne d'inscription, réalisation d'une vidéo explicative (en FR et All), refonte du site Brevet de Maîtrise (en FR et All), refonte des documents Brevet de Maîtrise (Brochures et formulaires), optimisation du processus et de l'outil « inscription en ligne »,
- Organisation d'une soirée pour les formateurs du Brevet de Maîtrise avec plus de 130 participants (organisation du Brevet, perspectives réforme, keynotespeaker « digitalisation de la formation »),
- Séances d'information pour nouveaux candidats au Brevet de Maîtrise (méthodes pédagogiques « comment me préparer au parcours et aux examens », clarification attentes et objectifs, enregistrement vidéo pour transmission sur la plateforme Moodle « elearning.cdm.lu ») – 130 participants,
- Réforme du Brevet de Maîtrise :
- installation de nouveaux concepts pédagogiques et didactiques,

- développement et mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne Moodle avec formation pour 50 chargés de cours et fonction de support et d'assistance pour tous les chargés de cours
- mise en place d'une assurance qualité dans le cadre de l'organisation des cours et des examens,
- renforcement du rôle du chargé de cours via :
  - ◆ profil de référence,
  - ◆ campagne de recrutement,
  - ◆ formation des formateurs,
  - ◆ différents outils (manuels formateurs et manuels élaboration de supports de cours, accompagnement de nouveaux formateurs, etc.),
  - ◆ mise en place de la transition pédagogique.
- développement d'un nouveau système informatique de gestion administrative de la formation
- collaboration avec le CGIE quant à la mise en place de WebUntis, Eduroam, etc.
- Formations internes pour accompagner le change management « the shift from teaching to learning »,
- Redéfinition des différents flux et procédures de travail,
- Implication au niveau de l'organisation des examens pratiques et débriefings relatifs,
- Projets de réforme GTB et Toiture:
  - ◆ mise en place de groupes de travail « Génie Technique du Bâtiment (GTB) » et « Toiture »,
  - ◆ implémentation conséquent de l'approche didactique du « constructive alignment »,
  - ◆ implémentation conséquent de l'approche blended learning (Moodle, WhatAVenture, Brainyoo, etc.)
  - ◆ définition d'un profil professionnel, d'une structure et du cadre du nouveau BdM,
  - ◆ travail sur les objectifs d'apprentissage par bloc d'apprentissage,
  - ◆ travail sur les méthodes et formes de cours et d'examens,
  - ◆ travail sur une nouvelle structure du programme-cadre plus explicative et plus transparente en vue d'une classification niveau CLQ 6,
- projet « repenser la facturation Brevet de Maîtrise et Formation continue »,

### **5.3.3. Activités Formation continue 2018**

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

- Conception de l'offre de formation CdM :
  - ◆ analyse et conception de formations selon les besoins des différents secteurs de l'Artisanat,
  - ◆ planification, organisation et suivi de 163 formations (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques),
  - ◆ encadrement de plus de 123 formateurs (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques).
- Promotion de l'offre de formation :
  - ◆ élaboration de 4 brochures sectorielles « Formation professionnelle continue 2019 »,

- ◆ élaboration de la brochure « Formation professionnelle continue - Construction 2019 » en collaboration avec les Centres de Compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment,
  - ◆ campagne Formation continue,
  - ◆ mailing personnalisé aux différents secteurs et métiers,
  - ◆ mise à jour de l'offre sur le site internet [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu),
  - ◆ mise à jour de l'offre sur le portail Lifelong Learning,
  - ◆ conseil et assistance personnalisés aux clients de la Chambre des Métiers en matière de formation, de congé de formation, etc.
  - ◆ représentations externes,
  - ◆ conférences de presse, entrevues, articles et dossiers presse.
- Collaborations importantes :
    - ◆ collaboration commune au niveau de l'offre de cours du secteur de la construction Chambre des Métiers - Centres de Compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement - Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment,
    - ◆ collaboration renforcée avec l'ADEM avec organisation de 3 séances d'information régionales pour les conseillers de l'ADEM
    - ◆ collaboration guichet unique PME au nord du pays
    - ◆ collaboration et concertation CNCD - OAI - IFSB - CdC,
    - ◆ initiative européenne «Build up skills, energy training for builders» :  
Participation au consortium LuxBuild2020 : Myenergy - Chambre des Métiers - Fédération des Artisans et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment.
    - ◆ Energie fir Zukunft + : Chambre des Métiers - Energieagence - Passivhausinstitut Darmstadt - Lycée Josy Barthel Mamer et Atert Lycée Redange



### **Formation continue – Certifications :**

- Planification et organisation des certifications suivantes :
  - ◆ artisan certifié maison passive - 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,
  - ◆ 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 »,
- ◆ cours accéléré pour la création d'entreprise « Manucure-maquilleur »
- ◆ examen pour la création d'entreprise « Retoucheur de vêtements »

### Formation continue - Projets

- Cycle de formation « Mieux réussir son projet d'entreprise »  
Objectif : Repenser le cycle de formation afin de sensibiliser et d'introduire aux aspects clés liés à la bonne gestion d'une PME (obligation légale) // Réflexions quant à une nouvelle formule pour l'organisation du cours « Mieux réussir son projet d'entreprise ».
- Fit4Entrepreneurship (projet commun avec l'ADEM et HOT)  
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 « coaches » ; Suivi et accompagnement personnalisé.
- Convention ADEM - Chambre des Métiers  
Objectif : Aider à sensibiliser les entreprises sur les mesures de soutien proposées aux employeurs, mais aussi à soutenir les efforts en matière de formation des demandeurs d'emploi. // Développement d'un concept et établissement des modalités générales de collaboration ; Optimisation workflow et procédures ; Suivi et accompagnement personnalisé en ce qui concerne les demandes d'inscription aux formations.
- Collaboration ASTI – Chambre des Métiers  
Objectif : Aider à intégrer les personnes bénéficiaires de protection internationale (du projet "Connections") et à soutenir les efforts en matière de formation continue. // Conception d'une offre afin de pouvoir participer aux cours de la CDM // Premières entrevues et idées de collaboration, convention en élaboration.
- Prolongation du label « Energie fir d'Zukunft + »  
Mise en place des modalités de prolongation en collaboration avec le Passivhausinstitut (documentation détaillée, caractéristiques des matériaux et, suivant les corps de métiers, un test d'étanchéité à l'air ou un protocole de régulation ; Mise en place d'un système alternatif via des points obtenus à travers de formations continues) ; Communication aux entreprises labélisées ; Accompagnement personnalisé ; Suivi et contrôle ; Mises à jour des données et du répertoire dédiés aux entreprises labélisées.
- Conception de formations pour travailleurs désignés pour le secteur de la Mode Santé Hygiène (MSH)  
Objectif : Répondre à une demande du secteur afin d'avoir des compétences spécifiques relatifs aux risques des métiers de la MSH
- Formation « Rénovation énergétique des bâtiments » et « Lenoz »  
Objectif : Répondre aux besoins de formation dans le domaine de la construction à haute performance énergétique ; Développement d'un nouveau cycle de formation « Rénovation énergétique des bâtiments » (Tronc commun et spécialisation enveloppe du bâtiment et Technique du bâtiment) ; Développement d'une formation introduisant le certificat de durabilité des logements « Lenoz - Lëtzebuerger Nohaltegkeets Zertifizierung fir Wunngebaier».

### 5.3.4. Manifestations « Brevet de Maîtrise et Formation continue » 2018

- Remise des diplômes Brevet de Maîtrise
- Soirée formateurs du Brevet de Maîtrise
- Séances d'information pour chargés de cours lors de la mise en place de la plateforme d'apprentissage en ligne
- Séance d'information commissions d'examen
- Séances d'information pour nouveaux candidats au Brevet de Maîtrise
- Remise Certificat Artisan Certifié Maison Passive (Lycée Mamer)
- Remise Certificat « Manucure-maquilleur » et « Retoucheur de vêtements »
- Campagne Brevet de Maîtrise
- Campagne Formation continue
- Présences dans les lycées (journées d'information et d'orientation ; ateliers de sensibilisation)
- Lycée Mamer et Atert Lycée Redange - Présentation du projet Artisan Certifié Maison Passive
- Séances d'information Projet Fit4Entrepreneurship avec l'ADEM
- Séances d'information Prolongation du certificat « Artisan certifié maison passive »
- Séances d'information régionales « Présentation du service et de l'offre Formation continue de la CdM »



Le 13 mai 2018 s'est déroulée dans le cadre festif du Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg, la remise traditionnelle des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail dans l'Artisanat, promotion 2017. Lors de la cérémonie solennelle, pas moins de 196 lauréats ont été mis à l'honneur : 88 candidats se sont vus décerné le Brevet de Maîtrise, 121 candidats ont reçu la Promotion du Travail, dont 13 lauréats du Brevet de Maîtrise.

