

Rapport d'activités 2020

Chambre des Métiers



Mai 2021



Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg
2, Circuit de la Foire Internationale
L-1347 Luxembourg-Kirchberg
T : (+352) 42 67 67 - 1
E : contact@cdm.lu

LinkedIn : Chambre des Métiers Luxembourg

Twitter : @CdMLuxembourg

Facebook : Hands Up

Facebook : ydé

www.cdm.lu

www.yde.lu

www.handsup.lu

www.brevet.cdm.lu

www.createur.cdm.lu

Table des matières

1. « 2020 » - une année exceptionnelle !	5
2. Les 12 initiatives-phares réalisées en 2020	11
2.1. Panoplie de services offerts aux entreprises dans le contexte COVID-19 promu par le biais de la plateforme/marque « YDÉ »	11
2.2. Mesures d'assistance-conseils d'une envergure exceptionnelle dans le cadre des deux « hotlines » COVID-19 et #BoostHandwerk	17
2.3. Initiatives politiques en vue de la représentation des intérêts de l'Artisanat	21
2.4. Projet-pilote “Campagne Makers of Luxembourg”: #makersofluxembourg	24
2.5. Création d'entreprise et « Bourse d'entreprise commune »	25
2.6. Internationalisation: Offensive « Handwerk International »	26
2.7. Guides spécialisés nouveaux	28
2.8. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables	31
2.9. Événement spécial « Covid & Création » : Un Pop-up pour soutenir l'Artisanat d'art	32
2.10. Promotion et sensibilisation aux métiers artisanaux	33
2.11. Remise solennelle des diplômes et certificats de fin d'apprentissage (en mode hybride) et test de positionnement et d'orientation « Basic Check » (en coopération avec la Chambre des Salariés)	35
2.12. Réforme pluriannuelle du Brevet de Maîtrise	37
3. Evolution de l'Artisanat en 2020 : « Une croissance ralentie qui cache de larges disparités sectorielles »	39
3.1. Evolution des entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat en 2020	39
3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat en 2020	42
4. La Chambre des Métiers	44
4.1. Rôle, activités et missions	44
4.2. Composition et organisation de la Chambre des Métiers	44
4.3. Législation et réglementation	45
4.4. Organigramme de la Chambre des Métiers (version mise à jour en janvier 2021)	46
4.5. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers	48
5. Les activités des Départements et Services de la Chambre des Métiers en 2020	50
5.1. Département « Affaires formation »	50
5.1.1. Missions.....	50
5.1.2. Activités 2020.....	52
5.2. Service « Formation initiale »	56
5.2.1. Missions.....	56
5.2.2. Activités 2020.....	57
5.2.3. Formation initiale – Chiffres-clés 2020.....	61
5.3. Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue »	62
5.3.1. Missions.....	62
5.3.2. Activités relatives au Brevet de Maîtrise en 2020.....	64
5.3.3. Activités relatives à la Formation continue en 2020.....	68
5.3.4. Manifestations « Brevet de Maîtrise et Formation continue » 2020.....	70
5.3.5. Formation continue – Chiffres-clés 2020.....	71
5.3.6. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés 202.....	71
5.4. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers »	72
5.4.1. Missions.....	72
5.4.2. Activités du Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » - 2020.....	72
5.4.3. Promotion et Sensibilisation aux Métiers - Chiffres-clés 2020.....	79

5.5. Département « Affaires économiques »	80
5.5.1. Missions	80
5.5.2. Activités 2020	80
5.6. Service « Contact Entreprise »	88
5.6.1. Missions	88
5.6.2. Activités 2020	88
5.7. Service « Affaires européennes et Grande Région »	91
5.7.1. Missions	91
5.7.2. Activités 2020	91
5.8. Département « Affaires juridiques / Avis »	96
5.8.1. Missions	96
5.8.2. Activités 2020	96
5.9. Département « Affaires environnementales, technologiques & innovation »	99
5.9.1. Missions	99
5.9.2. Activités 2020	99
5.10. Service « eHandwierk »	108
5.10.1. Missions	108
5.10.2. Activités 2020	108
5.11. Département « Affaires sociales »	112
5.11.1. Missions	112
5.11.2. Activités 2020	112
5.12. Service « Communication & Relations publiques »	115
5.12.1. Missions	115
5.12.2. Activités 2020	115
6. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2020	125
6.1. Activités de formation	125
6.2. Activités de promotion et de recherche	126
6.3. Autres activités	126
6.4. Rapport d'activité Chambre des Métiers – comptes simplifiés 2020	127

1. « 2020 » - une année exceptionnelle !

Au vu de l'impact considérable de la crise sanitaire de la COVID-19 sur tous les domaines d'activités couverts par la Chambre des Métiers, l'année 2020 aura été une année extraordinaire, monopolisant pendant de longs mois beaucoup d'énergies afin de conseiller, guider et soutenir les artisans face à leurs problèmes organisationnels et économiques.

Toutefois, malgré cette crise - et surtout face à la crise, l'équipe pluridisciplinaire de la Chambre des Métiers a réussi à dégager une dynamique considérable dans le but de soutenir l'Artisanat et ses entreprises, tant pendant les périodes de confinement que pendant la période de relance, voire de sortie de crise.

Le présent rapport d'activités 2020 donne une vue d'ensemble des nombreuses actions quotidiennes multiples et variées menées par les élus et par les collaborateurs de la Chambre des Métiers pour servir le secteur dans son intégralité.

Par ailleurs, un « Rapport annuel 2K20 » synthétique résumant les initiatives-phares réalisées et présentant les chiffres-clés de l'activité de la Chambre des Métiers de l'année passée a été publié et est téléchargeable sur www.cdm.lu.



Nouveau « Rapport annuel 2K20 » qui constitue une synthèse des nombreuses initiatives relevées dans le présent rapport d'activité 2020 détaillé

Chacune des initiatives menées visait à renforcer la mission de la Chambre des Métiers qui se veut 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* ».

Au service des entreprises artisanales depuis 1924, la Chambre des Métiers, 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, a innové sur de nombreux plans en 2020.

L'Artisanat constituant le premier employeur du Grand-Duché de Luxembourg avec plus de 8.000 entreprises, occupant quelque 99.500 personnes, la Chambre des

Métiers se félicite de la mise en œuvre en cette année difficile marquée par la pandémie de nouveaux projets stratégiques, notamment la mise en place d'une bourse d'entreprise commune en coopération avec le Ministère de l'Economie et la Chambre de Commerce dans le cadre de la « House of Entrepreneurship », la campagne à succès de #Makersofluxembourg sous l'égide du label « Made in Luxembourg », le renforcement des actions du Service « eHandwiera » dans le cadre du « Pakt Pro Artisanat » (« Artisanat 4.0 »), une nouvelle vague d'initiatives du Service « Promotion et sensibilisation aux métiers » qui promeut via la marque « Perspektiv Handwiera » l'image de marque de l'Artisanat, le lancement du nouveau Brevet de Maîtrise « Génie technique du Bâtiment » (GTB) dans le cadre de la réforme du Brevet de Maîtrise pour ne citer que ces exemples.

Un projet d'extension et de rénovation de ses locaux ayant eu lieu pendant 2020, la Chambre des Métiers dispose depuis janvier 2021 de près de 620 mètres carrés de surfaces disponibles supplémentaire à la location de bureaux grâce à son projet d'annexe, réalisé avec le bureau d'architecte M3 Architectes.

La Chambre des Métiers a remis au Ministre des Classes Moyennes, Monsieur Lex Delles, au début de l'année 2020, un « Mémoire » comprenant 40 propositions politiques réparties en 8 grands domaines, considérés comme importants pour l'Artisanat et l'avenir des PME luxembourgeoises. Ont ainsi été développés : la promotion de l'entrepreneuriat, la transmission d'entreprises, les zones d'activités et les infrastructures, la croissance des PME artisanales, l'innovation et la digitalisation, la transition et l'efficacité énergétique, l'investissement et le financement ainsi que l'internationalisation.

Tout au long du confinement du printemps 2020 et des longs mois de crise sanitaires des pourparlers ont été menés avec le Ministère de l'Economie et d'autres ministères compétents afin de défendre la cause de l'Artisanat et de discuter les 3 propositions consécutives soumises au Gouvernement détaillant les revendications de l'Artisanat en faveur d'une sortie de crise ainsi que d'un plan de relance économique ambitieux. Le partenariat de longue date avec le Ministre de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Monsieur Claude Meisch, s'est avéré être un fondement important en ces temps de crise sanitaire où un large nombre de mesures temporaires ont dû être implémentées, notamment dans la formation professionnelle.

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 :

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



Mémoire de la Chambre des Métiers
« En faveur d'une stratégie Artisanat et PME durable et moderne »

Le 14 février 2020¹, le Président de la Chambre des Métiers Tom Oberweis a remis au Ministre des Classes Moyennes Lex Delles un « Mémoire » comprenant 40 propositions politiques réparties dans 8 grands domaines, considérés comme importants pour l'Artisanat et l'avenir des PME luxembourgeoises.



En 2020, l'institution était en plein chantier de rénovation et d'extension avec au total environ 1.200m² de surface (600m² de bureaux existants rénovés et construction de 600m² de bureaux supplémentaires, sur deux niveaux). La nouvelle « annexe » constituée d'une structure en bois valorise le bâtiment existant inauguré en 1993. Ce projet vise à anticiper les besoins de l'institution et de refléter la diversité du secteur.

¹ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/memorandum-de-la-chambre-des-metiers-en-faveur-d-une-strategie-artisanat-et-pme-durable-et-moderne>

Artisanat au Luxembourg

8.031 entreprises

99.579 emplois

1^{er} employeur et 1^{er} formateur au Luxembourg

Quelques chiffres-clés de l'activité 2020 de la Chambre des Métiers

121 avis émis sur des projets de loi et de règlements grand-ducaux (dont 46 avis de principe d'envergure concernant des sujets d'une importance essentielle pour l'Artisanat et 10 avis communs avec la Chambre de Commerce)

649 dossiers comprenant **1.566** formalités individuelles traités par le Service « Contact Entreprise » (+ 5%)

Plus de 300 prises de contact et **plus de 150** mises en contact « cédant-repreneur » réalisées et environ **30** transmissions d'entreprises accompagnées par le Service « Contact Entreprise »

146 dossiers « prestations à l'étranger » (Allemagne : 92, France : 24, Belgique : 30) et **1.209** demandes individuelles concernant les marchés étrangers traités par le Service « Affaires européennes et Grande Région »

96 demandes labels « Made in Luxembourg » nouvelles analysées par le Service « Affaires européennes et Grande Région » (76 demandes accordées)

127 visites d'entreprises, **201** entretiens de suivi (trois à quatre mois après la visite) et **160** conseils à distance par le Service « eHandwierk » (transformation digitale)

9.166 demandes hotline COVID-19 et **1.900** demandes hotline #BoostHandwierk (dont 559 assistances-conseils économiques et 1.385 assistances-conseils juridiques dans le cadre des hotlines COVID-19 et #BoostHandwierk)

Conseil-assistances individuelles réalisées (autres domaines) :

- Economique : **390** demandes de conseils
- Juridique : **894** demandes de conseils
- Technologique : **110** demandes de conseils

250 assistances-conseils à la « House of Entrepreneurship » (service réduit dû à COVID-19)

1.813 apprentis et environ **4.650** entreprises formatrices gérés par le Service « Formation initiale » ; **788** postes d'apprentissage offerts et **740** nouveaux contrats d'apprentissage conclus ; **460** apprentis diplômés en 2020

542 candidats du Brevet de Maîtrise gérés au niveau des cours préparatoires (160 chargés de cours « théorie » et « gestion ») coordonnées par le Service « Brevet de Maîtrise et Formation Continue », dont 182 nouveaux candidats en 2019 (+17%) ; **184** lauréats ont décroché leur Brevet de Maîtrise dans le cadre de la promotion 2020.

120 cours de gestion, d'organisation et techniques (organisés par secteur), soit environ **2.029** heures de formation (plus de 120 formateurs), pour **1.541** participants coordonnées par le Service « Brevet de Maîtrise et Formation Continue » (impact de la crise sanitaire)

3.664 contacts établis par le Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » (« Perspektiv Handwerk »), dont **455** élèves participants à des ateliers « Artisanat » de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire (impact de la crise sanitaire)

4.348 réceptions effectuées par le SCRB (Service de Contrôle et de Réception du Bâtiment) (installations à gazoil, au gaz, à combustibles solides, frigorifiques et pompes à chaleur, récupération d'eau de pluie) (impact de la crise sanitaire)

189.767 visites/sessions réalisées par 118.613 visiteurs uniques sur www.cdm.lu

439.592 pages vues sur www.cdm.lu

3.442 abonnés d'une newsletter mensuel informative Chambre des Métiers

326.000 masques délivrés à 2.753 entreprises

2.999 envois de coupons-réponses - paiement par l'Etat d'une indemnité pour perte d'efficience COVID-19 (+/- 54.000 salariés)

2.261 entreprises contactées pour l'envoi de vouchers - tests de dépistage COVID-19 dans les secteurs de la construction et du nettoyage

32 mass mailings informatifs COVID-19 envoyés à **117.000** personnes (du 16 mars au 20 avril 2020)

Plus de **83.000** personnes ont consulté les pages spécialisées COVID-19 sur le site www.yde.lu (16 mars au 20 avril 2020) et plus de **61.000** personnes ont visité www.cdm.lu



**« HANDS UP » : la marque² de la Chambre des Métiers
pour la formation professionnelle artisanale**



La marque « Hands Up » regroupe les 4 étapes de la carrière artisanale tout en rassemblant les 4 « cycles » du « Lifelong Learning » de l'artisan : Découverte des métiers artisanaux, apprentissage, Brevet de Maîtrise et formation continue.



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 professionnelle.



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.

**« YDÉ » : la marque³ de la Chambre des Métiers
fédérant une panoplie de services tout au long de la vie de l'entreprise**



Dans la continuité du parcours d'un artisan au sein de la Chambre des Métiers, la marque « YDÉ » regroupe l'ensemble des services d'accompagnement tout au long du cycle de vie de l'entreprise (la création d'entreprise, le développement et la gestion d'entreprise tout comme la transmission et la reprise d'entreprise).

² www.hands-up.lu

³ www.yde.lu

2. Les 12 initiatives-phares réalisées en 2020

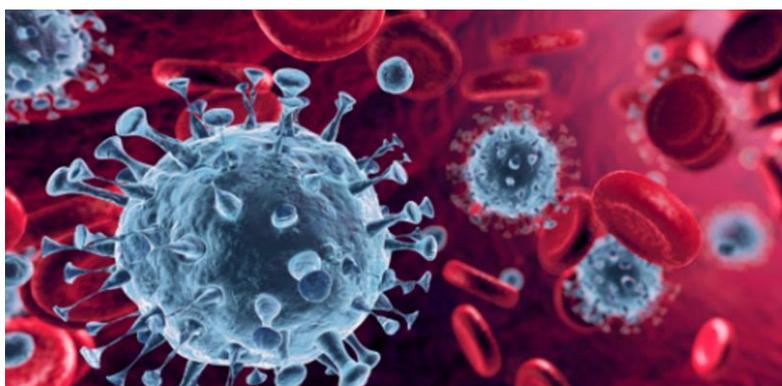
L'année 2020 a été marquée par un grand nombre de projets et d'initiatives de conseil, d'assistance, de sensibilisation et de promotion des entreprises artisanales soutenant la force innovatrice et la dynamique en matière de développement des activités de l'Artisanat.

Les 12 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. Panoplie de services offerts aux entreprises dans le contexte COVID-19 promu par le biais de la plateforme/marque « YDÉ »

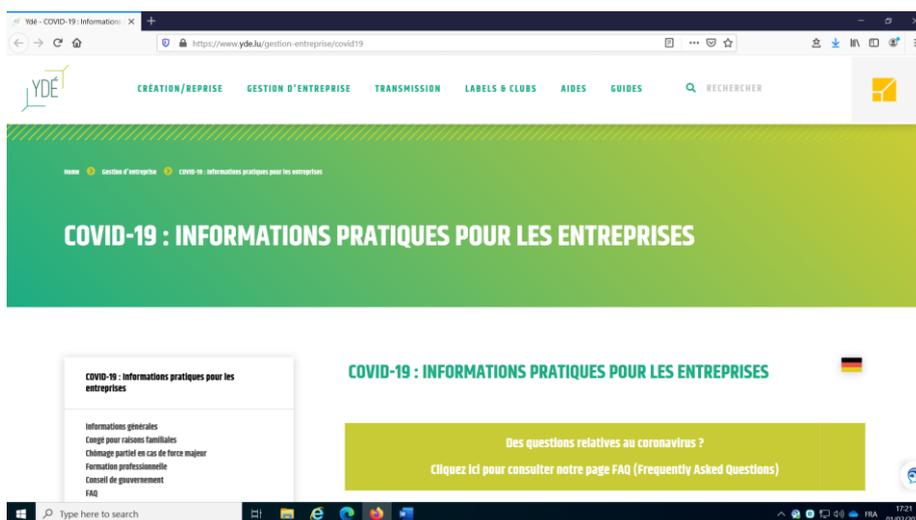
Lors de son lancement en 2019, la marque « YDÉ » et le site spécialisé y relatif a été conçu afin de regrouper l'ensemble des services à destination des entreprises artisanales⁴. Dans la continuité du parcours d'un artisan au sein de la Chambre des Métiers, YDÉ permet aux entreprises de bénéficier d'un accompagnement gratuit de la part d'une équipe pluridisciplinaire. Elle adapte ses conseils en fonction des besoins des artisans et tout au long du cycle de vie des entreprises. Ce service englobe la création d'entreprise, le développement et la gestion d'entreprise tout comme la transmission et reprise d'entreprise (avec au centre l'assistance-conseil spécifique du Service « Contact Entreprise », en coopération étroite avec les conseillers du domaine juridique, économique, digital, social et technologique)

Vu les circonstances de crise sanitaire COVID-19, l'équipe pluridisciplinaire de « YDÉ » s'est basée sur la marque en question en vue de **promouvoir une gamme de services COVID-19** mises en œuvre dans un laps de temps très court et répondant à des besoins d'informations et de conseils complexes et urgents de la part des entreprises et secteurs fortement impactés par la crise sanitaire et plus particulièrement par les deux périodes de confinement.



⁴ <https://www.yde.lu/>

Premier confinement et reprise des activités (mars – mai 2020)



Page Internet spécialisée COVID-19 et FAQ dédiés

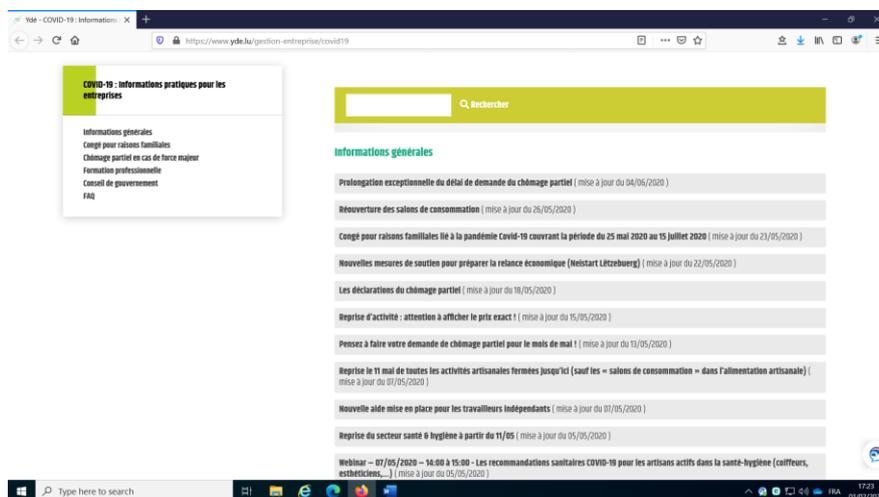
Dès l'annonce de l'état de crise en mars 2020, la Chambre des Métiers a mis en place une hotline spéciale dénommée « **Hotline COVID-19** »⁵ (Tél. +352.426767.550 et contact@cdm.lu) afin de fournir aux entreprises demanderesse une guidance et une assistance-conseil de choix dans le contexte de la pandémie.

Dans ce cadre, elle a intégré une **page Internet spécialisée COVID-19 et des FAQ dédiées** dans www.cdm.lu sous le label « YDE ».

Ainsi, sur la seule période du 16 mars au 20 avril 2020, plus de 83.000 personnes ont consulté le site www.yde.lu ; 52% ont recherché les informations concernant COVID-19 ; plus que 61.000 personnes ont consulté le site www.cdm.lu.

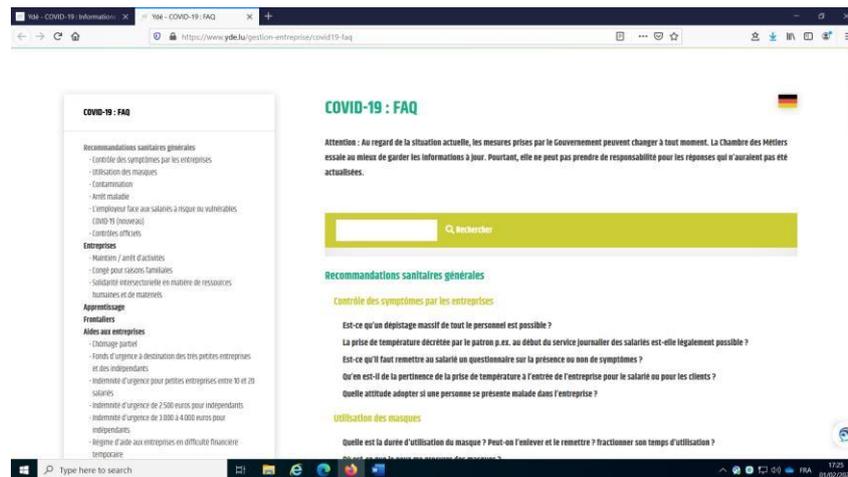
Mass mailings journaliers au début de la crise et hebdomadaires par la suite (premier confinement) et certains envois en masse (courrier print)

Ainsi, sur la seule période du 16 mars au 20 avril 2020, 32 mass mailings informatifs ont été envoyés et réceptionnés par plus de 117.000 personnes.



⁵ Voir détails au chapitre 2.2. ci-après

Diffusion en continu d'informations via les réseaux sociaux (linkedin, facebook hands up, facebook ydé, etc.)



Elaboration de « Check-lists et recommandations sanitaires COVID-19 dans l'Artisanat et plus spécifiquement pour le secteur mode, santé, hygiène »⁶ (en coopération avec le STM - Service de Santé au Travail Multisectoriel) : avec différents cas de figure comme p.ex. activité auprès des clients (au domicile ; sur chantier) ; atelier sans contact client ; atelier avec contact client (projet) ; kit salarié ; affiches « vestiaire », « local repas » ; « plan de nettoyage », etc.

Elaboration de recommandations sanitaires pour le secteur de l'alimentation (salons de consommation)

Webinars « Recommandations sanitaires COVID-19 dans l'Artisanat » (Webinars en Replay)⁷ (en coopération avec le STM - Service de Santé au Travail Multisectoriel)



⁶ <https://www.stm.lu/actualites/documents-daide-pour-la-reprise-des-activites-en-entreprise-employeur>

⁷ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/recommandations-sanitaires-covid-19-dans-l-artisanat-webinar-en-replay>

Série de webinars spécialisés : e.a.

- Webinar avec le Ministère de l'Economie sur les aides COVID-19
- Webinar séance de questions-réponses avec l'ADEM sur le chômage partiel



Mise en place d'une cellule de crise (16.04.2020) en vue de la distribution d'un « starter kit » de masques pour les entreprises artisanales (sortant du déconfinement), en coopération avec l'armée luxembourgeoise et organisation de la distribution des masques au Findel pour l'Artisanat (environ 326.000 masques délivrés à 2.753 entreprises)



(de.g. à d.) Luc Feller, Roland Kuhn, Tom Oberweis, Tom Wirion, Ministre François Bausch et Gilles Feidt

2 enquêtes spéciales COVID-19

- Enquête COVID 1 (lancée le 07/04/2020)
- Enquête COVID 2 (lancée 29/04/2020) en coopération avec le LISER

Campagne « faites appel à un artisan – don't do it yourself »,»

A côté des actions de communication « lourdes » liées à la situation économique et sanitaire, le CPR a engagé le lancement de la campagne « don't do it yourself » (légère et ludique) visant à promouvoir les métiers de l'Artisanat, à montrer l'importance des artisans et à souligner l'attente impatiente de la fin de la crise pour les retrouver.



Campagne de témoignages positifs d'entreprises travaillant pendant la crise



Relance (juin – décembre 2020)**Page Internet spécialisée #BoostHandwierk et FAQ dédiés**

A partir de juin 2020, la Chambre des Métiers a mis en place une nouvelle hotline plus spécialisée dénommée « #BoostHandwierk »⁸ (Tél. +352.426767.550 et boosthandwierk@cdm.lu) afin de fournir aux entreprises demanderesses une guidance et une assistance-conseil de choix dans le contexte de la reprise.

Dans ce cadre, elle a structuré une **page Internet dédiée aux nouvelles mesures de reprise et des FAQ dédiés** dans www.cdm.lu sous le label « YDÉ ».

