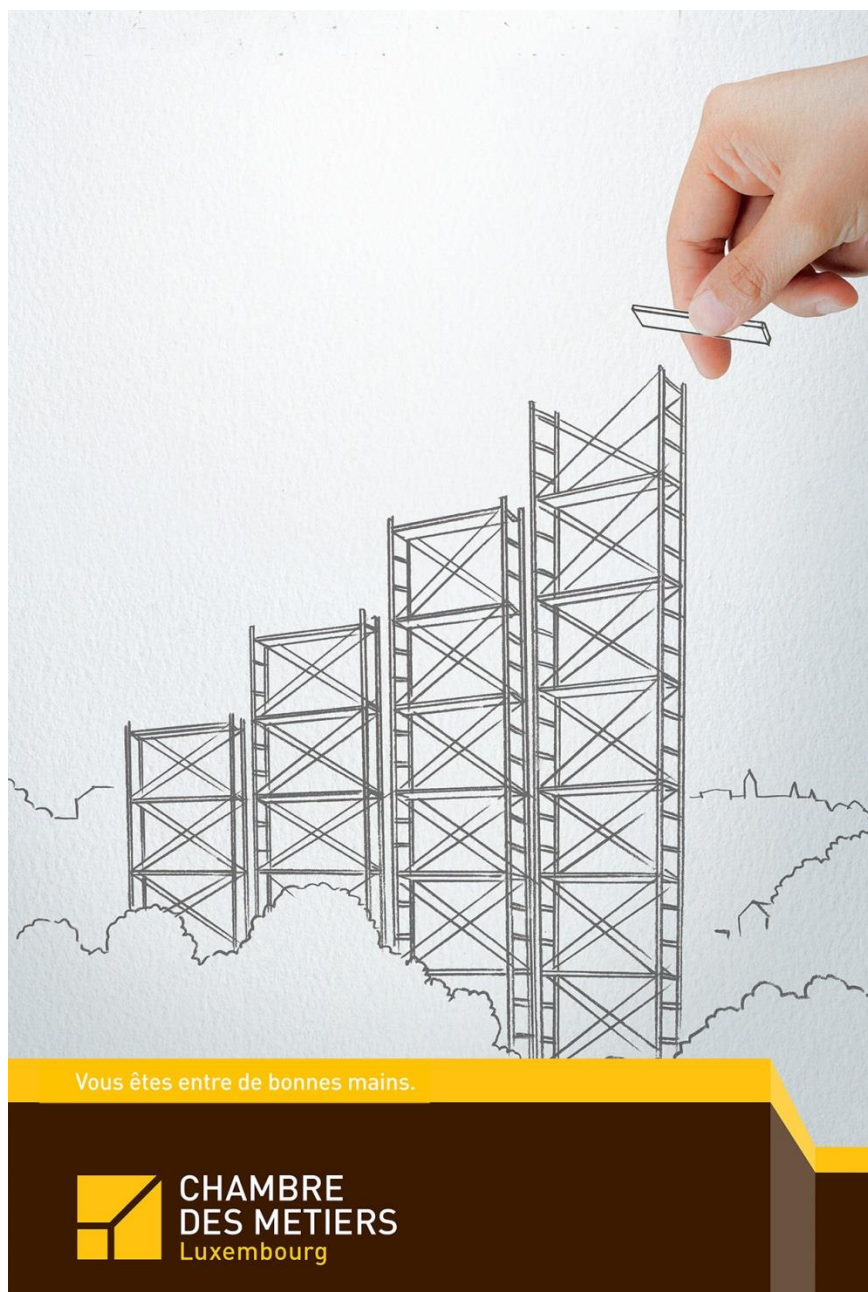


Chambre des Métiers

Rapport d'activités 2016



Juin 2017

Table des matières

1. L'artisanat en route vers demain	5
2. « Valoriser l'Artisanat », notamment par le « Pakt PRO Artisanat »	6
3. Quelques initiatives-phares réalisées en 2016.....	7
3.1. Exposition « De Mains de Maître » & Promotion de la créativité et de l'innovation artisanale	7
3.2. « Contact Entreprise » : de nouveaux conseils à plus-value élevée proposés aux entreprises artisanales & Promotion de la transmission/reprise d'entreprise	7
3.3. Journées « eHandwerk » & Offensive en faveur de la digitalisation dans l'Artisanat	9
3.4. Campagne « Hands Up » de la Chambre des Métiers	9
3.5. Lancement du projet de réforme et de restructuration du Brevet de Maîtrise.....	10
4. Evolution structurelle du secteur de l'Artisanat en 2016	11
5. La Chambre des Métiers.....	12
5.1. Rôle, activités et missions	12
5.2. Composition et organisation de la Chambre des Métiers	12
5.3. Législation et réglementation	13
5.4. Organigramme de la Chambre des Métiers (jusqu'au 15.11.2016).....	14
5.5. Organigramme de la Chambre des Métiers (à partir du 15.11.2016)	15
5.6. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers	17
6. Les activités des Départements.....	19
6.1. Département « Formation »	19
6.1.1. <i>Contexte spécifique au Département « Formation »</i>	<i>19</i>
6.1.2. <i>Activités 2016</i>	<i>20</i>
6.1.3. <i>Chiffres-clé du Département « Formation ».....</i>	<i>29</i>
6.2. Département « Affaires économiques ».....	31
6.2.1. <i>Missions</i>	<i>31</i>
6.2.2. <i>Activités 2016</i>	<i>31</i>
6.3. Département « Contact Entreprise » & Affaires européennes et Grande Région.....	33
6.3.1. <i>Missions</i>	<i>33</i>
6.3.2. <i>Activités 2016</i>	<i>33</i>
6.3.3. <i>Chiffres-clé du Département « Contact Entreprise » & Affaires européennes et Grande Région.....</i>	<i>36</i>
6.4. Département « Avis / Affaires juridiques »	38
6.4.1. <i>Missions</i>	<i>38</i>
6.4.2. <i>Activités 2016</i>	<i>38</i>
6.4.3. <i>Chiffres-clé du Département « Avis / Affaires Juridiques »</i>	<i>39</i>
6.5. Département « Technologies et Innovation ».....	40
6.5.1. <i>Missions</i>	<i>40</i>
6.5.2. <i>Activités 2016</i>	<i>40</i>
6.6. Département « Affaires sociales ».....	46
6.6.1. <i>Missions</i>	<i>46</i>
6.6.2. <i>Activités 2016</i>	<i>46</i>
6.7. Service Communication & Relations publiques	48
6.7.1. <i>Contexte spécifique au Service Communication.....</i>	<i>48</i>
6.7.2. <i>Plan de communication 2016.....</i>	<i>49</i>

1. L'artisanat en route vers demain

« *Repenser la Chambre des Métiers d'aujourd'hui pour satisfaire l'Artisanat de demain.* »

Tel a été le leitmotiv de 2016 des élus et salariés de l'Institution représentative du secteur qui, avec environ 6.900 entreprises, occupant 86.000 personnes constitue ainsi le premier employeur du Grand-Duché.

Au service de l'Artisanat depuis 1924, un élan de modernisation a soufflé sur la Chambre des Métiers, qui représente aujourd'hui 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, multi-média et spectacles.

Au premier semestre 2016, des réflexions et workshops stratégiques ont été menés, regroupant des artisans, des élus, des experts et des employés de la Chambre des Métiers, réflexions qui ont permis de dégager les thématiques-clés et tendances de l'Artisanat de demain.

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

Cette prospection a suscité pour la Chambre des Métiers la mise en route d'une dynamique nouvelle, dont la première étape a consisté en la définition d'une vision communément adoptée, qui tend à renforcer la mission de la Chambre des Métiers à être l'institution-partenaire de référence, au service des entreprises de l'Artisanat et de la société, moteur du développement durable et de l'innovation.

Afin de donner la première impulsion à la concrétisation de cette vision, la Chambre des Métiers a entamé en automne 2016 un processus de réorganisation visant à maximiser le service-client, et ce notamment par l'adoption d'un organigramme pensé spécifiquement pour répondre à une satisfaction optimale des besoins des artisans et entreprises artisanales afin que ceux-ci se retrouvent encore plus facilement au sein de l'institution qui les représente.

A la mi-2016, la Chambre des Métiers a également élaboré un plan d'actions spécifique s'inscrivant dans un calendrier réaliste et pertinent qui illustre la force de sa démarche de préparation pour l'avenir. Elle a ainsi pu mettre en place une gestion de projets adaptée afin de porter dans le concret les points d'actions opérationnels définis pour répondre à sa vision.

Parmi ses grands projets à portée externe, la Chambre des Métiers, dans la continuation de sa campagne de promotion et de valorisation de l'Artisanat « Hands up », compte mettre le développement des « compétences-jeunesse » à l'honneur.

Avec les jeunes et pour les jeunes, elle compte en effet faire redécouvrir les saveurs du secteur, broser un tableau optimiste des opportunités qu'il offre, réaffirmer sa place de moteur de l'économie, redéfinir ses piliers et fondations, communiquer sur ses perspectives, bref, dessiner l'avenir.

« *Pour ensemble, mettre le cap vers demain.* »

2. « Valoriser l'Artisanat », notamment par le « Pakt PRO Artisanat »

La Chambre des Métiers se félicite du processus d'échange et de dialogue engagé avec le Ministère de l'Economie avec l'annonce en octobre 2016 par Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie d'un « Pakt PRO Artisanat », signé en mars 2017 par le Ministère de l'Economie, la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans, qui s'inscrit à la fois dans la logique du « 4^{ème} Plan d'action en faveur des PME » et dans les démarches engagées suite à l'étude stratégique Rifkin. Il se réfère plus particulièrement à la mesure du plan d'action intitulée « Valoriser l'Artisanat » avec comme orientation notamment de « contribuer à la création de perspectives de développement et d'innovation ».

Le « Pakt PRO Artisanat » comporte plusieurs volets:

1. Promotion et image de marque de l'Artisanat: il est primordial que le secteur se positionne et améliore encore davantage son image de marque ;
2. Transmission d'entreprise: le système des aides et garanties, ainsi que les autres mesures existant pour favoriser et encourager la transmission/reprise des entreprises seront analysés et le cas échéant adaptés ;
3. Culture et qualité du service: les entreprises seront assistées dans l'amélioration de leur gestion clients ;
4. Digitalisation dans les entreprises artisanales et « Artisanat 4.0 »: impactant aussi bien les processus internes que les relations externes des entreprises, les mesures envisagées proposent d'accompagner les entreprises dans leur transition digitale.

3. Quelques initiatives-phares réalisées en 2016

L'année 2016 s'est démarquée par un grand nombre de projets et d'initiatives de conseil, d'assistance, de sensibilisation et de promotion des entreprises artisanales soutenant la force innovatrice et la dynamique en matière de développement des activités de l'Artisanat.

Les quatre initiatives suivantes font figure d'évènements importants et représentatifs de l'esprit proactif et moderne caractérisant l'orientation stratégique nouvelle de la Chambre des Métiers.

3.1. Exposition « De Mains de Maître » & Promotion de la créativité et de l'innovation artisanale

A l'initiative de Leurs Altesses Royales le Grand-Duc Héritier et la Grande-Duchesse Héritière de Luxembourg, une grande exposition a été dédiée aux artisans et aux créateurs d'art, exposition qui s'est tenue du 2 au 4 décembre 2016, à Luxembourg, dans l'ancien siège de l'ARBED, acquis et rénové par la BCEE.

A la mi-2016, un appel à projet lancé par la Chambre des Métiers a permis la sélection de 200 œuvres, issues des plus grands créateurs luxembourgeois et européens. L'exposition a permis de valoriser l'Artisanat et œuvrer à l'établissement durable d'une image positive du secteur : Apprendre des gestes, maîtriser des techniques et les acquérir, autant d'éléments qui font que l'Artisanat a tout à offrir à la nouvelle génération. « Exception et transmission » ont été les maîtres-mots de cette exposition. De la céramique au verre, en passant par la sculpture textile, le travail du métal ou du béton, l'ébénisterie, la haute-couture ou encore l'imprimerie ou la gravure, cette collection inédite a pu faire découvrir ou redécouvrir notamment le talent exceptionnel des Artisans d'art.

A l'issue de trois jours auxquels se sont ajoutées une journée pour les professionnels et une autre pour les lycéens, plus de 10 000 visiteurs ont été séduits par un véritable voyage au cœur de l'Artisanat d'art.

Parallèlement, la Chambre des Métiers a lancé les préparatifs en vue d'une nouvelle édition du « Prix à l'innovation dans l'Artisanat » qui sera organisé en 2018.

Ensemble avec Luxinnovation GIE, un vaste plan d'action a pu être mis en œuvre visant à promouvoir l'innovation artisanale sous toutes ses facettes : innovation du produit ou du service voire du design ; innovation au niveau du système ou du processus de production ; innovation en matière de gestion, d'organisation et de management ; innovation au niveau du marketing et de la communication etc.

3.2. « Contact Entreprise » : de nouveaux conseils à plus-value élevée proposés aux entreprises artisanales & Promotion de la transmission/reprise d'entreprise

En 2016, 576 dossiers relatifs aux formalités de création d'entreprises artisanales ont été traités par le service « Contact Entreprise ». Ceci constitue une hausse (+11,4%) par rapport à l'année précédente.

On note par ailleurs que le nombre de formalités individuelles affiche une hausse importante (+9,5%) avec 1.575 formalités individuelles accomplies en 2016, ce qui constitue une confirmation de l'approche développée les années précédentes par « Contact Entreprise » visant à sensibiliser plus particulièrement les dirigeants.