### 5.3.5. Formation continue – Chiffres-clés 2018

Année 2018	Nombre de cours	Heures de cours	Participants
Cours de gestion et d'organisation d'entreprise	20	256	187
Cours techniques organisés par secteur dont:			
Alimentation	12	214	148
Mode, Santé, Hygiène	17	334	140
Mécanique	10	352	72
Construction	102	1515	1246
Communication et multimédia	1	12	6
Métiers de l'art et métiers divers	1	24	2
Total	163	2707	1801

### 5.3.6. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés 2018

Année	2008	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nouveaux Candidats BdM	327	320	316	295	277	275	239	238	216
Total Candidats BdM	907	926	808	785	756	727	725	650	619
Désistement candidats*							74 10,2%	77 11,5 %	4** 0,065%

\*Différence au niveau du total des candidats entre le 1.10.2017 et le 15.12.2017

\*\* conséquence positive du projet « repenser la facturation du Brevet de Maîtrise »



#### **5.4. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers »**

Le Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » poursuit les objectifs stratégiques spécifiques suivants:

- Développement de la promotion de l'Artisanat (pour le public cible « jeunes ») autour des actions existantes de la Chambre des Métiers et du secteur
- Développement de nouvelles initiatives et activités de promotion « jeunes » afin de faire connaître la diversité et les atouts des métiers et de la carrière de l'Artisanat
- Intégration des projets de découverte de l'Artisanat et de ses métiers au sein de l'enseignement fondamentale et secondaire
- Développement d'une communication adaptée au public-cible (Rubrique Perspektiv Handwerk sur handsup.lu, cahier ludique, fil rouge pour volontaires, réseaux sociaux et nouveaux canaux de communication...)
- Développement de partenariats stratégiques soutenant les initiatives de promotion (image de marque/carrière) (MENJE, Science Center...).
- Création d'un réseau d'artisans-volontaires et d'ambassadeurs du secteur
- Création et renforcement du réseau de partenariat écoles-entreprises et développement d'une plateforme d'échange
- Promotion de la « juste valeur de l'Artisanat » face aux partenaires politiques et stratégiques - Orientation de « profils forts » dans l'Artisanat

Dans le contexte du lancement de ce nouveau service, les principales activités pour l'année 2018 se sont articulées en fonction de deux axes:

- le développement de la promotion de l'Artisanat (pour le public cible « jeunes ») autour d'actions existantes du secteur
- le développement de nouvelles initiatives de promotion permettant de faire connaître la diversité et les atouts des métiers et de la carrière de l'Artisanat.

##### **5.4.1. Activités 2018**

- Découverte de l'Artisanat et de ses métiers au sein de l'enseignement fondamental et secondaire
  - ♦ Conception d'une « Semaine de l'Artisanat » ainsi que d'un projet pilote sur les métiers de la toiture et présentation aux représentants du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Accord de principe de la part du MENJE de collaboration et d'organisation en avril 2019 d'une semaine-pilote dans une douzaine de classes dans différentes écoles
  - ♦ Lancement du projet d'élaboration d'un fil rouge destiné à soutenir les artisans intervenants en classe du cycle inférieur de l'enseignement secondaire dans le cadre de ce projet.
- Développement de partenariats stratégiques soutenant les initiatives de promotion (image de marque/carrière) e.a.
  - ♦ Partenariat avec le Science Center Luxembourg
    - Projet pilote de partenariat lancé en coopération avec Lycée Guillaume Kroll. Objectif: découverte pratique des métiers technologiques et techniques (via des ateliers) pour des jeunes de 13 à 17 ans.
    - Intégration de « Perspektiv Handwerk » dans le clip de présentation des ateliers
    - Remise de certificats de participation à 20 élèves participant au projet pilote

- Conception d'un partenariat conventionné sur 2 ans. Objectif: Conception et réalisation d'une dizaine d'ateliers de découverte couvrant une grande partie des métiers artisanaux.
- ◆ Partenariat Jonk Entrepreneuren Luxembourg
  - Représentation au conseil d'administration de la JEL
  - Promotion du Job Shadow Day et accueil d'un élève à la Chambre des Métiers
  - Contributions aux Jel News (articles, annonces)
  - Volontariat aux classes de l'enseignement fondamental pour le programme « Notre communauté »
  - Remise du prix « Handwerk et Innovation » dans le cadre du projet Mini-entreprises<sup>28</sup>
  - Participation en tant que membre du jury aux « Project Management Awards »



La Chambre des Métiers a eu l'honneur de remettre le prix « Handwerk et Innovation » 2018 remporté par la Mini-Entreprise avec le meilleur produit/service « Chêne d'Or » du Lycée Technique Agricole.

- ◆ Contacts, informations, présence du service dans une dizaine de lycées sur de foires d'orientation par un stand et/ou l'animation d'un atelier
- ◆ Présence du service dans deux écoles fondamentales pour l'animation de cours
- ◆ Présence à la semaine du concours national des métiers et professions LuxSkills (Info, stand, photoboth)
- ◆ Présence au championnat européen des charpentiers / Timber Construction European Championships Luxembourg (Stand)
- ◆ Participation à la semaine des « Journées découverte » ainsi aux jeux ludiques « Building Games » des métiers de la construction à l'IFSB. (Présentation de l'Artisanat, collaboration et remise des prix)
- ◆ Participation au village des enfants Mini-Lënster organisés par le Sea Lënster Päiperlék (Animation des ateliers sur l'Artisanat)
- ◆ Réflexions et accord de principe par la direction du service de la formation professionnelle continue sur un projet commun d'ateliers de découvertes de l'Artisanat dans le Centre National de Formation Continue

<sup>28</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/mini-entreprises-et-maxi-talents>

- ◆ Soutien des activités des Makerspaces, Service National de la Jeunesse/CIJ e.a.
- ◆ Co-organisation du prix « Team Handwierk » au Luxembourg Times Business Run
- Création d'un réseau d'artisans-volontaires en élaboration via des contacts et des interviews des talents d'artisans, membres des groupes de travail, ambassadeurs du secteur e.a.
- Développement d'une communication adaptée au public-cible jeune
  - ◆ Conception et élaboration du contenu de la nouvelle rubrique Perspektiv Handwierk sur [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu).
    - Pourquoi choisir l'Artisanat, les atouts de l'Artisanat en chiffres
    - Les différentes voies qui mènent vers une carrière dans l'Artisanat
    - Fièr(e) d'être artisan, fièr(e) de mon métier, des interviews et success stories des jeunes talents artisans qui témoignent de leur passion pour leur métier
    - Présentation de différentes activités et partenariats soutenus par le service qui donnent envie d'explorer des habilités techniques et/ou technologiques pour découvrir l'Artisanat de manière ludique
  - ◆ Création des news ([cdm.lu](http://cdm.lu), [handsup.lu](http://handsup.lu), JEL News...), des articles de presse et contributions aux réseaux sociaux notamment Facebook Hands Up
  - ◆ Développement de gadgets porte-clés, stickers, pins (Hands Up, la Maîtrise entre vos mains) et cartes postales Perspektiv Handwierk
  - ◆ Développement d'annonces de félicitation pour les nouveaux diplômés DAP/BM sur Eldorado et Facebook
  - ◆ Projet d'une illustration sur les différents chemins qui mènent vers une carrière dans l'Artisanat en élaboration.
  - ◆ Projet de conception d'une nouvelle brochure « Passion Handwierk : Pourquoi et comment choisir une carrière dans l'Artisanat » en élaboration
  - ◆ Projet de promotion de la passion Handwierk par la réalisation des clips vidéo simples par les jeunes artisans en élaboration.
- Promotion de la « juste valeur de l'Artisanat » face aux partenaires politiques et stratégiques - Orientation de « profils forts » dans l'Artisanat
  - ◆ Commissions et groupes de travail e.a.
    - Comité de suivi de la mise en œuvre de la loi modifiée du 22 juin 1999 en matière de formation professionnelle continue
    - Forum National Orientation, Groupe de travail guichet virtuel Maison de l'orientation
    - Guichet unique PME - Groupe de suivi
    - Jonk Entrepreneuren Asbl – membre du CA, volontaire programme, membre du jury PM awards
    - Partenariat et collaboration avec le Science Center Luxembourg
    - Projet à l'école fondamentale en collaboration avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

#### **5.4.2. Promotion et Sensibilisation aux Métiers - Chiffres-clés 2018**

- Contacts et informations via des présences stand et brochures : Plus de 1200 contacts d'information engendrés ;
- Contacts via des ateliers et présentations : Plus de 1000 élèves ont participé à une présentation ou un atelier sur l'Artisanat animé par le Service Promotion et Sensibilisation aux Métiers.

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

### **5.5.1. Missions**

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, de prises de positions, notamment dans les domaines de la fiscalité, des marchés publics et de l'aménagement du territoire (logement, zones d'activités économiques, mobilité),
- 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.

### **5.5.2. Activités 2018**

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

##### **Publication et communication**

- Préparation des chiffres-clés de l'Artisanat,
- Réalisation de la brochure « Chiffres-clés de l'artisanat 2017 »
- Conférence de presse du 18/04/2018 : « L'Artisanat imbriqué dans l'économie de la Grande Région »

##### **Amélioration de la qualité des données**

Coopération avec le Centre Commun de la Sécurité Sociale avec pour objectif de :

- améliorer la qualité des données (notamment au niveau des matricules)
- recevoir des données supplémentaires (salaires, âge, ...)
- faciliter l'échange de données
- permettre des transferts de données en temps réel

##### **Nouveau concept de statistiques artisanales**

- Définition de clusters (sur base de la détermination de corrélations entre autorisations & feed-back du Service « Contact Entreprises ») et détermination d'une méthodologie (notamment pour la répartition de l'emploi)

#### ***Etude sur le salaire social minimum***

- Rédaction d'une note
- Interview au Luxemburger Wort (08/05/2018)
- Publication sur cdm.lu & article dans « d'handwierk » 6/2018

#### ***Conjoncture***

- Enquêtes de conjoncture trimestrielle
- Publication des résultats sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu)
- Publication dans le « d'handwierk »
- Publication dans la newsletter à destination des prestataires étrangers
- Coopération dans le cadre du « EU SME Barometer » (SMEunited) – série d'indicateurs conjoncturels au niveau UE

### **Fiscalité**

- Entrevue avec la direction de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines pour évaluer l'impact sur l'Artisanat du Paquet TVA au niveau de l'UE
- Suivi de l'impact de la réforme fiscale sur l'Artisanat
- Assistance-conseil aux ressortissants en matière de TVA
- Participation aux travaux de la « Task-force Fiscalité » UEL
- Participation aux travaux du CES – Rapport fiscalité (proposition d'amendements)

