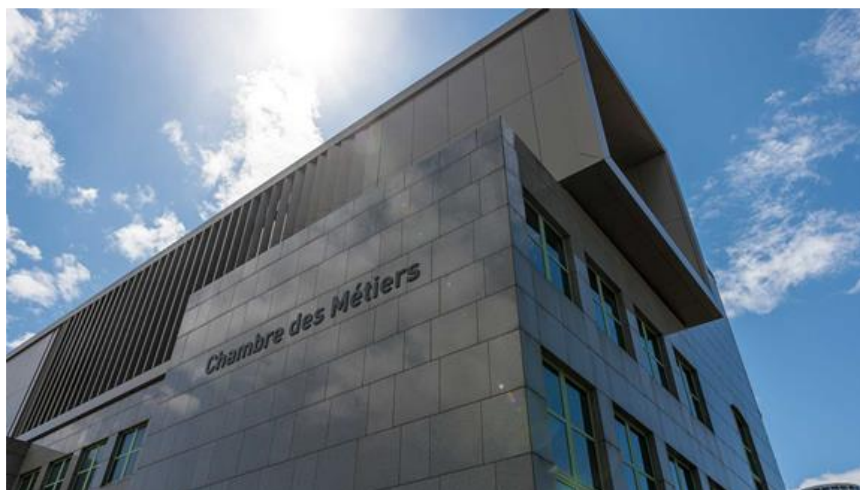


# Rapport d'activités 2021

## Chambre des Métiers



Mai 2022



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

LinkedIn : Chambre des Métiers Luxembourg

Twitter : @CdMLuxembourg

Facebook : Hands Up

Facebook : ydé

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

[www.yde.lu](http://www.yde.lu)

[www.handsup.lu](http://www.handsup.lu)

[www.brevet.cdm.lu](http://www.brevet.cdm.lu)

[www.createur.cdm.lu](http://www.createur.cdm.lu)

# Table des matières

<b>1. « 2021 » - une année difficile qui laisse planer une grande incertitude !</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Les 12 initiatives-phares réalisées en 2021</b> .....	<b>13</b>
2.1. Panoplie de services offerts aux entreprises dans le contexte COVID-19 promus en 2021 par le biais de la plateforme/marque « YDÉ » .....	13
2.2. Initiatives politiques en vue de la représentation des intérêts de l'Artisanat .....	17
2.3. Campagne #MakersOfLuxembourg .....	20
2.4. Accompagnement « cédants / repreneurs ».....	23
2.5. Création d'entreprise .....	24
2.6. Guides spécialisés & Fiches pratiques .....	26
2.7. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables .....	28
2.8. Artisanat d'art.....	29
2.9. Actions Label « Made in Luxembourg » .....	29
2.10. Projet « Hallo Handwierk » - Découverte de l'Artisanat et de ses métiers au sein de l'enseignement fondamental.....	30
2.11. Remise solennelle des diplômes et certificats de fin d'apprentissage (en mode hybride) .....	32
2.12. Réforme pluriannuelle du Brevet de Maîtrise : lancement du nouveau Brevet de Maîtrise « Toiture » en automne 2021.....	33
<b>3. Evolution de l'Artisanat en 2021 : « Une évolution dynamique malgré la crise sanitaire »</b> .....	<b>36</b>
3.1. Evolution des entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat en 2021 .....	36
3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat en 2021 .....	39
3.3. Rôle, activités et missions de la Chambre des Métiers.....	40
3.4. Composition et organisation de la Chambre des Métiers .....	40
3.5. Législation et réglementation à la base de la Chambre des Métiers .....	41
3.6. Organigramme de la Chambre des Métiers (version 01/12/2021).....	42
3.7. Composition de l'Assemblée Plénière de la Chambre des Métiers .....	45
<b>4. Les activités des Départements et Services de la Chambre des Métiers en 2021</b> .....	<b>47</b>
4.1. Service « Formation initiale » .....	47
4.1.1. Missions .....	47
4.1.2. Activités 2021 .....	47
4.1.3. Chiffres-clés .....	52
4.2. Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue ».....	53
4.2.1. Missions .....	53
4.2.2. Activités 2021 .....	53
4.2.3. Activités relatives au Brevet de Maîtrise en 2021 .....	54
4.2.4. Activités relatives à la Formation continue en 2021 .....	58
4.2.5. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés .....	61
4.2.6. Formation continue – Chiffres-clés .....	62
4.3. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers ».....	63
4.3.1. Missions .....	63
4.3.2. Activités 2021 .....	63
4.3.3. Chiffres-clés .....	73
4.4. Service « Contact Entreprise ».....	74
4.4.1. Les missions .....	74
4.4.2. Activités 2021 .....	74
4.5. Service « Affaires européennes et Grande Région » .....	78
4.5.1. Missions .....	78