Mass mailings réguliers (période de reprise et deuxième confinement) pour informer les entreprises sur de nouvelles aides étatiques, les mesures / restrictions sanitaires, etc. (+/ 15 mass mailings)

Série de webinars spécialisés : e.a.

- Gestion de trésorerie (intervenant : fiduciaire)
- Aides étatiques COVID-19 (intervenant : Ministère de l'Économie)

3^{ème} Enquête spéciale COVID-19 (juin 2020)

- Enquête COVID 3 (lancée avec l'enquête de conjoncture de juin 2020)

Envoi de vouchers à 2.261 entreprises pour des tests de dépistage COVID-19 dans les secteurs de la construction et du nettoyage (août 2020)**Envoi des coupons-réponses pour le paiement par l'Etat d'une indemnité pour perte d'efficience (accord négocié entre Fédération des Entrepreneurs et Ministère de la Mobilité et des Travaux publics) : 2.999 entreprises de construction (décembre 2020)**

⁸ Voir détails au chapitre 2.2. ci-après

2.2. Mesures d'assistance-conseils d'une envergure exceptionnelle dans le cadre des deux « hotlines » COVID-19 et #BoostHandwierk

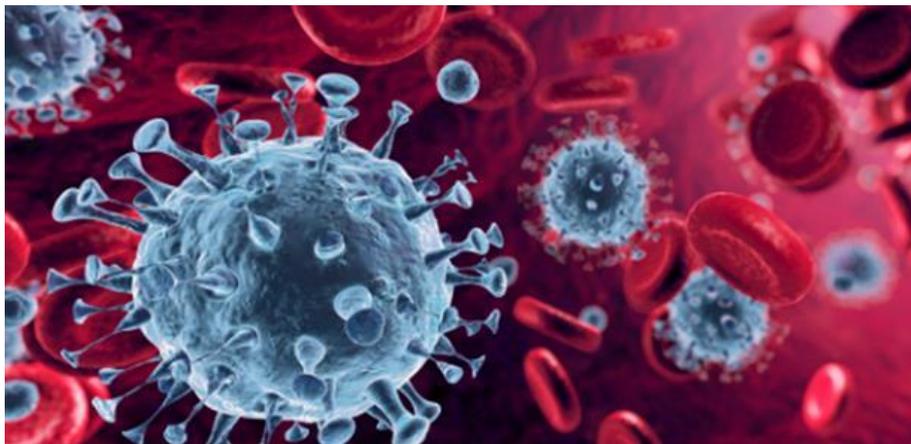
« YDÉ » a servi de plateforme d'information « COVID-19 » pour l'Artisanat pendant la crise sanitaire s'étalant de la déclaration de l'état de crise et du premier confinement en mars 2020 jusque fin 2020 et le deuxième confinement (décembre 2020).

La Chambre des Métiers a mis en place par le biais de la plateforme « YDÉ » un **service hotline à valeur ajoutée se déclinant en deux phases**, service orienté autour d'une approche pluridisciplinaire :

- ✓ un **service hotline « COVID-19 »** (mi-mars à fin mai 2020 – 8 semaines) ;
- ✓ un **service hotline « #BoostHandwierk »** (juin à décembre 2020 – 7 mois).

Service hotline « COVID-19 »

Dès l'annonce de l'état de crise en mars 2020, la Chambre des Métiers a basculé en mode « homeoffice » et a mis en place une hotline spéciale dénommée « **Hotline COVID-19** » afin de fournir aux entreprises demanderesses une guidance et une assistance-conseil de choix dans le contexte de la pandémie. De plus, elle a intégré une **page Internet spécialisée COVID-19 et des FAQ dédiés** sous www.cdm.lu .



La « Hotline COVID-19 » qui a réuni une équipe pluridisciplinaire composée de conseillers économiques, juridiques et technologiques, dont ceux de « Contact Entreprises » a été submergée de demandes d'informations et d'appels de chefs d'entreprises recherchant des conseils, vu la situation extrême et surtout le premier lockdown complet.

Ainsi, sur les 3 premières semaines de la crise sanitaire, la Hotline de la Chambre des Métiers a recueilli le nombre impressionnant de 3.525 demandes de conseils-info relatives au COVID-19 via appels téléphoniques (83%) et via emails (17%).

Les vagues de questionnements hebdomadaires des chefs d'entreprises devaient être absorbées par l'équipe de la Hotline de la Chambre des Métiers, vu qu'une réponse claire et précise de la part des autorités par rapport à un bon nombre de questions faisait à ce moment défaut, étant donné la mise en place graduelle de règles et procédures (p.ex. procédure de demande de chômage partiel ou possibilité de garder ouvert une activité ou non). Un échange quasi journalier avec les autorités et les administrations compétentes a permis de trouver des solutions pragmatiques et de clarifier certains malentendus.

Alors qu'au début de la période de crise, les questions étaient assez pointues, notamment quant aux problèmes de gestion et de liquidités, les questions vers la fin du confinement se démarquaient surtout par l'expression d'un sentiment d'inquiétude et de frustration des chefs d'entreprises sur leur avenir et sur un manque de perspectives de reprise graduelle.

Le tableau ci-après illustre les innombrables prises de contact avec la hotline entre le 16 mars et fin mai 2020. Ainsi, les conseillers ont répondu à **6.177 appels téléphoniques** (67%) et **2.989 courriels** (33%), c'est-à-dire un total de **9.166 contacts**.

**Tableau : « Hotline COVID-19 » de la Chambre des Métiers
Bilan global après 8 semaines de crise sanitaire**

Sujets-clés	Nbre demandes	%
Fermeture ou non	1 283	14%
Chômage partiel	1.204	13%
Aides COVID-19	989	11%
Reprise & recommandations sanitaires	1.697	19%
Indépendant	520	6%
CRFE (*)	426	5%
Autres	993	11%
Apprentissage	2.054	22%
TOTAL	9.166	100%
Total hebdomadaire		

(*) CRFE – congé pour raisons familiales exceptionnelles

Service hotline « #BoostHandwierk »

Suite au déconfinement progressif de fin avril jusqu'au 11 mai 2020, les enquêtes de la Chambre des Métiers ont constaté que la situation financière des entreprises artisanales était loin de se normaliser. En fait, des problèmes de liquidités causés par une forte réduction du chiffre d'affaires face à des coûts fixes difficilement compressibles ont montré le degré de gravité de la crise économique.



Afin de soutenir les artisans pendant la période de relance « post-déconfinement », la Chambre des Métiers a **mis en place un service de guidance via sa hotline #BoostHandwierk**⁹. L'idée était de **guider** et de **conseiller les entreprises** dans la gestion non seulement de la **sortie de crise** mais également lors de la **relance de leurs activités**. Regroupant des conseillers de la Chambre des Métiers avec des compétences dans différents domaines, la hotline a offert entre juin et décembre 2020 un soutien aux entreprises dans la recherche de solutions tant à leurs problèmes stratégiques qu'opérationnels. Les guidances et assistances ont pris la forme d'un conseil concernant les aides étatiques (e.a. les aides du programme de relance #NeistartLëtzebuerg), une assistance juridique (p.ex. en matière de licenciement économique, faillites, etc.) ou encore des webinars sur des sujets en relation avec la gestion de l'entreprise et les aides #NeistartLëtzebuerg.

Les chefs d'entreprises ont pu joindre la hotline du lundi au vendredi par téléphone ou par courriel : Téléphone : +352 42 67 67 - 550 Courriel : boosthandwierk@cdm.lu

Nombreuses étaient les prises de contact avec la hotline depuis le 2 juin 2020. Ainsi, jusqu'au 31 décembre 2020, les conseillers ont répondu à environ **1.900 appels téléphoniques** et **courriels**.

Pendant la période de juin à septembre, la hotline a connu **deux pics** qui s'expliquaient par deux initiatives clés :

- ♦ Introduction des aides non remboursables sous le programme de #NeistartLëtzebuerg, c'est-à-dire l'aide au commerce de détail et l'aide du fonds de relance et de solidarité (pic de fin juin, début juillet);

⁹ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/boosthandwierk-nouvelle-hotline>

- ◆ Envoi de vouchers pour des tests de dépistage COVID-19 dans les secteurs de la construction et du nettoyage (pic d'août à septembre).

Durant les sept mois d'opération de la hotline, les questions portaient pour la plus grande partie sur les aides étatiques (aide pour indépendants, avance remboursable, etc.) que ce soit les aides de #NeistartLëtzebuerg voire le fonds de relance adapté et l'aide pour coûts non couverts, les aides COVID-19 ou encore les aides à l'investissement. D'autres sujets importants pour les entreprises concernaient le chômage partiel (prolongement du chômage partiel au 1^{er} semestre 2021, chômage partiel lockdown décembre 2020, etc.) et le droit du travail (licenciements, contrats à durée déterminée, quarantaine, etc.) ainsi que les mesures sanitaires COVID-19 (fermetures, principe d'un client sur 10 m², etc.). Un autre ensemble de conseils touchait à l'apprentissage (e.a. prime unique).

Ci-dessous figure le ranking des sujets qui occupaient le plus les conseillers de la hotline :

Ranking	Sujet
1.	Mesures sanitaires COVID-19
2.	Chômage partiel
3.	Aides COVID-19
4.	Aides fonds de relance
5.	Droit de travail
6.	Apprentissage

Au-delà du conseil offert par la hotline, #BoostHandwerk était aussi à l'origine de plusieurs webinars qui étaient organisés pendant ces sept mois et qui portaient sur des sujets comme les nouvelles aides à l'investissement dans l'ère du COVID-19, les aides de relance #NeistartLëtzebuerg ou encore la bonne gestion de la trésorerie, toujours avec le but de guider et de soutenir les entreprises artisanales dans leur gestion de sortie de crise et de relance des activités.



2.3. Initiatives politiques en vue de la représentation des intérêts de l'Artisanat

2020 a été une année intense en termes d'initiatives politiques, notamment dans le cadre de la pandémie de la COVID-19¹⁰.

Ainsi, un grand nombre d'entrevues a été réalisé que ce soit sur les sujets d'actualité ou sur des initiatives stratégiques ou partenariats à engager. Dans l'ensemble, 26 rendez-vous politiques de haut niveau ont été organisés :

- 12 entrevues avec des Ministres
- 7 rencontres ministérielles dans le cadre de l'UEL
- 2 rendez-vous avec des partis politiques
- 5 visites d'entreprises en présence de Ministres.

Comme indiqué dans la partie introductive, le 14 février 2020, la Chambre des Métiers a remis au Ministre des Classes Moyennes, Monsieur Lex Delles, un « Mémoire » comprenant 40 propositions politiques réparties en 8 grands domaines, considérés comme importants pour l'Artisanat et l'avenir des PME luxembourgeoises. Ont ainsi été développés : la promotion de l'entrepreneuriat, la transmission d'entreprises, les zones d'activités et les infrastructures, la croissance des PME artisanales, l'innovation et la digitalisation, la transition et l'efficacité énergétique, l'investissement et le financement ainsi que l'internationalisation.

Tout au long du confinement du printemps 2020 et des mois de crise sanitaires des pourparlers ont été menés avec le Ministère de l'Economie et d'autres ministères compétents afin de défendre la cause de l'Artisanat et de discuter les 3 prises de propositions consécutives soumises au Gouvernement détaillant les revendications de l'Artisanat en faveur d'une sortie de crise ainsi que d'un plan de relance économique ambitieux :

- Stratégie de reprise progressive des activités économiques et programme de relance post-COVID-19 au profit de l'Artisanat (06.04.2020)¹¹ ;
- Plan global de relance des activités dans l'Artisanat (30.04.2020)¹² ;
- Plan de relance 2.0 pour l'Economie et l'Artisanat (14.10.2020)¹³.

Tout au long de l'année, la Chambre des Métiers a pris l'initiative de publier diverses autres prises de position d'envergure et d'actualité, notamment :

- Faillites : L'Artisanat plus robuste que l'économie en général (13.01.2020)¹⁴
- Le plan national intégré de l'énergie et du climat (27.03.2020)¹⁵
- Covid-19 : quelles conséquences sur votre activité ? (12.05.2020)¹⁶
- Enquête sur les besoins en terrains des entreprises artisanales¹⁷

¹⁰ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/appel-a-la-solidarite-nationale>

¹¹ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/strategie-de-reprise-progressive-des-activites-economiques-et-programme-de-relance-post-covid-19-au-profit-de-l-artisanat>

¹² <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/plan-global-de-relance-des-activites-dans-l-artisanat>

¹³ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/plan-de-relance-2-0-pour-l-economie-et-l-artisanat>

¹⁴ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/faillites-l-artisanat-plus-robuste-que-l-economie-en-general-0>

¹⁵ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/le-plan-national-integre-de-l-energie-et-du-climat>

¹⁶ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/covid-19-quelles-consequences-sur-votre-activite>

¹⁷ <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/communiquede-presse-projet-de-budget-de-l-etat-2021>
(avis sur le Budget de l'Etat 2021)

Le partenariat de longue date avec le Ministre de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Monsieur Claude Meisch, s'est avéré être un fondement important en ces temps de crise sanitaire où un large nombre de mesures temporaires ont dû être implémentées, notamment dans la formation professionnelle.



Mémorandum de la Chambre des Métiers
« En faveur d'une stratégie Artisanat et PME durable et moderne »



Visite de la boulangerie-pâtisserie Jos & Jean-Marie par la Ministre de la protection des consommateurs
Paulette Lenert dans le cadre de la sécurité alimentaire (16 janvier 2020)



Le 14 janvier 2020, Tom Oberweis, Président de la Chambre des Métiers, et Michel Reckinger, Président de la Fédération des Artisans, ont accueilli de nombreux invités du monde politique et économique lors de leur traditionnel « Pot des Présidents »¹⁸, l'occasion pour eux de rappeler les défis majeurs de la politique future du Gouvernement. Environ 400 invités avaient accepté l'invitation, parmi lesquels de nombreux ministres et députés



¹⁸ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/pot-des-presidents-2020-2020-ou-le-souhait-d-une-concretisation-des-initiatives-politiques-prioritaires>

2.4. Projet-pilote “Campagne Makers of Luxembourg”: #makersofluxembourg

Dans le contexte de la crise sanitaire, la Chambre des Métiers souhaitait soutenir l'Artisanat, sans inventer un autre label du type « Kaaft lokal ». Dès lors, l'idée est née de se servir du Label Made in Luxembourg et de lancer une campagne pour les entreprises artisanales labellisées.

Le label Made in Luxembourg (marque collective de la Chambre des Métiers, avec la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Economie) est piloté pour le secteur de l'Artisanat par l'équipe du Service « Affaires Européennes et Grande Région » (AEGR). Pour agir vite, il a été décidé de lancer un projet pilote pour les ressortissants de l'Artisanat avec l'idée de rendre accessible l'initiative, après un projet-pilote de quelques mois, pour toutes entreprises, sans tenir compte de leur affiliation.

Le but de cette campagne nommée #MakersofLuxembourg, diffusée sur les médias sociaux et sur les pages de « Made in Luxembourg », était de promouvoir l'Artisanat, mettant en avant le créateur, son savoir-faire et la production locale. La valeur ajoutée pour l'artisan participant à l'action était une meilleure visibilité auprès de la population luxembourgeoise.

La campagne s'est basée sur un visuel mettant en avant l'être humain et surtout la « couronne » du label Made in Luxembourg. Le visuel était accompagné d'un texte détaillé sur l'artisan, son produit et sur son entreprise sans toutefois utiliser un langage dit « commercial ». L'aspect du « storytelling » était central.





2.5. Création d'entreprise et « Bourse d'entreprise commune »

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

En 2020, le Service « Contact Entreprise »¹⁹ a réalisé au total 649 dossiers d'assistance-conseil création comprenant dans l'ensemble 1.566 formalités individuelles (hausse de 5% de dossiers traités).

Par ailleurs, le « Club Créateur » lancé en 2018 a adopté une bonne vitesse de croisière et compte actuellement environ 200 membres. Des séances d'informations « Les clés de la réussite » ont également été lancées pour tous les porteurs de projet qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat. Toutes les initiatives du Service « Contact Entreprise » (conférences ; séminaires ; workshops ; etc.) s'inscrivent dans le cadre de sa campagne de promotion de l'esprit d'entreprise.

Fin 2020, la Chambre des Métiers a pu analyser plus en détail la population des créateurs d'entreprises.

L'âge moyen du créateur d'entreprise dans l'Artisanat est de 37 ans.

84,1% des créateurs réalisent une première création et 60,9% d'entre eux créent sans embaucher de personnel. La moitié des créateurs d'entreprises dans l'Artisanat ont été très satisfaits de leur dernier emploi et ont suivi la voie classique du secteur (DAP- Brevet de Maîtrise).

Si, en principe, on parle d'un quart de créateurs femmes contre trois quarts de créateurs hommes, l'écart entre le nombre d'hommes et de femmes se réduit constamment.

¹⁹ <https://www.yde.lu/creation-reprise>

Si uniquement 41,5% des créateurs sont de nationalité luxembourgeoise, 77,5% des créateurs sont toutefois des résidents. L'implantation de l'entreprise, pour 35% d'entre eux, a lieu au centre du pays. On crée une entreprise pour des raisons de satisfaction personnelle et à cause de la possibilité d'être « son propre patron ».

Si l'accès au capital est difficile pour 60% des créateurs, seulement 38% d'entre eux font appel à un soutien étatique. Aussi, seuls 1/3 des créateurs rédigent au préalable un business plan.

70% font appel à leur banquier, et 82% d'entre eux sont satisfaits du conseil obtenu.

Parmi leurs problèmes majeurs à la création figurent les difficultés à trouver un terrain, la recherche de financements et les démarches administratives à accomplir.

Lorsque le Service « Contact Entreprise » accompagne les créateurs d'entreprises dans l'Artisanat, 92% d'entre eux s'estiment très satisfaits des services et de l'accompagnement obtenu.

En 2020, plus de 300 prises de contact et plus de 150 mises en contacts « cédant-repreneur » ont été réalisées.

Environ 30 transmissions d'entreprises ont été accompagnées par « Contact Entreprise ».

Fin 2020, la Chambre des Métiers, en partenariat avec la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Economie, Direction des Classes Moyennes, a mis en place une plateforme nationale visant à mettre en évidence l'ensemble des entreprises à céder au sein du Grand-Duché. Elle permet également à tous les repreneurs potentiels et intéressés de se manifester.

Le site internet www.businessstransfer.lu développé regroupe les entreprises par activités et par secteur géographique. Une fois inscrit, les clients sont contactés par la Chambre des Métiers (Service « Contact Entreprise ») ou par la « House of Entrepreneurship » aux fins qu'elles puissent intervenir, le cas échéant, pour réaliser des opérations de matching.

2.6. Internationalisation: Offensive « Handwierk International »

L'offre ciblée et l'assistance-conseil est 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.



Soutien aux « démarches administratives en Grande Région » – un partenaire fort surtout en temps de crise COVID-19

En 2020, le Service AEGR a accompagné 147 entreprises dans leurs démarches administratives en Grande Région. Allemagne : 92, France : 24, Belgique : 30.

Ce service a été lancé en 2008 et présente une offre unique et reconnue en Grande Région.

Les administrations des pays limitrophes sensibilisent entretemps les entreprises artisanales intéressées à passer par le Service AEGR de la Chambre des Métiers en vue d'introduire leurs dossiers.

Le bon réseau existant a permis, surtout en période de crise COVID-19 incertaine et de « lockdown » voire de « fermeture des frontières » de fournir rapidement des informations actualisées aux entreprises actives dans les pays avoisinants. Les entreprises ont ainsi pu maintenir leurs relations commerciales et continuer leurs activités même en temps de crise.

« Foire aux Questions » – premier source d'information à valeur ajoutée « prestation de services à l'étranger »

Une foire aux questions FAQ a été élaborée et mise à disposition des entreprises qui ont besoin d'une première guidance concernant les sujets de prestations de services à l'étranger. Pratique, efficace et allant droit au but, cette FAQ contient 53 réponses aux à des questions concernant les prestations de services dans les pays / zone constituantes de la Grande Région ainsi que les Pays Bas et la Suisse. Le contenu est accessible en langue française et allemande sur le site de la Chambre des Métiers.

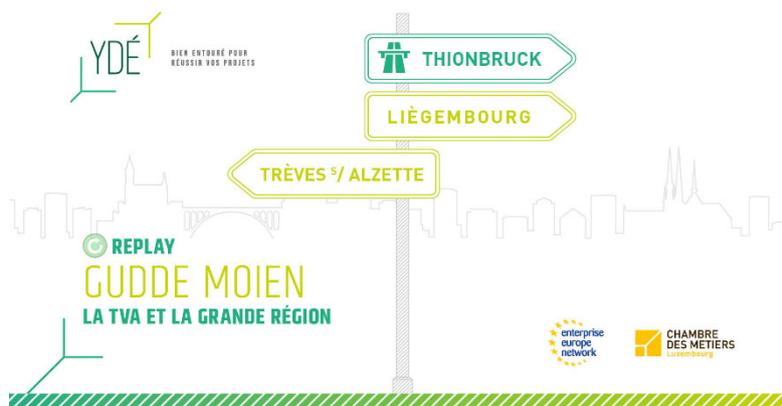


« Gudde Moien ! » – un format apprécié par les entreprises, aussi en temps de crise COVID-19

Suite au succès des séances d'information « Gudde Moien Groussregioun », qui a été lancée en 2018 avec l'objectif de sensibiliser des entreprises artisanales aux opportunités des marchés limitrophes à travers de multiples interventions et sujets liés aux prestations transfrontalières, le Service AEGR a continué cette série de séances thématiques.

Après que le premier événement (début mars) sur le thème du financement des activités d'exportation avait encore été organisé en présentiel, tous les événements suivants ont dû être organisés sous forme de webinars à cause de COVID-19. Les sujets traités lors de ces webinars étaient la résolution alternative des conflits, la propriété intellectuelle, le marquage CE, le recouvrement des créances, l'application

de la TVA dans la Grande Région et la gestion transfrontalière de déchets et de décombres. 190 entreprises ont pu profiter de cette offre. Suite à chaque webinar, le contenu a été édité et aussi mis à la disposition sous forme de *replay* sur le site web de la Chambre des Métiers.

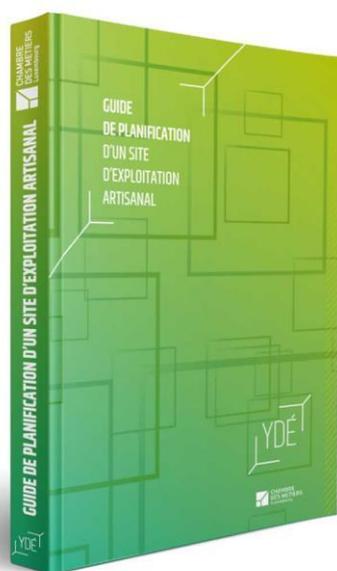


2.7. Guides spécialisés nouveaux

La Chambre des Métiers a élaboré en 2020, trois guides spécialisés nouveaux.

Guide de planification d'un site d'exploitation artisanal

Avec la publication de son nouveau Guide de planification d'un site d'exploitation artisanal, la Chambre des Métiers élargit son portefeuille de services pour les artisans.



SOMMAIRE

1. L'IMPLANTATION	4
2. LE DROIT DE LA CONSTRUCTION ET DE L'EXPLOITATION	8
3. LES EAUX ET LES EAUX USÉES	15
4. LES SITES POLLUÉS	19
5. LE CONTRÔLE DES ÉMISSIONS	22
6. L'ACCESSIBILITÉ AUX LIEUX DE TRAVAIL	25
7. LA PROTECTION CONTRE L'INCENDIE	35
8. LA PRÉVENTION ANTIVOL	39
9. L'ÉNERGIE	42
10. LA GESTION DES DÉCHETS	46
11. LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ	50

Il est destiné à soutenir les entreprises artisanales dans la planification de leurs locaux professionnels. L'artisan qui a besoin de plus d'espace pour sa production ou veut offrir ses services sur un nouveau site et qui investit pour créer, agrandir ou transformer des locaux ne doit pas seulement penser aux coûts, à l'ergonomie et à

la logistique. Il doit également tenir compte des nombreuses dispositions légales et réglementations locales.

L'objectif de ce guide est de donner un aperçu ludique des dispositions en vigueur. Même si le guide n'a pas pour prétention de remplacer un planificateur professionnel, il propose cependant une introduction à tous les sujets importants en la matière et peut servir d'aide-mémoire, non seulement pour le maître d'ouvrage, mais également pour le planificateur. En effet, des erreurs de planification ou des manquements peuvent entraîner des coûts considérables.

Le guide traite, sur une cinquantaine de pages, tous les sujets essentiels relatifs à la construction et à l'exploitation d'un site d'une entreprise artisanale, en commençant par son implantation pour terminer avec les thèmes importants en matière de santé et sécurité²⁰.

Guide « Pratique pour les Artisans – Travailler en Grande Région »

La Chambre des Métiers a réalisé un « Guide Pratique pour les Artisans – Travailler en Grande Région », comprenant 96 pages, et disponible en version française et allemande (version print et digitale).