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

Il convient de surcroît de préciser que la palette des services proposés s'est également enrichie en 2016 : traitement de dossiers visant à l'obtention du titre de séjour auprès du Ministère des Affaires Etrangères, demandes d'aides étatiques pour les demandeurs d'emplois auprès du Ministère du Travail, etc.

« Contact Entreprise » a pu coordonner l'édition « Entrepreneur's Day 2016 » des « Journées Création, Développement et Reprise d'Entreprises », organisées conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Économie, permettent à tous ceux qui veulent créer, reprendre ou développer une entreprise de rencontrer tous les acteurs-clés sur le même espace et de faire le plein d'informations du 8 au 29 novembre 2016. La Chambre des Métiers a organisée une série d'événements couvrant des thèmes aussi divers que les aspects juridiques d'une entreprise, l'internationalisation, le marketing et la communication, le soutien des créateurs voire la transmission d'entreprise.

L'édition 2016 du Prix « Meilleur Créateur d'Entreprise dans l'Artisanat » organisée le 24 novembre 2016 par la Chambre des Métiers, en collaboration avec BGL BNP Paribas visait à encourager et récompenser celles et ceux qui se sont lancés dans une aventure entrepreneuriale soit en créant ou en reprenant une entreprise artisanale il y a plus de cinq ans ou au cours des deux dernières années. Pour la 4^{ème} édition de ce concours, le jury a reçu une trentaine de candidatures. Il a ensuite choisi les cinq candidats les plus méritants sur base de critères de sélection définis au préalable, comme le succès financier et commercial de l'entreprise, le concept novateur, l'originalité du projet ainsi que l'effet créateur d'emploi.

Dans le contexte économique actuel, une importance primordiale revient aux PME comme facteur stabilisateur de l'activité économique. Toutes ces manifestations s'inscrivent dans le cadre de la campagne de promotion de l'esprit d'entreprise du Gouvernement. Plus que jamais, le succès de nos sociétés dépend essentiellement de l'initiative entrepreneuriale et de la prise de risque - calculée - de personnes, créant ainsi des emplois, de la richesse et contribuant au développement de notre société. Ceci est d'autant plus important que de nombreuses entreprises devront être transmises au cours des prochaines années. La reprise d'entreprise constitue une autre priorité pour laquelle il faut développer des actions spécifiques pour stimuler le transfert d'entreprises entre les générations.

Une analyse réalisée par le « Centre de promotion et de Recherche (CPR) » de la Chambre des Métiers démontre l'envergure du défi rattaché à la problématique de la transmission/reprise et confirme l'affirmation souvent répétée qui consiste à dire que « 1/3 des entreprises seront à reprendre dans les prochains dix ans ». Les chiffres confirment même que le challenge sera encore plus grand en réalité en ce qui concerne l'Artisanat : sur les dix prochaines années environ 3.000 entreprises artisanales occupant 47.000 salariés seront à transmettre/reprendre.

Face à ce défi, la Chambre des Métiers a développé une stratégie « transmission/reprise » spécifique prévoyant un ensemble de mesures incluses en partie dans le « Pakt PRO Artisanat ».

« Contact Entreprise » de la Chambre des Métiers a pour mission de faciliter la rencontre entre les cédants et les repreneurs, notamment via le service de la « Bourse d'entreprise dans l'Artisanat » et de les accompagner par le biais de conseils personnalisés pluridisciplinaires, le cas échéant, jusqu'à une éventuelle transmission/reprise d'entreprise.

En 2016, plus de 250 prises de contact « cédant-repreneur » ont été réalisées. Environ 35 cédants et 28 repreneurs potentiels ont été accompagnés par « Contact Entreprise ».

3.3. Journées « eHandwierk » & Offensive en faveur de la digitalisation dans l'Artisanat

Les Journées « eHandwierk » organisés à la Chambre des Métiers les 7 et 8 juin 2016 avaient pour thème général « L'approche digitale pour votre entreprise ». Plus de 200 participants ont pu s'informer sur la manière dont leur entreprise peut profiter de la digitalisation.

Par ailleurs, la Chambre des Métiers a élaboré avec le soutien de son « Centre de Promotion et de Recherche (CPR) » une stratégie « digitalisation en faveur de l'Artisanat », dont l'idée maîtresse à savoir la création d'une « cellule digitalisation dans l'Artisanat », visant à conseiller, informer et sensibiliser les entreprises de toute taille, a été intégrée dans le « Pakt PRO Artisanat ».

La Chambre des Métiers vise à appuyer ses ressortissants sur la voie de la numérisation de multiples manières, à savoir par l'information, la motivation et le conseil ou encore par la mise à disposition d'approches de solution sectorielles. La « cellule digitalisation dans l'Artisanat » en gestation proposera une guidance et un soutien pratique (entre autres : utilisation de la technologie d'information et de communication au sein de l'entreprise, optimisation et numérisation des processus opérationnels dans l'entreprise, utilisation de la technologie de numérisation dans le processus de production et développement continu de nouveaux modèles d'affaires).

La digitalisation constitue un des fondements permettant de promouvoir le développement durable, que ce soit au niveau de l'économie circulaire, de nouveaux concepts de mobilité ou bien des énergies renouvelables et des initiatives en matière d'efficacité énergétique. Elle représente d'ailleurs l'élément essentiel dans le cadre du processus post-Rifkin (politique de suivi de l'étude sur la « Troisième Révolution Industrielle TIR) « *visant à définir un nouveau modèle économique pour le Luxembourg, sur le long terme et qui s'appuie sur la convergence des technologies de l'information et de la communication, de l'énergie et des transports au sein d'un réseau intelligent* ». La Chambre des Métiers se félicite de sa participation active dans le cadre des plateformes mises en place par le Gouvernement, notamment le « Conseil National pour la Construction durable », « Energiezukunft Lëtzebuerg », « Economie circulaire », « Travail, Emploi et Questions sociales », voire dans le « Comité de suivi stratégique » présidé par le Ministère de l'Economie.

3.4. Campagne « Hands Up » de la Chambre des Métiers

Hands Up est le produit « Jeunes » de la Chambre des Métiers pour promouvoir et valoriser l'Artisanat auprès des jeunes. Cette campagne ambitionne de repositionner l'Artisanat à sa juste valeur, de montrer la richesse et la diversité des métiers et de démontrer que les métiers artisanaux sont innovants et demandent des connaissances et des techniques précises et pointues. Le but est de faire de Hands Up

un programme complet d'actions afin de motiver les jeunes à s'intéresser et à poursuivre une carrière dans l'Artisanat.

Par rapport à 2015, année de lancement de Hands Up, l'année 2016 a été ponctuée par la volonté de développer davantage la marque et de la faire aimer auprès du public cible. Un large travail sur sa notoriété et sur son capital-sympathie a été fait sur toute l'année 2016.

Une présence médiatique massive a été assurée par des campagnes publicitaires qui ont été réparties sur plusieurs périodes stratégiques de l'année sous forme d'actions et de jeux-concours diffusés sur les médias radio, web, et sur les médias digitaux et sociaux.

3.5. Lancement du projet de réforme et de restructuration du Brevet de Maîtrise

La Chambre des Métiers a lancé début 2016 la mise en place d'un projet-pilote visant un réagencement tant structurel qu'organisationnel du Brevet de Maîtrise sur la période 2016-2021.

Cette restructuration entend tenir compte de l'évolution et de l'interactivité dont font l'objet les différents métiers artisanaux en procédant à des regroupements de métiers au niveau de la formation. Ainsi, le Brevet de Maîtrise sera organisé par domaine/groupe de métiers (10 à 12 métiers) et intégrera une logique « client » tout en renforçant la position stratégique du Brevet de Maîtrise en permettant d'exercer le plus d'activités professionnelles possibles.

Les objectifs de cette restructuration et réforme sont le renforcement de la valeur et de l'attractivité du Brevet de Maîtrise, l'adaptation du Brevet de Maîtrise et de son organisation à l'évolution de la demande du marché et des futurs chefs d'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.

La première phase (bilan intermédiaire et phase d'évaluation) du projet-pilote réalisé pour l'Alimentation a été concluante et la deuxième phase a été engagée.

Par la suite, les travaux seront étendus au fur et à mesure à l'ensemble des métiers artisanaux.

4. Evolution structurelle du secteur de l'Artisanat en 2016

Après des années marquées par un environnement économique peu porteur, 2015 et surtout 2016 furent pour l'Artisanat des années favorables. Ainsi en 2016, le nombre d'entreprises a augmenté de 290 unités pour s'établir à 6.890, tandis que l'emploi affichant une progression de 3.338 personnes se monte à près de 86.000.

Ces chiffres positifs, traduisent une activité artisanale positivement impactée surtout par l'évolution du volume d'affaires de la construction : une forte demande de logements et d'immeubles non-résidentiels, un niveau élevé d'investissements publics ont induit une hausse de la production de l'ordre de 113 millions euros. Or, les enquêtes de conjoncture de la Chambre des Métiers indiquent que les marges bénéficiaires des entreprises de construction se sont rétrécies au cours des dernières années.

Les statistiques montrent clairement que l'Artisanat ne peut pas fonctionner sans la main-d'œuvre frontalière, alors que désormais presque un salarié sur deux est un non-résident. Ce fait souligne encore une fois, si besoin en est, l'urgence de résoudre notamment les problèmes liés au transport et l'importance de l'avantage compétitif d'une charge fiscale et parafiscale peu élevée sur les salaires.

Les statistiques régulières et successives réalisées par la Chambre des Métiers montrent qu'au cours de la dernière décennie, l'Artisanat a offert un emploi à plus de 20.000 personnes, couvrant l'ensemble du spectre des qualifications, depuis le salarié non-qualifié aux universitaires, en passant par les détenteurs d'un DAP, d'un Brevet de Maîtrise ou d'un BTS.

5. La Chambre des Métiers

5.1. Rôle, activités et missions

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

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

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

Les activités de la Chambre des Métiers consistent notamment à :

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

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

5.2. 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.