### **Aménagement du territoire (y compris Logement)**

- Rédaction d'une note dans le cadre du débat de consultation sur l'aménagement du territoire à la Chambre des Députés (document auquel s'est rallié la Chambre de Commerce)
- Coordination de l'analyse et rédaction de l'avis concernant les plans directeurs sectoriels :
  - ♦ Logement
  - ♦ Zones d'activités économiques
  - ♦ Transports
  - ♦ Ensembles paysagers
- Interview Luxemburger Wort– Plans sectoriels (LW du 20/09/2018)
- Contribution au papier politique destiné au formateur du nouveau Gouvernement
- Propositions de simplification administrative destinées au nouveau Gouvernement

### **Aménagement communal**

Rédaction de l'avis sur l'aménagement communal (report de la date-butoir pour refonte des PAG)

### **Zones d'activités économiques**

- Cf Aménagement du territoire
- Interview Quotidien (13/03/2018)
- Réponse aux demandes d'informations officielles concernant les besoins en terrains de l'Artisanat

### **Protection de la nature**

- Entrevue avec le Secrétaire d'Etat sur la réforme de la loi (9/2/2018)
- Rédaction d'avis :
  - ♦ Protection de la nature (amendements)
  - ♦ Eco-points (compensations écologiques)
  - ♦ Évaluation des incidences sur l'environnement

### **Processus post-Rifkin – Suivi et coordination des analyses au sujet de la « Troisième Révolution Industrielle (TIR) »**

- Travaux du « Conseil National pour la Construction Durable » (CNCD)
- Travaux de la plateforme « Energiezukunft Lëtzebuerg »
- Travaux du « Groupe Stratégique pour l'Economie Circulaire »
- Travaux de la plateforme « Travail, Emploi et Questions sociales »
- Suivi de la plateforme « Mobilité Intelligente »
- Suivi des réflexions du « Comité de suivi stratégique »

## **Marchés publics**

### **Réforme marchés publics : cours /conférences / site web**

#### Sensibilisation & information des entreprises artisanales

- Organisation de 2 conférences sur la réforme des marchés publics (CdM & FdA)
  - ◆ Dates : 4 mai (L) & 4 juin 2018 (F)
  - ◆ Principaux intervenants : Claude Pauly et Véronique Wiot (MDDI)
  - ◆ Nombre de participants : 198
- Organisation de 4 cours sur la remise électronique des offres
  - ◆ Dates : 3, 4, 17 & 18 juillet 2018
  - ◆ Principaux intervenants : Marc Nosbusch et Véronique Wiot (MDDI)
  - ◆ Nombre de participants : 166
- Organisation de 4 cours sur la révision des prix des matériaux (présentation de l'outil de simulation en ligne)
  - ◆ Dates : 17 septembre & 12, 19 et 22 octobre 2018
  - ◆ Principal intervenant : Moreno Viola (CRTIB)
  - ◆ Nombre de participants : 149
- Mise à jour de la rubrique « Marchés publics » sur le site cdm.lu et publications de guides (remise électronique des offres, DUME)
- Publication d'articles au « d'handwierk »

### **Commission des soumissions**

- Défense des intérêts des entreprises artisanales
- Utilisation du feed-back pour améliorer le conseil aux entreprises



La séance d'information du 4 mai 2018 sur la réforme des marchés publics, organisée par la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans, a connu un grand succès.

**CRTI-B**

- Conseil de gérance
- Participation à 3 groupes de travail
  - ◆ Critères extra-financiers
  - ◆ Clauses contractuelles générales
    - Assurances
    - Réception (propositions CdM)
  - ◆ Prix de la construction

**Révision des prix**

- Mise à jour des informations de base (révision des prix sur salaires)
- Publication sur cdm.lu

**Assistance-conseil**

Fiscalité directe	2	1%
TVA	6	3%
Statistiques	30	14%
Marchés publics	173	79%
Autres	8	4%
<b>Total</b>	<b>219</b>	

**Aides étatiques**

- Organisation d'une conférence : « Présentation de la nouvelle loi relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation »
  - ◆ Date : 6 février 2018
  - ◆ Nombre de participants : 91
- Organisation de 2 conférences « Comment bénéficier des aides étatiques relatives aux PME ? »
  - ◆ Dates : 14 & 27 novembre 2018
  - ◆ Nombre de participants : 218
- Rédaction d'avis
  - ◆ PL Aides étatiques (amendements)
  - ◆ PL Aides de minimis
  - ◆ PRGD Aides étatiques – Commission consultative
  - ◆ PRGD Aides étatiques – Nomenclature des dépenses & entreprises éligibles
- Envoi aux ressortissants – rappel introduction de demandes d'octroi d'aides pour les investissements à soutenir sous l'ancien régime d'aides
- Outil « Aides aux entreprises » sur cdm.lu : restructuration / mise à jour / contrôle et suivi du contenu

**Projet "business intelligence"**

- Lancement avec le service informatique de la 2<sup>e</sup> phase
- Remise de 3 propositions de projets :
  - ◆ création d'entreprises
  - ◆ analyse régionale
  - ◆ formation initiale et continue

## **Projet Veille**

- Organisation d'un système de veille sur plusieurs sujets politiques / techniques
- Coordination du projet avec EEN

## **5.6. Services « Contact Entreprise » & « Affaires européennes et Grande Région »**

### **5.6.1. Missions**

Les missions et activités du service « Contact Entreprise » et du service « Affaires européennes et Grande Région » se résument comme suit :

- le **Service « Contact 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 »** :
  - ♦ Conseils individuels aux entreprises artisanales (ainsi qu'à leurs fiduciaires),
  - ♦ Exécution des formalités administratives dans la Grande Région,
  - ♦ Contact régulier avec les administrations étrangères.
  - ♦ Réalisation des conférences et séminaires
  - ♦ Réalisation et mise à dispositions des informations ciblées vers les activités artisanales et vers l'export des produits et services
  - ♦ Animation, coordination et réalisation des actions autour du label « Made in Luxembourg » pour les entreprises artisanales

### **5.6.2. Activités 2018**

#### **Conseil et guidance**

- Formalités administratives au Luxembourg: hausse importante du nombre de dossiers (+12,4%) par rapport à l'année dernière
- Ouverture de l'accueil « Contact Entreprise » tous les samedis matin
- Enquête de satisfaction des clients
- Participation dans les travaux de Guichet.lu et gestion du helpdesk mail
- Présence régulière dans le House of Entrepreneurship
- Mise en œuvre de nouveaux services offerts : accompagnement agrégation SIS
- Participation active à « Fit4Entrepreneurship »
- Participation à 2 journées de l'Orientation de l'OLAI

#### **Conseil et guide à l'international**

- Analyse, restructuration et renouvellement de la procédure de traitement avec les structures/administrations de la Grande Région (digitalisation partielle de la communication et transmission/échange de la documentation), adaptation des formulaires clients existants, traduction en processus de travail et mise en place d'un outil informatique (CDMWorkflow)
- Réédition de 10 fiches d'informations
- Réédition complète du contenu en ligne
- Assistance lors de démarches administratives, accomplissement des certaines formalités auprès des autorités de la Grande Région
- Assistance sur les marchés publics dans la Grande Région



**Bourse d'entreprise / Transmission 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
- Rédaction d'un papier de réflexion concernant la transmission d'entreprise dans l'artisanat

**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 vêtement

**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 (e.a. fiche Sàrl-S ; nouveautés en matière de droit des sociétés, en coopération avec les conseillers juridiques),
- Sensibilisation/promotion de l'esprit d'entreprise,
- Mise à jour d'un compendium sur les aides étatiques.

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

- Site Internet de la Chambre des Métiers : restructuration et mise à jour du contenu européen et relatif à la Grande Région
- Elaboration de documentations diverses (fiches pratiques, supports pratiques etc.) en coopération avec les spécialistes des différents domaines
- Actualisation des fiches pratiques
- Mise à jour et restructuration du contenu du site web cdm.lu relatif à l'offre du service
- Veille, édition et publication régulière de news d'actualités sur le thème de l'internationalisation, surtout de la Grande Région
- Présentation plus visible du partenariat de la Chambre de Métiers au sein du réseau EEN Luxembourg en regroupant et intégrant les différents services offerts et susceptibles d'intéresser les entreprises actives à l'étranger, rendre accessible ce réseau aux entreprises artisanales luxembourgeoises



Le label « Made in Luxembourg » édition automne 2018 a été décerné à 113 entreprises le 22 octobre 2018 à la Chambre des Métiers.

### ***Veille sur les marchés publics***

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

### ***Séances d'information / conférences organisées par le service AEGR***

- Remise « Made in Luxembourg » édition printemps – 100 participants,
- Cycle de conférences (3 séances) « Gudde Moien Groussregioun ! » - 210 participants
- 10 ans du réseau EEN (organisation en coopération avec les partenaires du réseau EEN Luxembourg) – 300 participants
- Conférence détachement en Grande Région (co-organisation avec le Département « Affaires sociales et européennes) – 50 participants
- Afterwork de la propriété intellectuelle – 50 participants
- Remise « Made in Luxembourg » édition automne – 150 participants.

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

- p.m.

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

- Présentation des résultats et retombées de l'étude sur la présence des entreprises artisanales luxembourgeoises actives sur les marchés étrangers lors de la conférence de presse sur les chiffres de l'Artisanat 2017
- Veille et transmission ciblée de consultations de l'UE

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

- Sélection et publication régulière de profils commerciaux de divers pays sur [cdm.lu](http://cdm.lu), dans le « d'handwierk » et dans la newsletter de la Chambre des Métiers

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

- Détection des actions / pays / marchés intéressants pour les ressortissants de la Chambre des Métiers et transmission ciblée des informations



Lors d'une conférence de presse en date du 18 avril 2018 ont été dévoilés les résultats de l'enquête sur l'activité d'exportation des entreprises artisanales soulignant l'imbrication de l'Artisanat dans les marchés de la Grande Région.