5.200 entreprises artisanales ont pu bénéficier de ce guide ludique et facilement compréhensible.



Il a également été décidé d'intégrer au guide des **témoignages d'entreprises** ayant déjà fait la démarche d'aller prêter leurs services en Grande Région pour mieux illustrer au lecteur les expériences déjà faites par d'autres entreprises.

Ceux-ci ont été réalisés sous forme d'interviews avec les entreprises suivantes :

- De Buedemleër S.à r.l.
- Kanaltechnik Schwindling S.à r.l.
- OST Fenster S.A.

²⁰ <https://www.yde.lu/guides/planification-site-exploitation-artisanal>

- Menuiserie Bichler S.à r.l.

Les interviews se trouvent à la fin de chaque chapitre du guide.



Kanaltechnik Schwindling S.à r.l., OST Fenster S.A., Menuiserie Bichler S. à r.l., De Buedemleër S.à r.l.

Une large campagne de promotion²¹ a été lancée avec le Service Communication de la Chambre des Métiers sur le site web www.yde.lu ainsi que sur les réseaux sociaux et a été soutenue par Monsieur le Ministre des Classes Moyennes Lex Delles.

Guide « Agissons pour la sécurité et la santé en coiffure »

Le STM, l'AAA (Vision Zéro), l'ITM, la Division de la Santé au Travail et de l'Environnement (Ministère de la Santé), en étroite coopération avec la Chambre des Métiers et la Confédération « Hair Beauty & Tattoo Guild » ont élaboré un guide pratique²² en langue française et allemande intitulé « Agissons pour la sécurité et la santé en coiffure »²³.



²¹ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/un-nouveau-guide-a-destination-des-artisans-luxembourgeois>

²² Une mini-brochure « salariés – coiffure » a également été élaborée résumant les risques et les actions que chacun d'entre eux devrait mettre en place à son niveau pour supprimer ou limiter ces risques tout comme une affiche destinée à être présentée dans la vitrine des salons pendant 2021.

²³ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/nouveau-guide-pour-employeurs-et-salaries-dans-la-coiffure>

Les acteurs-clés promouvant la sécurité et la santé au travail se sont associées avec le Service de santé au travail multisectoriel (STM) et la Chambre des métiers en vue de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation sectorielle en coiffure.

L'objectif de la campagne est de présenter les risques en termes de sécurité et de santé en coiffure et, surtout, les moyens de prévention systématiques afin de permettre d'éviter, sinon de limiter, toute exposition aux risques liés au métier de coiffeur/coiffeuse pour le chef d'entreprise, les salariés et les clients. En coiffure, les risques peuvent être d'ordre physique, chimique, biologique, environnemental, concerner la posture, la gestuelle, la manutention et même l'environnement psychosocial.

Ce guide présente un état des lieux des risques liés au métier de la coiffure ainsi que des informations et des recommandations sur les mesures à prendre afin de les prévenir de façon collective ou individuelle. L'employeur, le salarié et le médecin du travail jouent, chacun à son niveau, un rôle important dans cette stratégie de prévention sectorielle orienté « coiffure ».

2.8. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables

Le Département « Affaires environnementales, technologiques & Innovation » a élaboré en 2020, en coopération avec les spécialistes de la formation et avec energieageance, un concept permettant d'étendre les contenus à figurer sous la formation menant au **label « Energie fir d'Zukunft+ »**.



Il s'agit de développer ce cycle de formation qui propose en collaboration avec « energieageance Luxembourg » des formations²⁴ dans le domaine de la construction et de la rénovation de bâtiments à haute performance énergétique.

²⁴ 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.

2.9. Événement spécial « Covid & Création » : Un Pop-up pour soutenir l'Artisanat d'art

De Mains De Maîtres Luxembourg en coopération avec la Chambre des Métiers a proposé du 20 novembre au 20 décembre 2020, aux dates où aurait dû se tenir la 3ème édition de la Biennale, un événement spécial « Covid & Création » (au 33, Grand-Rue). Cette exposition, organisée sous l'égide du couple héritier et avec le soutien de la Chambre des Métiers et de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, a pu présenter les œuvres d'une quarantaine d'artisans d'art du Grand-Duché, réalisées pour la plupart durant cette période particulière (quelques 150 œuvres présentées).



Installée en cœur de ville, cette manifestation, de format adapté à la situation sanitaire actuelle, ne visait pas à remplacer la Biennale, reportée en 2021, mais avait pour vocation d'être un véritable Pop-Up avant Noël. Il proposait à la vente une sélection de pièces d'exception, céramiques, travaux de verre et de textile, sculptures et bijoux, etc. pour que cet instant des fêtes soit aussi l'occasion de célébrer et de soutenir les artisans d'art.

Le 27 novembre 2020, S.A.R. la Princesse Stéphanie, Présidente d'honneur de l'association De Mains De Maîtres Luxembourg, a visité le Pop Up²⁵. La Grande-Duchesse héritière a rappelé à cette occasion les raisons de son engagement pour l'Artisanat d'art et s'est réjouie que l'exposition ait pu avoir lieu, même dans un format réduit, en dépit du contexte sanitaire contraignant. Le rendez-vous a été capturé par Ingo Zwank de la revue Telecran²⁶ et le photographe Jan Schwarz / ThePhotonauts. La galerie éphémère a reçu environ 8.000 visiteurs.

²⁵ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/visite-de-la-pop-up-galerie-de-mains-de-maitres-par-s-a-r-la-princesse-stephanie-de-luxembourg>

²⁶ Article, en langue allemande, disponible dans leur numéro Télécran du 5-11 décembre 2020



S.A.R. la Princesse Stéphanie a visité le Pop Up.en compagnie de Tom Wirion, Directeur général de la Chambre des Métiers

2.10. Promotion et sensibilisation aux métiers artisanaux

La Chambre des Métiers avec son Service « Perspektiv Handwierk » a comme objectif prioritaire la valorisation des atouts de l'Artisanat (passion, diversité, force d'innovation, talent, tradition, transmission de savoirs, perspectives et carrières 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 Service « Perspektiv Handwierk », qui communique via « Hands Up », a comme mission de promouvoir l'image de marque de l'Artisanat auprès du public cible « Jeunes »²⁷ (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.



Intégration de l'illustration/affiche des chemins vers l'Artisanat dans une vidéo en motion design via une animation 2D de l'illustration « Tous les chemins mènent à l'Artisanat »

²⁷ <https://www.handsup.lu/fr/perspektiv-handwierk>



En septembre 2020, le jeu concours « Les artisans rentrent en jeu » a été lancé sur la page Facebook de « Hands Up » avec plus de 180 participants

En 2020, le Service « Perspektiv Handwierk », a développé des outils à valeur ajoutée afin d'illustrer de façon ludique et jeune que l'Artisanat est un secteur diversifié, moderne et accessible à tous avec un avenir plein de perspectives. Il s'agit de réalisations qui permettent d'illustrer les différentes pistes qui sont à la base de la carrière artisanale, tout en expliquant l'existence de différents chemins qui mènent à l'Artisanat et qu'un jeune ou moins jeune peut choisir :

- Jeu de société - Game Design, Conception
- Jeu concours - Les artisans rentrent en jeu
- Adaptation d'une vidéo en motion design
- Animation 2D « Tous les chemins mènent à l'Artisanat »
- Porte-clés
- Stickers/Autocollants (planches, ronds, bonshommes)
- Bonshommes Hands Up en bois
- Projecteurs Gobo



En plus de la vidéo d'animation «L'Avenir entre mes mains» en français, l'idée était d'avoir la même vidéo en langue allemande pour mieux promouvoir les perspectives et carrières dans l'Artisanat lors des projets et visites dans les écoles

2.11. Remise solennelle des diplômes et certificats de fin d'apprentissage (en mode hybride) et test de positionnement et d'orientation « Basic Check » (en coopération avec la Chambre des Salariés)

En 2020, 416 jeunes et adultes ont terminé avec succès leur formation professionnelle dans un métier artisanal. Traditionnellement, les lauréats de l'apprentissage artisanal, avec les lauréats du Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice et du Prix Rotary du Meilleur Apprenti sont mis à l'honneur lors d'une cérémonie festive organisée conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre des salariés et le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Or, étant donné la situation sanitaire compliquée liée à la pandémie de la COVID-19, les responsables avaient décidé de remplacer la cérémonie traditionnelle, prévue dans la Maison du Savoir à Esch-sur-Alzette, par une manifestation en mode hybride, durant laquelle le Prix du Meilleur Apprenti 2020 et le Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice ont été décernés.

Associés à distance via « livestream » à la remise des deux Prix, les diplômés de la promotion 2020 ont fait l'objet de toutes les attentions de la part des orateurs qui n'ont pas manqué de les citer en exemple.

En effet, le contexte hors du commun dans lequel les jeunes apprentis ont dû effectuer les derniers mois de leur apprentissage ainsi que les conditions tout à fait inhabituelles et particulières dans lesquelles ils ont dû affronter les différentes épreuves d'évaluation ont suscité respect et reconnaissance. Les orateurs ont souligné le courage et la détermination qui ont fait avancer les lauréats dans leur parcours d'apprentissage et qui leur ont permis de décrocher leurs diplômes et certificats d'autant plus mérités.

Le but affiché était clair : ne pas « cacher » et laisser tomber dans l'« oubli » toute la promotion 2020 de la formation professionnelle artisanale mais donner un visage et une voix aux lauréats et leur rendre un hommage plus que mérité !

Le Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice et le Prix Rotary du Meilleur Apprenti ont pour vocation de mettre en lumière l'engagement et la qualité au niveau de la formation professionnelle.

En 2019, la Chambre des Métiers et la Chambre des salariés proposaient à titre gratuit aux élèves en amont de leur apprentissage un test de positionnement et d'orientation : le « Basic Check »²⁸. Les deux chambres professionnelles défendent la position qu'une orientation scolaire et une orientation professionnelle efficaces constituent entre autres un préalable indispensable à un système de formation professionnelle dynamique et performant. Il s'agit donc de rapprocher, autant que possible, les aspirations personnelles des jeunes avec les voies de formations et les opportunités d'emploi existantes. Le test du « Basic Check », qui existe depuis 2016, permet de situer les connaissances et le savoir-faire du postulant pour vérifier la bonne adéquation avec le métier choisi et pour procéder, le cas échéant, à une nouvelle orientation.

²⁸ <http://www.basic-check.lu/fr/accueil/>



Donner un visage et une voix à la promotion 2020, tel était l'objectif de la manifestation en mode hybride qui s'est tenue le 26 novembre 2020 en présence du Vice-Président de la Chambre des Métiers Nico Biever, de la Présidente de la Chambre des Salariés Nora Back et de la Directrice du Service de la Formation professionnelle Véronique Schaber. Le Ministre de l'Éducation Nationale Claude Meisch s'est adressé par message vidéo aux lauréats.²⁹

b a s i c
c h e c k®



²⁹ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/diplomes-de-fin-d-apprentissage-l-artisanat-fete-les-laureats-de-la-promotion-2020>

2.12. Réforme pluriannuelle du Brevet de Maîtrise

La Chambre des Métiers a lancé début 2016 le projet d'envergure visant à une révision tant structurelle qu'organisationnelle du Brevet de Maîtrise. 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 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.



Affiche de la campagne d'inscription au Brevet de Maîtrise intitulée « À la conquête de la maîtrise » de juin à août 2020



Lancement du Brevet de Maîtrise réformé « Artisan en Génie Technique du Bâtiment » (automne 2020)

Les objectifs de cette restructuration et réforme seront 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'entreprise (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.

En 2019, la réforme, qui avait démarré concrètement en 2017 avec l'Alimentation, s'est poursuivi avec les projets GTB (Génie technique du bâtiment), Toiture et Beauty and Hair, entre autres par la mise en place de groupes de travail « Beauty and Hair », la finalisation du programme de formation pour le GTB et les métiers de la toiture et l'élaboration d'un partenariat avec les Centres de Compétences dans l'Artisanat dans le cadre du nouveau Brevet de Maîtrise GTB. Le Brevet de Maîtrise GTB a ainsi été offert à partir de la rentrée 2020/2021³⁰.



Remise des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail dans l'Artisanat³¹

L'événement novateur de l'édition 2020 de la remise des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail a été la table ronde qui a rassemblé le Ministre Dan Kersch, Madame Véronique Schaber, Directrice du Service de la formation professionnelle, Monsieur Jean-Claude Reding, Vice-Président de la Chambre des Salariés, Madame Alexa Ballmann, Membre élue de la Chambre des Métiers et Présidente du Jonk Handwierk et Monsieur Tom Wirion, Directeur général de la Chambre des Métiers.

³⁰ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/brevet-de-maitrise-reforme-lancement-du-brevet-de-maitrise-reforme-artisan-en-genie-technique-du-batiment>

³¹ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/remise-des-brevets-de-maitrise-et-de-la-promotion-du-travail-dans-l-artisanat>

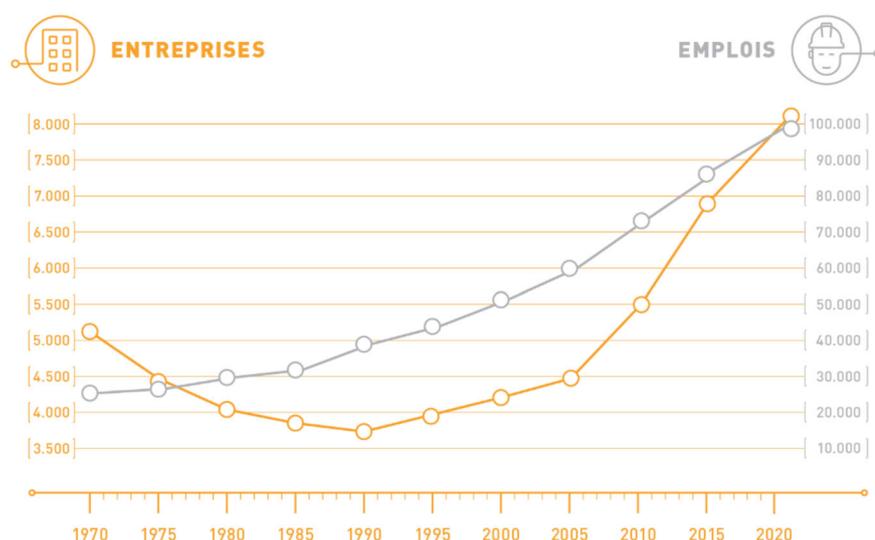
3. Evolution de l'Artisanat en 2020³² : « Une croissance ralentie qui cache de larges disparités sectorielles »

3.1. Evolution des entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat en 2020

L'Artisanat est un secteur de l'économie luxembourgeoise qui ne peut être négligé : avec environ 8.800 entreprises recensées en 2020, ce secteur offre des emplois à quelque 99.500 personnes et forme ainsi le premier employeur du Grand-Duché. Par ailleurs, l'Artisanat est la première entreprise formatrice avec plus de 1.813 apprentis.

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

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



Les données structurelles détaillées dans l'annuaire « les chiffres clés de l'Artisanat 2020 » ainsi que les résultats de l'enquête de conjoncture (voir ci-après) montrent que globalement l'Artisanat a plutôt bien résisté à l'épreuve du coronavirus, avec toutefois de grandes disparités sectorielles.

Si le nombre d'entreprises et l'emploi ont augmenté par rapport à 2019, un fait remarquable au regard de la situation économique très difficile, cette évolution a toutefois perdue beaucoup de son élan. En effet, si l'Artisanat connaît une création nette d'entreprises et d'emplois, celle-ci recule cependant de respectivement 21% et 53%³³.

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.

³² Chiffres clés publiés en mai 2021, se basant sur les données concernant l'Artisanat de fin 2020, donc en période COVID-19

³³ https://www.cdm.lu/mediatheque/media/cdp_chiffrescles_2020

En effet, l'augmentation nette de 253 entreprises entre 2019 et 2020 résulte du différentiel entre 608 créations d'entreprises et 355 radiations au cours de l'année 2020.

Le premier constat qu'on peut tirer de cette statistique sont les mouvements importants dans les deux sens : l'augmentation nette de 1.719 salariés en 2020 résulte en effet de 29.337 recrutements et de 27.618 fins de contrats. Ainsi, presque un tiers des contrats est renouvelé au cours d'une année. Ce taux s'élève à 25% pour l'économie en général.

En revanche, ce flux de main-d'oeuvre n'a pas été épargné de l'impact de la crise sanitaire. En 2020, les recrutements atteignent seulement 93% du niveau de 2019. En considérant les mois de mars à septembre 2020, ils tombent à 82% de ceux enregistrés à la même période en 2019.

Or, la crise a également eu un effet modérateur sur les fins de contrats. En effet, il y en a eu 4% de moins pendant la période allant de juillet 2019 à juillet 2020 que sur les 12 mois précédents. En considérant la période de mars à septembre 2020, les fins de contrats étaient de 15% inférieures à celles de la même période en 2019

Ce ralentissement de contrats qui se sont terminés n'a cependant pas eu d'impact sur les départs en retraite. Les données montrent qu'en 2020, 1.420 salariés se sont vu octroyer leur retraite. Un nombre qui n'a guère changé par rapport à l'année 2019. Pendant les mois de mars à septembre 2020 cependant, le nombre de départs à la retraite a même été plus élevé que pendant la même période de 2019



En 2020, le chiffre d'affaires global dans l'Artisanat a baissé en moyenne de 8%, un chiffre qui masque cependant une réalité autrement plus complexe : 80% des entreprises artisanales se situent dans une fourchette s'étendant d'une perte de chiffre d'affaires de -35% à une hausse de 14%.

Au niveau de la trésorerie, seulement 6% des entreprises indiquent que leurs recettes étaient suffisantes pour couvrir leurs frais courants. Les autres ont géré la situation tendue en recourant aux aides étatiques non-remboursables (85%), en puisant dans leurs réserves respectivement en augmentant leurs capitaux (43%) ou en utilisant un financement externe sous forme de prêt bancaire, de ligne de crédit ou d'avance remboursable de l'Etat (32%).

L'impact des différentes mesures sanitaires a été le plus ressenti à travers la hausse du taux d'absentéisme en raison des quarantaines et isolations de salariés (75%), le confinement avec l'arrêt obligatoire de l'activité (70%) et une perte de clientèle liée à la peur d'être infecté (47%).



Source : IGSS. La divergence entre ces données et celles des autres pages est due au fait que l'échantillon des entreprises considérées est différent; calculs : Chambre des Métiers

L'enquête sur l'impact de la crise sanitaire de mars 2021 montre en effet que les répercussions économiques de la pandémie varient fortement d'une branche à l'autre. Parmi les plus impactées figurent les branches de l'alimentation et de la « mode, santé et hygiène ».

Touchés plus particulièrement par la quasi-disparition du domaine événementiel, les métiers de traiteur, de boucher et de pâtissier-boulangier ont subi des pertes d'emplois de l'ordre de 5% et une baisse du chiffre d'affaires de 16% en moyenne.

Sous l'effet défavorable des confinements et des limitations quant au nombre de clients pouvant être accueillis, la branche « mode, santé et hygiène » connaît une diminution de l'emploi de 1% et une chute du chiffre d'affaires de 21%.

Si la construction semble mieux lotie en 2020 avec une hausse de l'emploi de 3% et un recul du chiffre d'affaires de 6% en moyenne, ces chiffres témoignent cependant d'une chute de la productivité et de la rentabilité de ce secteur. La mise en œuvre des mesures sanitaires a clairement conduit à des pertes d'efficacité. A cela s'ajoute une mise à l'épreuve du secteur par l'explosion des coûts de certains matériaux et par des difficultés d'approvisionnement.

Importance du volet formation et Lifelong Learning

En 2020, la Chambre des Métiers gérait 1.813 apprentis³⁴ et environ 4.550 entreprises formatrices. 788 postes d'apprentissage étaient proposés par le secteur et 740 nouveaux contrats d'apprentissage conclus cette même année.

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.

542 candidats étaient inscrits en 2020 aux cours préparatoires du Brevet de Maîtrise. 182 nouveaux candidats se sont présentés en 2019 (+17%). 84 lauréats ont décroché leur Brevet de Maîtrise dans le cadre de la promotion 2020.

La Chambre des métiers a offert au total 120 cours de gestion, d'organisation et techniques (organisés par secteur), soit environ 2.029 heures de formation, pour 1.541 participants.

³⁴ sans candidats Diplômes techniques qui évoluent en milieu scolaire avec périodes de stage sous le statut d'élève

Remarque : Réorganisation des activités artisanales en clusters

Avec les réformes du droit d'établissement, il est à observer que les entreprises artisanales couvrent une palette de plus en plus large d'activités pour répondre à la demande de la clientèle, désireuse de réduire au minimum le nombre d'intervenants nécessaires pour l'exécution de travaux ou l'offre de services spécifiques.

Par conséquent, 33% des entreprises détiennent deux autorisations d'établissement ou plus. Représentant 46% de l'emploi, ces entreprises sont, en moyenne, de taille plus importante que celles qui possèdent uniquement une autorisation.

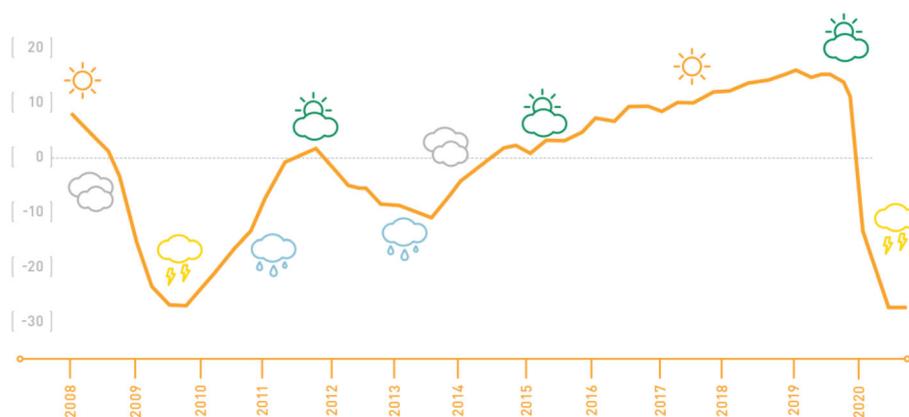
En considérant cette tendance, la Chambre des Métiers a adapté depuis 2019 la méthode d'élaboration des statistiques de l'Artisanat de façon à prendre en compte le phénomène de la pluralité des autorisations détenues par une même entreprise :

- en fonction de la connexité des autorisations, 16 clusters de l'Artisanat regroupant des autorisations apparentées ont été définis;
- en fonction des autorisations détenues par une entreprise, l'emploi est, le cas échéant, réparti sur plusieurs clusters.

3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat en 2020

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.

INDICATEUR DE L'ACTIVITÉ DE L'ARTISANAT



L'axe des ordonnées représente le solde entre les réponses positives et négatives à la question de l'enquête de conjoncture concernant l'activité des entreprises (donc la différence entre le pourcentage de chefs d'entreprises déclarant une hausse de l'activité et ceux constatant une baisse).

Après avoir enregistré au cours du 2e trimestre 2020 la chute la plus brutale jamais observée depuis le lancement par la Chambre des Métiers de l'enquête de conjoncture en 1986, l'indicateur de l'activité subit de nouvelles baisses au 3e et 4e trimestre 2020. Ainsi, lors de ce dernier trimestre, il s'établit presque à son niveau le plus bas, niveau qu'il avait atteint lors de la crise financière de 2008. Or, les mesures sanitaires décidées par le Gouvernement, notamment celles de la fin d'année, ont eu des impacts très variés sur les différents groupes de métiers.

Si tous les secteurs artisanaux ont été impactés négativement par la crise sanitaire pendant le 4e trimestre 2020, les groupes de la « Mode, santé et hygiène », de l'« Alimentation » et de la « Communication » semblent éprouver le plus de difficultés.

L'indicateur d'activité de l'alimentation est à son plus bas niveau jamais enregistré. Cette situation catastrophique et le manque de perspectives en résultant est lié à la fermeture des salons de consommation, la disparition de « l'événementiel » et donc du service « traiteur » et les effets négatifs qu'exerce le recours au télétravail sur la demande. Par ailleurs, il faut rappeler que la perte de chiffre d'affaires de ce secteur est largement irrécupérable.

Pour la branche « Mode, Santé & Hygiène » l'indicateur d'activité est sur l'ensemble de l'année 2020 en chute libre. Au cours du 4^e trimestre, 80% des patrons indiquent une nouvelle baisse. Les raisons sont à rechercher dans l'effet du « lockdown » décrété par le Gouvernement et la perte de rendement en raison de la limitation du nombre maximal de clients pouvant être accueillis.

Concernant la « Communication », outre les répercussions défavorables de la pandémie sur la demande, la branche est confrontée depuis des années à des difficultés structurelles liées à la digitalisation progressive de la société.

Dans le secteur de la mécanique, il faut souligner la baisse importante des nouvelles immatriculations de voitures particulières qui est sans aucun doute le reflet de l'incertitude des clients (potentiels) en temps de crise.