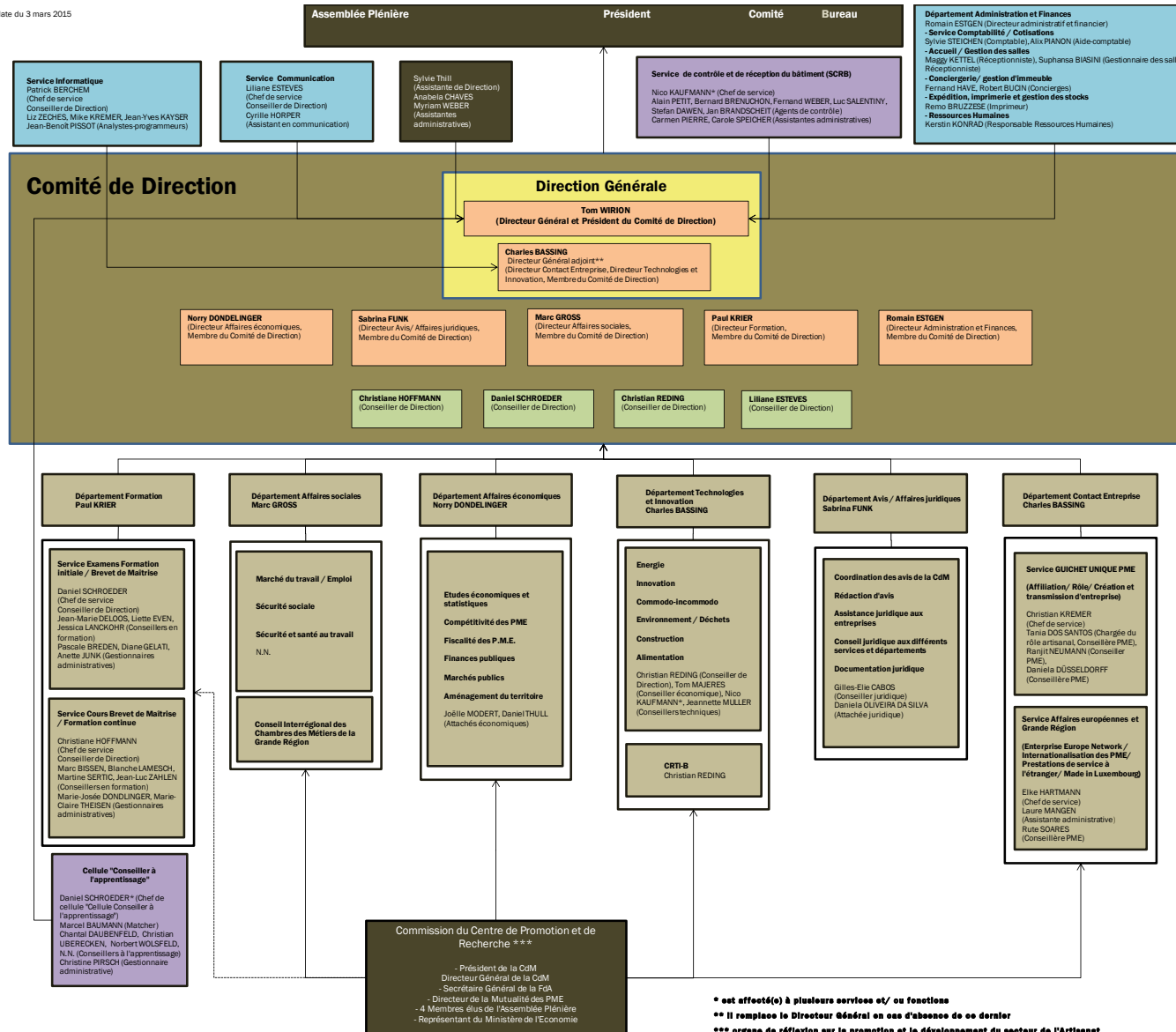
5.3. Législation et réglementation

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

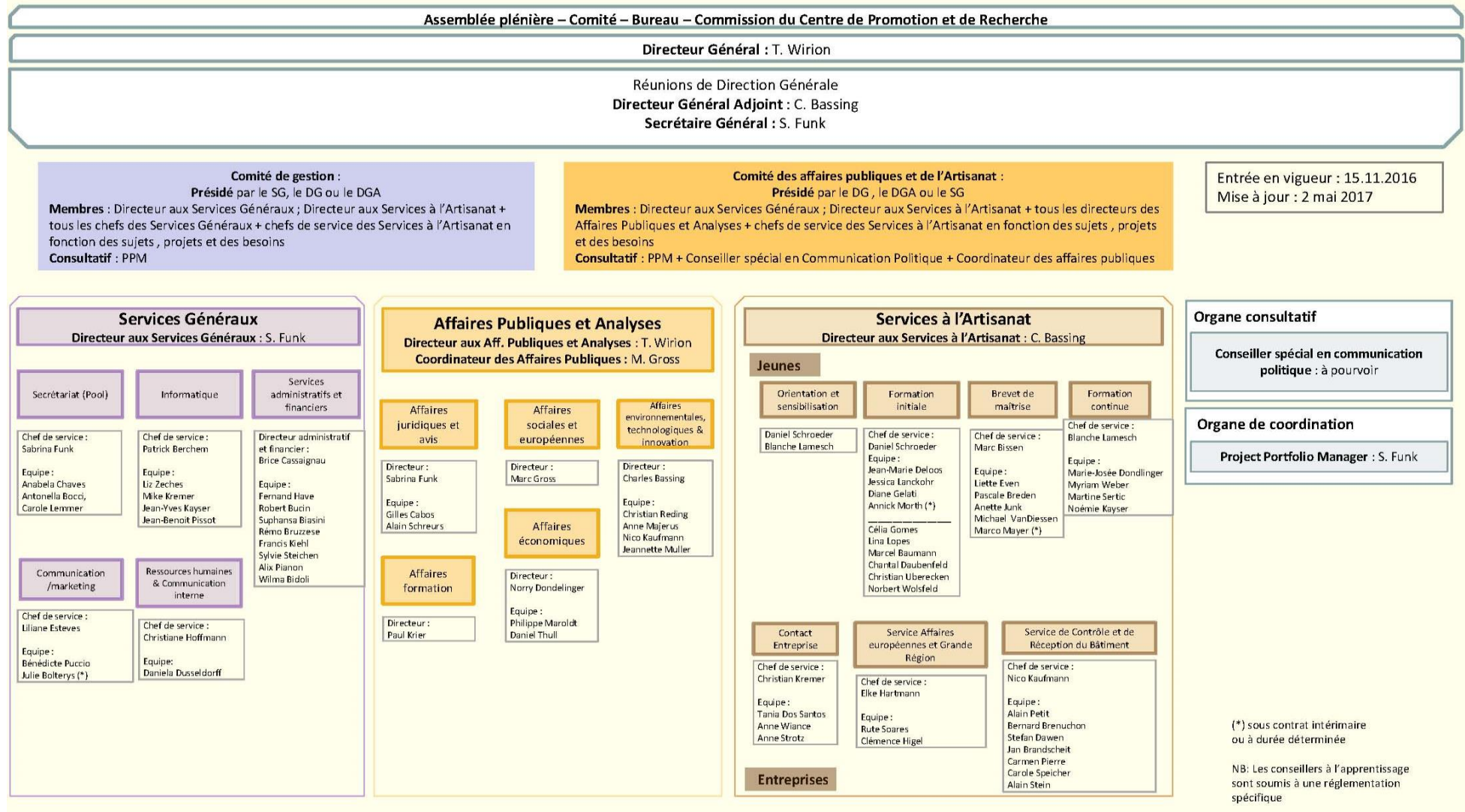
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception,
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 fixant le mode d'établissement du répertoire et les modalités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

5.4. Organigramme de la Chambre des Métiers (jusqu'au 15.11.2016)

En date du 3 mars 2015



5.5. Organigramme de la Chambre des Métiers (à partir du 15.11.2016)



Organigramme (jusqu'au 15 novembre 2016) :

L'**organigramme** mis en place en 2014 définissait la structure interne de la Chambre des Métiers basée sur **cinq départements thématiques** : le **Département « Formation »** (qui regroupe le Service « Formation initiale / Examens Brevet de maîtrise » et le Service « Formation continue / Cours Brevet de Maîtrise »), le **Département « Affaires économiques »**, le **Département « Contact Entreprise »** (regroupant le Service « Affiliation / Centre de Formalité PME / Rôle artisanal / Bourse d'entreprise » et le Service « Affaires européennes et Grande Région » qui inclut le Enterprise Europe Network EEN), le **Département « Avis / Affaires juridiques »**, le **Département « Technologies et Innovation »** ainsi que le **Département « Affaires sociales »**, à côté des départements / services « Administration et Finances » « Communication », « Informatique » et « Ressources humaines ».

Organigramme (à partir du 15 novembre 2016) :

L'organigramme actuel définit la structure interne de la Chambre des Métiers 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 « Formation initiale ; service « Brevet de Maîtrise » ; Service « Formation continue »**) ainsi que celles orientées vers les « entreprises » (**Service « Contact Entreprise » ; Service « Affaires européennes et Grande Région » ; Service de Contrôle et de Réception du Bâtiment**) ;
- **Affaires Publiques et Analyses**, regroupant les départements « **Affaires juridiques et avis** », « **Affaires formation** », « **Affaires sociales et européennes** », « **Affaires économiques** » et « **Affaires environnementales, technologiques & innovation** » ;
- **Services généraux**, regroupant le « **Pool – Secrétariat** », le Service « **Informatique** », les « **Services administratifs et financiers** », le Service « **Communication / Marketing** » et le Service « **Ressources humaines & Communication interne** » ;

Coopération pluridisciplinaire horizontale :

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

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

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

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

5.6. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers

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

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

Sa composition est la suivante :

Section 1 - Alimentation

Membres effectifs	Membres suppléants
Luc MEYER	1. Jean-Marie HOFFMANN
Henri SCHUMACHER	2. Marc MATHIEU

Section 2 - Mode, Santé, Hygiène

Membres effectifs	Membres suppléants
Romain BERINGER	1. Cinzia GIACOMINI
Valérie FRENTZ, remplacée fin 2015 par Lucia STREGAPEDE	2. Raymond BODEN
Sylvie HAMUS	
Klaus THEISSEN	

Section 3 - Mécanique

Membres effectifs	Membres suppléants
Roland CLERBAULT	1. Rainer MAYER
François DOSTERT	2. Paul FRAUENBERG
Ernest PIRSCH	3. Georges SCHAEFFER
René WEIDIG	4. Olivier GALLE

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

Claude BIEVER
 Christoff DELLI ZOTTI
 Marc HERKES
 Jean-Pierre HERZOG
 Roland KUHN
 Alain KUTTEN
 Georges RECKINGER
 Roland MEYERS
 Martin ANTONY

Membres suppléants

1. Gilbert THEIN
 2. Claude KUNTSCHE
 3. Jean FEINEN
 4. Emanuel DE LORENZI
 5. Carlo SCHOTT
 6. Paul SCHERGEN
 7. Jos HEIDESCH

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

Nico BIEVER
 Roger DUHR
 Clément WAMPACH

Membres suppléants

1. Max KAYSER
 2. Patrick COLLES
 3. Claude BEIL

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

Roland DERNOEDEN
 Jean-Paul SCHMITZ

Membres suppléants**Délégués de la Fédération des Artisans**

Michel RECKINGER, Président de la Fédération des Artisans

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

Tom OBERWEIS, Membre du Comité de la Fédération des Artisans

6. Les activités des Départements

6.1. Département « Formation »

Les missions du Département Formation peuvent se résumer comme suit :

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

6.1.1. Contexte spécifique au Département « Formation »

Sur le plan politique et stratégique de la formation, l'année 2016 a été marquée par les événements suivants :

- relations avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse :
 - ♦ mise en place d'un dialogue avec la nouvelle direction du Service de la formation professionnelle ;
 - ♦ installation d'un comité de pilotage avec la participation du Directeur à la formation professionnelle dans le cadre de la réforme du Brevet de Maîtrise ;
- relations avec la Fédération des Artisans et les Centres de Compétences :
 - ♦ signature de deux accords : une vision/déclaration commune entre la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans dans le domaine de la formation et une convention de partenariat entre la Chambre des Métiers et les Centres de Compétences Génie technique du bâtiment et Parachèvement dans le domaine de la formation continue ;
 - ♦ organisation de deux conférences de presse communes avec comme sujets : vision commune dans le domaine de la formation, Commission Life-long Learning dans l'Artisanat, position de l'Artisanat face à la réforme de la formation professionnelle, collaboration Chambre des Métiers/Centres de Compétences, brochure commune Chambre des Métiers/Centres de Compétences/Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment dans le domaine de la formation continue pour les métiers de la construction ;
- partenariats externes :
 - ♦ mise en place de plusieurs partenariats : avec Luxembourg Senior Consultants dans le domaine de la médiation au niveau de l'apprentissage pour l'introduction de la fonction « Coach », avec la Chambre des Salariés dans le domaine de l'orientation scolaire et professionnelle pour l'introduction de l'outil « Basic Check », avec la Chambre de Commerce dans le domaine de l'enseignement supérieur avec la création de l'Institut Supérieur de l'Economie - Hochschule der Wirtschaft ;
- stratégie nationale du Lifelong Learning (S3L) :
 - ♦ continuation des travaux dans les 5 groupes de travail ;
 - ♦ finalisation des travaux du groupe de travail DAEU et mise en route de la formation préparatoire au DAEU dans le cadre de l'Ecole de la Deuxième Chance ;

- enseignement fondamental :
 - ♦ prises de position (avis) : emploi des langues au niveau des services d'éducation et d'accueil, modalités d'admission/orientation dans l'enseignement secondaire ;
- enseignement secondaire :
 - ♦ suivi du processus de réforme dans l'enseignement secondaire avec l'accent sur les volets orientation et entrepreneuriat ;
- orientation scolaire et professionnelle :
 - ♦ suivi de la thématique en relation avec plusieurs dossiers : projet de loi orientation et Maison de l'Orientation, réforme de l'enseignement secondaire et réforme de la formation professionnelle ;
- formation initiale/apprentissage :
 - ♦ participation aux discussions relatives à la micro réforme et à la macro réforme ;
 - ♦ concertation dans le cadre du groupe de travail ad hoc RFP, du Comité et de l'Assemblée plénière de la Chambre des Métiers ;
 - ♦ formulation des positions de l'Artisanat (notes, lettres, avis) et présentation lors d'une conférence de presse ;
- Brevet de Maîtrise :
 - ♦ gestion du projet de restructuration et de réforme ;
 - ♦ mise en place et gestion d'un projet-pilote pour les métiers de l'alimentation
 - ♦ initiative pour le relèvement des droits d'inscription aux cours et aux examens ;
- enseignement supérieur :
 - ♦ prises de positions (avis) sur les nouvelles dispositions dans le cadre de l'enseignement supérieur et réflexions sur l'agencement futur du Brevet de Technicien Supérieur (BTS) face au Bachelor (cf. note Chambre des Métiers)
 - ♦ mise en place des structures de l'Institut Supérieur de l'Economie – Hochschule der Wirtschaft ;
- formation continue :
 - ♦ suivi de la réforme de la loi de cofinancement de la formation continue des entreprises ;
 - ♦ mise en place d'une formule de collaboration avec les Centres de Compétences Génie technique du bâtiment et Parachèvement et publication d'une brochure commune Chambre des Métiers/Centres de Compétences/Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment pour les métiers de la construction ;
 - ♦ présentation de la collaboration Chambre des Métiers/Centres de Compétences et de la brochure commune lors d'une conférence de presse.