### **Label « Made in Luxembourg »**

- Organisation de deux remises label Made in Luxembourg (en collaboration avec la Chambre de Commerce)
  - ◆ Promotion du label et du registre
  - ◆ Elaboration d'une procédure pour le premier renouvellement après 5 ans (en concertation avec la Chambre de Commerce)
  - ◆ Réédition du règlement (en concertation avec le « Département juridique & Avis » de la Chambre de Métiers et les responsables de la Chambre de Commerce)
  - ◆ Traitement des demandes et visites d'entreprises
  - ◆ Définition, suivi et adaptation du processus de travail
  - ◆ Coordination, développement et suivi du projet pour la Chambre des Métiers

### **Luxembourg for Business and Innovation**

- Préparation d'une offensive « internationalisation » en vue de préparer une participation plus conséquente des entreprises artisanales à des missions économiques à l'étranger

### **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 de la conférence interrégionale « Détachement en Grande Région : Le parcours du combattant ? » (08.10.2018 à Luxembourg),
- Prises de position diverses
- Finalisation d'un nouveau site Internet CICM
- Réalisation Statistiques Artisanat en Grande Région 2017

- 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. ...)

### 5.6.3. Chiffres-clé 2018

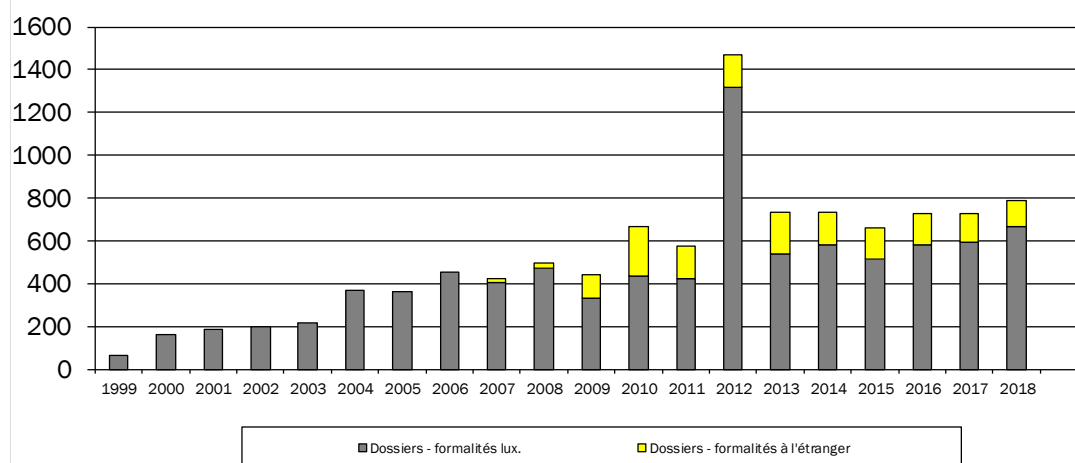
#### Dossiers traités par CONTACT Entreprise

en date du: 31/12/2018



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%	176	1	60	237	+111.6%
2011	332	0	90	422	-2.3%	102	0	53	155	-34.6%
2012	1141	1	173	1315	+211.6%	120	0	32	152	-1.9%
2013	404	0	136	540	-58.9%	174	0	22	196	+28.9%
2014	440	0	139	579	+7.2%	116	0	40	156	-20.4%
2015	452	2	63	517	-10.7%	104	0	39	143	-8.3%
2016	536	11	32	579	+12.0%	109	0	39	148	+3.5%
2017	519	49	23	591	+2.1%	97	0	36	133	-10.1%
2018	564	84	16	664	+12.4%	109	0	14	123	-7.5%
<b>TOTAL</b>	<b>7559</b>	<b>148</b>	<b>1140</b>	<b>8847</b>		<b>1226</b>	<b>2</b>	<b>372</b>	<b>1600</b>	

#### Dossiers traités par CONTACT ENTREPRISE



En 2018, 664 dossiers relatifs aux formalités au Luxembourg ont été traités. Ceci constitue une hausse (+12,4%) par rapport à l'année précédente.

On note que le nombre de formalités individuelles, qui se situe à un niveau fort élevé, affiche un léger tassement (-4,6%) avec 1.723 formalités individuelles accomplies. Le volume total élevé de formalités réalisées constitue toutefois une confirmation de l'approche développée en 2016 par « Contact Entreprise » d'offrir des nouveaux services aux porteurs de projet et aux dirigeants d'entreprise (p.ex. ouverture du

Contact Entreprise le samedi matin) ainsi des nouvelles offres pour des prestations de services au Luxembourg.

**Dossiers - formalités au Luxembourg**

en date du: 31/12/2018



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.	n.a.	2	n.a.	n.a.	0	353	+8.6%
2003	213	213	n.a.	102	48	n.a.	n.a.	171	11	n.a.	0	545	+54.4%
2004	366	366	n.a.	193	117	n.a.	n.a.	294	23	n.a.	0	993	+82.2%
2005	362	362	n.a.	177	99	n.a.	n.a.	293	36	n.a.	0	967	-2.6%
2006	451	451	n.a.	168	109	n.a.	n.a.	326	50	n.a.	0	1'104	+14.2%
2007	404	404	n.a.	136	78	n.a.	n.a.	292	23	n.a.	0	933	-15.5%
2008	471	471	n.a.	151	92	n.a.	n.a.	341	30	n.a.	0	1'085	+16.3%
2009	330	377	64	103	80	1	346	38	n.a.	n.a.	0	1'009	-7.0%
2010	432	581	67	94	84	2	348	36	n.a.	n.a.	0	1'212	+20.1%
2011	422	653	79	102	104	3	332	40	n.a.	n.a.	0	1'313	+8.3%
2012	1'315	2'185	63	130	133	1	1'141	69	1	0	7	3'730	+184.1%
2013	540	886	48	114	127	0	404	81	7	10	7	1'684	-54.9%
2014	579	919	60	116	129	1	440	98	19	12	12	1'806	+7.2%
2015	517	663	76	99	55	4	452	77	16	3	6	1'451	-19.7%
2016	579	814	91	131	1	3	536	107	29	4	7	1'723	+18.7%
2017	591	902	98	147	0	4	519	111	13	0	11	1'805	+4.8%
2018	664	746	154	109	0	1	564	74	67	0	8	1'723	-4.6%
<b>Total</b>	<b>5'917</b>	<b>11'604</b>	<b>800</b>	<b>2'240</b>	<b>1'376</b>	<b>20</b>	<b>6'801</b>	<b>904</b>	<b>152</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>15'476</b>	

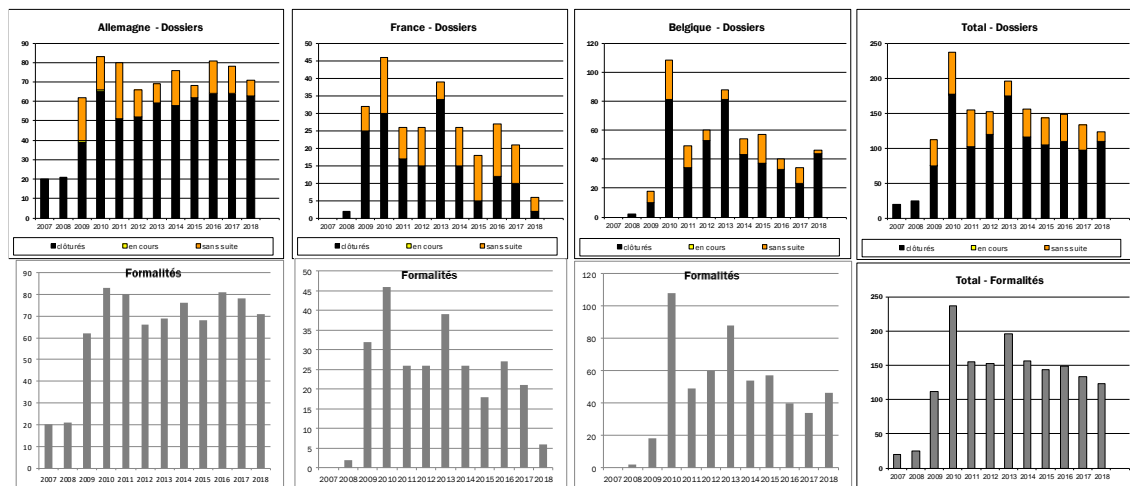


**Dossiers Prestation de services à l'étranger**

en date du: 31/12/2018



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	20	2	0	0	2	2	0	0	2	20	0	0	20
2008	21	0	0	21	2	0	0	2	2	0	0	2	25	0	0	25
2009	39	1	22	62	25	0	7	32	10	0	8	18	74	1	37	112
2010	65	1	17	83	30	0	16	46	81	0	27	108	176	1	60	237
2011	51	0	29	80	17	0	9	26	34	0	15	49	102	0	53	155
2012	52	0	14	66	15	0	11	26	53	0	7	60	120	0	32	152
2013	59	0	10	69	34	0	5	39	81	0	7	88	174	0	22	196
2014	58	0	18	76	15	0	11	26	43	0	11	54	116	0	40	156
2015	62	0	6	68	5	0	13	18	37	0	20	57	104	0	39	143
2016	64	0	17	81	12	0	15	27	33	0	7	40	109	0	39	148
2017	64	0	14	78	10	0	11	21	23	0	11	34	97	0	36	133
2018	63	0	8	71	2	0	4	6	44	0	2	46	109	0	14	123
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>2</b>	<b>155</b>	<b>775</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>269</b>	<b>441</b>	<b>0</b>	<b>115</b>	<b>556</b>	<b>1226</b>	<b>2</b>	<b>372</b>	<b>1600</b>



En 2018, le Service « Affaires européennes et Grande Région » a réalisé au total 123 formalités auprès d'administrations étrangères, sur la base d'un mandat de l'entreprise : 71 en Allemagne, 46 en Belgique et 6 en France.