La construction doit, au 4^e trimestre 2020, faire face à une nouvelle baisse de l'indicateur d'activité, même si elle est de moindre envergure que les précédentes. Il ressort de l'enquête que l'activité est gênée par la mise en quarantaine, la maladie et l'isolement des salariés infectés par le virus, de même que par la perte de productivité estimée à 10%, générée par l'implémentation des mesures sanitaires. D'après le STATEC, la production de la construction a baissé d'environ 9% sur les 11 premiers mois de 2020.

Les prévisions montrent une grande incertitude qui règne dans l'Artisanat quant à une sortie de crise. Par ailleurs, le climat d'insécurité lié à la pandémie risque de conduire au report ou à l'annulation des investissements initialement projetés par les entreprises, une décision qui devrait contribuer à une perturbation (décalage) supplémentaire de la relance économique. Les résultats de l'enquête font état de ce constat.

Les aides étatiques ont fourni une bouffée d'oxygène

Les dispositifs d'aides ont clairement contribué à amortir le choc économique de la Covid-19 sur les entreprises artisanales. C'est ainsi que 89% d'entre elles ont bénéficié de dispositifs qui peuvent être classés en 3 catégories : la prise en charge d'une partie des frais des entreprises, l'indemnité pour indépendants et l'injection de liquidités (avance remboursable, prêts garantis par l'Etat).

54% des chefs d'entreprises sont d'avis que les aides ont (très) bien permis de surmonter la crise en 2020. En tête des dispositifs les plus prisés figurent le chômage partiel (84%) et les aides directes non remboursables (39%).

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.

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.

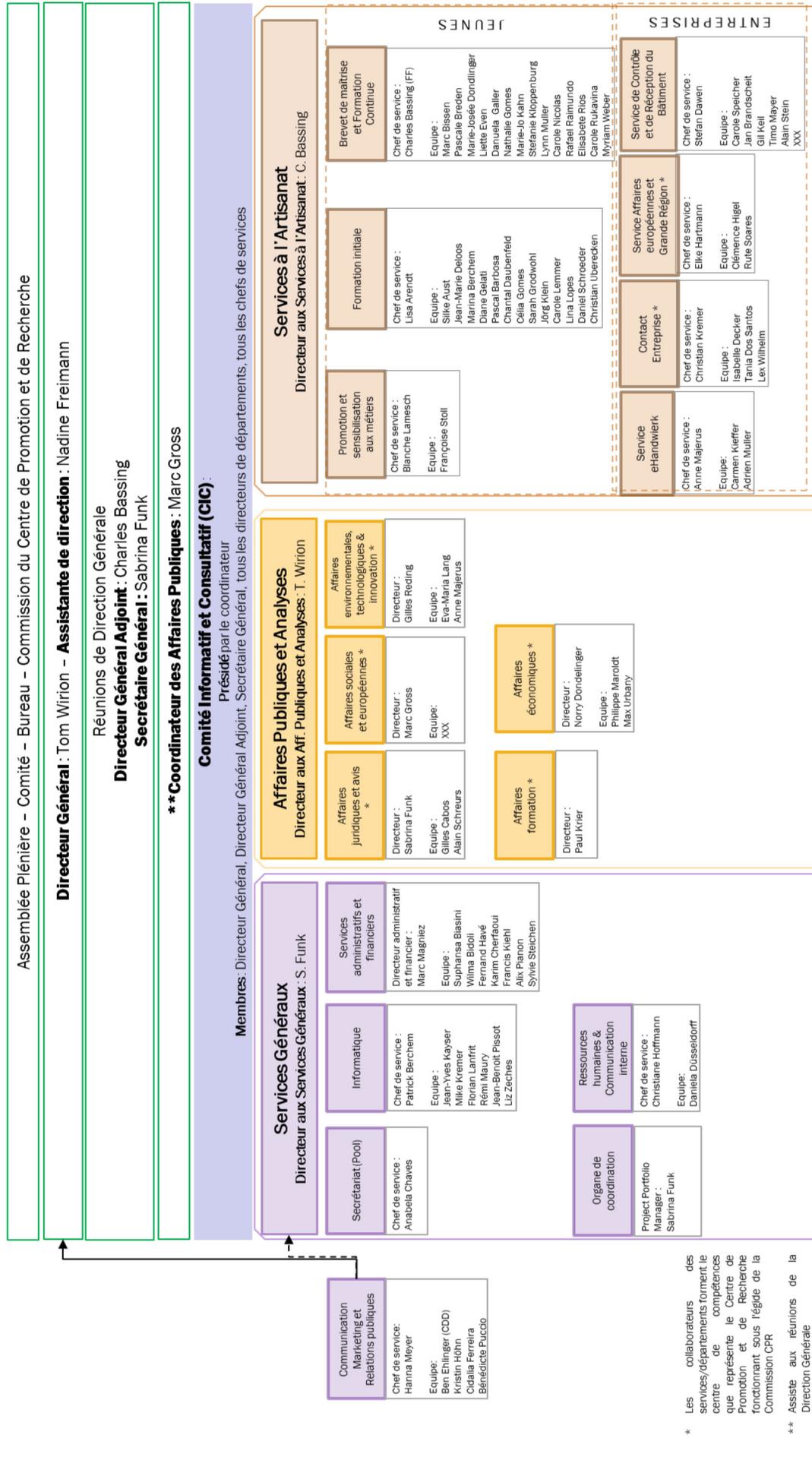
4.3. Législation et réglementation

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 (abrogé par le règlement grand-ducal du 29 mai 2020 – voir ci-après),
- Règlement grand-ducal du 29 mai 2020 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 et modifiant le 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 (date de prise d'effet : 2 juin 2020),
- 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 janvier 2021)



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 « eHandwierk »** ; **Service « Contact Entreprise »** ; **Service « Affaires européennes et Grande Région »** ; **Service de Contrôle et de Réception du Bâtiment SCRB**),
- **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 Relations Publiques** » 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 était la suivante au 31 décembre 2020 :

Section 1 – Alimentation

Membres effectifs

MEYER Luc
OBERWEIS Tom

Membres suppléants

1. HOFFMANN Jean-Marie

Section 2 – Mode, Santé, Hygiène

Membres effectifs

GUEDES Sabrina
SANNA Michel
SCHMIT Romain
ALLIAUME Claude

Membres suppléants

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

Section 3 – Mécanique

Membres effectifs

DOSTERT François
DOSTERT Jean-Claude
MASSARO Matteo
HANSEN Jean

Membres suppléants

1. DIEDERICH René
2. 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. JUNGERS Ben
5. HERZOG Jean-Pierre
6. PIRON Bernard
7. MASSELTTER François

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

BIEVER Nico
KOPPEL Pol
WATRIN Olivier

Membres suppléants

1. DUHR Roger
2. BEIL Claude

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

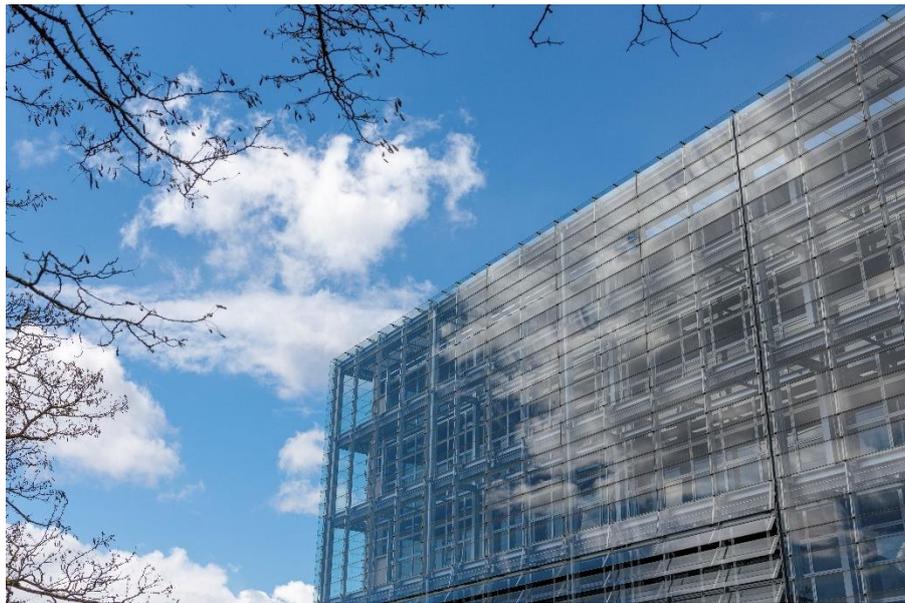
GRAAS Mike
REYLAND Gilbert

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 2020

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



Conférence de presse commune de la Chambre des Métiers et de la Chambre des salariés en présence du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire au Lycée Guillaume Kroll à Esch-sur-Alzette (09/07/2020)

5.1.2. Activités 2020

Sur le plan politique et stratégique de la formation, l'année 2020 – année fortement bouleversée par la crise de la COVID-19 - a été marquée par les événements suivants :

- Dialogue régulier avec Monsieur Claude Meisch, Ministre de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
- Concertation systématique avec la direction du Service de la formation professionnelle (SFP)
- Echanges réguliers avec les différents acteurs du monde de l'éducation et de la formation : lycées, Ecole nationale pour adultes, Université du Luxembourg, etc.
- Echanges systématiques avec les représentants des chambres professionnelles : Chambre des Salariés, Chambre de Commerce, Chambre d'Agriculture
- Continuation du partenariat stratégique avec la Chambre des Salariés
- Elaboration, formulation et mise à jour des positions de la Chambre des Métiers dans le domaine de l'éducation et de la formation
- Participation au groupe de travail et à l'élaboration de l'avis sur la formation professionnelle dans la Grande Région dans le cadre du Conseil Economique et Social
- Projets internes : « Portfolio » des partenariats, « Knowledge Management » dans l'éducation et la formation
- Collaboration à la mise en place de la réforme de la formation professionnelle sur base des accords trouvés avec le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
- Suivi de la cellule de compétence pour la conception curriculaire au niveau de la formation professionnelle
- Participation à diverses initiatives au niveau de la formation professionnelle : 1ère DAP, étude Apprentissage, etc.
- Coordination des travaux en vue de la réforme du cadre légal du Brevet de Maîtrise
- Conférence de presse commune de la Chambre des Métiers et de la Chambre des salariés en présence du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire au Lycée Guillaume Kroll à Esch-sur-Alzette (09/07/2020)³⁵
- Participation à divers projets stratégiques de la Chambre des Métiers (De Mains de Maîtres, Perspektiv Handwerk/Ecole fondamentale, etc.)

Politique Education et Formation

- Définition de la position de la Chambre des Métiers en matière d'éducation et de formation
- Mise à jour du papier politique de la Chambre des Métiers sur l'éducation et la formation comprenant les 30 principales propositions politiques de la Chambre des Métiers
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes en relation avec l'éducation et la formation
- Participation au groupe de travail et à l'élaboration de l'avis sur la formation professionnelle dans la Grande Région dans le cadre du Conseil Economique et Social

³⁵ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/berufsausbildung>

- Rédaction de notes de réflexion, papiers stratégiques, discours, communiqués de presse, articles, avis sur projets de loi et projets de règlement grand-ducaux, etc.
- Conférence de presse commune de la Chambre des Métiers et de la Chambre des salariés en présence du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire au Lycée Guillaume Kroll à Esch-sur-Alzette (09/07/2020)

Vision Formation dans l'Artisanat

- Définition de positions communes au niveau de l'Artisanat
- Dialogue régulier avec différentes fédérations

Stratégie Lifelong Learning (S3L)

- Participation aux réflexions pour la mise en place d'un cadre national Lifelong Learning
- Dossier en veille

Enseignement fondamental

- Prise de position en tant qu'acteur de la politique générale d'éducation et de formation
- Suivi du dossier/veille notamment eu égard aux aspects suivants : « Carrière Artisanat », orientation scolaire et professionnelle, emploi des langues

Enseignement secondaire

- Prise de position en tant qu'acteur de la politique générale d'éducation et de formation
- Rédaction de divers avis en matière d'enseignement secondaire notamment concernant les mesures prises dans le contexte Covid-19
- Suivi du dossier/veille notamment eu égard aux aspects suivants : « Carrière Artisanat », orientation scolaire et professionnelle, emploi des langues

Orientation scolaire et professionnelle

- Propositions et revendications de la Chambre des Métiers en matière d'orientation scolaire et professionnelle et de promotion de la « Carrière Artisanat »
- Suivi du dossier dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle
- Participation au consortium « Entrepreneuriat » et au groupe de travail « Messages aux écoles » (à l'intention des cellules d'orientation au niveau des lycées) dans le cadre du Forum Orientation (pas de réunions en 2020)
- Implémentation, en partenariat avec la Chambre des Salariés, de l'outil « Basic Check » au niveau des classes de 5e ESG en tant qu'outil d'aide à l'orientation. Demande pour la généralisation du « Basic Check » et pour l'introduction d'une inscription/d'un supplément au niveau du bulletin scolaire
- Implémentation, en collaboration avec Luxembourg Senior Consultants, de l'outil « Coach » pour favoriser l'intégration/le maintien des jeunes dans le processus de formation
- Suivi du dossier/veille notamment eu égard aux aspects suivants : mise en place de l'intégralité des conclusions du Forum Orientation, accès aux différentes formations et qualifications sur base non seulement des compétences langagières et mathématiques mais également des compétences techniques et manuelles

Formation initiale - Apprentissage

- Propositions et revendications de la Chambre des Métiers en matière de formation professionnelle
- Rédaction d'un papier de réflexion sur l'apprentissage dans la Grande Région dans le cadre du groupe de travail Formation professionnelle du Conseil Economique et Social
- Participation aux travaux du Groupe de pilotage (GROPIL) de la formation professionnelle
- Rédaction de divers avis dans le contexte de la formation professionnelle : réforme de la formation professionnelle, validation des acquis de l'expérience, introduction d'une prime unique pour la promotion de l'apprentissage, listes des professions et métiers, indemnités d'apprentissage, etc.
- Participation au projet 1^{ère} DAP du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
- Elaboration d'une nouvelle convention Conseillers à l'apprentissage – Concertation avec les conseillers à l'apprentissage, avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et avec les chambres professionnelles
- Collaboration à la remise des diplômes de fin d'apprentissage : rédaction discours et communiqué de presse

Brevet de Maîtrise

- Accompagnement du projet de restructuration et de réforme du Brevet de Maîtrise
- Animation et coordination des travaux en vue de la réforme du cadre légal du Brevet de Maîtrise
- Rédaction de notes avec les positions et propositions de la Chambre des Métiers dans le contexte de la réforme du cadre légal du Brevet de Maîtrise
- Pilotage du processus concernant le positionnement du Brevet de Maîtrise au niveau 6 (actuellement niveau 5) du cadre luxembourgeois des qualifications (CLQ)
- Collaboration à la remise des diplômes de maîtrise : rédaction discours et communiqué de presse

Enseignement supérieur

- Rédaction de divers avis dans le contexte de l'enseignement supérieur
- Suivi du cadre légal en matière d'enseignement supérieur
- Echanges avec des représentants de l'enseignement supérieur
- Réflexions et rédaction d'une note sur la carrière et la certification dans l'Artisanat en vue de la définition de formations supérieures (BTS, Bachelor, Master) à offrir dans l'Artisanat
- Introduction et suivi de formations duales transfrontalières : Bachelor (D/L), BTS (F/L)

Formation continue

- Propositions et revendications de la Chambre des Métiers en matière de formation continue
- Suivi de la législation en matière de cofinancement de la formation continue, notamment eu égard aux aspects suivants : promotion des investissements dans la formation continue en relation avec les évolutions stratégiques ou « Megatrends », dont la digitalisation et avec le passage à l'économie et à la société 4.0, soutien des investissements dans la formation continue surtout des petites et moyennes entreprises

5.2. Service « Formation initiale »

5.2.1. Missions

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

- Offrir un service « formation initiale » clé en main
- Devenir plus « offensif » en termes de recrutement d'entreprises formatrices et d'apprentis (p. ex. via des actions de communication, « matching », etc.)
- Fixer des objectifs quantitatifs ambitieux
- Prioriser l'effort au niveau des métiers (p. ex. promouvoir métiers « en pénurie » de candidats, etc.)
- Exploiter une veille proactive pour identifier des évolutions ou des apparitions de métiers
- Organiser et mettre en place les éléments de la première année du plan d'action pluriannuel
- Mettre en pratique la ligne d'action vis-à-vis des fédérations (p. ex. clarifier les procédures : création d'un nouveau métier ; définir un profil type minimum pour les membres des commissions, etc.), une répartition / clarification des rôles, la définition des interfaces / interlocuteurs, etc.
- Exploiter l'apprentissage transfrontalier de manière proactive et promouvoir activement l'apprentissage transfrontalier
 - ◆ Prioriser l'effort par métier (métiers sans formation au Luxembourg, métiers à forte demande, etc.)
 - ◆ Fixer un objectif (p.ex. 1 métier par an)
 - ◆ Erasmus+ : Piloter le projet en cours et identifier d'autres métiers transfrontaliers potentiels remplissant les conditions requises en vue d'une soumission supplémentaire d'un nouveau projet
 - ◆ Renforcer la collaboration avec le MENJE
 - ◆ Transférer, si opportunité, les métiers de l'apprentissage transfrontalier vers le régime apprentissage national
- Mettre en place des formations de type Enseignement supérieur (BTS, Bachelor et Master) organisé sous contrat d'apprentissage et promouvoir activement cet ordre d'enseignement
- Assurer les obligations légales en toute sécurité juridique, transparence et équité en matière de
 - ◆ gestion de la formation initiale de type concomitante
 - ◆ gestion du droit de former (obligation légale)
- Organisation et gestion de l'alternance « stage » (obligation légale)
- Assurer une présence et un accompagnement rapproché du processus C4
- Assurer un encadrement structuré des équipes curriculaires
- Réalisation d'une aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière de formation professionnelle
- Mettre en place la mobilité en alternance (stage/apprentissage à l'étranger)
- Consolider le projet du « Coaching »
- Participer aux initiatives/projets des partenaires externes qui soutiennent les apprentis/élèves/étudiants qui se retrouvent dans une situation de rupture scolaire-professionnelle

- Participation aux projets numériques dans la formation initiale et poursuivre la mise en œuvre de premières démarches en vue d'une intégration des compétences numériques dans les formations artisanales
- Adapter le CRM de la formation initiale aux besoins numériques actuels notamment au niveau des grilles d'évaluations

5.2.2. Activités 2020

Le Service Formation initiale (y inclus les conseillers à l'apprentissage) a réalisé en 2020 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 www.handsup.lu et www.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) et assurance d'un service clé en mains aux entreprises formatrices du DAP (obligation légale) ;
 - ♦ DAP - Clôture de la session PII / PIF 2020 (ordinaire et de rattrapage) ; préinformation et information aux entreprises formatrices des convocations ; communication aux entreprises des résultats obtenus ; gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus ;
 - ♦ CCP - Clôture de l'année scolaire 2019/2020 ; 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
- Mise en place du comité 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 Leierplazendag e.a.), Journée nationale du Matching. La plupart des journées ont été organisées en mode virtuel.
- « Helpline apprentissage » - Aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière d'apprentissage, exploitation d'une adresse mail et d'un numéro téléphonique spécifique à l'apprentissage.

Surveillance de la Formation initiale

- Surveillance journalière de la formation en entreprise par une présence permanente sur le terrain ou à distance
- Offre d'une information structurée 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 (à distance)

- 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
- 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 ; Offre aux candidats ayant un accès aux études supérieures de l'opportunité de faire une formation de type études supérieures en alternance ; continuation de la formation préparatoire au Bachelor « Technische Gebäudeausrüstung und Versorgungstechnik » et du Bachelor « Bauingenieurwesen mit Praxissemester »
- Organisation conjointe avec le MENJE et la Chambre des Salariés de la « Remise des Diplômes et Certificats de fin d'apprentissage ».

Faits marquants :

COVID-19

L'année 2020 était marquée par la survenance soudaine et frappante du Covid-19. Le service de la formation initiale s'est réorganisé pour assurer l'encadrement des apprentis à distance.

Une permanence téléphonique renforcée a été mise en place pour répondre aux questions des apprentis et des entreprises formatrices.

Pendant la période de mi-mars à fin avril le service a enregistré plus que 2.200 appels entrants/sortants. Une communication efficace des changements concernant l'organisation de l'apprentissage a été mise en place à l'intention des apprentis et des entreprises. Ainsi, les apprentis ont en tout reçu 10 SMS contenant les informations essentielles sur les modifications engagées. Par le biais de l'envoi de mails regroupés, d'un site internet livrant en permanence les informations actuelles et d'un FAQ, les entreprises formatrices ont été tenues au courant des actualités.

Au sein du service, des groupes de travail ont traité différents sujets de la formation initiale, notamment dans un contexte « post-Covid-19 ». Les résultats des groupes de travail ont abouti à un catalogue de propositions adressé au MENJE et au Ministère du Travail.

La Chambre des Métiers a lancé une campagne ciblée sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook et LinkedIn) pour, d'une part, motiver les jeunes de se lancer dans un apprentissage et, d'autre part, pour inciter les entreprises/patrons à recruter un apprenti. Cette campagne était réalisée entre le 12.10.2020 et le 08.11.2020 et a eu plus que 2.000 clics.



Une deuxième campagne a été lancée en décembre 2020. Le public cible était cette fois-ci exclusivement les entreprises formatrices. C'était une campagne commune de toutes les chambres professionnelles.



En parallèle, une lettre commune de tous les partenaires de la formation professionnelle a été envoyée aux entreprises.

Erasmus+

La Chambre des Métiers a soumis un projet dans le cadre de « Erasmus+ ». Le projet qui a été accordé par l'UE a comme but d'offrir un support financier aux apprentis qui font un apprentissage transfrontalier, respectivement pour encourager des apprentis potentiels à faire un apprentissage transfrontalier.

Trois candidats ont pu devenir « mobiles » sous ce programme au courant de l'année 2020.

Remise réorganisée

En 2020, 460 jeunes et adultes ont terminé avec succès leur formation professionnelle dans un métier artisanal. Traditionnellement, les lauréats de l'apprentissage artisanal tout comme les lauréats du « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice » et du « Prix Rotary du Meilleur Apprenti » sont mis à l'honneur lors d'une cérémonie festive organisée conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre des Salariés et le MENJE.

Or, étant donné la situation sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, les responsables ont décidé de remplacer la cérémonie traditionnelle, initialement prévue dans la Maison du Savoir à Esch-sur-Alzette, par une manifestation en mode hybride, durant laquelle les deux Prix précités ont été décernés.

Associés à distance via « livestream » à la remise des deux Prix, les diplômés de la promotion 2020 ont fait l'objet de toutes les attentions de la part des orateurs qui n'ont pas manqué de les citer en exemple.

La meilleure entreprise formatrice et le meilleur apprenti ont reçu en mains propres leur prix lors de la remise en cercle restreint (20 personnes) qui s'est tenu le 25 novembre 2020 exceptionnellement à la Chambre des Métiers. La projection de deux vidéos a su révéler les personnalités des lauréats et dévoiler les mérites et les « best practices » qui ont guidé le jury dans ses décisions pour l'attribution des prix 2020.

Les diplômes et certificats de fin d'apprentissage ont été communiqués aux lauréats par voie postale avec un bon d'achat utilisable auprès des entreprises artisanales du secteur de l'Alimentation et un chèque cadeau pour participer à un cours du soir.



Manifestations – 2020 :

- Remises Formation initiale / Meilleur Apprenti / Meilleure Entreprise Formatrice
- Campagne Postes d'apprentissage
- Campagne Postes de stage
- RTL Jobdaag (Matcher)

5.2.3. Formation initiale – Chiffres-clés 2020

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
Offre Postes Apprentissage	876	810	844	810	918	762	817	765	788
Nouveaux Contrats Apprentissage	747	661	742	797	657	770	726	776	740
Total Apprentis	1.719	1.802	1.736	1.725	1.736	1.738	1.779	1.829	1.813

*Prolongation exceptionnelle de la date de conclusion de nouveaux contrats du 01.11.20 au 31.12.20 (Covid-19). Comparabilité avec les années précédents est à prendre avec précaution (cf. résiliation période d'essai)

	Apprentissage 2019	Apprentissage 2020
Candidats	1.829	1.813
Classes/Cours	p.m.	p.m.
Apprentissage : Entreprises formatrices	779	785
Equipes évaluation et validation	74	74
Membres Commissions Equipes évaluation et validation	186	181

	DAP	CCP	TRF	Total	Date
Postes déclarés	611	145	32	788	15.09.20
Nouveaux contrats	542	171	27	740	31.12.20
Contrats en gestion	1.332	409	72	1.813	31.12.20
Diplômes et certificats	341	108	n.a.	449	27.11.20

TRF – Apprentissage transfrontalier

En 2020, la Chambre des Métiers gérait 1.813 apprentis et environ 4.650 entreprises formatrices. 788 postes d'apprentissage étaient offerts et 740 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
- Ambition d'augmenter à moyen terme le nombre d'inscriptions et le nombre de diplômés, tout en maintenant un niveau élevé en termes de qualité
- Poursuite du projet de restructuration du Brevet de Maîtrise, selon le planning établi de concert avec le MENJE-SFP
- 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 sur initiative et en collaboration avec la Direction Affaires Formation et le
- Renforcement de l'attractivité du Brevet de Maîtrise par l'ouverture de perspectives p.ex. en direction du parcours universitaire (Bachelor, Master, etc.) sur initiative et en collaboration avec la Direction Affaires Formation
- 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 formations continues au regard des besoins du "terrain" (développement quantitatif et qualitatif) - e.a. cours pratiques pour les candidats du Brevet de Maîtrise
- 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 sur initiative et en collaboration avec la Direction Affaires Formation

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, règlementaire et pédagogique) ;
- Développement et consolidation de la plateforme d'apprentissage en ligne Moodle.