4.5.2. Activités 2021 .....	78
<b>4.6. Département « Affaires économiques ».....</b>	<b>84</b>
4.6.1. Missions .....	84
4.6.2. Activités 2021 .....	84
<b>4.7. Département « Affaires juridiques /Avis » .....</b>	<b>93</b>
4.7.1. Missions .....	93
4.7.2. Activités 2021 .....	93
<b>4.8. Département « Affaires environnementales, technologiques &amp; innovation ».....</b>	<b>96</b>
4.8.1. Missions .....	96
4.8.2. Activités 2021 .....	96
<b>4.9. Service « eHandwierk ».....</b>	<b>102</b>
4.9.1. Missions .....	102
4.9.2. Activités 2021 .....	102
<b>4.10. Département « Affaires européennes » .....</b>	<b>107</b>
4.10.1. Missions .....	107
4.10.2. Activités 2021 .....	107
<b>4.11. Département « Affaires sociales, emploi &amp; formation » .....</b>	<b>109</b>
4.11.1. Missions .....	109
4.11.2. Activités 2021 .....	110
<b>4.12. Service « Communication &amp; Relations publiques ».....</b>	<b>115</b>
4.12.1. Missions .....	115
4.12.2. Activités 2021 .....	115
<b>5. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2021 .....</b>	<b>125</b>
<b>5.1. Activités de formation.....</b>	<b>125</b>
<b>5.2. Activités de promotion et de recherche .....</b>	<b>126</b>
<b>5.3. Autres activités.....</b>	<b>126</b>
<b>5.4. Rapport d'activité Chambre des Métiers – comptes simplifiés 2020 .....</b>	<b>126</b>



## **1. « 2021 » - une année difficile qui laisse planer une grande incertitude !**

En 2021, la crise sanitaire de la Covid-19 est entrée dans sa deuxième année influençant substantiellement l'agenda de la Chambre des Métiers.

Ainsi l'année 2021 aura été une autre année extraordinaire, monopolisant beaucoup d'énergies afin de conseiller, guider et soutenir les artisans face aux problèmes organisationnels et économiques.

L'enquête conjoncturelle auprès des ressortissants artisans et surtout le niveau d'activité, qui est un des principaux indicateurs permettant d'évaluer la situation conjoncturelle, souligne que les entreprises ont indiqué l'année passée et sont encore actuellement d'avis qu'il sera difficile de regagner rapidement le niveau d'avant-crise. Par ailleurs, pour le début de l'année 2022<sup>1</sup>, les chefs d'entreprise prévoient une baisse de l'activité, d'une part, influencée par la hausse des infections au Covid-19 (absentéisme) mais également le frein à la relance du secteur artisanal dû à d'autres facteurs, entre autres, structurels comme le manque de main-d'œuvre ou conjoncturels comme les risques inflationnistes découlant notamment de l'augmentation très importante des prix de certaines matières premières et matériaux, des produits énergétiques ou encore de la transmission de ces tensions sur les salaires via le mécanisme de l'échelle mobile des salaires.

Les défis liés à la crise internationale suite à l'invasion de l'Ukraine par la Russie, ne font qu'aggraver la situation. Aux yeux des entreprises artisanales, la crise sanitaire a fortement réduit les réserves, impactant négativement les investissements, et comme en 2020/2021, l'avenir reste donc marqué par une grande incertitude.

Toutefois, en passant de crise en crise, l'équipe pluridisciplinaire de la Chambre des Métiers a pu maintenir voire renforcer sa dynamique dans le but de soutenir l'Artisanat et ses entreprises par des actions et initiatives à valeur ajoutée.

Le présent rapport d'activités 2021 donne une vue d'ensemble des nombreuses actions quotidiennes multiples et variées menées par les élus et par les collaborateurs de la Chambre des Métiers pour servir le secteur dans son intégralité.