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

### **5.7.1. Missions**

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, etc.,
- Coordination de la rédaction des avis émis par la Chambre des Métiers et assurance de la cohérence juridique et générale,
- Organisation de conférences et de séances d'informations sur les différentes actualités juridiques,
- Rédaction et mises à jour de supports, brochures, fiches pratiques (les cahiers juridiques) à l'attention des entreprises,
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

### **5.7.2. Activités 2018**

#### ***Conseils et assistances individualisés***

- 1.239 consultations au total en 2018 (1.074 consultations en 2017)

#### ***Cahiers Juridiques***

- Refonte du Cahier juridique « Droit des sociétés et responsabilités des dirigeants »
- Refonte du Cahier juridique « Droit du travail »

#### ***Site Internet***

- Refonte des pages « Droit des sociétés et responsabilités des dirigeants » et « Droit du travail »,
- Mise à jour du support électronique relatif aux aides existantes réalisé en collaboration avec les autres départements,
- Contributions sous forme de « News » au vote ou à l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales ou réglementaires,
- Répercussion des conférences et de l'actualité juridiques sur les pages dédiées du site internet de la Chambre des Métiers
- Mise à jour régulière de la page « Attention Arnaques ».

#### ***Articles***

- Mailing aux prestataires de services étrangers,
- Rubrique « Attention Arnaques »,
- Contributions à la Newsletter,
- Contributions dans chaque édition du « d'handwierk » (articles, avertissements, avis du mois, comptes rendus de conférences, etc.).

## **Conférences**

Organisations de 8 conférences (dont 3 redites) :

- 3 conférences (2 en français, et une redite en allemand) ont été proposées sur l'actualité en droit du travail avec Me Jungers, les 06/03 et 13/03/2018 et le 17/04/2018,
- 2 conférences (dont une redite) sur la protection des données personnelles les 16/01 et 29/01/2018
- 1 conférence sur le nouveau droit du bail commercial le 26/04/2018
- 1 conférence dans le cadre des journées « tous entreprendre » sur le recouvrement de créances le 15/11/2018
- 1 conférence sur la lutte anti-blanchiment (risques et obligations en matière des paiements en espèces) le 22/11/2018

## **Rédaction et coordination des avis, études préalables aux avis et analyse d'impact des avis publiés**

En 2018, 87 avis ont été émis, dont 25 avis de principe d'envergure concernant des sujets essentiels pour l'Artisanat.

Sachant que le service juridique coordonne la rédaction de tous les avis émis par la Chambre des Métiers et en assure la cohérence juridique et générale, il est à noter également que les travaux de rédaction des avis de la Chambre des Métiers sont en général précédés de recherches pluridisciplinaires (volet économique, juridique, technologique) et d'analyses approfondies visant à préparer le positionnement général par rapport à une thématique spécifique.

### **5.8. Département « Affaires environnementales, technologiques & innovation »**

#### **5.8.1. Missions**

Les principales missions du département « Affaires environnementales, technologiques & innovation » sont les suivantes :

- Conseil aux entreprises dans les divers domaines technologiques, e.a. efficacité énergétique, construction durable, environnement – établissements classés, déchets, économie circulaire, gestion de l'eau, sécurité alimentaire, design et créativité, innovation, RSE, etc.,
- Réalisation d'analyses, d'enquêtes et publication d'études sur les sujets couverts,
- Organisation de conférences et de séances d'informations sur les différentes actualités technologiques et les défis y rattachés,
- Rédaction et mises à jour de supports, brochures, fiches pratiques à l'attention des entreprises,
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

#### **5.8.2. Activités 2018**

##### **Politique énergétique**

- Suivi de l'adaptation de la « loi électricité » en vue de la transition énergétique : rédaction d'un avis de principe et publication d'un article dans la rubrique « Analyse und Meinung » du Luxemburger Wort en septembre 2018.
- Suivi des adaptations des règlements grand-ducaux : « Sources d'énergie renouvelables » et « Efficacité énergétique ».

- Coopération avec myenergy – Représentation de la Chambre des Métiers au Conseil de gérance de myenergy GIE.
- Participation active aux workshops « My renovation app » pour développer une application Web qui servira aux artisans à promouvoir le système PrimeHouse auprès de leurs clients.
- Participation à la plateforme de la « Troisième Révolution Industrielle ».
  - ✓ Participation au séminaire « Structure tarifaire pour l'utilisation du réseau électrique apte aux défis de la transition énergétique » organisé par l'ILR.
  - ✓ Participation à la session de travail « Flexibilité au service de la transition énergétique » organisée par le MECO.
- Rédaction d'une note au sujet de la « Transition Energétique ».
- Rédaction d'une note à l'attention du Ministère de l'Energie au sujet de l'« artisan certifié » dans le domaine des énergies renouvelables.

### **Développement durable**

- Rédaction d'une prise de position au sujet du « Développement durable ».
- Rédaction d'un chapitre sur le développement durable pour la note « Propositions à l'intention du Gouvernement issu des élections législatives du 14 octobre 2018 » destinée au Formateur du nouveau Gouvernement.
- Elaboration d'une prise de position au sujet des nouveaux plans sectoriels, en particulier les plans sectoriels « zones d'activités économiques » et « paysages ».
- Organisation d'un groupe de travail interne au sujet de la « simplification administrative » et élaboration d'un papier de réflexion destiné aux responsables politiques
- Participation au « Sustainable Development Committee » de SMEunited à Bruxelles.

### **CRTI-B, 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 »,
- Une structure juridique propre sous forme de GIE a été mise en place,
- Le bureau de ce GIE est localisé 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 de la Chambre des Métiers consiste à définir la stratégie générale du CRTI-B et à gérer les ressources humaines du CRTI-B GIE,
- Mise en place d'une stratégie BIM (Building Information Modelling) au Luxembourg :
  - ♦ Mise à disposition des outils de base nécessaire à l'implémentation du BIM au Luxembourg, tels que les documents définissant les méthodes de planification ainsi que les processus de collaboration et les nouvelles tâches et responsabilités de chaque intervenant. Plusieurs groupes de travail au sein du CRTI-B sont en charge d'élaborer ces documents,
  - ♦ L'étape suivante consistera à éprouver le guide BIM réalisé et les nouvelles méthodes dans des projets pilotes au Luxembourg,
  - ♦ Mise à jour du site web digitalbuilding.lu qui sert de plateforme centralisée pour tous les sujets de la digitalisation du secteur de la construction,
  - ♦ Organisation de la conférence BIMLUX2018 le 14/11/2018 avec l'objectif de faire le point sur les évolutions de la thématique BIM, tant au niveau national



qu'au niveau européen, ainsi que de permettre l'échange entre les différents acteurs du BIM

- Participation de la Chambre des Métiers au groupe de travail CRTI-B qui élabore des critères extra-financiers pour l'adjudication des marchés publics (« adjudication selon le principe de l'offre économiquement la plus avantageuse » et non plus selon l'offre au prix le plus bas) :
  - ♦ la Chambre des Métiers porte une attention particulière à ce que les critères retenus tiennent compte des spécificités des PME artisanales.
- Les clauses contractuelles générales ont été mises à jour et ont été publiées en 2018 sur le site du CRTI-B
- Cinq nouvelles clauses techniques générales ont été publiées en 2018 sur le site du CRTI-B :
  - ♦ CTG 020 « Travaux de couverture et d'étanchéité de toitures »
  - ♦ CTG 024 « Carreaux et dalles de revêtement »
  - ♦ CTG 036 « Travaux de revêtements de sol
  - ♦ CTG 052 « Travaux d'installations électriques à moyenne tension »
  - ♦ CTG 053 « Travaux d'installations électriques à basse tension »
  - Participation de la Chambre des Métiers au groupe de travail CRTI-B qui élabore un cahier des charges standardisé sur les déchets inertes : la Chambre des Métiers veille à ce que le cahier des charges donne suffisamment d'information aux entreprises afin de pouvoir réaliser un calcul d'offre solide et correcte
- Participation de la Chambre des Métiers aux groupes de travail CRTI-B qui révisent les clauses techniques générales pour les marchés publics de : menuiserie intérieure, tapisserie, courant faible

### **Construction durable**

- Suivi du projet de loi « Accessibilité des lieux ouverts au public »
- Participation à l'échange entre les différentes parties prenantes (Méco, Min. du Logement, OAI, etc.) en vue d'élaborer une stratégie pour un passeport matériel national en vue de la durabilité et la réutilisation des matériaux de construction
- Participation au workshop « Bâtiment du futur » organisé par le MECO
- Participation au « Construction Forum » à Bruxelles organisé par SMEUnited
- Etablissement d'une veille technologique par rapport à la déconstruction/démontage de matériaux de construction

### **Environnement - Commodo**

- Suivi des différentes adaptations de la loi « Commodo » (Omnibus, eCommodo, etc.),
- Suivi de l'élaboration des règlements grand-ducaux concernant les activités reclassées en classe 4,
- Organisation d'une séance d'échanges entre les artisans et le LIST sur la refonte de la nomenclature en matière d'établissements classés,
- Mise à jour des fiches pratiques générales sur la réglementation « Commodo »,
- Mise à jour du site web sur la réglementation « Commodo » de la Chambre des Métiers,
- Mise à jour de fiches pratiques sectorielles (menuiseries, garages, ateliers de construction métallique, entreprises de construction)
- Conseil aux entreprises artisanales,

- Participation active au comité d'accompagnement en matière d'établissements classés (e.a. présentation des résultats de l'enquête sur les stratégies environnementales des entreprises artisanales).

### **Déchets**

- Suivi des projets et dossiers de la SuperDrecksKëscht, 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 en matière de gestion de déchets,
- Participation en tant que co-organisateur à une séance « Betriber & Umwelt » sur la déconstruction au Luxembourg,
- Participation au jury du prix « Trophéco » de la Valorlux.