La Chambre des Métiers a lancé début 2016 la mise en place d'une initiative d'envergure visant à une révision tant structurelle qu'organisationnelle du Brevet de Maîtrise. 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 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.

Formation continue

Dans le domaine de la formation continue³⁶ 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 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 ».

Cette restructuration du paysage de la formation continue s'est poursuivie en 2020 et se poursuivra de 2021 à 2023 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).

D'emblée, il faut souligner que l'année 2020 a été marquée par les effets de la pandémie liée au COVID-19.

De nombreuses activités ont dû être reportées, annulées, réorganisées. Cet effort supplémentaire a eu comme conséquence que certaines initiatives, notamment en ce qui concerne la réorganisation du service, n'ont pas pu se réaliser et ont été reportées en 2021.

L'impact a été particulièrement ressenti au niveau des activités de la formation continue qui ont été pratiquement à l'arrêt pendant les mois de mars à juillet et dont la reprise en automne a été compliquée.

Quant aux cours de maîtrise, ceux-ci ont dû être annulés à partir de mi-mars. La session d'examens de printemps a dû être reportée d'avril à juillet, et le déroulement des examens a dû être repensé complètement afin de tenir compte des impératifs sanitaires. Les examens pratiques ont de même dû être reportés en automne, alors que les examens pratiques dans les métiers d'opticien et de chauffage-sanitaire ont été reportés en 2021. Afin de respecter le cadre légal en matière de sessions d'examen, la Chambre des Métiers a pu trouver l'accord du MENJE pour adapter

³⁶ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/nouvelles-formations-chambre-des-metiers>

exceptionnellement la loi modifiée du 11 juillet 1996 relative au brevet de maîtrise ainsi que le règlement grand-ducal du 13 juillet 2006 relatif aux modalités organisationnelles des cours et examens du brevet de maîtrise.

Enfin, en raison d'une décision du MENJE, il a été nécessaire de procéder à un certain nombre de remboursements à destination de candidats ayant souhaité se désister, au vu du contexte sanitaire.

Aussi, et en réponse à la situation sanitaire, des efforts ont été entrepris afin de mettre en place les outils et procédures permettant l'organisation de webinaires et la virtualisation des cours du Brevet de maîtrise.

5.3.2. Activités relatives au Brevet de Maîtrise en 2020

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. Le recrutement des chargés de cours a été revue de fond en comble et une nouvelle procédure visant à rendre plus cohérent le processus de recrutement et à tenir compte des impératifs croissants en matière de qualité a été mise en place.
- Planification et organisation des classes avec 542 candidats et 160 chargés de cours « théorie » et « gestion » (établissement horaires, réservation des salles, confection des conventions, confection des supports de cours). La campagne d'inscription a été un franc succès, notamment eu égard à la situation pandémique (182 nouveaux candidats en 2020 par rapport à 155 en 2019 : +17%).
- Conception, planification, organisation, surveillance et gestion de deux sessions d'examens (printemps et automne) de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale). En raison de la situation sanitaire, la session de printemps a dû être reportée en juillet et le mode opératoire a dû être revu complètement.
 - ♦ Examens au Brevet de Maîtrise – session de printemps :
 - 384 candidats en théorie de gestion
 - 384 candidats en théorie professionnelle (28 métiers)
 - 133 candidats en pratique professionnelle (26 métiers)
 - ♦ Examens au Brevet de Maîtrise – session d'automne :
 - 80 candidats en théorie de gestion
 - 57 candidats en théorie professionnelle (15 métiers)
- Organisation de la remise solennelle des diplômes et promotion du travail en date du 26 janvier 2020



De nombreuses personnalités du monde politique, économique et social ont tenu à assister à la remise traditionnelle des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail. La cérémonie solennelle s'est déroulée dimanche, le 26 janvier 2020 au Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg en présence de S.A.R. le Grand-Duc Héritier. La promotion 2019 ne compte pas moins de 110 lauréats du Brevet de Maîtrise et 54 lauréats de la Promotion du Travail. L'engagement, la persévérance ainsi que les excellents résultats des jeunes lauréats ont été au cœur de la cérémonie.

Projets - Brevet de Maîtrise en 2020

- **Projet informatique : Développement de la nouvelle application CRM_FC_BM et mise en ligne**
 - ◆ Intégration gestion documentaire informatisée
 - ◆ Réelle inscription en ligne avec transfert des données dans notre BDD
 - ◆ Paiement en ligne
 - ◆ Espace « extranet » pour chaque candidat
 - ◆ Redéfinition des différents flux et procédures de travail

Le projet a été mené avec succès et a permis de revoir l'ensemble des procédures opérationnelles. En 2021, il s'agira de réaliser certaines adaptations et de compléter l'outil par certaines fonctionnalités.

- **Révision fondamentale du cours de gestion « Module E » du Brevet de Maîtrise (« pédagogie appliquée ») et conception/développement de nouvelles formes, méthodes et contenus de cours et d'examens :**
 - ◆ Élaboration du programme cadre selon la méthode « constructive alignement » en définissant des objectifs d'apprentissage au niveau 6 du cadre luxembourgeois de qualification

Le module E révisé a été lancé à la rentrée académique 2020/2021. La commission d'examen a été adaptée en conséquence des modifications opérées.

- **Chargés de cours :**
 - ◆ Formation des formateurs des nouveaux chargés de cours
 - ◆ Formation « Moodle » pour les chargés de cours
 - ◆ Accompagnement des chargés de cours « en classe » et réunions de débriefing avec les chargés de cours
 - ◆ Le processus de recrutement des chargés de cours a été revu et une nouvelle procédure a été mise en place.
- La campagne d'inscription a été organisé sur la période de juin à août 2020.

- En raison de la situation pandémique, la soirée pour les formateurs du Brevet de Maîtrise a été organisée en virtuel. Un dépliant spécifique et un gadget à destination des chargés de cours ont été réalisés.
- Plusieurs séances d'information virtualisées pour les nouveaux candidats au Brevet de Maîtrise (méthodes pédagogiques « comment me préparer au parcours et aux examens », clarification attentes et objectifs) ont été organisées en juillet.
- En septembre les collaborateurs du service BMFC ont effectué un passage dans toutes les classes « cours de gestion d'entreprise »
- Pendant la période du confinement, le contenu relatif au Brevet de Maîtrise a été transféré de www.cdm.lu vers www.handsup.lu.
- 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 les 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
- Implication au niveau de l'organisation des examens pratiques et débriefings relatifs
 - ◆ Organisation d'une soirée « Commissions d'examen » en présence de la direction du SFP et des commissaires (13.02.2020)
 - ◆ Prise en charge de la fonction « relais avec les commissions d'examen » par les conseillers de la CdM
 - ◆ Précision et communication de certaines procédures (commissaires et commissions d'examen)
- Projets de réforme en cours
 - ◆ Alimentation
 - Organisation des cours et examens pratiques
 - 12 lauréats pour ce 1^{er} brevet réformé (dans les spécialisations suivantes : traiteur (8), Boulanger-pâtissier (2), boucher (2))
 - Réorganisation de la commission d'examen en 2020 et lancement des travaux d'adaptation du module F et du programme-cadre via GT en 2021
 - Réalisation du bilan « projet-pilote » en 2021
 - ◆ GTB
 - Lancement du nouveau brevet avec 62 inscriptions
 - Lancement des cours du module F en automne 2020
 - Lancement du projet Fit4GTB (préparation des candidats à la nouvelle formation)
 - Lancement du projet ZORTIFY afin d'accompagner et soutenir les candidats dans leurs efforts
 - ◆ Toiture
 - Finalisation du programme-cadre

- Lancement des travaux d'élaboration du contenu des cours du module F en coopération avec la FH Trier
- Elaboration d'une offre de cours pratiques en amont de l'inscription au Brevet de Maîtrise
- ◆ Hair & Beauty
 - Mise en place des groupes de travail
 - Travaux en suspens en raison de la situation sanitaire – redémarrage en 2021
- ◆ Mécanique / Mobilité
 - Kick-off meeting avec les fédérations concernées en décembre 2020
 - Lancement des GT en 2021
- ◆ Réalisation de 2 brochures spécifiques pour les brevets réformés « Alimentation » et « GTB », lancement des travaux concernant la brochure « Toiture »
- Formulation des « learning outcomes » pour les modules de gestion d'entreprise en vue de la documentation des compétences du Brevet de Maîtrise au niveau CLQ6
- Développement d'une checklist permettant de prendre la décision d'ouvrir un cours spécifique du Brevet de maîtrise à la formation continue
- Participation aux travaux préparatoires de réforme du cadre légal relatif au Brevet de Maîtrise (sous le pilotage du département des Affaires formation)
- Mise en place des outils permettant une virtualisation des cours du Brevet de Maîtrise
 - ◆ Mise en place et configuration de l'outil « BigBlueButton » sur la plateforme Moodle
 - ◆ Configuration des salles de classe virtuelles et création des profils des chargés de cours
 - ◆ Organisation et tenue de plusieurs formations (virtuelles et en présentiel) pour les chargés de cours relatives à ce nouvel outil (décembre 2020)

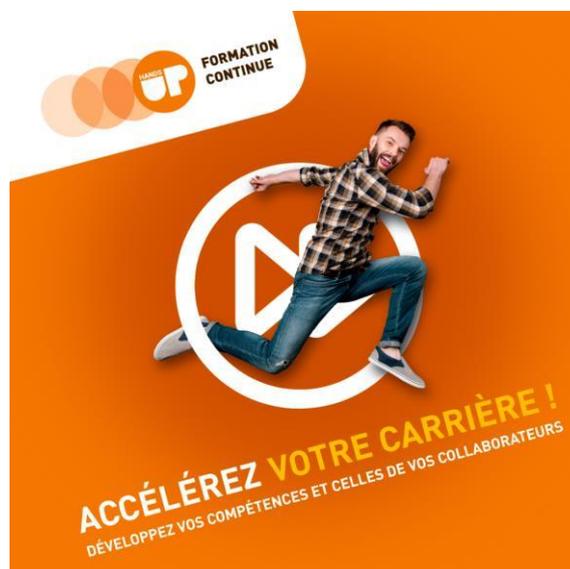


5.3.3. Activités relatives à la Formation continue en 2020

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 200 formations (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques) – annulation d'un grand nombre de cours en raison de la situation pandémique
 - ♦ Encadrement de plus de 120 formateurs (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
 - ♦ Mise en place d'un outil permettant d'établir les tarifs spécifiques pour les cours (dans le contexte de la perspective de couverture des frais)
- Promotion de l'offre de formation :
 - ♦ Elaboration et mise en place d'une nouvelle catégorisation des formations ; intégration de cette logique en ce qui concerne la présentation web des formations
 - ♦ Mise en place d'un sondage interne des besoins en formation continue (en coopération avec les différents services de la CdM)
 - ♦ Adaptation du processus de publication de l'offre de formations
 - ♦ Campagne promotionnelle Formation continue – campagne interrompue en mars 2020 en raison de la situation pandémique – redémarrage en automne 2020
 - ♦ Conception d'un « mousepad » Formation continue et envoi de ce dernier aux ressortissants de la CdM
 - ♦ Mailings personnalisés aux différents secteurs et métiers via l'outil calendriers personnalisés
 - ♦ Mise à jour de l'offre sur le site internet www.cdm.lu
 - ♦ Mise à jour de l'offre sur le portail www.lifelong-learning.lu
 - ♦ Conseil et assistance personnalisés aux clients de la Chambre des Métiers en matière de formation, de congé de formation, etc.
 - ♦ Représentations externes
 - ♦ Interviews, 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 (IFSB)
 - ♦ Continuation de la collaboration avec l'ADEM
 - ♦ Collaboration et concertation CNCD - OAI – IFSB – CdC
 - ♦ Continuation des discussions avec le CRTI-B autour de formations BIM (en coopération avec la FdA et l'IFSB)
 - ♦ Energie fir Zukunft + : Chambre des Métiers - Energieagence – Passivhausinstitut Darmstadt – Lycée Josy Barthel Mamer
 - ♦ Partenariat stratégique institutionnel dans le projet européen „Interreg Smart Energy 4.4.“ – „Ein Bildungsprojekt zur Fachkräfteintegration an 4 Standorten in 4 Ländern“
- Mise en place des outils et processus nécessaires en vue de l'organisation de webinaires par l'ensemble des services de la CdM
 - ♦ Mise en place et formation des collaborateurs sur l'outil Webex-Meetings
 - ♦ Mise en place d'une procédure interne permettant l'organisation de webinaires

- ◆ Assurance par le service BMFC du backoffice pour les webinaires organisés (création informatique des événements, enregistrement des inscriptions, répartition des rôles, publication des webinaires)
- Afin de stimuler l'offre de postes d'apprentissage par les entreprises artisanales, plusieurs séances de la formation « Tuteur en entreprise » ont été offertes gratuitement aux ressortissants de la CdM



En décembre 2020, la Chambre des Métiers a présenté sa nouvelle offre de formations 2021 pour le secteur du « Génie technique du bâtiment »

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 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 »
- 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 et organisation 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 Nohaltegekeets Zertifizéierung fir Wunngebaier ».

5.3.4. Manifestations « Brevet de Maîtrise et Formation continue » 2020

- Remise des diplômes Brevet de Maîtrise
Le 26 janvier 2020 a eu lieu la remise des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail dans l'Artisanat. Le Grand Théâtre de la Ville de Luxembourg a servi de cadre festif à la cérémonie solennelle durant laquelle les lauréats de la promotion 2019 ont été mis à l'honneur : 110 candidats ont reçu leur Brevet de Maîtrise, 54 candidats ont été distingués par la Promotion du Travail (apprentissage et Brevet de Maîtrise).
- Soirée formateurs du Brevet de Maîtrise
- Séance d'information commissions d'examen
- Séances d'information pour les 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 - Présentation du projet Artisan Certifié Maison Passive
- Séances d'information Prolongation du certificat « Artisan certifié maison passive »

5.3.5. Formation continue – Chiffres-clés 2020

Année 2020	Nombre de cours	Heures de cours	Participants
Cours de gestion et d'organisation d'entreprise	20	218	159
Webinaires*	16	23	569
Cours techniques organisés par secteur dont :			
Alimentation	7	154	70
Mode, Santé, Hygiène	14	500	86
Mécanique	12	372	57
Construction	48	715	589
Communication et multimédia	2	38	8
Métiers de l'art et métiers divers	1	9	3
Sous-Total	84	1.788	813
TOTAL	120	2.029	1.541

* Webinaires organisés en backoffice pour l'ensemble des services de la Chambre des Métiers

5.3.6. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés 202

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nouveaux Candidats BdM	316	295	277	275	239	238	216	155	182
Total Candidats BdM	808	785	756	727	725	650	619	551	542
Désistement candidats*					74 10,2%	77 11,8 %	4** 0,7%	8** 1,5%	10** 1,8%

* Différence au niveau du total des candidats entre octobre et décembre de la même année

** Conséquence de l'augmentation des tarifs

5.4. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers »

5.4.1. Missions

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 (handsup.lu, brochure, 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

5.4.2. Activités du Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » - 2020

Les principales activités pour l'année 2020 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, diverses collaborations et partenariats dans la mission de valorisation des métiers de l'Artisanat ;
- 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 ; celles-ci s'inscrivent dans un contexte d'adaptation en continue, afin de prendre en compte l'évolution des tendances jeunes.

Découverte de l'Artisanat et de ses métiers au sein de l'enseignement fondamental et secondaire

- Préparation du projet « Hallo Handwierk - les métiers de la toiture », une découverte de l'Artisanat et de ses métiers de manière transversale dans l'école fondamentale en collaboration avec le MENJE pour 30 classes des écoles fondamentales du pays / Documents de travail, coffre de matériaux et plateforme Moodle mis à disposition pour les enseignants / Préparation du projet de construction - des petits modèles de toits, destinés à être assemblés par les classes participantes / Organisation du Kick-off Meeting 2020, planification des classes pour les visites d'artisans. → **Initiative-phare du service**
- Développement du projet-pilote « Hallo Handwierk - les métiers de la mécanique/mobilité », organisation et coordination des groupes de travail (enseignants et artisans), coordination et élaboration des documents de travail du projet.

Le projet s'étend de 2019-2024 avec d'autres semaines à thèmes qui sont en train d'être élaborées.

- Contacts, informations, présence du service dans divers lycées à des foires d'orientation par un stand et/ou l'animation d'un atelier :
 - ◆ Lycée du Nord Wiltz, matinée d'orientation
 - ◆ Lycée Josy Barthel Mamer, foire de l'orientation
 - ◆ Studentefoire goes digital
 - ◆ École fondamentale de Reckange/Mess
 - ◆ „Deng Zukunft - däi Wee“, Infobourse fir Jonker an Elteren à Bettembourg
 - ◆ ...

Développement de partenariats stratégiques et soutien des initiatives de promotion (image de marque/carrière) e.a.

- Partenariat avec le Luxembourg Science Center : → **Initiative-phare du service**
 - ◆ Partenariat conventionné sur le développement d'une découverte pratique des métiers technologiques et techniques (via des ateliers/workshops) pour des jeunes de 13 à 17 ans
 - ◆ Valorisation de la Chambre des Métiers et du secteur de l'Artisanat lors de présentations du projet « Découverte des métiers et professions »
 - ◆ Valorisation du projet auprès des acteurs politiques
 - ◆ Réalisation de divers ateliers de découverte couvrant des métiers de l'Artisanat
 - ◆ Le Projet FSE s'étend jusqu'à fin 2021 avec une panoplie de divers métiers (tous secteurs confondus) qui sont en train d'être élaborés.



- Partenariat conventionné avec Jonk Entrepreneuren Luxembourg Asbl :
 - ◆ Représentation au conseil d'administration des JEL
 - ◆ Membre de différents groupes de travail JEL
 - ◆ Promotion du Job Shadow Day et engagement CdM
 - ◆ Contributions aux JEL News (articles, annonces)
 - ◆ Volontariat à l'enseignement fondamental pour le programme « Notre communauté »
 - ◆ Remise du prix « Green Label Award » dans le cadre du projet « Mini-entreprises »
 - ◆ Membre du jury des « Project Management Awards »
- Partenariat conventionné avec l'ACEL (Association des Cercles d'Étudiants Luxembourgeois), création de news, de blogs sur l'Artisanat et participation aux



divers évènements, afin de faire découvrir aux cercles d'étudiants les possibilités de carrière dans l'Artisanat.

- Soutien des activités du Service National de la Jeunesse, participation et animation des ateliers pratiques lors du « Digirallye - édition Printemps » au Forum Geesseknäppchen.
- Participation au « Digital Explorer » de l'IMS/Daycare (édition digitale) en tant que membre du jury Digital Visions. Le but est d'inciter des réflexions croisées entre jeunes et salariés d'entreprises sur le futur des métiers, au vu de l'impact de la digitalisation.
- Coordination de plusieurs workshops en partenariat avec le « Leader Atert/Wark », présentation de l'avant-projet « Mobilen Atelier- d'Handwierk kënnst bei Dech » qui veut stimuler l'envie des élèves de s'orienter davantage vers un apprentissage dans l'Artisanat.
- Collaboration aux différents services p.ex. : rédaction de textes/posts pour la campagne « Makers of Luxembourg », visites d'entreprises dans le contexte « Made in Luxembourg ».
- Coordination de la participation à la 6^{ème} édition du Luxembourg Times BusinessRun 2020 et l'organisation du prix « Team Handwierk – Let'z run », un don supplémentaire pour la Fondation Cancer pour les exploits extraordinaires des deux coureurs/vainqueurs des entreprises artisanales.



- Soutien de l'« Indiana Jos Tour », un projet d'ateliers de découverte des métiers dans les institutions d'accueil pour enfants et jeunes adultes.
- Création d'un réseau d'artisans-volontaires en élaboration via des contacts et des membres des groupes de travail, ambassadeurs du secteur e.a.
- 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.
- Promotion de la « juste valeur de l'Artisanat » face aux partenaires politiques et stratégiques.

Développement d'une communication adaptée au public-cible jeune

- Création de divers news (cdm.lu, handsup.lu, etc.), des articles de presse et contributions aux réseaux sociaux notamment Facebook Hands Up.

- Création de la campagne « Create your future : Gëff Handwerker / Deviens artisan » sur Facebook, Handsup.lu et cdm.lu, réalisation de plus de 27 portraits des métiers (visuels et descriptifs en lux, fr, de), afin de promouvoir les métiers et carrières de l'Artisanat et communiquer de manière plus adaptée au public cible « jeune » (2.143 Likes, 231 Shares et 2.297 Link Clics).



- Réalisation de l'enquête sur les besoins d'un profil « Instagram » pour la CdM et formulation de propositions permettant à la direction générale la prise de décision avant le lancement d'un compte « Instagram » pour la promotion des métiers, de la carrière et des perspectives de l'Artisanat.



- Adaptation de l'affiche illustrative « Toutes les routes mènent à l'Artisanat » en langue luxembourgeoise et allemande, affiche informative et ludique dont l'objectif est de faire découvrir aux jeunes que différents chemins mènent vers une carrière dans l'Artisanat.



- Élaboration d'une vidéo en motion design « Toutes les routes mènent à l'Artisanat » en complément à l'affiche illustrative.



- Campagne d'information sur les atouts de l'Artisanat dans le but de transporter des messages-clés vers les écoles, enseignants, élèves, parents : Prise de contact et envoi de divers matériels d'informations Perspektiv Handwerk et Hands Up en rapport avec les carrières et perspectives dans l'Artisanat à tous les lycées du pays.



- Mise en œuvre de plusieurs animations via l'outil Adobe Character Animator, afin d'adapter la communication du service au public cible.



- Conception et réalisation d'une vidéo « Mon métier, ma passion – en tant que peintre de véhicules automoteurs » ainsi que conception d'une vidéo « Mon métier, ma passion – en tant que couvreur ».



- Présentation du secteur, des métiers, des carrières de l'Artisanat et de l'institution Chambre des Métiers dans les guides de l'ACEL (Guide du futur étudiant et guide

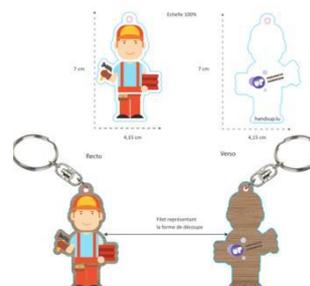
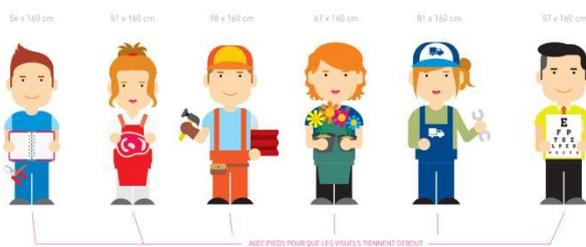
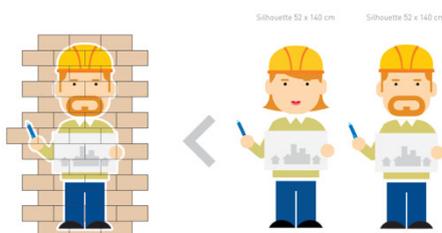


du futur diplômé) ainsi que publications des annonces Hands Up « Toutes les routes mènent à l'Artisanat ».

- Lancement de la conception d'un jeu de société, dont l'objectif est de faire découvrir aux jeunes que l'Artisanat est un secteur diversifié et moderne avec des métiers, perspectives et carrières valorisantes.
- Production de divers articles de promotion pour la distribution lors des actions du service (workshops, foires etc.) ensemble avec des supports d'information : Porte-clés bambou, divers formats de stickers écologiques, puzzle de blocs de construction. → Conscients de réduire l'impact environnemental, nous avons opté pour des porte-clés en bambou (non en plastique/PVC) et de préférence pour des stickers p.ex. minérales et végétales, écologiques, sans PVC et/ou avec une colle à base d'eau.

Production de bonshommes Hands Up (grandeur 160 cm, filles/garçons) en composite bois qui visualisent d'une manière ludique la diversité des métiers de l'Artisanat et qui sont intégrés dans nos projets « jeunes » e.a. workshops/stands/foires/visites d'écoles...

Quelques exemples :



Les métiers représentés (des différents secteurs de l'Artisanat) ont été choisis pour promouvoir particulièrement ceux qui sont en pénurie pour trouver de nouveaux apprentis.