6.1.2. Activités 2016

6.1.2.1. Département "Affaires formation"

Vision Formation dans l'Artisanat

- Elaboration et formulation d'une vision commune de la Chambre des Métiers et de la Fédération des Artisans en matière de formation
- Signature de la vision/déclaration commune (06/06/2016)
- Présentation de la vision commune lors de la conférence de presse du 20/09/2016

Commission Formation dans l'Artisanat

- Coordination des travaux dans cette enceinte spécifique pour la discussion et la prise de décisions en matière de sujets de formation et pour la préparation des réunions du comité de la Chambre des Métiers
- Elaboration d'un concept pour la Commission Lifelong Learning dans l'Artisanat
- Discussion du concept avec la Fédération des Artisans
- Présentation du concept lors de la conférence de presse du 20/09/2016

Stratégie nationale du Lifelong Learning (S3L):

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

Collaboration Chambre des Métiers et Centres de Compétences (« Génie technique du Bâtiment » et « Parachèvement »)

- Signature d'une convention de partenariat entre la CdM et les CdC GTB et Paradur (16/08/2016)
- Réalisation et publication d'une brochure commune (ensemble avec l'IFSB) en matière de formation continue dans le secteur de la construction
- Organisation d'une conférence de presse commune CdM/FdA : collaboration CdM/CdC GTB et Paradur, brochure commune CdM/Centres de compétences GTB et Parach./IFSB en matière de formation continue dans le secteur de la construction (14/12/2016)

Enseignement fondamental

- Suivi de l'évolution notamment pour les aspects orientation, entrepreneuriat et emploi des langues
- Prise de position (avis) sur l'emploi des langues au niveau des services d'éducation et d'accueil
- Prise de position (avis) sur les modalités d'admission/l'orientation dans l'enseignement secondaire

Enseignement secondaire et secondaire technique (ES et EST)

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

Orientation scolaire et professionnelle – Education et Entrepreneuriat

- Suivi du dossier dans le cadre du projet de loi orientation et Maison de l'Orientation, de la réforme de l'enseignement secondaire et de la réforme de la formation professionnelle
- Formulation des revendications de l'Artisanat en matière d'orientation scolaire et professionnelle
- Participation à l'initiative « Promotion de l'entrepreneuriat à l'enseignement secondaire » du MENJE et du MECO
- Implémentation, en partenariat avec la CSL, de l'outil « Basic Check » : offre pour les entreprises, généralisation au niveau des classes de 9e EST, supplément au bulletin scolaire

Formation initiale - Réforme de la formation professionnelle

- Participation aux discussions en amont de la micro réforme et de la macro réforme
- Mise en application de la réforme de la formation professionnelle (RFP) et apport des améliorations au système réformé (cf. 2 objectifs : plus d'apprentis – apprentis mieux formés)
- Accompagnement du processus de réforme de la RFP
- Formulation des positions de l'Artisanat
- Présentation des propositions/revendications de l'Artisanat lors d'une conférence de presse
- Implémentation, en collaboration avec LSC, de l'outil « Coach » : intégration/maintien des jeunes dans le processus de formation
- Relations et partenariats (plan national et international)
 - ◆ Structuration des relations avec les partenaires externes
 - ◆ Signature de l'accord cadre HwkTrier/Chambre des Métiers en matière d'apprentissage transfrontalier
 - ◆ Préparation de l'accord cadre en matière de l'apprentissage transfrontalier (« Grande Région »)

Brevet de Maîtrise

- Valorisation du diplôme du Brevet de Maîtrise en augmentant la qualité et en adaptant le Brevet de Maîtrise aux évolutions des marchés de travail et aux évolutions pédagogiques et didactiques
- Mise en route du projet de restructuration et de réforme
- Mise en route d'un projet-pilote pour les métiers de l'alimentation
- Initiative pour le relèvement des droits d'inscription aux cours et aux examens

Enseignement supérieur

- Contribution à la création d'un cadre propice au développement de formations supérieures dans l'Artisanat
- Augmenter l'attractivité de la « Carrière Artisanat »
- Prises de positions (avis) sur les nouvelles dispositions dans le cadre de l'enseignement supérieur
- Mise en place des structures de l'ISEC – HdW
- Réflexions sur l'agencement du BTS face au Bachelor

Formation continue – Soutien financier

- Contribution à la création d'un cadre propice au développement de la formation continue
- Suivi de la réforme de la loi de cofinancement de la formation continue des entreprises
- Participation aux débats et réflexions en matière d'éducation et de formation: Défense des positions de l'Artisanat

6.1.2.2. Service « Formation initiale »

- Attribution et suivi du droit de former
 - ◆ Etablissement et mise à jour de la liste des entreprises ayant le droit de former
 - ◆ Campagnes postes d'apprentissage
 - ◆ Création de nouveaux métiers à former
 - ◆ Définition des différents métiers pouvant être formés par les entreprises formatrices
 - ◆ Evolution vers un centre d'accréditation des entreprises formatrices
- Gestion des contrats d'apprentissage entre l'entreprise formatrice et l'apprenti
 - ◆ Assurance d'un service clé en mains aux entreprises (obligation légale)
 - ◆ Augmentation du nombre des contrats d'apprentissage en gestion
- Gestion des résultats obtenus dans le contexte de la Réforme de la formation professionnelle (DAP et CCP)
 - ◆ Assurance d'un service clé en mains aux entreprises formatrices du DAP (obligation légale)
 - ◆ DAP - Clôture de la session PII / PIF 2016 (ordinaire et de rattrapage)
 - ◆ Préinformation et information aux entreprises formatrices des convocations
 - ◆ Communication aux entreprises des résultats obtenus
 - ◆ Gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus
 - ◆ CCP – Clôture de l'année scolaire 2014/2015
 - ◆ Communication aux entreprises des résultats obtenus
 - ◆ Gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus
 - ◆ Campagne d'information continuation du contrat avec DAP
- Encadrement des représentants de la Chambre des Métiers dans les différentes commissions, dont les équipes curriculaires
- Organisation et gestion de l'apprentissage transfrontalier et en réseau (lieux pluriels de formation)
- Conception et mise en application d'une expérience pilote dans l'apprentissage en réseau (lieux pluriels de formation)
- Organisation et gestion de l'alternance « stage »
 - ◆ Campagne postes de stage
 - ◆ Organisation du droit de former un stagiaire
- Campagne Jeunes et Promotion des métiers artisanaux
 - ◆ Prise en charge de l'organisation des événements liés à la campagne
 - ◆ Mise à jour du site Internet « Handsup.lu
- « Helpline apprentissage »
 - ◆ Aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière d'apprentissage
 - ◆ Mise en place et exploitation d'une adresse mail spécifique à l'apprentissage
 - ◆ Mise en place et exploitation temporaire d'un numéro téléphonique spécifique à l'apprentissage
- Aide décisionnelle au recrutement des apprentis/stagiaires (Basic check)
 - ◆ Offrir aux entreprises formatrices un moyen en vue de vérifier l'adéquation de candidats sélectionnés avec le poste d'apprentissage à pourvoir ; découvrir le potentiel des candidats ; sécuriser la prise de décision lors de la phase finale du recrutement: Conception et mise en pratique d'une expérience pilote (me-nuisier et mécatronicien d'autos et de motos)

- Matching - Conseil et information sur la formation initiale
 - ◆ « Les Journées de l'Apprentissage »
 - ◆ Journée nationale de placement en apprentissage
 - ◆ Journée nationale du Matching
- Mobilité en alternance (stage / apprentissage à l'étranger) - Donner aux entreprises l'opportunité d'accroître le portefeuille de leurs compétences et de leur savoir-faire
 - ◆ Mise en place et accompagnement d'un projet pilote (sur demande de deux entreprises)
- Etudes supérieures en alternance (cf. Duales Studium) (Bachelor/BTS)
 - ◆ Offrir aux entreprises l'opportunité de recruter et de former du « highly qualified personnel » qui disposent des compétences aussi bien intellectuelles que technico manuelles
 - ◆ Offrir aux candidats ayant un accès aux études supérieures, l'opportunité de faire une formation de type études supérieures en alternance
 - ◆ Continuation de la formation préparatoire au Bachelor « Technische Gebäudetechnik und Versorgungstechnik »
 - ◆ Mise en place d'une expérience pilote pour la formation préparatoire au Bachelor « Bauingenieurwesen mit Praxissemester »
- Participation à une multitude d'actions d'information et de sensibilisation (cf. RTL Jobdag e.a.)
- Coaching (en collaboration avec LSC Asbl)
 - ◆ Mise en place d'une expérience pilote portant sur 6 candidats
- Redéfinition des flux et procédures de travail de la formation initiale
- Convention ADEM - Chambre des Métiers - Optimisation workflow et procédures dont notamment la mise en place des conditions et modalités des aides et primes de promotion de l'apprentissage

6.1.2.3. Service « Brevet de Maîtrise »

Organisation du Brevet de maîtrise

- Organisation d'une campagne d'inscription au Brevet de Maîtrise
- Conseils aux candidats
- Organisation et gestion des cours préparatoires au Brevet de Maîtrise
- Recrutement, formation et encadrement des chargés de cours
- Planification et organisation des classes avec 727 candidats et 103 chargés de cours « théorie » et 25 chargés de cours, cours pratiques (établissement horaires, réservation des salles, confection des conventions, confection des supports de cours)
- Conception, planification, organisation, surveillance et gestion de deux sessions d'examens (printemps/automne) de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale)
- Planification, conception, organisation et surveillance
- Examens au brevet de maîtrise – session de printemps :
 - ◆ 524 candidats en théorie de gestion ;
 - ◆ 517 candidats en théorie professionnelle (33 métiers) ;
 - ◆ 168 candidats en pratique professionnelle (31 métiers).
- Examens au brevet de maîtrise – session d'automne :

- ◆ 83 candidats en théorie de gestion ;
- ◆ 116 candidats en théorie professionnelle (25 métiers)

Projets - Brevet de maîtrise

- Révision fondamentale du cours de gestion « Module D » du brevet de maîtrise (« création d'entreprise ») et implémentation d'un outil de développement et de transposition de projets d'entreprises pour futurs créateurs et chefs d'entreprises via le « Business Model Canvas » et conception/développement de nouvelles formes, méthodes et contenus de cours et d'examen
- Support de cours :
 - ◆ Encadrement et suivi du groupe de travail « Révision module D » chargé de rédiger les supports de cours
 - ◆ Conception et mise en forme du support « Module B » – finalisation de la version FR
- Chargés de cours :
 - ◆ Formation des formateurs du module B révisé
 - ◆ Formation des chargés de cours Brevet de Maîtrise
 - ◆ Accompagnement des coordinateurs de module (5 groupes de travail)
 - ◆ Accompagnement des chargés de cours « technologie » et réunions de débriefing avec les chargés de cours
- Nouvelle campagne d'inscription, refonte du site Brevet de Maîtrise (en FR et All), refonte des documents Brevet de Maîtrise (Brochures et formulaires), optimisation du processus et de l'outil « inscription online »
- Réforme du Brevet de Maîtrise
 - ◆ Installation de nouveaux concepts pédagogiques et didactiques
 - ◆ 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 supports de cours, accompagnement de nouveaux formateurs, etc.)
- Formations internes pour accompagner le change management « the sift from teaching to learning »
- Redéfinition des différents flux et procédures de travail
- Projet-pilote Brevet de Maîtrise Alimentation
 - ◆ Installation d'un Groupe de travail « alimentation »
 - ◆ Implémentation consécutive de l'approche didactique du « Constructive alignment »
 - ◆ Définition d'un profil professionnel, d'une structure et du cadre du nouveau BdM en alimentation
 - ◆ Travail sur les objectifs d'apprentissage par bloc d'apprentissage
 - ◆ Travail sur les méthodes et formes de cours et d'examens
 - ◆ Travail sur une nouvelle structure du programme-cadre plus explicatif et plus transparent et en vue d'une classification niveau CLQ 6

6.1.2.4. Service « Formation continue »

Conception de l'offre de formation continue

- Conception de l'offre de formation CdM :
 - ◆ Analyse des besoins en formation en collaboration avec les entreprises/fédérations,
 - ◆ Conception de 15 nouvelles formations pour 2017 (cours secteur de l'Alimentation, Mode Santé Hygiène et Gestion et organisation d'entreprise) et conception de formations ad hoc durant l'année selon des besoins du secteur
 - ◆ Planification, organisation et suivi de 262 formations (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
 - ◆ Encadrement de plus de 100 formateurs (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
- Promotion de l'offre de formation :
 - ◆ Elaboration de 4 brochures sectorielles « Formation professionnelle continue 2017 »
 - ◆ Elaboration de la brochure « Formation professionnelle continue – Construction 2017 » en collaboration avec les Centres de Compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment – conférence de presse commune
 - ◆ Campagne Formation continue
 - ◆ Mailing personnalisé aux différents secteurs et métiers
 - ◆ Mise à jour de l'offre sur le site internet www.cdm.lu
 - ◆ Mise à jour de l'offre sur le portail Lifelong Learning
 - ◆ Conseil et assistance personnalisé aux clients de la Chambre des Métiers en matière de formation
 - ◆ Représentations externes, foire de l'étudiant
 - ◆ Conférences de presse, interviews, articles et dossiers presse
- Collaborations importantes :
 - ◆ Collaboration commune au niveau de l'offre de cours du secteur de la construction Chambre des Métiers - Centres de Compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement - Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment
 - ◆ Collaboration Table ronde « Formations du secteur de la construction » OAI - CNCN - IFSB
 - ◆ Initiative européenne «Build up skills, energy training for builders» Participation au consortium LuxBuild2020 : Myenergy - Chambre des Métiers - Fédération des Artisans et l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment
 - ◆ Signature d'une convention de collaboration Chambre des Métiers - Centres de compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement
 - ◆ Energie fir Zukunft + : Chambre des Métiers - Energieagence – Passivhausinstitut Darmstadt – Lycée Josy Barthel Mamer

Formation continue - Examens

- Planification et organisation des examens suivants :
 - ◆ Mieux réussir son projet d'entreprise
 - ◆ 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"

Formation continue - Projets

- Cycle de formation « Mieux réussir son projet d'entreprise »
Objectif : Sensibiliser et introduire aux aspects clés liés à la bonne gestion d'une PME (obligation légale) // Réflexions quant à une nouvelle formule pour l'organisation du cours « Mieux réussir son projet d'entreprise »
- Chef d'entreprises dans l'Artisanat d'aujourd'hui
Objectif : Sensibiliser les chefs d'entreprises aux domaines fondamentaux d'une gestion d'entreprise saine. // Formation inclut une session de coaching à la suite de la formation. Réflexions quant à de nouvelles formules de cours qui comprennent du coaching. p.ex : Prozessmanagement im Handwerk
- Barrierrefreies Bauen
Objectif : Accessibilité en matière de construction et de rénovation - un bénéfice pour tous - Objectif : Répondre aux défis posés par la société contemporaine : vieillissement de la population, changement des structures familiales, etc. // Mise en production de la formation en collaboration avec l'ADAPTH et Info Handicap ; Organisation de 2 séances de formation en avril et novembre 2016
- Heizungscheck
Objectif : Répondre aux nouvelles exigences en matière d'amélioration de l'efficacité énergétique du système de chauffage (obligation légale) // Organisation des formations pour installateurs qui effectuent le contrôle du rendement combustion et du dimensionnement des systèmes de chauffage
- LuxBuild2020
Objectif : Améliorer les compétences des professionnels du bâtiment dans les domaines de la construction à haute performance énergétique en vue d'atteindre les objectifs de l'UE en matière de politique climatique et énergétique connus sous le tryptique 20-20-20 // Partenariat et membre d'une plateforme nationale, mise en place en vue de faciliter l'échange d'informations entre les différents membres du consortium ; Participation et organisation de workshops le long de l'année ; Préparation de la campagne d'information ; Communication commune entre partenaires, Conférence de presse 2016 ; Conception et création d'un site internet commun www.luxbuild.lu ; Conception et développement des boîtes à outil AAA-Box (coffrets pédagogiques) et des formations « Construction de bâtiments d'habitation standard maison passive - Formation pour multiplicateurs au sein de votre entreprise » s'adressant aux entreprises du gros-œuvre - construction en bois - pose de menuiseries extérieures - façadiers - électriciens - technique en bâtiment;
Mise en pratique et communication 2017 du concept coaching pour entreprises et création d'une plateforme d'échange des consultants-coachs, experts dans la construction de bâtiments passifs qui ont pour mission de soutenir le développement des compétences spécifiques des collaborateurs sur chantier et aideront à diagnostiquer les zones d'intervention sur lesquelles travailler
- Fit4Entrepreneurship (projet commun avec l'ADEM et LSC)