### **Circular Economy**

- Suivi des dossiers au niveau de la SuperDrecksKëscht,
- Participation au projet de recherche CIRCULAR de l'Université du Luxembourg,
- Participation au Groupe Stratégique Economie Circulaire créé dans le cadre de la Troisième Révolution Industrielle et dans trois sous-groupes (GT Nouveaux produits, services et modèles d'affaires circulaires, GT Marchés publics, GT Education au développement durable).

### **Eau**

- Enquête sur la consommation d'eau des entreprises artisanales,
- Suivi des dossiers au niveau du Comité de la Gestion de l'Eau.

### **Biocides**

- Rédaction d'une fiche pratique (FR/DE) sur les produits biocides pour les entreprises artisanales – en collaboration avec le LIST.

### **REACH / CLP**

- Information continue via handwierk/site/newsletter.

### **Environnement**

- Participation au « EcoInnovation Cluster Members' meeting »,
- Organisation d'une conférence « Betriber & Umwelt » sur les bonnes pratiques environnementales en entreprise,
- Rédaction d'une note sur la simplification administrative en matière de législation environnementale,
- Présentation de la législation environnementale en commission CPR,

### **Alimentation**

- Suivi du projet de loi « Contrôle officiel des produits agricoles »
- Suivi du règlement européen sur l'acrylamide : rédaction d'une prise de position à l'attention de la division de la sécurité alimentaire.
- Suivi du scandale « fipronil » au Pays-Bas : envoi d'une lettre informative aux entreprises de l'alimentation
- Echange avec la division de la sécurité alimentaire en vue d'une mise à jour des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP prévu pour 2019.
- Participation au comité de la fédération « Liewensmettelhandwierk »

## **Santé**

- Suivi des modifications du règlement grand-ducal concernant la protection des salariés contre les risques liés à l'exposition à des agents cancérigènes ou mutagènes au travail
- Participation au groupe de travail « Exposition des travailleurs » dans le cadre du Plan National Cancer afin d'élaborer un « Concept général pour l'optimisation de la prévention du cancer dans les lieux de vie (travail et habitat) »

## **SCRB**

- Réceptions effectuées :
  - ♦ installations à gasoil: 801 réceptions,
  - ♦ installations au gaz : 3575 réceptions,
  - ♦ installations à combustibles solides : 220 réceptions,
  - ♦ installations frigorifiques et pompes à chaleur: 400 réceptions,
  - ♦ installations de récupération d'eau de pluie : 80 réceptions.
- Contribution aux cours de formation continue (env. 1.250 heures),
- Conseils individuels aux professionnels et aux particuliers (env. 55),
- Travaux préparatoires en vue d'un cours de formation de mise à niveau pour contrôleurs de chaudières et de fourneaux à biomasse.
- Travaux préparatoires en vue d'un cours de formation de technicien et conception de chaudières et de fourneaux à biomasse.
- Nouveau programme informatique pour la gestion des contrôleurs.
- Adaptation de certaines procédures informatiques en collaboration avec le service informatique et formation assistante administrative.
- Élaboration d'un certificat de conformité (contrôle d'étanchéité des conduites) pour les installations à gaz liquéfiée avec Luxcontrol et ITM.

## **Innovation**

- Participation active aux initiatives et travaux de Luxinnovation (e.a. promotion des services Luxinnovation – initiatives Fit4Innovation, Fit4Digital, etc.),
- Etablissement d'une veille technologique par rapport à la robotisation dans l'Artisanat
- Participation au jury du « Tourism Innovation Award » auprès du Ministère de l'Economie,
- « Club Innovation » sur l'utilisation du BIM dans l'Artisanat,
- « Club Innovation » sur la conception de nouveaux produits,
- « Club Innovation » sur le design thinking,
- « Club Innovation » sur la gestion des risques en entreprise.
- Participation au jury du « Bioagrarpäris » auprès du Ministère de l'Agriculture.



## **Design / Promotion des Artisans d'Art et des Créateurs dans l'Artisanat**

- Event « Craft & Design » (06/11/2018)
- 2<sup>ème</sup> édition de « De Mains de Maîtres » à Luxembourg, 19Liberté (du 29 novembre au 2 décembre 2018) - mise en lumière l'excellence du savoir-faire d'artisans et créateurs d'art du Luxembourg : 300 œuvres - 12.000 visiteurs
- Clôture de la Biennale De Mains De Maîtres 2018 (14 décembre 2018) : cérémonie de remise de prix en présence de LL.AA.RR. le Grand-Duc Héritier et la Grande-Duchesse Héritière, de la Ministre de la Culture et du Ministre des Classes Moyennes.

### **5.9. Service « eHandwierk »**

#### **5.9.1. Missions**

Les principales missions du Service « eHandwierk » sont les suivantes :

- Sensibiliser les entreprises artisanales aux défis et opportunités que présente la digitalisation, de différentes façons, y compris par des entrevues en entreprise ;
- Orienter et informer les entreprises dans leurs démarches concrètes dans ce domaine ;
- Développer des outils d'accompagnement destinés aux entreprises (outils web, formations, brochures, ...)
- Développer un réseau de compétences et de partenariats au profit des entreprises artisanales.

#### **5.9.2. Activités 2018**

##### **Conseil aux entreprises**

- Organisation de 123 visites d'entreprise, dont
  - ♦ 101 visites « eHandwierk »
  - ♦ 22 visites « Best Practice »
- Suivi des visites d'entreprises
  - ♦ Rédaction d'un rapport avec plan d'action pour chaque entreprise visitée
  - ♦ Entretien de suivi trois mois après la visite
- 104 conseils à distance (par téléphone ou par mail), dont
  - ♦ 72 en rapport avec les activités du service eHandwierk
  - ♦ 9 sur les aides étatiques
  - ♦ 6 concernant d'autres départements de la Chambre des Métiers
  - ♦ 17 sur des sujets divers

##### **Organisation d'événements sur les sujets numériques**

- Organisation de 7 workshops avec environ 300 participants, sur les sujets suivants :
  - ♦ Travail mobile : l'utilisation de smartphones et de tablettes au quotidien travail mobile (DE)
  - ♦ Une présence en ligne – est-ce utile pour moi ? (LU)
  - ♦ La gestion d'entreprise sans papier (LU/DE)
  - ♦ eCommerce (LU/FR)
  - ♦ Foncez vers le numérique ! (LU/DE), coorganisé avec le Guichet Unique PME
  - ♦ Améliorez votre présence Internet ! (LU/FR)
  - ♦ La gestion de stock numérique (LU/DE)

- Organisation d'une « **Journée eHandwierk** », avec environ 150 participants
- Participation aux Journées Créateur (sujet : penser digital dès la création d'entreprise), avec environ 35 participants
- Organisation d'un événement Cybersecurity4success (sujet : cyber-assurances), avec environ 50 participants
- Organisation d'un webinaire sur le marketing en ligne, avec environ 70 participants
- Participation active à 3 événements organisés par des partenaires :
  - ♦ une conférence externe organisée en collaboration avec la Banque Raiffeisen, avec 135 participants
  - ♦ une présentation du service lors du Club Créateur de la Chambre des Métiers, avec environ 40 participants
  - ♦ un workshop avec la Fédération horticole, avec environ 11 participants

### **Information et sensibilisation sur les sujets numériques**

- Mise en place d'un site web sur la digitalisation dans l'Artisanat (FR/DE)
- Mise en place d'une présence quasi-journalière Twitter sur le compte Twitter de la Chambre des Métiers
- Publication de 52 articles sur le site de la Chambre des Métiers
- Organisation d'une conférence presse avec le Ministère de l'Economie, la Chambre de Commerce et Luxinnovation lors du lancement du Service « eHandwierk » en janvier 2018
- Organisation d'une visite d'entreprise auprès de la menuiserie Modulor à Mersch, avec la participation du Premier Ministre Xavier Bettel
- Publication de 39 articles dans la presse luxembourgeoise, dont
  - ♦ 32 articles organiques (papier et en ligne)
  - ♦ 7 articles sponsorisés (papier et en ligne)





Le Premier Ministre Xavier Bettel et le Président Tom Oberweis ont visité la menuiserie MODULOR de Mersch le 13 juin 2018.

### **Développement d'outils d'accompagnement et de supports d'information**

- 1 outil d'auto-analyse « DigiCheck » (FR/DE)
- 1 brochure sur la digitalisation dans l'Artisanat (FR/DE)
- 1 dictionnaire en ligne sur la digitalisation (FR/DE)
- 1 fiche pratique sur le RGPD (FR/DE)
- 1 fiche pratique sur la sécurité informatique (FR/DE)
- 5 « Success Stories » d'artisans ayant réussi leur transformation digitale (FR/DE)
- 3 flyers régulièrement mis à jour (FR/DE) concernant
  - ♦ les workshops,
  - ♦ le DigiCheck,
  - ♦ la Journée eHandwierk.

### **Recueil d'informations sur la numérisation d'entreprises artisanale et développement d'un réseau**

- Évaluation d'une enquête sur la digitalisation dans l'Artisanat au Luxembourg.
- Présentation de l'enquête lors de la conférence de presse organisée lors du lancement du service.
- Rencontre de 39 partenaires (institutions, initiatives, consultants, etc., aussi bien au Luxembourg qu'en Grande-Région).
- Participation à multiples conférences et séminaires à l'étranger (par exemple Barcamp Koblenz, Roadshow Digitales Bauen Düsseldorf, etc.)
- Rédaction d'une position pour le Comité sur la digitalisation de SMEunited
- Visite de la « Internationale Handwerksmesse » à Munich en mars 2018
- Nomination dans l'Advisory Board de BEESecure

### **Production de supports de communication**

Le Service « eHandwierk » a développé avec l'assistance du Service « Communication & Marketing » de la Chambre des Métiers divers produits print et digitaux (pouvant être imprimés au besoin) en langues française et allemande :

- Flyer de présentation du service (print)
- Flyer promouvant les workshops (print)
- Dépliant sur les différents sujets concernés par la digitalisation dans les entreprises artisanales (print)

- Template + 10 « Fiches Best Practice » au sujet des « Success Stories » des Artisans luxembourgeois s'étant lancés dans la digitalisation (digital)
- Checklist sécurité IT mise à disposition des ressortissants en quête de renseignements au sujet de la digitalisation (digital).