Commissions et groupes de travail e.a.:

- Forum National Orientation, Membre du groupe de travail guichet virtuel de la Maison de l'orientation
- Jonk Entrepreneuren Asbl – membre du CA, groupes de travail, volontaire programme, membre du jury PM awards
- Partenariat et collaboration avec le Science Center Luxembourg
- Projet « Hallo Handwerk » à l'école fondamentale en collaboration avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse / SCRIPT
- Projet Digital explorer de l'IMS, Membre du jury
- Worldskills Luxembourg, membre du comité
- Made in Luxembourg, membre du comité



La finale nationale des Mini-Entreprises organisée par les Jonk Entrepreneuren Asbl Luxembourg a réuni les 17 meilleures Mini-Entreprises des 82 inscrites au départ. Plus de 750 élèves ont participé à ce programme pendant l'année scolaire 2019-2020. La Chambre des Métiers a tenu de féliciter tous les participants et le grand gagnant « Frëschkëscht » du Lycée Robert Schuman pour la meilleure Mini-Entreprise de l'Année 2020. La Chambre de Métiers a pu remettre le « Green Label Award » à la Mini-Entreprise « Sohtel » du Lycée Michel Lucius qui transforme les savons à main des hôtels qui devraient être jetés en crayons de savon.

5.4.3. Promotion et Sensibilisation aux Métiers - Chiffres-clés 2020

Perspektiv Handwerk - Promotion et Sensibilisation aux Métiers - Chiffres-clés

Année	Contacts totaux (app.)	Contacts via des présences stands et demandes d'information e.a. :				Elèves ayant participé à des ateliers et/ou présentations animés sur le sujet des métiers et carrières dans l'Artisanat : *			
		Total par année (app.)	EF	CIES	CSES	Total par année (app.)	EF	CIES	CSES
2018	2.273	1.226	10,7%	70,6%	18,7%	1.047	11,2%	85,9%	2,9%
2019	2.668	1.056	43,9%	50,4%	5,7%	1.612	33,1%	64,3%	2,6%
2020 **	3.664	3.209	1,4%	64,7%	33,9%	415 (+40)	32,5%	67,5%	
+ Campagne Create your future : Gëff Handwierker 2.143 Likes, 231 Shares et 2.297 Link clicks									

A ces chiffres s'ajoutent encore bien d'autres contacts (qui ne sont pas recensés dans le tableau), p.ex. : via les réseaux sociaux, contacts téléphoniques, etc., donc les chiffres indiquent une approximation.

EF = Enseignement fondamental / CIES = Cycle Inférieur Enseignement secondaire / CSES = Cycle Supérieur Enseignement secondaire

* Ces chiffres comprennent les enseignants ; en moyenne, on peut calculer un enseignant pour 15 élèves.

** Dû à la crise sanitaire les projets d'ateliers de découverte à l'école fondamentale et au Science Center ont dû être annulés en cours de route. Une campagne d'information a été lancée dans tous les lycées ce qui explique l'augmentation au niveau des demandes d'information pour 2020. Dans les chiffres 2020 sont inclus 40 jeunes participants aux ateliers de découverte qui étaient inscrits à l'Adem.

Une campagne sur les réseaux sociaux "Create your future" : Gëff Handwierker/Deviens artisan a pu rassembler 2.143 Likes, 231 Shares et 2.297 Link clics qui s'ajoutent à ces chiffres

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, des aides étatiques 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 2020

Statistiques et présentation de l'Artisanat

Publication et communication

- Préparation des chiffres-clés de l'Artisanat selon le concept des clusters artisanaux
- Réalisation de la brochure « Chiffres-clés de l'Artisanat 2019 » reprenant le concept des clusters & des infographies
- Présentation sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) des infographies



Projet Accidentologie dans l'Artisanat

- Définition d'une méthodologie d'analyse commune des accidents de travail enregistrés auprès de l'Association d'Assurance Accident (AAA) et mise en rapport avec le concept des clusters artisanaux

Amélioration de la qualité des données

- Coopération avec le Centre Commun de la Sécurité Sociale avec pour objectif de :
 - ◆ améliorer la qualité des données à transférer (notamment au niveau des matricules)
 - ◆ recevoir des données supplémentaires (p. ex. âge des salariés)
- Contact avec l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale pour avoir des données supplémentaires, concernant notamment :
 - ◆ les salaires (médiane / moyenne, répartition salaire de base – salaire pour heures supplémentaires – rémunération complémentaire)
 - ◆ les heures travaillées (normales + supplémentaires)
 - ◆ les types de contrat (CDI, CDD, intérim)
 - ◆ les flux de main-d'œuvre

Enquêtes & études

Enquêtes spéciales COVID-19

- Enquête COVID 1 (lancée le 07/04/2020) : Note à Messieurs les Ministres Delles et Fayot
- Enquête COVID 2 (lancée 29/04/2020)
 - ◆ Présentation au Comité de la Chambre des Métiers (12/05/2020)
 - ◆ Coopération avec le LISER
- Enquête COVID 3 (lancée avec enquête de conjoncture de juin 2020)
 - ◆ Présentation à l'Assemblée plénière de la Chambre des Métiers (13/07/2020)
 - ◆ Lettre à Messieurs les Ministres Delles et Kersch présentant les résultats

Enquête sur les besoins en terrains des entreprises artisanales

- Confection du questionnaire, évaluation de l'enquête

Analyse de la situation financière des entreprises artisanales

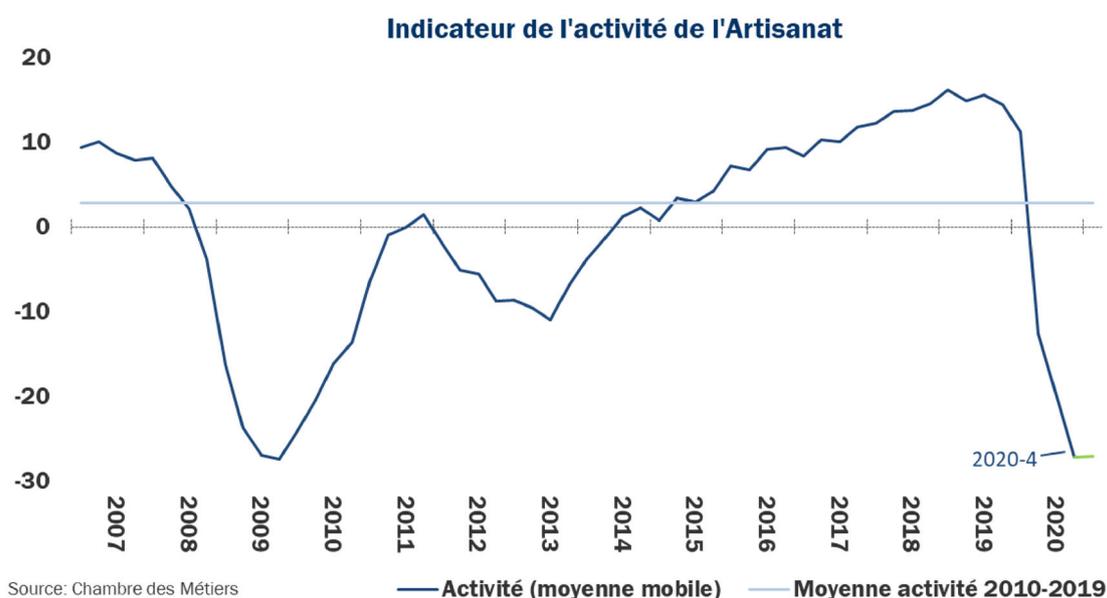
- Objectif : établir un tableau de bord financier pour les différents corps de métiers (en fonction de la disponibilité des données) qui servira de benchmark pour les entreprises artisanales
- Collaboration avec le STATEC pour la fourniture des données
- Lancement du projet-pilote pour les activités de « coiffeur » et de « charpentier / couvreur »
- Analyse et sélection des ratios pertinents

Analyses diverses (publiées au « d'handwierk »)

- Faillites dans l'Artisanat (mars 2020)

Situation conjoncturelle de l'Artisanat

- Enquêtes de conjoncture trimestrielles
- Publication des résultats sur www.cdm.lu
- Publication dans le « d'handwierk » (janvier, avril, juin, septembre 2020)
- Présentation à l'Assemblée plénière (13/07/2020)
- Lancement du projet « enquête de conjoncture digitale » en décembre 2020
- Publications dans la newsletter à destination des prestataires non-résidents
- Coopération dans le cadre du « EU SME Barometer » (SMEunited) – série d'indicateurs conjoncturels au niveau de l'UE



Fiscalité

- Participation aux travaux des groupes de travail de l'UEL :
 - ♦ Innovation et recherche
 - ♦ Digitalisation
 - ♦ Transition énergétique
- Assistance-conseil aux ressortissants en matière de TVA

Aménagement du territoire

- Logement

- Développement d'un modèle de financement de logements locatifs à coût modéré
 - ◆ Entrevue avec représentants du secteur financier
 - ◆ Entrevues avec le Ministère du Logement (07/02/2020 et 17/06/2020)
 - ◆ Entrevues avec la Fédération des Artisans
 - ◆ Entrevues avec le CSV (7/10/2020) et déi Gréng (27/11/2020)
- Présentation du projet de loi relatif au Pacte Logement 2.0 à l'Assemblée plénière (05/10/2020)

- Zones d'activités économiques

- Enquête sur les besoins en terrains des entreprises artisanales
- Réponse aux demandes d'informations officielles concernant les besoins en terrains de l'Artisanat

Marchés publics

Cours /conférences / site web

- Mise à jour de la rubrique « Marchés publics » sur le site www.cdm.lu
- 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

CRTI-B

- Participation aux Task-forces COVID-19
 - ◆ « Chantier » (respect des mesures sanitaires sur les chantiers)
 - ◆ « Contractuel » (extension des délais pour l'exécution des travaux)
- Participation aux groupes de travail
 - ◆ Clauses contractuelles générales
 - ◆ Révision des prix des matériaux
- Organisation de formations BIM dans l'Artisanat
 - ◆ réunion de concertation Chambre des Métiers – Fédération des Artisans – IFSB (06/02/2020)
 - ◆ réunion de concertation Chambre des Métiers – Fédération des Artisans – IFSB avec CRTI-B (22/07/2020)
- Conseil de gérance
- Assemblée générale
- Entrevue avec Monsieur le Ministre F. Bausch sur la collaboration entre le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics et le CRTI-B (05/10/2020)

Assistance-conseil

- ◆ Tableau de correspondances NACE – clusters construction, fleuriste, paysagiste
- ◆ Tableau de correspondances NACE – clusters mode, hygiène

Enquêtes spécifiques COVID-19

- Cf ci-avant

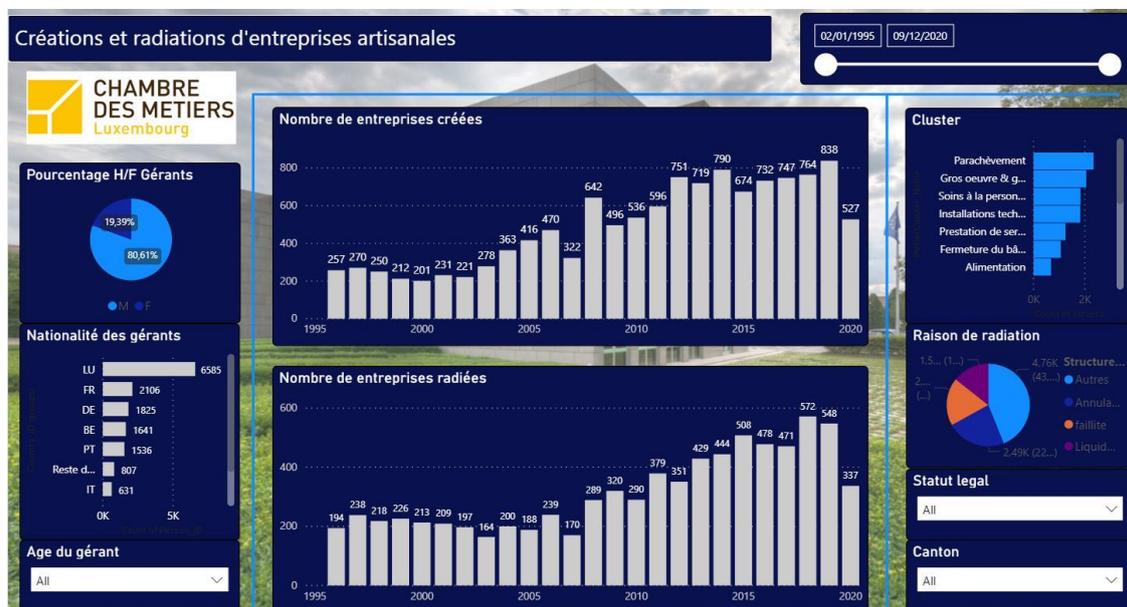
Hotline #BoostHandwerk (juin – décembre 2020)

- Mise en place de la hotline
- Coordination de la hotline
- Missions :
 - ◆ Conseil aux entreprises artisanales (équipe multidisciplinaire composée de 7 conseillers)
 - ◆ Mise à jour de la page Internet dédiée sur www.yde.lu
 - ◆ Envoi de massmailings pour informer les entreprises sur de nouvelles aides étatiques, les mesures / restrictions sanitaires, (+/ 15)
 - ◆ Distribution de vouchers pour le dépistage du COVID-19
 - Initiative du Ministère de la Santé
 - 2.261 entreprises du secteur de la construction et du nettoyage contactées
 - ◆ Envoi des coupons-réponses pour le paiement par l'Etat d'une indemnité pour perte d'efficacité (accord négocié entre Fédération des Entrepreneurs et Ministère de la Mobilité et des Travaux publics): 2.993 entreprises de construction (+/- 54.000 salariés)
 - ◆ Organisation de webinaires concernant :
 - Gestion de trésorerie (intervenant : fiduciaire)
 - Aides étatiques COVID-19 (intervenant : Ministère de l'Economie)



Projet « business intelligence » (BI)

- Réalisation avec le service informatique de la 2^e phase
- Test du système très prometteur pour élargir et approfondir les analyses du CPR (07/12/2020)



Finances publiques

- Projet de budget de l'Etat concernant l'exercice 2021
 - ♦ Rédaction et publication de l'avis
 - ♦ Entrevue avec le rapporteur Monsieur F. Benoy (29/10/2020)
 - ♦ Présentation au Comité de la Chambre des Métiers (17/11/2020)
 - ♦ Conférence de presse (18/11/2020)



Conférence de presse budget de l'Etat 2021 (18/11/2020)

Projet Veille

- Coordination du projet
- Enquête interne sur la satisfaction des utilisateurs
- Rédaction d'une note sur la satisfaction et propositions d'améliorations
- Réunions internes pour le réajustement des veilles (mots-clés, sources, etc.)

CMCC

- Etablissement du budget pluriannuel

CES

- Participation aux groupes de travail suivants :
 - ◆ Actualisation annuelle du schéma de pondération de l'indice des prix à la consommation 2020
 - ◆ Travail transfrontalier : historique, présent et prévisions
 - ◆ Avis du CES relatif au rapport annuel 2019 du Conseil national de la productivité
 - ◆ Co-développement et aménagement du territoire Grande Région

Activité de conseil-assistance économique selon les domaines d'intervention

Domaine d'intervention	Nombre de conseils	% du total ³⁷
Fiscalité	17	2%
Statistiques	70	7%
Aides étatiques	101	11%
Marchés publics	162	17%
Autres	40	4%
Total	390	
Hotline COVID	128	14%
Hotline Boosthandwierk	431	45%

³⁷ Par rapport au total comprenant les assistances-conseil des deux hotlines (à savoir un total de 949)

5.6. Service « Contact Entreprise »

5.6.1. Missions

Les missions et activités du Service « Contact Entreprise » se résument comme suit :

- 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,
- Coordination de la permanence de la Chambre des Métiers au sein de la « House of Entrepreneurship ».

5.6.2. Activités 2020

Conseil et guidance

- Formalités administratives au Luxembourg : 649 dossiers traités comprenant dans l'ensemble 1.566 formalités individuelles accomplies ; malgré la crise sanitaire sans précédent, une légère hausse de 5% de dossiers traités a été constatée.
- Organisation des présences de « Contact Entreprise » ainsi que coordination des permanences de Chambre des Métiers au sein de la « House of Entrepreneurship »
- Utilisation de l'outil informatique « Whataventure » au sein des services d'assistance-conseil à la création (plusieurs porteurs de projet ont pu bénéficier de l'assistance dans le développement de leur modèle d'affaire)
- Enquête de satisfaction des clients
- Participation dans les travaux de Guichet.lu et gestion du helpdesk mail
- Mise en œuvre de nouveaux services offerts : accompagnement agrégation SIS
- Participation active à « Fit4Entrepreneurship » : animation de 15 Ateliers de sensibilisation et 11 tables tournantes (en digital)
- Participation à 1 journées de l'Orientation de l'OLAI (en digital)
- Participation aux « Entrepreneurs Days » et animation de 2 workshops (en juin et en octobre 2020).
- Mise à jour du guide du futur créateur d'entreprise

**ENTREPRENEURS
DAYS**

autumn
edition

06.10. — 07.10.2020

Série de webinars autour de sujets
qui couvrent toutes les étapes
du parcours entrepreneurial

Quoi ? Deux journées consacrées
100% digitale

Qui ? Entrepreneurs, PME et
startups
à tout stade d'avancement.

Sur quoi ? Thématiques d'actualité,
fondamentaux de l'entrepreneuriat,
et témoignages de dirigeants

Comment ? Gratuit, sur inscription.

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
- Réalisation de plus de 300 prises de contact et plus de 150 mises en contacts « cédant-repreneur » ont été réalisées ; environ 30 transmissions d'entreprises ont été accompagnées en détail par « Contact Entreprise »³⁸
- Conception et réalisation d'une bourse de transmission commune ensemble avec la House of Entrepreneurship HOE³⁹
- Rédaction d'un nouveau papier de réflexion concernant la transmission d'entreprise dans l'artisanat

Rôle artisanal

- Gestion et mise à jour du rôle artisanal
 - ✓ Emission des certificats d'affiliation
 - ✓ Emission des certificats de radiation
- Emission des attestations CE

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 : mailing d'information trimestriel aux prestataires dans le cadre d'une politique globale par rapport aux entreprises répertoriées par la Chambre des Métiers
- Maintien et développement de la coopération auprès du Guichet Unique PME
- Développement d'une coopération avec la cellule économique du Naturpark Möllerdall
- Développement et la mise en œuvre de nouvelles coopérations dans le domaine entrepreneurial avec la Chambre de Commerce

Politique de communication et d'information

- Mise à jour des différentes brochures (e.a. fiche S.à r.l.-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

³⁸ A noter que le volet « Transmission » constitue une « initiative » supportée plus spécifiquement dans le cadre du projet « Transmission & Bourse de transmission commune » et de ce fait ne fait pas partie des activités du CPR

³⁹ Voir à ce sujet le rapport spécifique sur le projet « Transmission & Bourse de transmission commune » et plus particulièrement la plateforme développée sous www.businessstransfer.lu

Chiffres-clés 2020

Année	Dossiers	Formalités accomplies										Total	Variation
		Autorisations	Prestations au Lux.	TVA	Contributions directes	CNS	Rôle artisanal	RCSL	Aides MCM	Reconn. diplôme	Autre		
1999	63	63	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	63	-
2000	160	160	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	160	+154,0%
2001	188	188	n.a.	76	61	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	325	+103,1%
2002	200	200	n.a.	92	59	n.a.	2	n.a.	n.a.	n.a.	0	353	+8,6%
2003	213	213	n.a.	102	48	n.a.	171	11	n.a.	n.a.	0	545	+54,4%
2004	366	366	n.a.	193	117	n.a.	294	23	n.a.	n.a.	0	993	+82,2%
2005	362	362	n.a.	177	99	n.a.	293	36	n.a.	n.a.	0	967	-2,6%
2006	451	451	n.a.	168	109	n.a.	326	50	n.a.	n.a.	0	1 104	+14,2%
2007	404	404	n.a.	136	78	n.a.	292	23	n.a.	n.a.	0	933	-15,5%
2008	471	471	n.a.	151	92	n.a.	341	30	n.a.	n.a.	0	1 085	+16,3%
2009	330	377	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	453	77	16	3	6	1 452	-19,6%
2016	579	814	91	131	1	3	542	107	29	4	7	1 729	+19,1%
2017	591	902	98	148	0	4	551	112	13	0	11	1 839	+6,4%
2018	667	789	154	130	0	1	628	87	67	0	8	1 864	+1,3%
2019	617	709	177	88	0	2	575	73	0	0	12	1 636	-12,2%
2020	649	806	158	67	0	0	485	26	0	0	24	1 566	-4,3%
Total	5 917	11 647	800	2 262	1 376	20	6 904	918	152	29	58	15 476	

En 2020, le Service « Contact Entreprise » a réalisé au total 649 dossiers comprenant dans l'ensemble 1.566 formalités individuelles. Malgré la crise sanitaire sans précédent, une légère hausse de 5% de dossiers traités a pu être enregistrée.

La Chambre des Métiers a continué à innover en développant davantage d'initiatives au niveau de l'entrepreneuriat. Tout au long de l'année, le Contact Entreprise a continué à sensibiliser les futurs dirigeants d'entreprises via ses séances d'informations « Les clés de la réussite » et a également continué à animer des workshops en version digitale au niveau du projet Fit4Entrepreneurship de l'ADEM et des journées de l'orientation de l'OLAI.

Une vingtaine d'ateliers de création d'entreprise ont été animés par les conseillers du Service « Contact Entreprise ».

Par ailleurs, le « Club Créateur » lancé en 2018 a adopté une bonne vitesse de croisière et compte environ 200 membres. Des séances d'informations « Les clés de la réussite » ont également été lancées pour tous les porteurs de projet qui souhaitent se lancer dans l'indépendance. 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.

Le Service « Contact Entreprise » a également participé à l'assistance-conseil des ressortissants de la Chambre des Métiers au cours du premier confinement décrété par le Gouvernement, via la hotline COVID-19 spécialement mise en place, et au-delà, dans le contexte de la relance, par le biais de la hotline #Boostrandwierk.



5.7. Service « Affaires européennes et Grande Région »

5.7.1. Missions

Les missions et activités du Service « Affaires européennes et Grande Région » (AEGR) se résument comme suit :

- Conseils individuels aux entreprises artisanales (ainsi qu'à leurs fiduciaires)
- Exécution des formalités administratives dans la Grande Région
- Contacts réguliers avec les administrations étrangères
- Réalisation de conférences et séminaires
- Réalisation et mise à disposition d'informations ciblées en matière de prestation d'activités artisanales à l'étranger et d'exportation de produits et services
- Animation, coordination et réalisation d'actions relatives au label « Made in Luxembourg » pour les entreprises artisanales.

5.7.2. Activités 2020

Conseil et guidance à l'international (« Handwierk International »)

- 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
- Analyse, restructuration et poursuite de l'élaboration des processus axées sur le client pour faciliter et accélérer la communication avec les administrations de la Grande Région
- Adaptation du contenu en ligne sur le site www.yde.lu
- Permanence à la « House of Entrepreneurship »



Afterwork de la propriété intellectuelle (webinar du 01.10.2020)
« Propriété Intellectuelle et créations en communication »

Publications / Promotion « Enterprise Europe Network » (EEN)

- Elaboration de documentations diverses (fiches pratiques, supports pratiques, etc.) en coopération avec les spécialistes des différents domaines
- Actualisation des fiches pratiques
- Veille, édition et publication régulière de news d'actualités sur le thème de l'internationalisation, surtout de la Grande Région

- Restructuration et mise à jour du contenu en ligne européen et relatif à la Grande Région et intégration de l'offre du Service AEGR dans www.yde.lu
- Présentation plus visible du partenariat de la Chambre de Métiers au sein du réseau « Enterprise Europe Network Luxembourg » (EEN) 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

Publication « Travailler en Grande Région »⁴⁰

- La révision et réédition complète du contenu des anciennes brochures a résulté dans une toute nouvelle édition 2020 sous le titre « Le Guide Pratique pour les Artisans – Travailler en Grande Région », comprenant 96 pages ludiques qui guident les entreprises souhaitant s'orienter vers la Grande Région à bien préparer leur projet, les informant des démarches à faire avant d'aller prester leurs services à l'étranger.

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 (Handwierk international)

- Cycle de conférences (7 séances) « Gudde Moien ! » - 190 participants
- EU Open Day (organisation en coopération avec les partenaires du réseau EEN Luxembourg) – 100 participants
- Afterwork de la propriété intellectuelle (webinar) – 93 participants

Profils de coopération commerciale (réseau EEN)

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

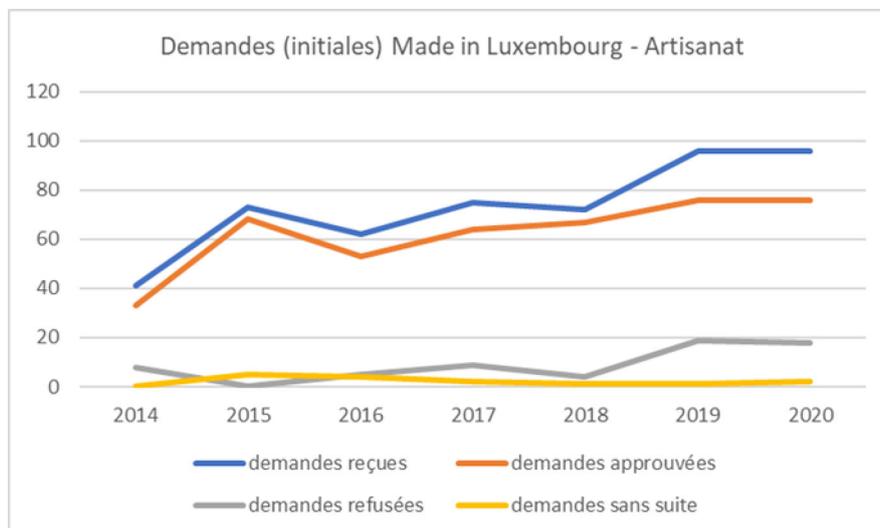


Cycle de conférences « Gudde Moien ! »

⁴⁰ A noter que la publication « Travailler en Grande Région » constitue une « initiative » supportée plus spécifiquement dans le cadre du projet « Partenariat dans le cadre de l'Internationalisation » et de ce fait ne fait pas partie des activités du CPR.