Objectif : Optimiser toutes les chances en vue de la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi via la création d'entreprise // Accompagnement systématique des candidats (tables rondes) ; Accompagnement personnalisé de certains candidats ; Plan de communication ; Mobilisation d'entrepreneurs témoins et de coachs ; Suivi et accompagnement personnalisé

- Convention ADEM - Chambre des Métiers

Objectif : Aider à sensibiliser les entreprises sur les mesures de soutien proposées aux employeurs, mais aussi à soutenir les efforts en matière de formation des demandeurs d'emploi. // Développement d'un concept et établissement des modalités générales de collaboration ; Optimisation workflow et procédures ; Suivi et accompagnement personnalisé en ce qui concerne les demandes d'inscription aux formations

- Collaboration ASTI – Chambre des Métiers

Objectif : Aider à intégrer les personnes bénéficiaires de protection internationale (du projet "Connections") et à soutenir les efforts en matière de formation continue. // Conception d'une offre 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 points de formations continues) ; Communication aux entreprises labélisées ; Accompagnement personnalisé ; Suivi et contrôle ; Mises à jour des données et du répertoire dédiés aux entreprises labélisées.

- Formation « Rénovation énergétique des bâtiments » et « Lenz »

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 « Lenz - Lëtzebuerger Nohaltegkeets Zertifizéierung fir Wunngebaier »

- Participation à l'initiative « Notre Communauté » - JEL

Echanger son expérience avec les jeunes et leur montrer les différentes facettes des métiers, l'importance de tous les rôles et professions dans une collectivité et la responsabilité de chacun et chacune pour le fonctionnement d'une communauté.

6.1.2.5. Manifestations 2016 – Remises de diplômes et de certificats

- Remises Formation initiale / Meilleur Apprenti / Meilleure Entreprise Formatrice
- Remise Brevet de Maîtrise / Tuteur en Entreprise
- Remise Certificat Artisan Certifié Maison Passive (Lycée Mamer)
- Remise Travailleur désigné
- Reconnaissance des formateurs, des membres des commissions de formation, e.a.
 - ♦ Mettre en valeur l'engagement personnel des intervenants dans la formation
 - ♦ Elaboration du concept pour valoriser davantage les personnes engagées au niveau de la formation pour le secteur de l'Artisanat

- Campagne Brevet de Maîtrise avec séance d'information
- Campagne Formation continue
- Campagne Postes d'apprentissage
- Campagne Postes de stage
- RTL Jobdaag (Matcher)
- Journée Nationale du Matching
- Journée Nationale de l'Apprentissage
- Présences dans les lycées (journées d'information et d'orientation ; ateliers de sensibilisation)
- Présence du département Formation à « Home and Living » (Luxexpo)
- Lycée Mamer - Présentation du projet Artisan Certifié Maison Passive
- Roadshow Projet Luxbuild 2020 (conférences régionales)
- Séances d'information Projet Fit4Entrepreneurship avec l'ADEM

6.1.3. Chiffres-clé du Département « Formation »

Apprentissage – Chiffres-clés

	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Offre Postes Apprentissage	973	897	870	876	810	844	810	918
Nouveaux Contrats Apprentissage	640	667	856	747	661	742	797	657
Total Apprentis	1.601	1.645	1.899	1.719	1.802	1.736	1725	1736

	Apprentissage 2016
Candidats	1.736
Classes/Cours	p.m.
Apprentissage : Entreprises formatrices	814
Equipes évaluation et validation	47
Membres Commissions Equipes évaluation et validation	98

Formation continue – Chiffres-clés

Année 2016	Nombre de cours	Heures de cours	Participants
Cours de Gestion (CdM)	19	367,5	310
Cours de Gestion (Plateforme)	71	814	669
Total Cours de Gestion	90	1181,5	979
Cours techniques organisés par secteur dont:			
Alimentation	20	251,5	185
Mode, Santé, Hygiène	10	68	46
Services et biens mécaniques	20	564	130
Parachèvement du bâtiment	120	1715,5	1313
Communication et multimédia	1	12	7
Métiers de l'art et métiers divers	1	26	2
Total Cours Techniques	172	2637	1683
Total	262	3818,5	2662

Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés

	2004	2006	2008	2010	2012	2013	2014	2015	2016
Nouveaux Candidats BdM	251	242	327	320	316	295	277	275	239
Total Candidats BdM¹	912	823	907	926	808	785	756	727	725
Désistement candidats*									74 10,2%

***Différence au niveau du total des candidats entre le 1.10.2016 et le 27.1.2017**

¹ Candidats en gestion (cours et examen)

6.2. Département « Affaires économiques »

6.2.1. 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 et de prises de positions, notamment dans les domaines de la fiscalité, des marchés publics et de l'aménagement du territoire ;
- Assistance-conseil en matière économique des ressortissants de la Chambre des Métiers ;
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

6.2.2. Activités 2016

Statistiques et présentation de l'Artisanat

- Préparation des chiffres-clés de l'Artisanat
- Réalisation de la brochure « Chiffres-clés de l'artisanat 2016 »
- Conférence de presse du 27/04/2016

Conjoncture

- Enquêtes de conjoncture trimestrielles
- Publication des résultats sur www.cdm.lu
- Présentation à l'Assemblée plénière
- Publication dans la newsletter à destination des prestataires étrangers
- Contributions dans le cadre du « EU SME Barometer » (UEAPME)

Fiscalité

- Préparation des prises de position relatives à la réforme fiscale
- 2 notes « Mesures fiscales : premières réflexions de la Chambre des Métiers »
- Communiqué de presse
- Note « Réforme fiscale : le volet de la transmission d'entreprises »
- Participation aux travaux de la Task force UEL fiscalité : préparation de 3 notes concernant :
 - ✓ La réserve immunisée pour PME
 - ✓ La transmission d'entreprises
 - ✓ Seed 4 Luxembourg

Analyse de la compétitivité de la construction

- Suivi du sujet sur la base de recherches de données ciblées

Aménagement du territoire

- Suivi du projet de loi « Omnibus »

Logement

- Rédaction du document « 10 pistes pour améliorer l'accès au logement »
- Petit-déjeuner presse (18/3/2016)

- Communiqué de presse

Zones d'activités économiques

- Enquête sur les besoins en terrains
- Conférence de presse du 27/4/2016

Protection de la nature

- Analyse du projet portant réforme de la loi sur la protection de la nature

Marchés publics

- Réforme de la législation sur les marchés publics
- Constitution et coordination d'un Groupe de travail spécifique
- Note sur l'interdiction d'utiliser le prix comme seul critère d'attribution
- Concertation avec « Umweltberodung Lëtzebuerg » (EBL) sur les critères extra-financiers pour :
 - ✓ « services d'entretien et produits de nettoyage » (15/11/2016)
 - ✓ « alimentation » (7/12/2016)
- Assistance-conseil

Avis Budget de l'Etat

- Rédaction de l'avis et coordination des travaux préparatifs
- Conférence de presse (11/11/2016)

Economie – Processus Rifkin

- Participation aux Groupes de travail Rifkin

6.3. Département « Contact Entreprise » & Affaires européennes et Grande Région

6.3.1. Missions

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

- le **Service « Contact Entreprise »**
 - ✓ accueil, assistance et conseil aux porteurs de projet de création ou transmission / de reprise d'entreprise ;
 - ✓ accomplissement des formalités liées à la création, la reprise ou la transmission d'entreprise ;
 - ✓ organisation et participation aux activités de formation dans le cadre de la création ou transmission d'entreprise ;
- le **Service « Affaires européennes et Grande Région »**
 - ✓ accueil, assistance et conseil aux entreprises intéressées à l'internationalisation de leurs activités ;
 - ✓ coordination aux activités de l'Enterprise Europe Network (EEN), intégré dans le Service « Affaires européennes et Grande Région »

6.3.2. Activités 2016

Conseil et guidance

- Formalités administratives au Luxembourg: hausse importante du nombre de dossiers (+9,5%) par rapport à l'année dernière
- Ouverture de l'accueil « Contact Entreprise » tous les samedis matin
- Coordination des « Journées Création, Développement et Reprise d'entreprises » (édition 2016)
- Organisation du " Prix créateur dans l'Artisanat" (édition 2016)
- Enquête de satisfaction des clients
- Participation dans les travaux de Guichet.lu et gestion du helpdesk mail
- Participation au House of Entrepreneurship
- Mise en œuvre de nouveaux services offerts
 - ✓ demandes de reconnaissance au MENJE
 - ✓ dossiers aides

Bourse d'entreprise / Transmission d'entreprise

- Poursuite des activités d'accompagnement des adhérents à la bourse d'entreprise ; rapprochement de l'offre et de la demande et assistance-conseil aux repreneurs
- Rédaction d'un papier de réflexion concernant la transmission d'entreprise dans l'artisanat

Rôle artisanal

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

Cours accélérés

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

Coopérations externes

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

Politique de communication et d'information

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

Publications / Promotion « European Enterprise Network » (EEN)

- Guides pratiques
 - ✓ Elaboration de contenus (versions abrégées Pays-Bas, Suisse)
 - ✓ Mise à jour continue des guides existants
 - ✓ Marchés publics en Grande Région
- Fiches pratiques
 - ✓ Elaboration de nouvelles fiches pratiques selon besoin
 - ✓ Mise à jour continue des fiches existantes
- Bulletin d'information aux prestataires de services étrangers (trois éditions par an)
- Présentation plus visible de l'EEN en regroupant les différents services offerts et susceptibles d'intéresser les entreprises actives à l'étranger (abonnement marchés publics, prestations en Grande Région, participations à des foires, calendrier des foires, label « Made in Luxembourg », séances d'information et manifestations diverses)
- Augmentation de la visibilité de l'EEN sur le site Internet de la Chambre des Métiers
- Elaboration de documentations diverses (fiches pratiques, supports pratiques etc.) en coopération avec les spécialistes du domaine « technologies & innovation »

Conseils individuels

- Hausse du nombre de séances d'assistance-conseil individuelles en 2016
 - ✓ Prestations de services à l'étranger (Grande Région) : réorganisation des procédures et adaptation des formulaires.
 - ✓ Contacts réguliers avec les administrations étrangères

Veille sur les marchés publics

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

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

- Les Midis de l'Artisanat sans frontières : « Soyez compétitif ! Découvrez FIT for Innovation - le programme de soutien de votre performance ! » - 24 inscriptions
- Handwerk ohne Grenzen : „FIT for Innovation – Fit für den Wettbewerb!“ – 37 inscriptions

- Réunion d'information: « Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence 2016 »
- Optimieren der Betriebs- und Entsorgungskosten durch effektive Abfallvermeidung- und Abfalltrennung – 17 inscriptions
- Remise « Made in Luxembourg » (1^{er} semestre) (en coopération avec la Chambre de Commerce)
- Journées « eHandwerk » - 353 inscriptions
- Les Afterworks de la Propriété Intellectuelle - 90 inscriptions
- SME WEEK & ENTREPRENEURS' DAY (en coopération avec la Chambre de Commerce) - 1.047 inscriptions
- Kundenbindung - Wo ist das Problem – 32 inscriptions
- Remise du Label Made in Luxembourg (lieu : Chambre des Métiers) (en coopération avec la Chambre de Commerce) – 217 inscriptions

Organisation de visites et de foires

- Foire «BAUMA» - 38 inscriptions

Etude sur la prestation de service transfrontalière/PANEL CE

- Réalisation d'enquêtes établies par la Commission européenne (PANEL) auprès des entreprises artisanales luxembourgeoises sur les sujets (par la publication de la consultation sur www.cdm.lu) :
 - ✓ Directive ascenseurs
 - ✓ Machines
 - ✓ Simplification administrative
- Lancement d'une étude sur la présence des entreprises artisanales luxembourgeoises qui sont actives dans le domaine de la construction durable sur les marchés étrangers (objectif secondaire : identification des obstacles rencontrés sur les marchés pour développer de nouveaux services selon les besoins des entreprises et marchés ciblés) – en coopération avec le département « Affaires économiques »

Profils de coopération commerciale (réseau EEN)

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

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

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

Label "Made in Luxembourg"

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

Luxembourg for Business and Innovation

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

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

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

Comité économique et social de la Grande Région

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

Diversité / Egalité des chances

- Mise en œuvre d'actions dans le cadre de l'adhésion à la Charte de la diversité
- Organisation d'évènements de promotion dans le cadre des "actions positives"