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

### **5.10.1. Missions**

Les principales missions du département « Affaires sociales » sont les suivantes :

- réalisation d'analyses dans le domaine social :
  - ♦ rédaction d'avis, de prises de positions, notamment dans les domaines « 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 ».
- assistance-conseil en matière sociale et de sécurité santé au travail des ressortissants de la Chambre des Métiers,
- représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

Ces initiatives s'inscrivent dans une approche pluridisciplinaire permettant de combiner l'approche économique et l'approche juridique. Le département peut ainsi réaliser des recherches en amont au positionnement des PME artisanales concernant toutes les grandes réformes sociales nationales.

Les dossiers suivants ont fait l'objet d'une veille et ont été considérés comme importants en vue de la publication d'analyses spécifiques : durabilité des pensions ; politique de l'emploi (ADEM) ; reclassement interne et externe; politique des âges dans les entreprises ; organisation du temps de travail ; continuation des salaires (« Lohnfortzahlung ») ; congé parental ; dialogue social à l'intérieur des entreprises ; garantie pour la jeunesse ; sécurité et santé au travail.

### **5.10.2. Activités 2018**

#### ***Emploi / Marché du travail***

- Elaboration de
  - ♦ Papiers de réflexion (« statut de l'indépendant » ; « pensions » ; « détachement » ; « continuation du salaire en cas de maladie du salarié - LFZ », « temps partiel » ; « congé parental », ...)
  - ♦ Notes relatives à des projets législatifs (« reclassement », « REVIS », « détachement »)
  - ♦ Notes de suivi de dossiers divers (réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises ; Haut Comité PME - chapitre « emploi » du plan d'action PME )
- Préparation d'un MEET ADEM – Artisanat Speeddating Réfugiés (BPI) (mai 2018)
- Suivi de la 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 moyen d'actions MeetADEM)

#### ***Sécurité et Santé au travail / Badgé social / Détachement***

- Suivi des cours « travailleurs désignés » de la Chambre des Métiers et participation au comité d'accompagnement « travailleurs désignés »

- Préparation de la conférence organisée dans le cadre de la Journée Mondiale Sécurité et de la Santé au Travail – « leadership des chefs d’entreprises » (reportée en 2019)
- Promotion en vue du Forum Sécurité et Santé de l’UEL
- Participation à la conférence « Être bien sur les lieux de travail quel que soit l’âge - Promouvoir une vie active durable » coordonnée par l’ITM (02/10/2018)
- Label « Sécher & Gesond mat System » (SGS – AAA) (suivi)
- Suivi du projet « badge social » (coordination ITM)
- Suivi du dossier « détachement des travailleurs » (au niveau national et européen)



Le Président Tom Oberweis a adressé le mot d'introduction de la 12ème édition du Forum de la sécurité et de la santé au travail qui s'est tenue à Luxexpo le 19 avril 2018.



## **5.11. Service « Communication & Relations publiques »**

### **5.11.1. Missions**

Le Service « Communication & Relations publiques » soutient activement par son implication transversale la conception et la réalisation de produits et services de la Chambre des Métiers. Il soutient conceptuellement et opérationnellement le développement et la création d'actions et d'outils de sensibilisation, d'information et de communication.

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

### **5.11.2. Activités 2018**

#### **Les sites web et les médias sociaux de la Chambre des Métiers**

Le service Communication & Marketing est très actif dans le développement de la communication web par la gestion, la mise à jour, la création de contenus et l'optimisation des fonctions de ses sites web ([www.cdm.lu](http://www.cdm.lu), [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu), [www.brevet.cdm.lu](http://www.brevet.cdm.lu), [www.createur.cdm.lu](http://www.createur.cdm.lu)), ainsi que par l'utilisation active des médias sociaux.

Cette gestion de sites web implique également le développement et l'optimisation du référencement sur les moteurs de recherche, la mesure du trafic en ligne et de la performance des campagnes.

Les médias sociaux sont de plus en plus utilisés pour les campagnes de la Chambre des Métiers. Facebook joue un rôle prépondérant dans le développement et la promotion de la marque Hands Up et de nombreuses campagnes ont été lancées tout au long de l'année pour encourager le partage de contenus, les interactions avec les followers, et augmenter le trafic vers le site [handsup.lu](http://handsup.lu).

#### **Les chiffres de consultation de [cdm.lu](http://cdm.lu) en 2018**

- 334.500 visites/sessions ont été réalisées par 210.000 visiteurs uniques/utilisateurs,
- 891.000 pages ont été vues, avec une consultation moyenne de 2,66 pages par visite.

#### **Newsletter CdM News**

Une newsletter mensuelle, appelée CDM NEWS, est envoyée à une liste d'environ 3.200 abonnés avec les informations les plus importantes concernant l'Artisanat et l'actualité de la Chambre des Métiers.

#### **Hands Up**

#### **Rebranding de la marque Hands Up<sup>29</sup>**

Un processus de réflexion engagé au printemps 2017 visait à améliorer la visibilité et la cohérence dans la perception des activités « formation » de la Chambre des

---

<sup>29</sup> Voir à ce sujet le chapitre 2.4.

Métiers. La création d'une marque commune regroupant les activités « formations »<sup>30</sup> de l'institution a ainsi été menée à bien.

La Chambre des Métiers a ainsi mis à jour sa stratégie concernant la marque « Hands Up », développé une nouvelle identité visuelle pour cette dernière, tout en prenant soin de distinguer et mettre en valeur les quatre étapes de la carrière artisanale, grâce à de nouveaux logos, visuels (réalisés via un photo shooting) et slogans.

Au centre du rebranding de la marque Hands Up de par sa nature, « Perspektiv Handwerk » a été le fruit d'un long travail de réflexion pour créer du matériel de promotion : stickers, porte-clés, carte postales, badges ont été développés et produits pour être distribués lors de différentes visites dans des écoles notamment et lors de l'événement LuxSkills.

Du matériel de communication a été produit afin de diffuser l'information pour atteindre les visiteurs de la CdM (affiches, roll ups, bannières web, [animation vidéo](#)).



<sup>30</sup> Voir à ce sujet les chapitres 2.3. et 5.4.



## Service eHandwierk

### Campagne de lancement

En vue du lancement du Service eHandwierk en janvier 2018, le Service « Communication & Marketing » a mis en place la campagne de promotion de lancement du service<sup>31</sup> basée sur un visuel illustrant les missions du nouveau service et déclinable sur tous les supports nécessaires (roll-up, comptoir pour stands, annonce, formats web, etc.).

### [www.cdm.lu/eHandwierk](http://www.cdm.lu/eHandwierk)

D'autre part, le service Communication & Marketing a continué le développement de la [rubrique eHandwierk](#) sur site de la Chambre des Métiers en langues française et allemande.

### Cahiers juridiques

Le service Communication & Marketing a travaillé à la mise à jour et à la refonte complète de deux cahiers juridiques majeurs que sont le cahier juridique « Droit du travail » et le cahier juridique « Droit des Sociétés ». Certaines fiches et modèles ont également été revues une fois le projet terminé en raison d'un changement au niveau de la loi. La traduction du cahier juridique « Droit du Travail » via un cabinet de traduction a été également organisée par le service et une traduction en langue allemande est actuellement en cours de réalisation.

<sup>31</sup> Voir à ce sujet les chapitres 2.2. et 5.9.



La page de couverture des avis juridiques a également fait l'objet d'une refonte sur le même thème.

### La formation continue 2018

La campagne de communication a débuté fin avril après le lancement du nouveau branding Hands Up et s'est poursuivi tout au long de l'année.

Chaque année, la Chambre des Métiers propose de nouveaux catalogues de cours : 4 brochures (Alimentation, Mécanique, Construction, Mode / Santé / Hygiène) ont été produites, dont une en coopération avec des acteurs sectoriels.

En 2018, le service a collaboré à la mise en place de nouvelles couvertures et à la mise à jour des catalogues contenant l'offre 2018.

Fin 2018, la campagne pour les formations 2019 a été lancée avec le visuel suivant :



En 2018, le service a collaboré à la mise en place de nouvelles couvertures et a la mise à jour des catalogues contenant l'offre de formation.



### Campagne d'inscription Brevet de Maîtrise 2018



Afin de promouvoir la période des inscriptions au Brevet de Maîtrise, une campagne de communication est lancée chaque année sur une période de 2 mois entre le 15 juin et le 15 août. L'objectif principal de cette campagne est d'assurer un niveau élevé d'inscriptions au Brevet de Maîtrise.

### Remise des Diplômes du Brevet de Maîtrise

Chaque année le Service Communication & Marketing participe à l'organisation de la Remise des Diplômes du Brevet de Maîtrise.



Outre les traditionnelles invitations, le formulaire d'inscription en ligne et la coordination avec le prestataire audiovisuel, l'année 2018 a vu naître une nouvelle vidéo de promotion en langues luxembourgeoise et française qui a été diffusée en avant-première lors de la Remise des diplômes du 13 mai 2018.

La vidéo a ensuite été diffusée via les media sociaux de la Chambre des Métiers et engendré environ 2000 vues.



De nouveaux pin's à l'effigie du Brevet de Maîtrise ont également été créés et distribués à chaque lauréat, afin de créer un sentiment d'appartenance et de fierté.