Label « Made in Luxembourg »

- Promotion du label et du registre
- Promotion des entreprises artisanales « Made in Luxembourg »
- 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



Source : Chambre des Métiers

En 2020, 96 nouvelles demandes « Made in Luxembourg » d'entreprises issues de l'Artisanat ont été introduites. 76 d'entre elles ont été accordées après analyse du dossier, 18 ont été refusées (2 demandes sans suites).

Les rencontres d'entreprises, qui font partie intégrante de la procédure d'attribution du label, ont été maintenues malgré la crise sanitaire, sachant que les étapes et initiatives y associées ont été effectuées en principe en ligne.

En raison de la crise COVID-19 il a été décidé de ne pas organiser de remises officielles en 2020. Pour néanmoins mettre en valeur les artisans « Made in Luxembourg » et de leur proposer une plateforme de présentation, la Chambre des Métiers a lancé la campagne #makersofluxembourg qui a connu un grand succès.



Campagne #makersofluxembourg

Luxembourg for Business and Innovation

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

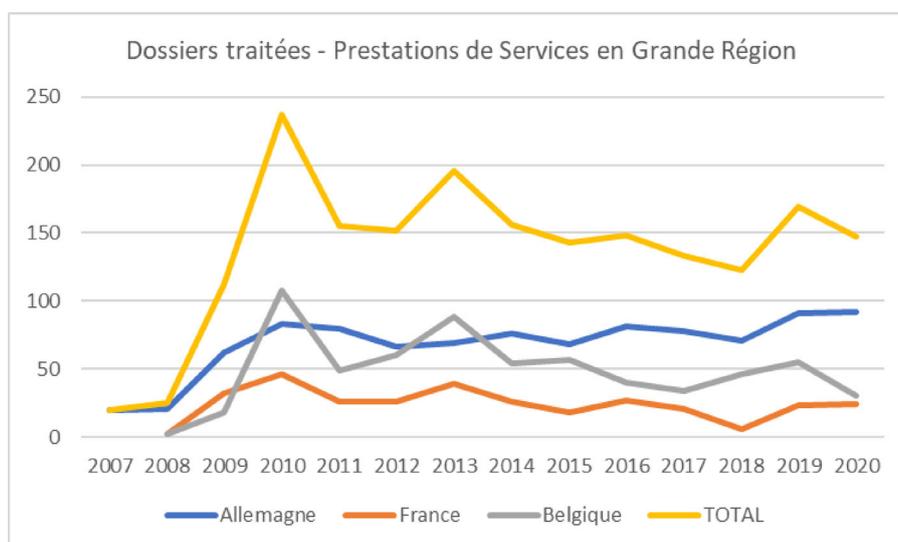
Coopération au sein de la Grande Région (CICM)

- Coordination du réseau des 12 chambres des métiers membres du Conseil Interrégional des Chambres des Métiers de la Grande Région (CICM)
- Animation de plusieurs groupes d'experts (GT Environnement / Energie, GT Formation professionnelle, GT Marchés étrangers)
- Prises de position :
 - ◆ « CICM : Coopération en faveur de l'Artisanat de la Grande Région » (septembre 2020)
 - ◆ « Prise en compte de l'Artisanat de la Grande Région dans les futurs plan de développement de la Grande Région » (octobre 2020)
- Réalisation Statistiques Artisanat en Grande Région 2020
- Rassemblement des informations sur les politiques PME dans la Grande Région

Chiffres-clés 2020

Dossiers « prestations de services en grande Région »

En 2020, le Service AEGR a traité au total 146 dossiers administratifs (Allemagne : 92, France : 24, Belgique : 30).



Source : Chambre des Métiers

Dossiers traités – Prestations de services en Grande Région

Année	Allemagne	France	Belgique	TOTAL
2007	20			20
2008	21	2	2	25
2009	62	32	18	112
2010	83	46	108	237
2011	80	26	49	155
2012	66	26	60	152
2013	69	39	88	196
2014	76	26	54	156
2015	68	18	57	143
2016	81	27	40	148
2017	78	21	34	133
2018	71	6	46	123
2019	91	23	55	169
2020	92	24	30	146

Source : Chambre des Métiers



L'Europe à la portée de votre entreprise.

5.8. Département « Affaires juridiques /Avis »

5.8.1. Missions

Les principales missions du Département « Affaires juridiques /Avis » 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

5.8.2. Activités 2020

Conseils et assistances individualisés

- 2.279 consultations au total en 2020 (746 en 2019, 1.292 consultations en 2018, 1.074 en 2017)
- 1.385 de ces consultations (58,4%) ont été données par le département juridique dans le cadre de la participation aux hotlines COVID-19 et « #BoostHandwierk » de la Chambre des Métiers, eu égard au contexte pandémique
- Permanences à la « House of Entrepreneurship » (suspendues depuis avril 2020 en raison de la COVID-19)

Cahiers Juridiques

- Suivi de la mise en forme de la nouvelle version du Cahier juridique « Droit des sociétés et responsabilités des dirigeants »
- Suivi de la mise en forme de la nouvelle version du Cahier juridique « Droit du travail » (édition française)
- Mise à disposition des ressortissants d'un Cahier Juridique « Droit du travail » entièrement en allemand (contenu et modèles)

Site Internet

- Suivi de la mise en ligne des pages « conseils juridiques » sur le site yde.lu de la Chambre des Métiers
- Contributions sous forme de « News » au vote ou à l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales ou réglementaires
- Contributions aux pages internet « #BoostHandwierk » dédiées à la crise sanitaire de la COVID-19, aux recommandations sanitaires et aux aides étatiques.
- Analyse de la répercussion des conférences et de l'actualité juridiques sur les pages dédiées du site internet de la Chambre des Métiers

Articles

- Contributions trimestrielles aux prestataires de services étrangers
- Contributions à la Newsletter
- Contributions dans chaque édition du « d'handwierk » (articles, avertissements, avis du mois, comptes rendus de conférences, etc.)
- Rédaction de notes d'actualités juridiques diverses pour les différents services et départements de la Chambre des Métiers (droit d'établissement, brevet de maîtrise, etc.)

Conférences

2 conférences réalisées en webinar (programme modifié eu égard aux confinements divers dus à la crise sanitaire) :

- « La marge de manœuvre de l'employeur par temps de crise » avec Me Guy Castegnaro (+/-70 inscrits) (20/05/2020)
- « Licenciement et protection du salarié : ce qui change en 2020 » (98 inscrits) (10/12/2020)

Aussi :

- Mise en place d'une formation continue sur la rédaction de conditions générales (2 demi-journées avec un accompagnement par des avocats spécialisés)



Rédaction et coordination des avis, études préalables aux avis

121 avis ont été émis en 2020 (76 en 2019), dont 46 avis de principe d'envergure (29 en 2019) et 10 avis commun avec la Chambre de commerce (7 en 2019) concernant des sujets d'une importance essentielle pour l'Artisanat.

Parmi les 56 avis d'envergure (y compris les avis communs), 34 avis (60%) sont en relation avec la crise sanitaire due à la COVID-19.

Sachant que le département juridique coordonne la rédaction de tous les avis émis et en assure la cohérence, tant en ce qui a trait au contenu juridique qu'en ce qui concerne les positions politiques de la Chambre des Métiers en général, il est à noter également que les travaux de rédaction des avis de la Chambre des Métiers sont précédés de recherches pluridisciplinaires (volet économique, juridique, technologique, etc.) et d'analyses approfondies visant à préparer le positionnement

général par rapport à une thématique spécifique. Cette mission a été complexifiée par les contraintes sanitaires dues à la COVID-19 et le travail en mode « télétravail ».

Conseils et assistance dans le domaine juridique

Les 2.279 demandes individuelles concernant le domaine juridique ont notamment trait aux domaines suivants :

Domaine d'intervention	Nombre de conseils	% du total ⁴¹
Travail - Licenciement	99	11,2%
Travail – Autres domaines	255	4,3%
Contrats	96	4,2%
Sociétés	90	3,9%
Construction	45	3,9%
Arnaques	42	2,0%
Cessation	26	1,8%
RGPD	25	1,1%
Recouvrement	16	1,1%
Concurrence	13	0,7%
Droit consommation	13	0,6%
Responsabilité	11	0,6%
Propriété intell.	10	0,5%
Autres domaines	63	0,4%
Total (hors hotlines)	894	
Hotlines COVID-19 et #BoostHandwierk	1.385	60,8%

⁴¹ Par rapport au total comprenant les assistances-conseil des deux hotlines (soit un total de 2.079)

5.9. Département « Affaires environnementales, technologiques & innovation »

5.9.1. Missions

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

- Promotion d'un cadre législatif et réglementaire favorable au développement de l'Artisanat
- 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 et avis 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.

5.9.2. Activités 2020

Politique énergétique

- Rédaction d'un papier de réflexion au sujet de l'efficacité énergétique au sein des entreprises artisanales (projet FATE)
- Analyse et rédaction d'avis de principe sur la transition énergétique et le climat (projet de loi performance énergétique, PRIMehouse, etc.)
- Publication d'un article dans le « Handwierk » sous la rubrique avis du mois sur le RGD primes car-e
- Rédaction et publication d'un article dans le Lëtzebuenger Journal sur le plan climat intitulé : « Klimaplan Quo vadis ? »
- Rédaction et publication dans Paperjam d'un article au sujet du plan d'exécution du PNEC (plan national de l'énergie et du climat)
- Rédaction et publication d'un article dans Infogreen intitulé : « L'Artisanat et la mobilité »
- Rédaction d'un papier de réflexion au sujet de la relance verte post-Covid
- Elaboration d'un concept de réforme du label « Energie fir d'Zukunft + »
- Entrevues avec MECDD/MEAT/MINLOG au sujet de la réforme PRIMeHouse/Lenoz
- Diverses entrevues avec Ministres (trois réunions avec Monsieur le Ministre de l'Énergie Claude Turmes, une réunion avec Madame la Ministre de l'Environnement Carole Dieschbourg)
- Participation au GT PNEC de l'UEL
- Participation à l'avis sur le projet de budget de l'Etat 2021 (partie politique climatique)

- Organisation d'un webinar au sujet de l'efficacité énergétique dans les entreprises (en collaboration avec energieage)
- Coopération avec myenergy – Représentation de la Chambre des Métiers au Conseil de gérance de myenergy GIE
- Participation à la "SMEUnited Task Force on the European Green Deal"



Développement durable

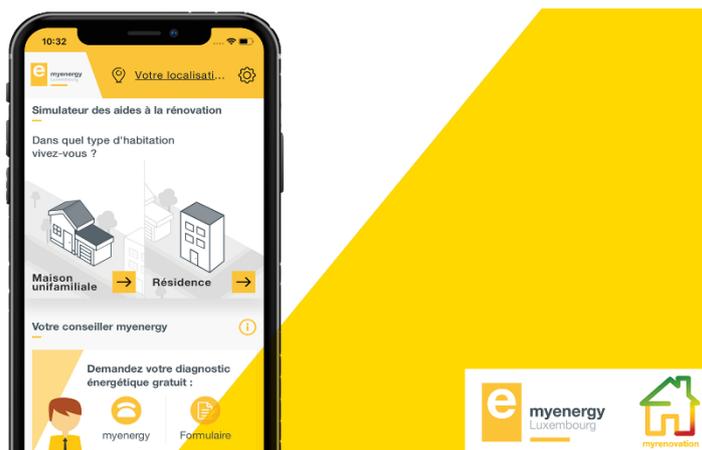
- Participation au « Sustainable Development Committee » de SMEUnited.
- Représentation de la Chambre des Métiers au sein du conseil national de la construction durable (CNCD)
- Rédaction et publication d'un article dans la rubrique Analyse & Meinung du Luxemburger Wort au sujet du développement durable de l'économie luxembourgeoise suite à la décision de FAGE de renoncer à s'implanter au Grand-Duché.
- Elaboration et publication d'un guide de construction pour les entreprises artisanales souhaitant construire, agrandir ou rénover leurs locaux professionnels : « Guide de planification d'un site d'exploitation artisanal »
- Rédaction et publication d'un article dans le « Handwerk » au sujet du « Guide de planification d'un site d'exploitation artisanal »



Edition 2020 de l'observatoire du BIM du CRTI-B
(Centre de Ressources, des Technologie et de l'Innovation pour le Bâtiment)

CRTI-B, Groupement d'intérêt économique (GIE)

- Représentation de la Chambre des Métiers dans l'Assemblée générale et dans le Conseil de gérance en tant que Secrétariat général du CRTI-B
- Participation aux groupes de travail qui révisent des clauses techniques générales, applicables dans tous les marchés publics :
 - ♦ CTG traitement des déchets
 - ♦ CTG peinture
 - ♦ CTG tapisserie
- Participation au groupe de travail qui élabore une clause technique générale et un cahier des charges standardisé sur les déchets inertes
- Participation aux groupes de travail mettant en place une stratégie BIM (Building Information Modeling) au Luxembourg, notamment : BIM Master (stratégie globale), BIM Formation (mise en place de formations pour le secteur)
- Participation au groupe de travail qui élabore une stratégie nationale et une clause technique générale sur la déconstruction sélective
- Participation au groupe de travail qui élabore une stratégie nationale sur la construction durable



Construction durable

- Participation à l'élaboration d'une stratégie pour la construction circulaire au Luxembourg avec Luxinnovation
- Participation au groupe de travail de l'ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services) qui élabore une norme nationale sur l'acoustique dans les bâtiments d'habitation
- Conseil aux entreprises artisanales sur des réglementations dans le secteur de la construction et sur des questions spécifiques dans leurs projets/sur leurs chantiers
- Participation au groupe de travail du projet de réforme du brevet de maîtrise « toiture »
- Organisation d'un webinaire sur le BIM et les chantiers numériques avec l'IFSB

Environnement – Commodo

- Organisation d'un « Speed dating Commodo » en ligne entre les experts de l'Administration de l'environnement et les ressortissants de la Chambre des Métiers
- 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
- Information des ressortissants de la Chambre des Métiers via des articles sur le site web, dans le Handwerk et via le mailing prestataires
- 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
- Entrevues avec les fédérations artisanales, le LIST et l'Administration de l'environnement pour préparer les nouveaux critères et seuils concernant les différentes classes des établissements classés



Déchets

- Suivi des projets et dossiers de la SuperDrecksKëscht, Valorlux, Ecotrel et Ecobatterien
- Participation à plusieurs réunions relatives à la nouvelle législation Déchets avec Madame la Ministre de l'Environnement Carole Dieschbourg
- Discussions sur les projets au niveau national concernant déchets et recyclage
- Suivi des dossiers au niveau de la commission de suivi pluripartite en matière de gestion de déchets
- Information des ressortissants de la Chambre des Métiers sur leurs obligations légales (réduction de plastique, transport de déchets, etc.) sur le site web et sur les réseaux sociaux ainsi que dans le « d'handwierk »
- Analyse et rédaction d'un avis de principe sur le projet de loi déchets
- Soutien à la mise en place d'une politique interne de gestion des déchets

Circular Economy

- Suivi des dossiers au niveau de la SuperDrecksKëscht
- Organisation d'une séance d'information Betriber & Umwelt chez Peinture Robin (annulée à cause de la crise sanitaire de la COVID-19)

Eau

- Suivi des dossiers au niveau du Comité de la Gestion de l'Eau
- Participation à un projet de recueil de données sur la consommation d'eau dans le secteur des garages du LIST

REACH / CLP

- Organisation d'un webinar Betriber & Umwelt sur les obligations légales des entreprises dans le cadre REACH/CLP
- Information régulière via le site de la Chambre des Métiers

Circular Economy

- Participation à un groupe de travail Luxinnovation sur la construction circulaire
- Développement d'un projet pour la promotion de l'économie circulaire (avec Deloitte, interrompu à cause du COVID-19)

Alimentation

- Entrevue avec Madame la Ministre à la Protection des Consommateurs Paulette Lenert
- Visite de 2 entreprises avec Madame la Ministre à la Protection des Consommateurs Paulette Lenert (Boucherie Kirsch et Boulangerie Jos&Jean-Marie)
- Echanges avec la division de la sécurité alimentaire
- Participation à un groupe de travail au sujet de l'évaluation « smiley » suite à un contrôle officiel
- Projet « Mise à jour « Guide des bonnes pratiques d'hygiène HACCP »
- Participation au comité de la fédération « Liewensmettelhandwierk »
- Participation au « Food Forum » de SMEUnited
- Rédaction et publication d'un article dans la rubrique Analyse & Meinung du Luxemburger Wort au sujet du nutriscore
- Rédaction d'un avis de principe sur le projet de loi relatif au bétail de boucherie
- Rédaction d'un avis de principe sur le projet de loi relatif au nutriscore
- Entrevues avec le MECO au sujet du projet de loi sur les pratiques commerciales déloyales
- Rédaction et publication d'un article dans le Handwierk au sujet du nutriscore



Innovation

- Participation active aux initiatives et travaux de Luxinnovation (e.a. promotion des services Luxinnovation – initiatives Fit4Innovation, Fit4Digital, etc.),
- Représentation de la Chambre des Métiers au sein du comité de gérance de LXI
- « Club Innovation » sur le 3D Printing dans les ateliers de l'Uni.lu
- « Club Innovation » en ligne sur une gestion des risques plus résilient
- « Club Innovation » en ligne sur la digitalisation des ressources humaines
- « Club Innovation » en ligne sur la blockchain dans l'Artisanat



SCRB

- Réceptions effectuées (la crise sanitaire COVID-19 a légèrement affecté le nombre de réceptions réalisées):
 - ◆ installations à gasoil: 526 réceptions
 - ◆ installations au gaz : 3.193 réceptions
 - ◆ installations à combustibles solides : 159 réceptions
 - ◆ installations frigorifiques et pompes à chaleur: 389 réceptions
 - ◆ installations de récupération d'eau de pluie : 81 réceptions
- Contribution aux cours de formation continue (env. 764 heures)
- Conseils individuels aux professionnels et aux particuliers (env. 45)
- Travaux préparatoires en vue d'un cours de formation de mise à niveau pour contrôleurs de chaudières et de fourneaux à biomasse
- Création d'une base de données pour la gestion des agents de contrôle

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

- Organisation d'un pop-up store dans la Grand-rue à Luxembourg-Ville afin de promouvoir l'Artisanat d'Art luxembourgeois pendant la crise COVID-19



Divers

- 110 conseils individuels réalisés (par téléphone, par mail ou en physique)
- Présence hebdomadaire à la House of Entrepreneurship (HOE)
- Participation au comité Made in Luxembourg

Activités extraordinaires « COVID-19 »

- Organisation de la distribution des masques au Findel pour l'Artisanat
- Organisation d'un webinar avec le Ministère de l'Economie sur les aides COVID-19
- Organisation d'une séance de questions-réponses avec l'ADEM sur le chômage partiel

-
- Elaboration de recommandations sanitaires pour le secteur mode, santé, hygiène en collaboration avec STM
 - Elaboration de recommandations sanitaires pour le secteur de l'alimentation (salons de consommation)
 - Entrevue avec MECO et MinSanté au sujet des recommandations sanitaires
 - Co-organisation de webinars au sujet des recommandations sanitaires du secteur mode, santé, hygiène
 - Participation à la taskforce du CRTI-B « COVID19 – chantier »
 - Participation à la taskforce du CRTI-B « COVID-19 – contractuel »
 - Participation au GT interne « Relance »
 - Analyse du plan de relance de l'Union européenne et des points intéressants pour la Chambre des Métiers et ses ressortissants

5.10. Service « eHandwierk »

5.10.1. 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.

5.10.2. Activités 2020

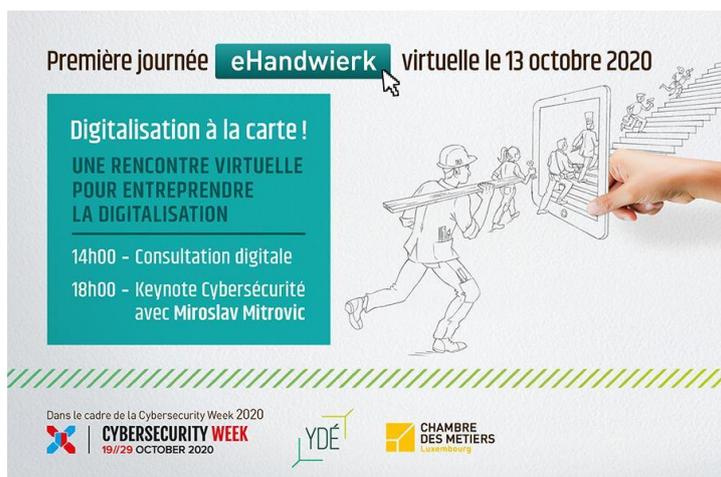
Conseil aux entreprises

- Organisation de 127 visites d'entreprise (en réel et en virtuel), dont
 - ♦ 119 visites « eHandwierk »
 - ♦ 8 visites « Best Practice »
- Suivi des visites d'entreprises
 - ♦ Rédaction d'un rapport avec plan d'action pour chaque entreprise visitée
 - ♦ En tout, 201 entretiens de suivi ont été réalisés trois à quatre mois après la visite : environ 60 % des entreprises contactées ont entamé leur processus de transformation digitales.
- 160 conseils à distance, dont 100 par téléphone et 60 par mail :
 - ♦ 113 en rapport avec les activités du service eHandwierk
 - ♦ 12 sur les aides étatiques
 - ♦ 32 concernant d'autres départements de la Chambre des Métiers
 - ♦ 3 sur des sujets divers
- Réalisation d'une enquête bilingue sur l'offre du service parmi les ressortissants ayant profité de celle-ci (visites eHandwierk et/ou participation à nos événements)



Organisation d'événements sur les sujets numériques

- Organisation de 2 workshops sur les sujets suivants :
 - ♦ Sâin Image online fleegen – firwat & wéi ?
 - ♦ Smartphone-Applikationen - ein echter Alltagshelfer
- Organisation de 12 webinars sur les sujets suivants :
 - ♦ Le RGPD au coeur de la relation client
 - ♦ Une Xpérience client Xtra réussie
 - ♦ Letzshop fir Handwierker - Gärtner & Floristen
 - ♦ Télétravail - Och am Handwierk interessant
 - ♦ Cybersecurity am Télétravail
 - ♦ Vom Rechnungsstapel zum leeren Schreibtisch
 - ♦ Digitalisierung im Handwerk
 - ♦ IT-Tools richtig einsetzen
 - ♦ Den digitalen Handwiewerksbetrieb an d'Digitaliséierungshëllefe vum Staat
 - ♦ L'entreprise sans papier
 - ♦ Digitalisez vos processus internes !
 - ♦ Digital Nokalkulation? Yes Please!
- Organisation de la première « Journée eHandwierk » virtuelle
- Participation à la Cybersecurity Week Luxembourg
- Participation au Tri-Lux BarCamp virtuel avec la Wirtschaftsförderung Trier



Information et sensibilisation sur les sujets numériques

- Organisation d'une conférence presse avec le Ministre des Classes moyennes Lex Delles pour présenter une enquête sur la digitalisation des entreprises artisanales menée fin 2019
- Développement et mise en œuvre des campagnes #Dontdoityourself et #Handwierkmakesithappen pendant le confinement
- Développement et mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation sur la cybersécurité dans le domaine de la construction avec l'IFSB
- Rédaction et publication de 90 articles, de 4 fiches pratiques et de 3 Success Stories sur le site de la Chambre des Métiers (FR/DE)
- Présence sur les réseaux sociaux de la Chambre des Métiers (LU/DE/FR/EN) et mise en place de #DigitalWeek autour de la thématique de chaque workshop et webinar organisé au cours de l'année
- Mise à jour régulière du site web dédié à la digitalisation dans l'Artisanat www.yde.lu/ehandwierk (FR/DE)
- Présence dans la presse luxembourgeoise : 25 articles presse publiés sur le Service eHandwierk
- Soutien au service Formation continue dans le développement d'une formation sur l'Optimisation des processus dans une stratégie de digitalisation

Développement et mise à jour régulière d'outils d'accompagnement et de supports d'information

- Outil d'auto-analyse « DigiCheck » (FR/DE)
- Brochure sur la digitalisation dans l'Artisanat (FR/DE)
- Dictionnaire en ligne sur la digitalisation (FR/DE)
- Fiches pratiques (FR/DE)
 - ◆ Premiers pas vers votre conformité au RGPD
 - ◆ Check-list pour la sécurité de vos données et votre sécurité informatique
 - ◆ Premiers pas dans la vente en ligne
 - ◆ Check-list pour la création d'un cahier des charges
 - ◆ Stockage de données – Serveur interne ou cloud ?
 - ◆ La gestion numérique des stocks et des machines
 - ◆ Préparation de projet : les étapes clés
- « Success Stories » d'artisans ayant réussi leur transformation digitale (FR/DE)
 - ◆ Un marketing réussi sur les réseaux sociaux – Raskopp Hair and Make-Up Artist
 - ◆ La digitalisation dans le recrutement d'employés qualifiés – Farbe und Design
 - ◆ La technique laser et la réalité virtuelle – Meyer Frères
 - ◆ Le bureau sans papier dans l'Artisanat - Ferisol
 - ◆ La gestion de stock numérique – Emil Antony
 - ◆ Le contrôle numérique des factures – Steffen Holzbau
 - ◆ Un institut de beauté géré numériquement – Institut de beauté Alexa Ballmann
 - ◆ La modélisation des données du bâtiment (BIM) – CDCL
 - ◆ Améliorez l'expérience client avec un site internet interactif – Léon Kremer

- ◆ Les avantages d'une préparation numérique des offres- Chauffage Sanitaire Barthel
- Flyers régulièrement mis à jour (FR/DE) concernant
 - ◆ les workshops,
 - ◆ le DigiCheck.