6.3.3. Chiffres-clé du Département « Contact Entreprise » & Affaires européennes et Grande Région

Dossiers traités par CONTACT Entreprise

en date du: 01/01/2017

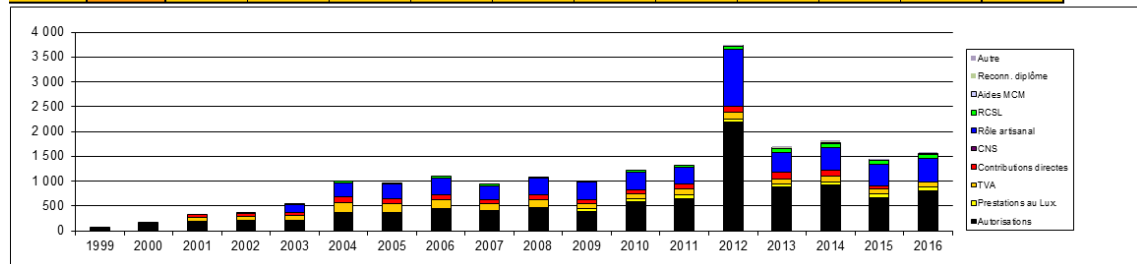


Année	Dossiers - formalités lux.					Dossiers - formalités à l'étranger				
	clôturés	en cours	sans suite	Total	Variation	clôturés	en cours	sans suite	Total	Variation
1999	55	0	8	63	-	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2000	154	0	6	160	+154,0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2001	179	0	9	188	+17,5%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2002	187	0	13	200	+6,4%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2003	196	0	17	213	+6,5%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2004	339	0	27	366	+71,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2005	328	0	34	362	-1,1%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2006	398	0	53	451	+24,6%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-
2007	354	0	50	404	-10,4%	20	0	0	20	-
2008	383	0	88	471	+16,6%	25	0	0	25	+25,0%
2009	250	1	79	330	-29,9%	74	1	37	112	+348,0%
2010	348	0	84	432	+30,9%	177	1	59	237	+111,6%
2011	332	0	90	422	-2,3%	102	0	53	155	-34,6%
2012	1142	0	173	1315	+211,6%	120	0	32	152	-1,9%
2013	404	0	136	540	-58,9%	174	0	22	196	+28,9%
2014	439	1	139	579	+7,2%	116	0	40	156	-20,4%
2015	440	20	57	517	-10,7%	104	0	39	143	-8,3%
2016	464	93	19	576	+11,4%	94	15	40	149	+3,8%
TOTAL	6392	115	1082	7589		1006	17	322	1345	

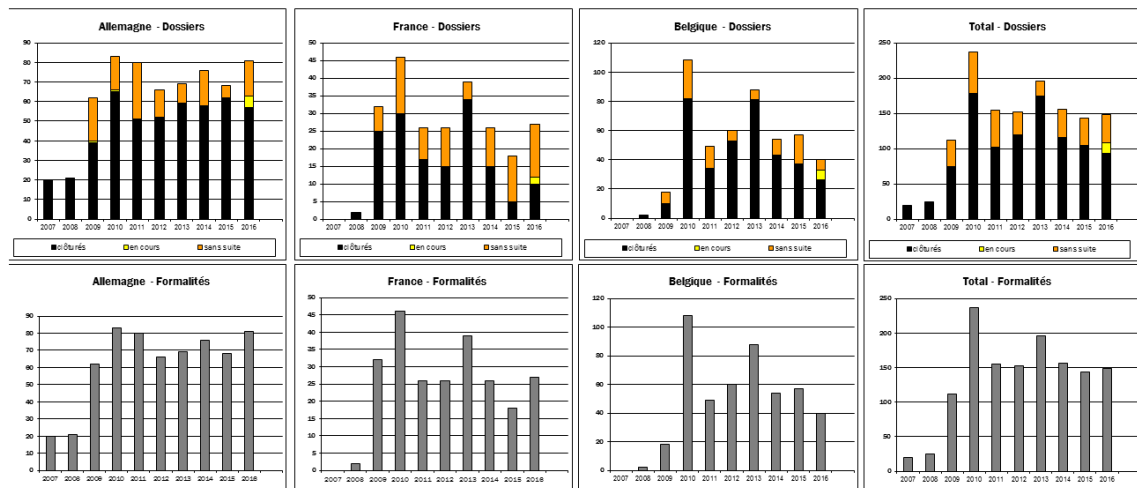
En 2016, 576 dossiers relatifs aux formalités au Luxembourg ont été traités. Ceci constitue une hausse (+11,4%) par rapport à l'année précédente.

On note également que le nombre de formalités individuelles affiche une hausse importante (+9,5%) avec 1.575 formalités individuelles accomplies qui s'explique surtout par un accroissement au niveau des formalités liées aux aides étatiques « loi cadre », ce qui constitue une confirmation de l'approche développée en 2015/2016 par « Contact Entreprise » visant à sensibiliser plus particulièrement les dirigeants à ce sujet lors des entretiens individuels.

Année	Dossiers	Formalités accomplies										Total	Variation
		Autorisations	Prestations au Lux.	TVA	Contributions directes	CNS	Rôle artisanal	RCSL	Aides MCM	Reconn. diplôme	Autre		
1999	63	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	63	-
2000	160	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	160	+154,0%
2001	188	n.a.	76	61	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	325	+103,1%
2002	200	n.a.	92	59	n.a.	n.a.	2	n.a.	n.a.	n.a.	0	353	+8,6%
2003	213	n.a.	102	48	n.a.	n.a.	171	11	n.a.	n.a.	0	545	+54,4%
2004	366	n.a.	193	117	n.a.	n.a.	294	23	n.a.	n.a.	0	993	+82,2%
2005	362	n.a.	177	99	n.a.	n.a.	293	36	n.a.	n.a.	0	967	-2,6%
2006	451	n.a.	168	109	n.a.	n.a.	326	50	n.a.	n.a.	0	1 104	+14,2%
2007	404	n.a.	136	78	n.a.	n.a.	292	23	n.a.	n.a.	0	933	-15,5%
2008	471	n.a.	151	92	n.a.	n.a.	341	30	n.a.	n.a.	0	1 085	+16,3%
2009	330	64	103	80	1	346	38	n.a.	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	62	130	133	1	1 142	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	439	98	19	12	12	1 805	+7,2%
2015	517	663	76	99	55	4	440	77	16	3	6	1 439	-20,3%
2016	576	793	91	101	1	2	464	85	27	4	7	1 575	+9,5%
Total	5 917	9 935	547	1 954	1 376	14	5 634	697	70	29	39	15 476	



Année	Allemagne				France				Belgique				Total			
	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies	Dossiers			Formalités accomplies
clôturés	en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite	clôturés		en cours	sans suite		
2007	20	0	0	20	n.a.	n.a.	n.a.	2	n.a.	n.a.	n.a.	20	0	0	20	
2008	21	0	0	21	2	0	0	2	2	0	0	25	0	0	25	
2009	39	1	22	62	25	0	7	32	10	0	8	18	74	1	37	112
2010	65	1	17	83	30	0	16	46	82	0	26	108	177	1	59	237
2011	51	0	29	80	17	0	9	26	34	0	15	49	102	0	53	155
2012	52	0	14	66	15	0	11	26	53	0	7	60	120	0	32	152
2013	59	0	10	69	34	0	5	39	81	0	7	88	174	0	22	196
2014	58	0	18	76	15	0	11	26	43	0	11	54	116	0	40	156
2015	62	0	6	68	5	0	13	18	37	0	20	57	104	0	39	143
2016	57	6	18	81	10	2	15	27	27	7	7	40	94	15	40	149
Total	484	8	134	626	153	2	87	242	369	7	101	476	1006	17	322	1345



6.4. Département « Avis / Affaires juridiques »

6.4.1. Missions

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

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

6.4.2. Activités 2016

Conseils et assistances individualisés

- 828 consultations au total en 2016

Cahiers Juridiques

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

Site Internet

- Mise à jour de la page « Attention Arnaques »
- Mise à jour du support électronique relatif aux aides existantes réalisé en collaboration avec les autres départements
- Répercussion des conférences et de l'actualité juridiques sur les pages dédiées du site internet de la Chambre des Métiers

Articles

- Mailing aux prestataires de services étrangers
- Rubrique « Attention Arnaques »
- Contributions à la Newsletter
- Contributions mensuelles dans le « d'Handwierk » (chroniques juridiques)

Conférences

- Organisations de 10 conférences en 2016 / 1.034 inscriptions
- « Panorama d'actualité en droit du travail 2015/2016 : les nouveautés qui méritent votre attention » (17/02/2016) - 160 inscriptions
- Panorama d'actualité (Redite) (29/02/2016) - 140 inscriptions
- « Reclassement professionnel : le rôle du médecin du travail et la marge d'action de l'employeur » (11/05/2016) - 151 inscriptions
- Reclassement professionnel (redite) (25/05/2017) - 84 inscriptions
- « Séance d'information sur la réforme des taxis » (15/07/2016) - 77 inscriptions

- « Réussir son chantier de rénovation : le point de vue de l'entrepreneur » (18/10/2016) - 84 inscriptions
- Conférence interinstitutionnelle « Tackling Business Fraud » en partenariat avec le Benelux et le Ministère de l'Economie - 40 inscriptions
- « Les 10 bons réflexes de l'employeur : de l'embauche à la résiliation du contrat de travail » (29/09/2016) - 106 inscriptions
- « La gestion de conflits pour les jeunes entrepreneurs lors d'une reprise d'entreprise » (28/11/2016) (dans le cadre des journées – 60 inscriptions
- « Le nouveau congé parental du point de vue de l'employeur » (21/12/2016) - 114 inscriptions

6.4.3. Chiffres-clé du Département « Avis / Affaires Juridiques »

Avis 2016

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

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

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

La Chambre des Métiers a rendu 167 avis en 2016 (contre 124 en 2015 et 105 en 2014).

Consultations 2016

Le Département « Avis / Affaires Juridiques » a opéré 880 consultations en 2016 (contre 1.090 en 2015).

Peut ainsi se dégager une certaine constance des sollicitations du département. A noter que demeurent toujours largement en tête les consultations en matière de droit du travail (362 consultations), suivi par le droit des contrats (121 consultations) et le droit des sociétés (66 consultations).

6.5. Département « Technologies et Innovation »

6.5.1. Missions

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

6.5.2. Activités 2016

Politique énergétique

- Nouvelle réglementation sur la performance énergétique des bâtiments (nouvelles normes entrées en vigueur pour les bâtiments d'habitations et pour les bâtiments fonctionnels) - élaboration d'une prise de position
- Nouveau régime d'aides pour la promotion de la durabilité, de l'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies renouvelables dans le domaine du logement (régime d'aides « PrimeHouse ») - élaboration d'une prise de position
- Stratégie nationale en matière de rénovation énergétique des bâtiments en vertu de l'article 4 de la directive 2012/27/UE sur l'efficacité énergétique
 - ✓ Participation aux ateliers de travail mis en place par le Gouvernement
 - ✓ Participation à la conférence finale du 08/12/2016 à la Chambre des Métiers dans le cadre du processus pour l'élaboration d'une stratégie nationale de rénovation énergétique des bâtiments
- Elaboration de l'étude stratégique de « Troisième Révolution Industrielle »
 - ✓ Participation au groupe de travail « Bâtiment » qui a défini les visions du bâtiment du futur afin de le rendre plus économe en ressources, plus durable et plus intelligent
- Audits énergétiques obligatoires pour les grandes entreprises
 - ✓ Implication dans le projet « Réseau d'entreprises » avec myenergy, élaboration d'un concept avec les conseillers en énergie afin de sensibiliser les entreprises à réduire leur consommation énergétique
- Implication dans la conférence sur la COP21 (opportunités pour les entreprises) du 20/09/2016 organisée par le Ministère du Développement durable et des Infrastructures, le Ministère de l'Economie en partenariat avec l'UEL, l'INDR et leurs organisations membres
- Coopération avec myenergy – Représentation de la Chambre des Métiers au Conseil de gérance de myenergy GIE

Formation des entreprises artisanales

- Label « Energie fir d'Zukunft+ » qui certifie les artisans qui ont suivi les formations et passé avec succès l'examen international en matière de construction de maisons à très haute performance énergétique:
 - ✓ 7 cycles de formation « Energie fir d'Zukunft+ » avec environ 100 nouveaux artisans certifiés maison passive
 - ✓ Elaboration d'un concept pour la prolongation du label après 5 ans ensemble avec l'énergieagence Lëtzebuerg et avec l'Institut de la Maison Passive en Allemagne

- Dans le cadre de la stratégie nationale de rénovation énergétique des bâtiments : réflexions sur un nouveau concept de formation pour l'assainissement énergétique des bâtiments

Information - sensibilisation des entreprises artisanales

- Actions de promotion du label auprès des entreprises artisanales
- Dossier « Energie » dans le magazine d'handwierk (édition d'octobre 2016)
- Dossier « Energie fir d'Zukunft+ » dans le nouveau magazine Neomag, magazine édité par Neobuild
- Promotion des économies d'énergie dans les entreprises :
 - ✓ suivi du partenariat avec l'énergieagence
 - ✓ conclusion d'un partenariat avec myenergy dans le cadre du projet pilote de réseaux d'entreprises dans les communes de Bettembourg et Dudelange

Information-sensibilisation du grand public

- Campagnes d'information et de sensibilisation en direction du grand public en vue de promouvoir le label « Energie fir d'Zukunft+ »
 - ✓ Information dans le guide de la construction 2016-2017 lors du salon « Home & Living Expo », présentation du label lors du cycle de conférences « Logement » à la BCEE
- Reportages dans les magazines spécialisés sur les entreprises actives dans la performance énergétique

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

- Le CRTI-B (Centre de Ressources des Technologies et de l'Innovation pour le Bâtiment) vise à assurer et à développer la qualité de la construction au Luxembourg, en tant que « centre de compétences et de services ».
- Une structure juridique propre sous forme de GIE a été mise en place.
- Le bureau de ce GIE est localisé au sein de la Chambre des Métiers.
- La Chambre des Métiers est représentée dans l'Assemblée générale du CRTI-B et dans le Conseil de gérance et assure le secrétariat général du CRTI-B. Le rôle principal de la Chambre des Métiers consiste à définir la stratégie générale du CRTI-B et à gérer les ressources humaines du CRTI-B GIE.
- Lancement de quatre groupes de travail techniques: façades isolantes, installations électriques, toitures, installations sanitaires
- Mise en place d'une stratégie BIM (Building Information Modelling) au Luxembourg
 - ✓ L'objectif à court terme est de mettre à disposition les outils de base nécessaires à l'implémentation du BIM au Luxembourg, tels que les documents définissant les méthodes de planification ainsi que les processus de collaboration et les nouvelles tâches et responsabilités de chaque intervenant. Plusieurs groupes de travail au sein du CRTI-B sont en charge d'élaborer ces documents. Une première version de ce « guide » luxembourgeois devrait être disponible en 2017.
 - ✓ L'étape suivante consistera à éprouver le guide et les nouvelles méthodes dans des projets pilotes au Luxembourg.
 - ✓ Le projet cofinancé par le FEDER a été présenté à Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie, à Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures et à la structure « Digital Lëtzebuerg ».