## **La campagne de recrutement et de promotion du Prix Créateur dans l'Artisanat**

La cinquième édition du Prix du Meilleur Créateur dans l'Artisanat a été lancée fin 2018 en partenariat avec la BGL BNP Paribas afin de mettre en valeur les jeunes créateurs et repreneurs d'entreprise.

## **Tous entreprendre – La quinzaine du succès**

La Chambre des Métiers a travaillé sur une nouvelle version des anciennes « Journées Création » sous un nouveau nom et une nouvelle formule pour « **le rendez-vous à ne pas manquer des artisans et futurs artisans** ».

## **Activités du service Affaires européennes & Grande Région**

### **Fiches d'information & brochures prestations de services à l'étranger**

La mise à jour de 4 fiches et la réimpression des brochures du service ont fait l'objet de prestations par le Service Communication & Marketing.

## **Formation Initiale**

### **Remise des Diplômes de l'apprentissage**

La création et la production du Save the date et de l'invitation à l'événement ont été l'une des tâches du service Communication & Marketing. De plus, le service a travaillé sur la création d'un nouveau formulaire d'inscription en ligne et de la keynote destinée à la diffusion lors de l'événement ainsi que sur la création d'une page web la rediffusion en live streaming.

## **Activités diverses**

En 2018, les projets suivants ont été menés :

- Brochure Chiffres-clés 2017 : mise à jour et nouvelle couverture
- Pot des Présidents 2019 : création d'une invitation et d'un formulaire d'inscription en ligne
- Label Energie fir d'Zukunft+ : mise à jour, adaptation et réimpression du certificat de participation et de stickers
- Mailing prestataire : assistance à la relecture et mise en page de 3 mailings adressés aux prestataires de services établis en dehors du Luxembourg et prestant sur le territoire luxembourgeois
- Remise « Brevet de Maîtrise – Promotion 2018 » (13/05/2018)
- « Journée eHandwerk » (06/06/2018) et visite de l'entreprise Modulor par le Premier Ministre Xavier Bettel (13/06/2018)
- Remise des diplômes de fin d'apprentissage 2018
- Remise du label « Made in Luxembourg »
- Remise des prix à l'occasion de la Biennale « De Mains De Maîtres » : organisation de la séance, gestion des invitations et du dossier de presse, coordination des interviews presse avec les lauréats
- Event « Craft & Design » (06/11/2018) : production d'une invitation et d'un roll-up pour l'évènement

### **Campagne de communication « Main Handwierk »**

En collaboration avec RTL Radio, une rubrique publi-rédactionnelle bimensuelle sur RTL Radio a été réalisée intitulée: „Maïn Handwierk“. Dans cette série de 11 reportages, un artisan a partagé sa passion pour son métier. La rubrique „Maïn Handwierk“ était annoncée à chaque édition par une bande-annonce avec un extrait-teaser de l'artisan et une page dédiée a été créé [radio.rtl.lu/emissionen/mainhandwierk](http://radio.rtl.lu/emissionen/mainhandwierk)

### **Conférences et petits-déjeuners de presse**

- Conférence de presse « Digitalisation des PME » en collaboration avec le ministère de l'Economie, Luxinnovation et de la Chambre de Commerce (15/01/2018)
- Séance presse du lancement de l'édition 2018 de la Biennale « De Mains De Maîtres » (28/02/2018)
- Conférence de presse « L'Artisanat imbriqué dans l'économie de la Grande Région - Présentation des Chiffres clés de l'Artisanat » (18/04/2018)
- Petit-déjeuner de presse « L'Artisanat au cœur de la société luxembourgeoise - les propositions en vue des élections législatives 2018 » en collaboration avec la Fédération des Artisans (12/06/2018)

## 6. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2018

De par sa mission légale, la Chambre des Métiers doit assurer de multiples missions et domaines d'activités. Au vu de leur nature complètement différente, les activités de la Chambre des Métiers, telles que reprises dans le tableau ci-dessus, ont été subdivisées en trois piliers distincts. On peut distinguer entre :

- les « activités de formation », domaine qui reprend les initiatives en matière de « formation initiale », de « Brevet de Maîtrise » et de « formation continue »,
- les « activités de promotion et de recherche »,
- toutes les « autres activités » de la Chambre des Métiers (hors formation et promotion et recherche).

### 6.1. Activités de formation

L'activité de formation peut globalement se résumer comme suit:

#### Au niveau de la formation initiale :

En 2018, la Chambre des Métiers gérait 1.779 apprentis et environ 4.500 entreprises formatrices. 817 postes d'apprentissage étaient offerts et 726 nouveaux contrats d'apprentissage étaient conclus cette même année.

#### Au niveau du Brevet de Maîtrise :

650 candidats étaient inscrits au Brevet de Maîtrise, la formation chef d'entreprise dans l'Artisanat. Ainsi, concrètement, on peut dire que la Chambre des Métiers gère un volume de candidats et de cours correspondant à un lycée « décentralisé », sachant que les formations techniques sont organisées dans différents lycées ou infrastructures à travers le pays. Il en va de même des cours de gestion d'entreprise et de pédagogie appliquée. En 2018, 127 chargés de cours étaient actifs au niveau de la tenue des cours et des examens.

#### Au niveau de la formation continue :

En 2018, les initiatives de formation continue comptaient 1.801 participants inscrits dans les 163 formations encadrées par 123 formateurs au total.

Globalement, en ce qui concerne le domaine de la « formation », l'effort financier de la Chambre des Métiers se situe surtout au niveau de l'organisation des cours et des examens du Brevet de Maîtrise. En effet, les droits d'inscription y relatif, qui se situent à 900 EUR par candidat par an, ne représentent que des rentrées pécuniaires limitées. Le plafonnement du droit d'inscription au Brevet constitue ainsi une volonté politique claire de la Chambre des Métiers. En mettant en relation les frais totaux d'organisation de la Chambre des Métiers avec les recettes annuelles limitées, la différence y résultant n'est que partiellement couverte par la participation aux frais du Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse. Par conséquent, en 2018, les frais restants (perte) du Brevet de Maîtrise d'un montant total de 847.000 EUR [« Brevet de Maîtrise (BdM) » (740.000 EUR) + « BdM Révision » (107.000 EUR)] ont été supportés par la Chambre des Métiers.

D'un autre côté, il importe de relever qu'en 2018 les activités de formation continue généraient des pertes de 346.000 EUR, ce qui est partiellement dû à la stratégie de la Chambre des Métiers (mais également à certaines obligations légales) de proposer certaines formations très pointues voire uniques au Luxembourg, pour lesquelles il n'existe malheureusement pas toujours une masse critique suffisante d'intéressés.



## **6.2. Activités de promotion et de recherche**

Les activités de promotion et de recherche constituent un domaine clé de la Chambre des Métiers. Elles sont effectuées par des équipes pluridisciplinaires de collaborateurs répartis dans différents services ou départements, constituant le « Centre de Promotion et de Recherche (CPR) ».

Ainsi, elles intègrent, d'une part, les activités du pilier des Affaires Publiques et Analyses (Affaires juridiques et Avis ; Affaires sociales et européennes ; Affaires environnementales, technologiques et innovation ; Affaires formation ; Affaires économiques) ainsi que, d'autre part, les services destinés directement à l'Artisanat tels que ceux prestés pour le conseil à la création, au développement, à la transformation et aux transmissions d'entreprises au niveau national, régional et européen ainsi qu'à l'internationalisation (Service « Contact Entreprise » ; Service « Affaires européennes et Grande Région » ). La participation financière du Ministère de l'Economie à la couverture des dépenses liées aux activités du CPR a été revue à la baisse depuis 2014, ceci de façon unilatérale et sans concertation. Alors que la contribution financière s'élevait à 3.395.000 EUR en 2014, elle a été diminuée ces dernières années pour s'élever à 2.575.000 EUR en 2018. En 2018, le déficit généré entre le total des charges et la participation aux frais du Ministère de l'Economie s'élevait à 772.000 EUR.

## **6.3. Autres activités**

Les autres activités de la Chambre des Métiers concernent la direction et les services généraux. Les frais de management, de structure et des services généraux sont traditionnellement couverts par les rentrées de cotisations et faisaient apparaître un solde positif de 1.406.000 EUR en 2018.

## 6.4. Rapport d'activité Chambre des Métiers – comptes simplifiés 2018

RAPPORT D'ACTIVITE CHAMBRE DES METIERS (CDM) - COMPTES SIMPLIFIES 2018							
	Activités CDM hors Promotion et Recherche (CPR) et hors Formation (k€) *	Activités Promotion et Recherche (CPR) (k€)	Activités de Formation Continue, Brevet de Maîtrise et Conseillers à l'apprentissage (k€)	TOTAL (k€)			
<b>REVENUS</b>							
Cotisations	4,436	0	0				4,436
Participation étatique aux frais	430	2,575	2,511				5,517
Projets européens et autres	0	50	0				50
Inscriptions	0	0	1,018				1,018
Autres revenus	943	45	0				988
	<b>5,809</b>	<b>2,671</b>	<b>3,529</b>				<b>12,009</b>
<b>CHARGES</b>							
Salaires	3,505	1,538	1,606				6,649
Dotation aux amortissements	595	300	247				1,142
Chargés de cours	0	0	952				952
Autres charges	304	1,604	1,918				3,826
	<b>4,404</b>	<b>3,443</b>	<b>4,722</b>				<b>12,569</b>
<b>Résultat</b>	<b>1,406</b>	<b>-772</b>	<b>-1,193</b>				<b>-560</b>
		<i>Perte sur subvention CPR</i>		<i>Formation Continue</i>		<i>Perte Comptes annuels</i>	
			-772		-346		-560
				<i>Brevet de Maîtrise (BdM)</i>	-740		
				<i>BdM - Restructuration</i>	-107		
				<i>BdM - Révision contenus</i>	0		
				<i>Conseillers à l'apprentissage</i>	0		
			0		0		0

(\*) Ces activités contiennent celles couvertes par le pacte Pro Artisanat