Recueil d'informations sur la numérisation d'entreprises artisanales et développement d'un réseau

- Rencontre de 40 partenaires (institutions, initiatives, consultants, etc., aussi bien au Luxembourg qu'en Grande-Région).
- Participation dans l'Advisory Board de BEESecure
- Participation dans le Board de la Digital Skills & Jobs Coalition
- Participation dans le conseil d'administration de la FUSE
- Développement d'un partenariat avec l'Agence de Développement des Nations Unies en Bosnie
- Participation à la hotline #BoostHandwierk
- Organisation d'un atelier de réflexion stratégique sur l'avenir du Service eHandwierk

5.11. Département « Affaires sociales »

5.11.1. 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.

5.11.2. Activités 2020

Les initiatives du Département « Affaires sociales » s'inscrivent également dans une approche pluridisciplinaire à travers le CPR permettant de combiner l'approche économique et l'approche juridique (sujets « emploi / marché du travail », « sécurité sociale » - assurance maladie, assurance pension, assurance accident, santé au travail - ainsi que « sécurité et santé sur le lieu du travail »).

Il est ainsi possible de réaliser des recherches et des analyses en amont au positionnement des PME artisanales concernant toutes les grandes réformes sociales engagées par le Gouvernement.

Les dossiers suivants ont fait l'objet d'une veille en 2020 et ont été considérés comme importants en vue de la publication d'analyses spécifiques et d'avis : mesures COVID-19 en faveur des entreprises et des indépendants ; continuation des salaires (« Lohnfortzahlung ») ; couverture maladie pendant le premier lockdown par la CNS ; congé pour raisons familiales (extraordinaire) ; chômage partiel COVID-19, lockdown et de relance (étendu en 2021) ; mesures soutenant l'apprentissage ; politique de l'emploi (ADEM) et mesures spéciales en faveur de l'emploi (période de relance) ; durabilité du fonds de pension luxembourgeois ; reclassement interne et externe ; organisation du temps de travail ; dialogue social à l'intérieur des entreprises ; mesures sanitaires COVID-19 et sécurité et santé au travail ; compétences (skills) ; responsabilité sociale des entreprises.

Emploi / Marché du travail

- Elaboration de
 - ♦ Papiers de réflexion (« mesures COVID-19 en faveur de l'Artisanat ; « mesures de relance en faveur de l'Artisanat » ; « statut de l'indépendant » ; « revenu de remplacement de l'indépendant impacté par la pandémie » ; « durabilité des pensions » ; « détachement » ; « continuation du salaire en cas de maladie du salarié - LFZ » ; « télétravail » ; « congé pour raisons familiales (extraordinaire) » ; « seuil de pauvreté » ; « salaire social minimum – neutralisation de l'augmentation du SSM au 1^{er} janvier 2021 », etc.)
 - ♦ Analyse et rédaction d'avis sur des projets de lois et de règlements grand-ducaux, notamment concernant COVID-19
 - ♦ Notes de suivi de dossiers divers (« détachement » ; apprentissage transfrontalier)
- Organisation d'un JOBDAY – Artisanat Speed-dating (6 février 2020)

- Campagne « Nouvelles mesures d'emploi en vue de l'intégration des demandeurs d'emploi dans les entreprises artisanales (août-septembre 2020)
- 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 en concertation avec l'ADEM)



Jobday⁴² dédié à différents métiers de l'Artisanat (6 février 2020)
L'ADEM), la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans ont mis le focus de cette édition sur plusieurs métiers recherchés : menuisier, peintre, carreleur, jardinier et électricien.

Sécurité et Santé au travail / Badge social / Détachement

- Campagne et séance d'information sur le sujet de la sécurité et de la santé en coiffure, en coopération avec la Confédération « Hair Beauty and Tattoo Guild », le Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM) avec le soutien de l'Association d'assurance accident, de l'ITM et de la Division de la santé au travail du Ministère de la santé⁴³
- Suivi des cours « travailleurs désignés » de la Chambre des Métiers et participation au comité d'accompagnement « travailleurs désignés »
- Promotion en vue du Forum Sécurité et Santé de l'UEL (annulé)
- Participation à la conférence « Lien entre l'environnement de travail et les troubles musculosquelettiques (TMS), » coordonnée par l'ITM (29 octobre 2020)
- Méthodologie en vue du développement d'une accidentologie dans l'Artisanat (en coopération avec l'AAA et l'UEL)
- Label « Sécher & Gesond mat System » (SGS – AAA) (suivi)
- Suivi du projet « badge social » (coordination ITM)

⁴² <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/jobday-artisanat-35-entreprises-artisanales-rencontrent-80-demandeurs-d-emploi>

⁴³ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/nouveau-guide-pour-employeurs-et-salaries-dans-la-coiffure>

- Réalisation d'une étude sur les problèmes rencontrés en matière de détachement à l'étranger (Belgique, Franc, Allemagne) et proposition de solutions
- Suivi du dossier « détachement des travailleurs » (au niveau national et européen)



Campagne et séances d'information (webinars)⁴⁴
 « Agissons pour la sécurité et la santé en coiffure » (23 et 30 novembre 2020)



Conférence et séminaire en ligne de l'ITM (29/10/2020) autour du lien entre l'environnement de travail et les troubles musculosquelettiques (TMS) ans le cadre de la campagne d'EU-OSHA

⁴⁴ <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/seances-d-information-agissons-pour-la-securite-et-la-sante-en-coiffure-23-et-30-novembre-2020>

5.12. Service « Communication & Relations publiques »

5.12.1. Missions

Le Service « Communication & Relations publiques » (Service MKT) 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, d'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.

Le service est responsable pour la représentation globale des initiatives du CPR dans les médias ainsi que pour les supports de communication officiels et publics. Le pilotage de ces outils permet au service d'unifier la représentation de tous les départements au sein du CPR et de diffuser une image en ligne avec la « corporate identity de la Chambre des Métiers.

5.12.2. Activités 2020

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

Le Service gère activement le développement de la communication digitale. Ceci comprend entre autres la mise en place d'une stratégie de gestion des médias digitaux y inclus les médias sociaux, leur mise à jour, la création de contenus et de publicités, et l'optimisation des fonctions des sites web de la CdM (www.cdm.lu , www.yde.lu , www.handsup.lu , www.brevet.cdm.lu , www.createur.cdm.lu).

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

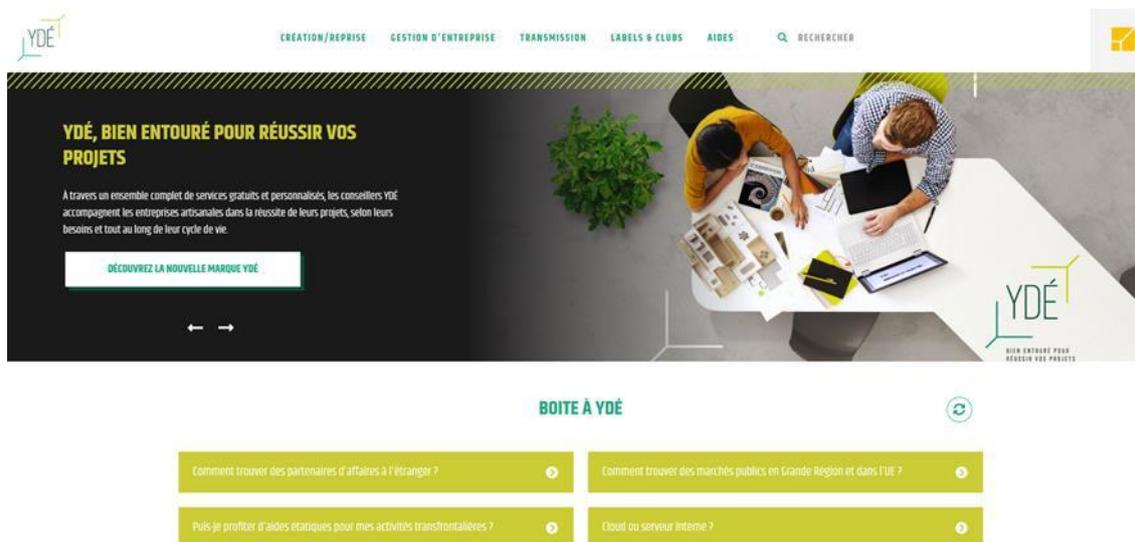
Vu la crise sanitaire COVID-19, 2020 était une année très particulière et les médias sociaux ont été utilisés excessivement pour communiquer aux ressortissants de la Chambre des Métiers ainsi qu'aux décideurs politiques et à la population luxembourgeoise. Un grand nombre de contenus politiques a été communiqué à travers les canaux suivants : Twitter, Facebook, LinkedIn. A partir de 2021, un compte Instagram pour la marque Hands Up sera créé, création qui a été préparé en 2020.

Chiffres des réseaux sociaux (au 23.01.2021)

- Facebook Chambre des Métiers – 305 Likes
- Facebook Hands Up – 5.503 Likes
- Facebook Ydé – 251 Likes
- Linked In Chambre des Métiers – 7.979 Adhérents
- Twitter Chambre des Métiers – 1.011 Adhérents

Les chiffres de consultation de www.cdm.lu en 2020

- 189.767 visites/sessions ont été réalisées par 118.613 visiteurs uniques/utilisateurs
- 439.592 pages ont été vues avec une consultation moyenne de 2.32 pages par visite



Les chiffres de consultation de www.ydé.lu en 2020

- 93.810 visites/sessions ont été réalisées par 144.151 visiteurs uniques/utilisateurs
- 255.014 pages ont été vues, avec une consultation moyenne de 1.77 pages par visite

Les chiffres de consultation de www.handsup.lu en 2020

- 51.578 visites/sessions ont été réalisées par 41.793 visiteurs uniques/utilisateurs
- 125.927 pages ont été vues avec une consultation moyenne de 2.44 pages par visite

Newsletter CdM News

Une newsletter mensuelle, appelée CDM NEWS, est envoyée à une liste d'environ 3.442 abonnés (contre 3.100 en 2019) avec les informations les plus importantes concernant l'Artisanat et l'actualité de la Chambre des Métiers.

Campagne pour soutenir l'Artisanat dans la crise

2020 était une année particulière vu la pandémie COVID-19 qui a entraîné un confinement entre mars et mai. Pendant le premier confinement, le service MKT a lancé une campagne digitale pour soutenir l'Artisanat en diffusant le message « faites appel à un artisan – don't do it yourself ».



Hotline #BoostHandwierk

La Chambre des Métiers joue un rôle crucial pour ses membres pendant la crise sanitaire ; elle remplit sa mission de représentant de l'Artisanat et ses employés conseillent et informent les entreprises via newsletter sur les nouvelles mesures et ont aussi installé pour cet effet une hotline. Pour donner une identité visuelle à ce rôle, nous avons créé le visuel et le Hashtag #BoostHandwierk. Nous l'avons inclus dans toute communication liée à la crise sanitaire. #BoostHandwierk va perdurer la crise et va continuer à exister lors de la phase de la relance de l'Artisanat.



Campagne Makers of Luxembourg : #makersofluxembourg

Dans le contexte de la crise sanitaire, de multiples initiatives de différentes institutions et acteurs ont été lancées.

La Chambre des Métiers souhaitait soutenir l'Artisanat, sans inventer un autre label du type « Kaaft lokal ». Dès lors, l'idée est née de se servir du Label Made in Luxembourg et de lancer une campagne pour les entreprises artisanales labellisées.

Le label Made in Luxembourg, partagée avec la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Economie, est géré par l'équipe du département AEGR. Pour agir vite, il a été décidé de lancer un projet pilote pour les ressortissants de l'Artisanat avec l'idée de rendre accessible l'initiative, après un projet-pilote de quelques mois, pour toutes entreprises, sans tenir compte de leur affiliation.

Le but de cette campagne nommée #MakersofLuxembourg, diffusée sur les médias sociaux sur les pages de « Made in Luxembourg », était de promouvoir l'Artisanat, mettant en avant le créateur, son savoir-faire et la production locale. La valeur ajoutée pour l'artisan participant à l'action était une meilleure visibilité auprès de la population luxembourgeoise.

La campagne s'est basée sur un visuel mettant en avant l'être humain et surtout la « couronne » du label Made in Luxembourg. Le visuel était accompagné d'un texte détaillé sur l'artisan, son produit et sur son entreprise sans toutefois utiliser un langage dit « commercial ». L'aspect du « storytelling » était central.

En 2021, il est prévu de poursuivre le projet toutefois sans relation avec le label Made in Luxembourg.



Made in Luxembourg

@madeinluxembourgofficial · Not a business



Made in Luxembourg

Published by Luc Miller · 13 November 2020 ·

De Michael Pop gesäit d'Welt aus enger anerer Perspektiv – meeschtens vun uewen. Mee hie schéngt och e „Rundum“-Iwwerbléck ze hunn: Mat sengem Fotoapparat, Dronen an anerem professionellen Equipement llicht de Fotograf déi schéinste Landschaften of. D'360Grad-Panoramaen, déi dobäi entstinn, kann een digital (zum Beispill op Google Earth) entdecken. Dobäi kënn et engem bal esou vir, wéi wann ee selwer do wier. Et ass also net verwonnerlech, dass hien och mat VR-Brëller... [See more](#)

Publication de guides pratiques et sectoriels

Guide Planification

Le Guide Planification était un projet du département ETI. Le service MKT était en charge de la coordination du guide qui, à la base, était un guide sous forme de PDF et diffusé gratuitement aux membres affiliés à la CdM. Finalement, il a été imprimé pour l'envoyer aux ministères et aux communes. Le guide est disponible dans deux langues (français et allemand).



Guide pour l'Artisanat – Travailler dans la Grande Région

Le Guide pour la Grande Région était un projet du département AEGR. Plus que 5.000 exemplaires imprimés ont été envoyés à nos membres qui sont actifs ou souhaitent devenir actifs dans la Grande Région.



Les deux guides sont disponibles en version digitale ainsi qu'en hard copy via la plateforme www.yde.lu.

Mise en place d'un système pour faire du Live Stream

Le département a acquis en 2020 dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19 un nouvel équipement de communication. En effet, il fallait faire face à des situations nouvelles (journalistes travaillent en télétravail, changement de l'environnement de la presse au Luxembourg, etc.) L'acquisition du matériel permettait de réaliser des live streams des conférences de presse et d'autres événements, comme par exemple la remise des diplômes de fin d'apprentissage en mode hybride/digital (fin novembre 2020).



Projets de film pour la remise des diplômes Brevet de maîtrise et DAP

Le département en collaboration avec les départements respectifs s'est occupé des films à diffuser lors des soirées de remise des diplômes. Les films montraient les candidats lors de leurs épreuves finales ainsi que le meilleur apprenti et la meilleure entreprise formatrice. Ces films ont aussi été partagés via les réseaux sociaux pour promouvoir l'Artisanat et pour promouvoir les différents métiers et diplômes.

LOSCH LUXEMBOURG - Meilleure entreprise formatrice 2020 – YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=mY5EWw67ghk&list=PLjDmDvOX4T7CV5Sp7MFR7skZONcL7TG66>

Meilleur Apprenti 2020 – YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=1kWOWudHnmQ&list=PLjDmDvOX4T7CV5Sp7MFR7skZONcL7TG66&index=2>

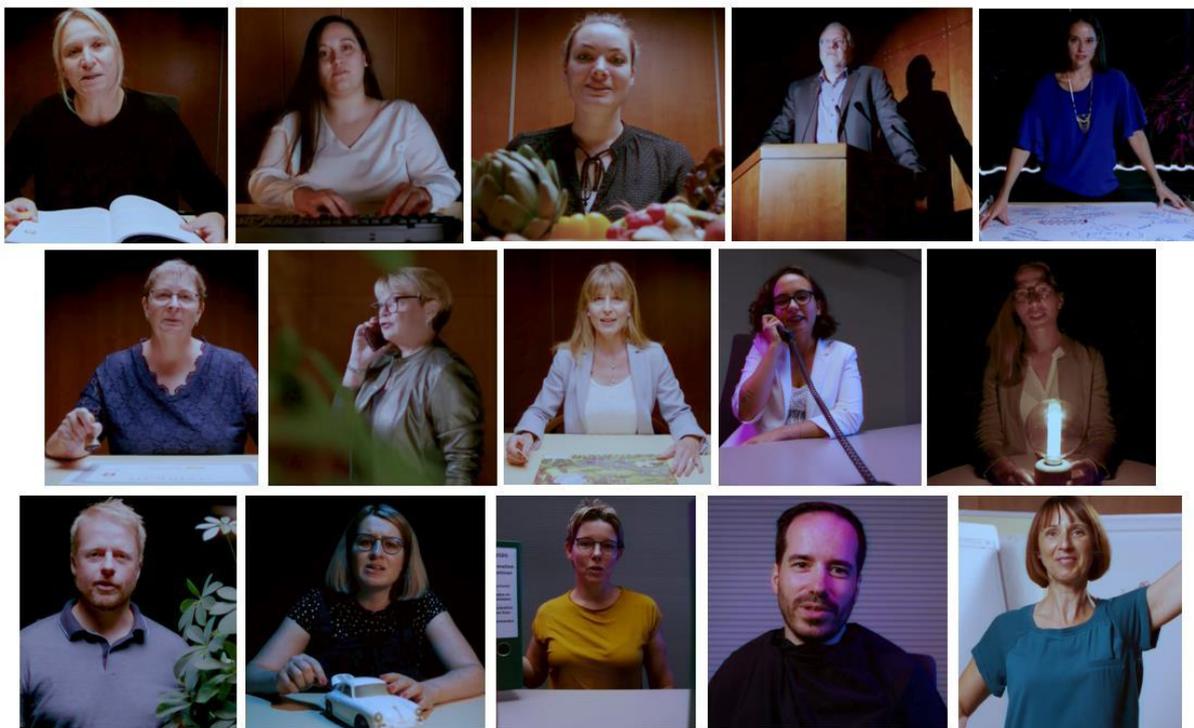
Jeu concours

Du 14 au 24 septembre 2020, la Chambre des Métiers a organisé un jeu-concours sur le site www.handsup.lu. L'objectif du concours était de promouvoir et valoriser l'Artisanat et la diversité des métiers qui composent le secteur de l'Artisanat, et ainsi sensibiliser les jeunes et les moins jeunes à la richesse de ses activités. Plus de 250 personnes y ont participé. Des posts Facebook payants (diffusé également sur Instagram) et des news pour les sites web ont également été créés. Les 3 premiers gagnants ont été invités à une remise de prix à la Chambre des Métiers. (on savait ainsi communiquer des messages positifs à un moment où l'actualité était marquée par des news négatives).



Film sur les collaborateurs du service Brevet de Maîtrise

La soirée « formateurs » s'est tenue en Live Stream en 2020. Pour présenter l'équipe, le département a réalisé via une agence externe un film de trois minutes pour présenter l'équipe d'une manière sympathique.



Campagne pour la promotion de l'apprentissage

Du 12 octobre au 8 novembre 2020, le département a coordonné, en collaboration avec le service formation initiale, une campagne publicitaire (digitale, notamment FB, LinkedIn, Instagram) qui avait comme but la promotion de l'apprentissage même, ainsi que de motiver les entreprises de publier leurs postes d'apprentissage. Résumé de la campagne : 1.234.924 impressions, 2.228 clicks, 1.948 sessions, 596 micro conversions, 4 macro conversions, 468 sessions +5 sec. Langues : allemand et français



Photoshooting collaborateurs

2020, chaque employé de la Chambre des Métiers a été pris en photo par un photographe professionnel. Les images ont été utilisées pour l'intranet ainsi que pour faire une mise à jour des photos contacts du site cdm.lu. En outre, certaines photos seront utilisées pour la presse.

Film De Mains De Maîtres

Le nouvel équipement technique permet au département de tourner des petits films, ce que l'on a fait la première fois en décembre 2020 lors du pop-up store de De Mains De Maîtres.

Le contenu du film se base sur les prises à l'intérieur du pop-up store et d'une interview menée avec le curateur de DMDM.

<https://youtu.be/iN6G2Y2vK4c>

Nouveaux « Artisans » dans le hall de la Chambre des Métiers

Le département, en collaboration avec Perspektiv Handwerk, a commandé 5 nouveaux « Artisans » qui accueillent les visiteurs au hall d'entrée au rez-de-chaussée de la Chambre des Métiers. Les personnages ont été choisis méticuleusement, en respect des différents secteurs de l'Artisanat et dans le respect de la problématique du besoin en main-d'œuvre dans les métiers.



GOBO

Le département a installé, en collaboration avec « Perspektiv Handwerk », un GOBO. Il s'agit d'une installation avec un projecteur puissant destiné à projeter des images (dias) sur le mur extérieur de la Chambre des Métiers. Une première projection a été réalisée pour féliciter les lauréats du DAP en novembre / décembre 2020.



6. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2020

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 2020, la Chambre des Métiers gérait 1.813 apprentis et environ 4.650 entreprises formatrices. 788 postes d'apprentissage étaient offerts et 740 nouveaux contrats d'apprentissage étaient conclus cette même année.

Au niveau du Brevet de Maîtrise :

542 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 2019/2020, 160 chargés de cours étaient actifs au niveau de la tenue des cours et des examens.

Au niveau de la formation continue :

En 2020, les initiatives de formation continue comptaient 1.541 participants inscrits dans les 120 formations encadrées par plus de 60 formateurs. A cause de la pandémie de la COVID-19, un total plus faible de formations ont été organisées en comparaison avec 2019 (188 formations).

Les droits d'inscription au Brevet de Maîtrise, 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 est en majeure partie couverte par la participation aux frais du Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse.

Globalement, en ce qui concerne le domaine de la « formation », l'effort financier 2020 de la Chambre des Métiers se situe surtout au niveau de la formation continue.

Dans ce contexte, il est utile de relever la stratégie de la Chambre des Métiers qui consiste à proposer des formations très pointues voire uniques au Luxembourg, pour lesquelles il n'existe malheureusement pas toujours une masse critique suffisante d'intéressés, mais où il est important de les maintenir accessibles aux entreprises.

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 légèrement augmentée en 2020. Alors que la contribution financière s'élevait à 2.575.000 EUR en 2018 et à 2.900.000 EUR en 2019, la participation financière du Ministère de l'Economie de 2020 était de 2.950.000 EUR. En 2019, le déficit généré entre le total des charges et la participation aux frais du Ministère de l'Economie s'élevait à 244.000 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 1.516.000 EUR en 2020.

6.4. Rapport d'activité Chambre des Métiers – comptes simplifiés 2020

RAPPORT D'ACTIVITE CHAMBRE DES METIERS (CDM) - COMPTES SIMPLIFIES 2020

	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€)
REVENUS				
Cotisations	5,514	0	0	5,514
Participation étatique aux frais	393	2,950	3,013	6,356
Projets européens et autres	0	50	0	50
Inscriptions	0	0	787	787
Autres revenus	624	28	0	652
	6,531	3,028	3,800	13,359
CHARGES				
Salaires	3,050	1,678	1,948	6,677
Dotation aux amortissements	524	257	246	1,027
Chargés de cours	0	0	710	710
Autres charges	475	1,337	1,618	3,430
	4,049	3,272	4,522	11,843
Résultat	2,482	-244	-722	1,516
		<i>Perte sur subvention CPR</i>	<i>Formation Continue</i>	<i>Gains Comptes annuels</i>
		-244	-628	1,516
			<i>Brevet de Maîtrise (BdM)</i>	
			-89	
			<i>BdM - Restructuration</i>	
			-5	
			<i>BdM - Révision contenus</i>	
			0	
			<i>Conseillers à l'apprentissage</i>	
			0	

* Ces activités contiennent celles couvertes par le Pakt Pro Artisanat.