- Organisation d'une conférence à la Chambre des Métiers (16/11/2016) sur le BIM en présence du Ministre du Développement durable et des Infrastructures
- Participation de la Chambre des Métiers au groupe de travail CRTI-B qui élabore des critères extra-financiers pour l'adjudication des marchés publics («adjudication selon le principe de l'offre économiquement la plus avantageuse» et non plus selon l'offre au prix le plus bas).
 - ✓ La Chambre des Métiers porte une attention particulière à ce que les critères retenus tiennent compte des spécificités des PME artisanales.
- Nouvelle formule de « Révision des prix des matériaux de construction »
 - ✓ Présentation de la formule lors de plusieurs conférences à la Chambre des Métiers
- Suivi du projet CRTI-weB, plateforme permettant la gestion de projets de construction en ligne et gérée par une société informatique privée

Marchés publics

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

Droit de la construction

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

Construction durable

- Nouvelle loi et nouveau règlement grand-ducal portant introduction d'une certification de la durabilité des logements et modifiant la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement
 - ✓ Pourparlers avec le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et avec le Ministère du Logement, élaboration de l'avis de la Chambre des Métiers
- Participation au groupe de travail « Législation et certification » du Conseil National pour la Construction Durable
- Conseils et assistance aux entreprises artisanales, contacts avec les différentes institutions
- Accessibilité en matière de construction
 - ✓ Organisation de deux formations à la Chambre des Métiers intitulées « L'accessibilité en matière de construction et de rénovation » ensemble avec Info-Handicap asbl et l'ADAPTH asbl.
- Assurances de la construction
- Participation actives aux conférences à la BCEE sur la construction au Luxembourg

Environnement - Commodo

- Suivi de l'adaptation de la loi « Commodo »
- Entrevue avec l'Administration de l'Environnement (9.3.2016) en vue de déterminer les points où une collaboration accrue peut se faire à l'avenir sur le plan

opérationnel (sujets traités concernent les établissements classés, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables ainsi que les installations de chauffage)

- Suivi de l'élaboration des règlements grand-ducaux concernant les activités reclassées en classe 4
- Organisation de quatre séances d'information sectorielles sur la réglementation « Commodo » (menuiseries, garages, ateliers de construction métallique, entreprises de construction), en collaboration avec le LIST et l'Administration de l'Environnement, dans le cadre du programme « Betriber & Umwelt »
- 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
- Elaboration de fiches pratiques sectorielles (menuiseries, garages, ateliers de construction métallique, entreprises de construction)
- Conseil aux entreprises artisanales

Déchets

- Suivi des projets et dossiers de la SuperDrecksKëscht, Valorlux, Ecotrel et Eco-batterien
- Discussions sur les projets au niveau national concernant déchets et recyclage
- Suivi des dossiers au niveau de la commission de suivi pluripartite
- Mise à jour du site web sur les déchets de la Chambre des Métiers
- Organisation d'une séance d'information « Midi de l'Artisanat » au sujet de la SuperDrecksKëscht
- Visites d'entreprises labellisées « SuperDrecksKëscht fir Betriber »
- Visites de Euro-Dieuze Industrie (recyclage de batteries) et de la SEG Umwelt-Service GmbH (recyclage des appareils frigorifiques)

Circular Economy

- Suivi des dossiers au niveau de la SuperDrecksKëscht
- Participation à la mission économique « Circular Hotspot » aux Pays-Bas du 13 au 15 avril 2016
- Organisation d'une conférence sur l'économie circulaire le 27/04/2016
- Elaboration d'une prise de position de la Chambre des Métiers au sujet de l'économie circulaire
- Participation à l'Advisory Board pour l'organisation du Luxembourg Circular Economy Hotspot en 2017

Eau

- Développement d'une prise de position de la Chambre des Métiers sur la modification de la loi relative à l'eau
- Suivi des dossiers au niveau du Comité de la Gestion de l'Eau

SCRB

- Mise en œuvre de la nouvelle réglementation (règlement grand-ducal du 7.10.2014) et notamment exécution des réceptions des installations alimentées en combustibles solides (pellets, bois, ...)
- Réceptions effectuées
 - ✓ Installations à gasoil: 863 réceptions
 - ✓ Installations au gaz : 3541 réceptions
 - ✓ Installations à combustibles solides : 70 réceptions

- ✓ Installations frigorifiques et pompes à chaleur: 182 réceptions
- ✓ Installations de récupération d'eau de pluie : 75 réceptions
- Echanges de vue CREOS – FIESC – SCRB
- Contribution aux cours de formation continue (env. 1000 heures)
- Conseils individuels aux professionnels et aux particuliers (env. 60)
- Refonte des applications informatiques (Responsive Web Design, ...)
- Mise en œuvre de la nouvelle réglementation (règlement grand-ducal du 7.10.2014) et notamment exécution des réceptions des installations alimentées en combustibles solides (pellets, bois, ...)

Alimentation

- Réforme du brevet de maîtrise - Accompagnement aux groupes de travail concernant le brevet de maîtrise des métiers de l'alimentation
- Marchés publics - Mise en place et participation au groupe de travail concernant les critères supplémentaires concernant les nouveaux textes législatifs en matière d'attribution des marchés publics
- Gaspillage alimentaire - Participation aux meetings du groupe de travail auprès de l'Administration de l'Environnement ; Elaboration et distribution d'une fiche pratique nationale concernant les exigences législatives à respecter lors de la redistribution de denrées alimentaires
- Etiquetage des denrées alimentaires - Suivi du dossier vis-à-vis du Ministère de la Santé ; Info du secteur sur l'entrée en vigueur des nouvelles exigences législatives en décembre 2016
- Contrôle des denrées alimentaires - Organisation de 2 meetings d'information sur la problématique avec le nouveau responsable en charge auprès du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs
- Affichage des prix - Information du secteur dans le magazine « d'handwierk » et organisation d'une séance-info organisée en coopération avec Ministère de l'Economie ; Rédaction d'une fiche-info en coopération avec le service juridique

Biocides

- Organisation de deux lunchmeetings en coopération avec le LIST et l'Administration de l'Environnement concernant la législation à appliquer par le secteur de l'artisanat
- Préparation d'une fiche info « biocides » à finaliser en 2017

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

- Conception d'un plan d'action en faveur des Artisans d'Art
- Participation aux réflexions dans le cadre des Assises Culturelles
- Partenariat dans le cadre de Design in the City 2016 : « Local Craft Meets Design » (Expo Cercle Cité) (28/04/2016-12/06/2016)
- Exposition « De Mains De Maître » (01/12/2016-04/12/2016) avec plus de 10.000 visiteurs et comprenant une journée dédiée aux lycéens (28 visites guidées avec plus de 600 élèves)

Innovation

- Mise en place d'un plan d'action « innovation pour 2016 »
- Assurance d'une présence du sujet « innovation » dans chaque newsletter de la CDM
- Organisation d'un dossier « innovation » dans le handwierk

- Organisation de 4 clubs innovation sur le sujet de la « digitalisation »
- Organisation d'un brainstorming en coopération avec Luxinnovation concernant le Prix à l'innovation dans l'Artisanat prévu pour 2017

Digitalisation

- Organisation des journées ehandwierk en juin 2016
- Organisation d'une visite du Kompetenzzentrum Digitales Handwerk à Coblenche
- Rédaction d'un papier de réflexion concernant la digitalisation dans l'artisanat

Label « Made in Luxembourg »

- Rédaction d'un dossier « handwierk » concernant le label
- Gestion du comité « Made in Luxembourg »
- Visites d'entreprises demandant le label
- Organisation de plusieurs réunions de concertation avec la Chambre de Commerce concernant le label
- Organisation de la cérémonie de la remise du label « Made in Luxembourg »

Egalité / Diversité

- Suivi et participation du comité des actions positives auprès du Ministère de l'Egalité des chances

SuperDrecksKëscht (SDK)

- Organisation d'un lunchmeeting « SuperDrecksKëscht » en mars 2016

RSE

- Participation au groupe de travail RSE auprès de l'UEL et élaboration des documents pour le Plan d'action national RSE

Bioagrarpreis

- Participation au Jury du Bioagrarpreis auprès du Ministère de l'Agriculture

6.6. Département « Affaires sociales »

6.6.1. Missions

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

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

L'année 2016 a été marquée par l'engagement d'un certain nombre de réformes par le Gouvernement actuel voire la poursuite / l'adaptation de réformes déjà engagées par le Gouvernement précédent.

Les dossiers politiques suivants ont fait l'objet d'un suivi et ont été considérés comme importants en vue de la publication de prises de position et d'analyses spécifiques : organisation du temps de travail ; congé parental ; dialogue social à l'intérieur des entreprises ; reclassement interne et externe dans les entreprises ; politique des âges dans les entreprises ; sécurité et santé au travail.

6.6.2. Activités 2016

Emploi / Marché du travail

- Elaboration de
 - ✓ Papiers de réflexion (« congé parental », « continuation du salaire en cas de maladie du salarié - LFZ », « temps partiel », « congé parental », « détachement » ...)
 - ✓ Notes relatives à des projets législatifs (« organisation du temps de travail », « congé parental », « détachement »)
 - ✓ Notes de suivi de dossiers divers (réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises ; Haut Comité PME - chapitre « emploi » du plan d'action PME)
- Préparation et organisation de deux MEET ADEM – Artisanat (06/07/2016 et 14/11/2016)
- Convention ADEM – Chambre des Métiers (e.a. participation gratuite d'un contingent présélectionné de demandeurs d'emplois aux formations de la Chambre des Métiers ; initiatives de sensibilisation des chefs d'entreprises au moyen d'actions MeetADEM...)

Sécurité et Santé au travail / Badgé social / Détachement

- Suivi des cours « travailleurs désignés » de la Chambre des Métiers et participation au comité d'accompagnement « travailleurs désignés »
- Forum Sécurité et Santé de l'UEL 24/03/2016 (remise des diplômes aux travailleurs désignés)

-
- Préparation de la Conférence organisée dans le cadre de la Journée Mondiale Sécurité et de la Santé au Travail – « responsabilité des chefs d’entreprises » (27/04/2017)
 - Label « Sécher & Gesond mat System » (SGS – AAA) (suivi)
 - Suivi du projet « badge social » (coordination ITM)
 - Suivi du dossier « détachement des travailleurs » (au niveau national et européen)

6.7. Service Communication & Relations publiques

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

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

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

6.7.1. Contexte spécifique au Service Communication

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7.2. Plan de communication 2016

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

Hands Up est le produit « Jeunes » de la Chambre des Métiers pour promouvoir et valoriser l'artisanat auprès des jeunes. Cette campagne ambitionne de repositionner l'artisanat à sa juste valeur, de montrer la richesse et la diversité des métiers et de démontrer que les métiers artisanaux sont innovants et demandent des connaissances et des techniques précises et pointues. Le but est de faire de Hands Up un programme complet d'actions afin de motiver les jeunes à s'intéresser et à poursuivre une carrière dans l'artisanat.

Par rapport à 2015, année de lancement de Hands Up, l'année 2016 a été ponctuée par la volonté d'asseoir la marque et de la faire aimer. Un travail sur sa notoriété et sur son capital-sympathie a été fait sur toute l'année 2016.

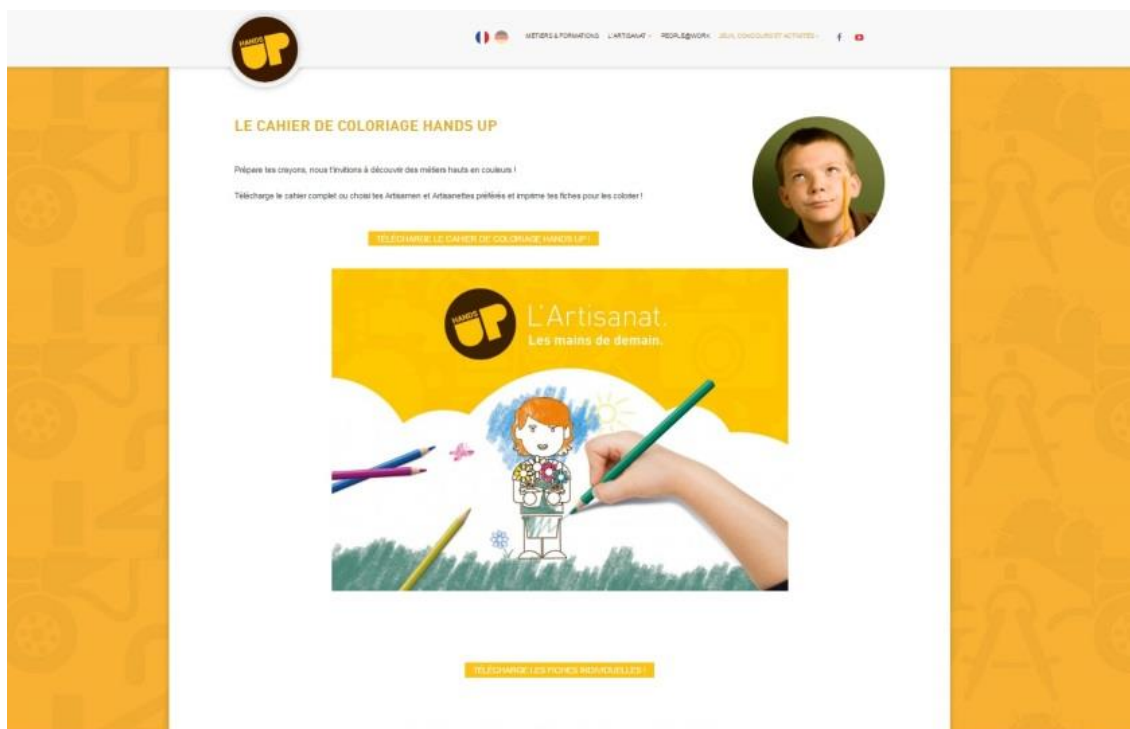
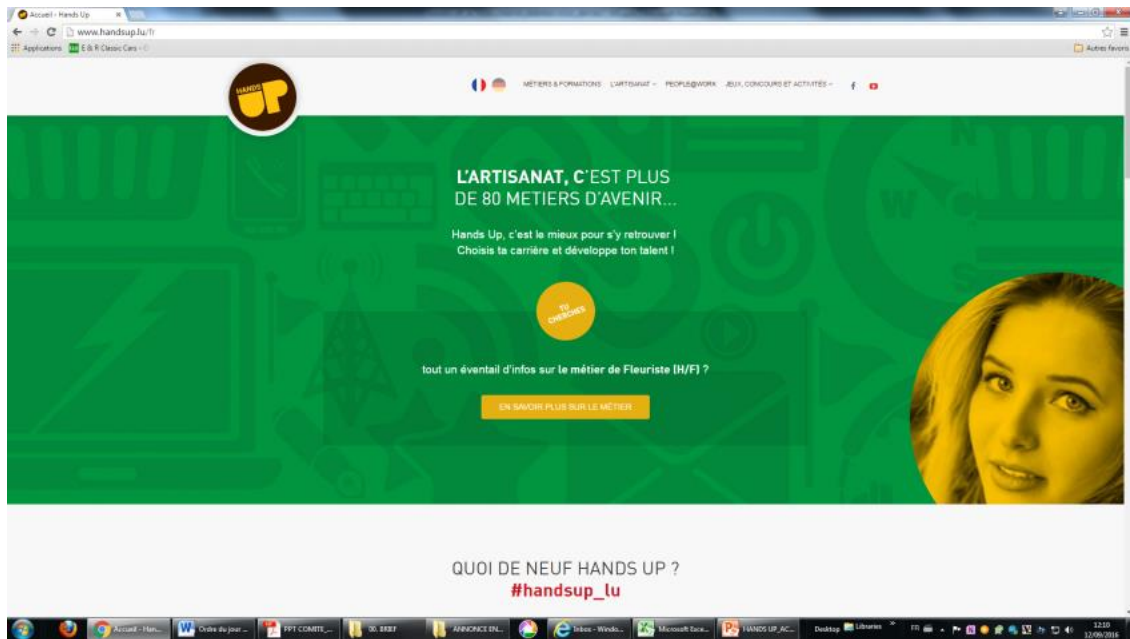
Sa présence médiatique a été assurée par des campagnes publicitaires qui ont été réparties sur 4 périodes stratégiques de l'année sous forme d'actions et de jeux-concours diffusés sur les médias radio, web, et sur les médias digitaux et sociaux. Vu les performances des campagnes sur Google et sur Facebook en 2015 et les retombées au niveau de la génération de trafic sur le site, les investissements ont été renforcés sur les médias sociaux en 2016.

Les objectifs de la campagne 2016 peuvent être résumés comme suit :

- Faire connaître Hands Up auprès des jeunes en quête d'orientation professionnelle, aux prescripteurs et aux parents afin qu'ils deviennent le relais de l'artisanat auprès de leurs enfants et des plus petits afin d'éveiller leur curiosité ;
- Faire aimer l'artisanat en transmettant une image sympathique de ses métiers pour agrandir la « fanbase » et augmenter la notoriété ;
- Faire agir le public en suscitant l'envie de revenir sur le site handsup.lu et en faire LA plateforme vers laquelle les jeunes se tournent en cas de questions sur l'artisanat.

Une campagne de **bannières web** a été diffusée principalement sur rtl.lu et eldo.lu (desktop et mobile) dans laquelle sont présentés 24 métiers dans 5 bannières différentes. Ces 5 bannières ont été diffusées en rotation afin de couvrir la palette de métiers. Au niveau du concept, des jeux de mots liés à chaque métier ont été créés pour attirer l'œil des internautes. Cette campagne a également été déclinée sur Facebook et YouTube en deux langues : français et allemand.

[HandsUp.lu](http://handsup.lu) a fait l'objet d'une refonte de sa page d'accueil et à un développement de ses fonctionnalités et de ses rubriques.



Mise à part la déclinaison de la campagne sur le site, de nouvelles rubriques ludiques avec des jeux-concours ont été créées dont la rubrique « Hands Up Minis » dédiée aux plus petits avec des fiches de coloriage à télécharger.

Après une période creuse de handsup.lu en 2015 suite à une baisse d'activité de communication au 4e trimestre de 2015, le trafic du site a largement augmenté avec le lancement des actions et des campagnes de 2016.

L'année 2016 a mis le focus sur la création de nouveaux contenus et d'actions sur le site et les médias sociaux ce qui a permis de générer l'intérêt des internautes, de partager des contenus sur l'artisanat et de poursuivre le recrutement de la communauté Hands Up.

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

Le service Communication est très actif dans le développement de la communication web par la gestion, la mise à jour, la création de contenus et l'optimisation des fonctions de ses sites web et médias sociaux ainsi que toutes les activités liées à leur mise en ligne (hébergement, noms de domaines, etc.) www.cdm.lu, www.handsup.lu, expo.cdm.lu, www.journees.lu, createur.cdm.lu, brevet.cdm.lu.

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

Les médias sociaux sont de plus en plus utilisés pour les campagnes de la Chambre des Métiers. La présence a été renforcée sur les médias sociaux sur YouTube avec la Chaîne CdM Web TV et la Chaîne Hands Up sur YouTube et la page Hands Up sur Facebook www.facebook.com/handsup.

Par ailleurs, les actions de communication et de marketing en ligne ont été multipliées, dû au succès que rencontrent ces actions et le partage de contenus qu'elles suscitent.

Une newsletter mensuelle – CDM NEWS - est envoyée à une liste d'environ 4000 abonnés avec les informations les plus importantes concernant l'artisanat et l'actualité de la Chambre des Métiers.

La nouvelle version du site-phare cdm.lu

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

Le service Communication a concentré ses efforts en 2016 sur la refonte et l'optimisation du site web cdm.lu. Afin de garder un site de qualité et une navigation ergonomique, une refonte du webdesign l'optimisation et le développement de certaines fonctionnalités a été nécessaire.

Les chiffres de consultation de cdm.lu en 2016

- ✓ 270.000 visites / sessions ont été réalisées par 182.000 visiteurs uniques/utilisateurs
- ✓ 645.000 pages ont été vues avec une consultation moyenne de 2,41 pages ce qui représente un excellent score.

Les grandes campagnes de communication et de promotion

La campagne formations continues 2016

Il convient de noter l'efficacité des campagnes web pour les produits de la formation continue et l'efficacité de Google pour cibler des clients potentiellement intéressés par des formations précises et pointues.

La campagne Brevet de Maîtrise 2016

Afin de garantir de nouvelles inscriptions au Brevet de Maîtrise, une campagne de communication est lancée chaque année sur une période de 2 mois entre le 15 juin et le 15 août.

Ce projet comporte plusieurs volets : la production de matériel d'information, la mise à jours des contenus et la mise en ligne d'un formulaire d'inscription sur brevet.cdm.lu, la publicité sur les médias radio, web et médias sociaux et la diffusion et la mise en ligne de toutes les informations relatives au Brevet de Maîtrise sur brevet.cdm.lu et cdm.lu en FR et DE.

La campagne de recrutement et de promotion du Prix Meilleur Créateur d'entreprise dans l'artisanat 2016

Le Prix Meilleur Créateur d'entreprise dans l'artisanat est organisé tous les deux ans par la Chambre des Métiers en collaboration avec BGL BNP Paribas.

La 4e édition organisée en 2016 s'est inscrite dans une politique d'encouragement de la création d'entreprise menée par la CDM. Le Prix Créateur a été remis lors des Journées Création, Développement et Reprise d'entreprises le 24 novembre 2016.

La campagne de promotion de la « Home & Living Expo 2016 »

En 2016, la Chambre des Métiers a occupé le hall 8 qui représente 6.400 m² avec environ 60 exposants dont elle prend en charge la coordination pour représenter l'artisanat dans le hall 8.

Mise à part la coordination des informations aux exposants, le service Communication organise également la présence du stand de la Chambre des Métiers et s'occupe de l'animation du hall 8.

Le service Communication se charge de la campagne publicitaire (print, radio, web, médias sociaux) pour la promotion et la valorisation de l'Artisanat luxembourgeois et de ses exposants du hall 8, de la mise en ligne du site dédié <http://expo.cdm.lu> et de tous les supports de communication. Le service prend également en charge les relations presse et les partenariats en termes de publiereportages.

La campagne de promotion des Journées Création, Développement et Reprise d'Entreprises 2016

Organisées conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Économie, les Journées Création, Développement et Reprise d'Entreprises qui se sont déroulées du 8 au 29 novembre 2016 sont le rendez-vous annuel pour la promotion de l'esprit d'entreprise au Luxembourg.

La journée-phare Entrepreneur's Day a regroupé tous les acteurs et toutes les compétences actives dans la création, le développement et la reprise d'entreprise à la Chambre des Métiers avec une trentaine de stands (08/11/2016 de 11h30 à 19h30) afin de marquer le lancement des Journées et de la Semaine Européenne (SME Week).

En termes de communication, il a fallu concilier et communiquer sur plusieurs événements en même temps à savoir l'Entrepreneur's Day, les stands d'exposants, les inscriptions à des rendez-vous personnalisés, les 12 workshops, la conférence SME Week ainsi que l'ensemble de 13 conférences proposées sur tout le mois de novembre le tout avec des inscriptions en ligne pour tous les événements.

La campagne a été déclinée sur les médias sous forme de spots radios, de bannières web, d'annonces publicitaires et de campagnes sur les médias sociaux (Google, Facebook).

Le site web dédié journées.lu qui a fait l'objet d'une refonte graphique afin de permettre aux visiteurs de découvrir le programme complet ainsi que de s'inscrire en ligne aux différentes conférences, workshops et aux rendez-vous personnalisés.

En 2016, le site a enregistré 1692 inscriptions en ligne par rapport à 806 inscriptions en ligne en 2014, ce qui est un énorme succès :

- ✓ 134 inscriptions en ligne pour l'Entrepreneur's Day, dont 87 pour les rendez-vous personnalisés avec les organisateurs et 47 avec les exposants ;
- ✓ 628 inscriptions aux workshops de l'Entrepreneur's Day ;
- ✓ 930 inscriptions aux conférences, événements et séminaires.

La campagne de promotion « De Mains de Maîtres »

Dans le cadre de l'exposition « De Mains de Maîtres » organisée à l'initiative de Leurs Altesses Royales le Grand-Duc Héritier et la Grande-Duchesse Héritière qui a eu pour vocation de valoriser au mieux le réservoir de talents du pays en termes de créativité, ainsi que de mettre en lumière la beauté et l'importance de la transmission du savoir-faire auprès des jeunes générations, le service Communication s'est occupé de l'appel à candidatures.

La création et production de publications, brochures et autres supports d'information et de promotion

Voici un résumé des actions réalisées :

- Brochures formations techniques
- Dépliant chiffres-clés
- Mailings prestataires de services (mars – juin – octobre)
- Mises à jour et réimpressions de syllabus de cours Brevet de Maîtrise
- Mise à jour et commande de matériel Energie fir d'Zukunft + (dépliants, autocollants, DVDs)
- Création de matériel et impression « Meilleure Entreprise Formatrice »
- Création et production de matériel Hands Up (brochures, flyers, gadgets, etc)
- Mises à jour de dépliants, brochures et formulaires....
- Mises en ligne et diffusion de l'information sur tous les canaux de la Chambre des Métiers

Les Relations Presse

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

Revue de presse

- 67 interviews données à la presse et 29 communiqués de presse
- 5 conférences de presse

Newsletter CdM News

- Coordination et envoi de la newsletter mensuelle CdM News

Site Internet www.cdm.lu

Chiffres de consultation en 2016 :

- 269.000 sessions,
- 183.000 utilisateurs,
- 646.000 pages vues.

Les chiffres ont augmenté de 24% par rapport à 2015 en termes de sessions, de 28% en termes d'utilisateurs et de 7,5% en termes de pages vues.