Par ailleurs, un « Rapport annuel 2021 » synthétique résumant les initiatives-phares réalisées et présentant les chiffres-clés de l'activité de la Chambre des Métiers de l'année passée a été publié et peut être téléchargé sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu).

2021 a été une année décisive au niveau de l'organisation interne de la Chambre des Métiers étant donné que l'institution représentative des intérêts de l'Artisanat a poursuivi ses efforts de modernisation et s'est dotée, dans ce contexte, d'un nouvel organigramme et d'une nouvelle équipe de direction (8 membres), avec pour objectif d'épauler le Directeur Général dans son action de pilotage et de gestion de l'institution.

Ces changements visent à accroître l'agilité et à augmenter l'efficacité de la Chambre des Métiers, notamment par une amélioration de la stratégie et de la gestion des programmes et actions mis en œuvre par l'institution.

---

<sup>1</sup> Enquête trimestrielle 4/2021

En août 2021, Tom Oberweis, Président de la Chambre des Métiers, a salué ces changements en soulignant : « *La Chambre des Métiers est une organisation moderne, compétitive et fonctionnelle qui propose une large palette de services à ses ressortissants mais aussi au grand public et qui défend les intérêts du secteur de l'Artisanat. La mise en place de la nouvelle structure organisationnelle est une étape logique dans son développement, qui démontre sa capacité d'adaptation et qui lui permettra d'aborder le futur avec dynamisme et confiance.* »

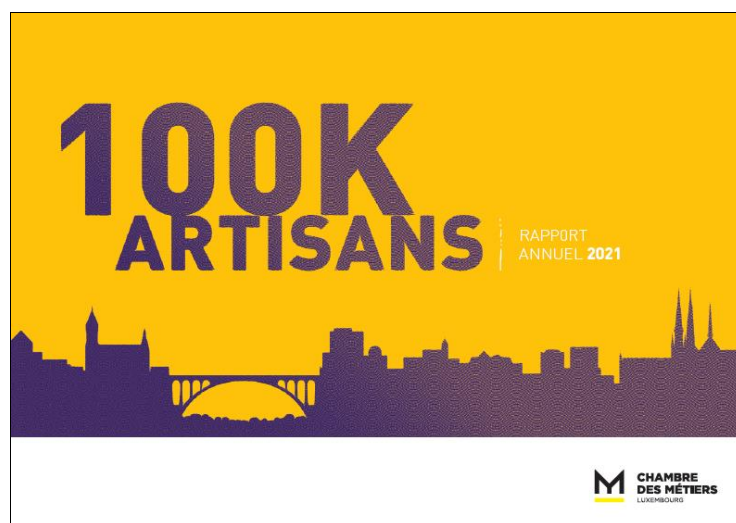
La coopération interne entre conseillers se définit plus particulièrement par une approche par « équipes de compétences pluridisciplinaires » regroupant des conseillers en provenance de différents départements / services liés par une même thématique et débouchant sur une approche stratégique proactive autour de sujets-clés pour l'Artisanat.

En automne 2021, la politique en faveur des PME de l'Artisanat de la Chambre des Métiers a été défini par rapport aux **objectifs stratégiques globaux** intégrés dans le plan d'action de la Chambre des Métiers dont la vision tend à renforcer la mission de la Chambre des Métiers visant à : « **Imaginer et soutenir l'Artisanat dans l'univers de demain** ».

Cette vision prend son assise au travers les éléments-clés suivants qui sous-tendent l'orientation stratégique de la Chambre des Métiers, à savoir :

- Favoriser le développement économique et social de l'Artisanat ;
- Pérenniser et développer les savoir-faire par la formation ;
- Sensibiliser, conseiller et accompagner les entreprises ;
- Soutenir la créativité et l'innovation.

La vision et les objectifs y relatifs chapotent les objectifs spécifiques assurés dans le cadre des différents départements et services de la Chambre des Métiers



« Rapport annuel 2021 » synthétique des initiatives relevées dans le présent rapport d'activité 2021 détaillé

Au service des entreprises artisanales depuis 1924, la Chambre des Métiers, l'Institution représentative de l'Artisanat constituée aujourd'hui de plus d'une centaine d'activités répertoriées dans les secteurs de l'alimentation, de la mode, de la santé et de l'hygiène, de la mécanique, de la construction et de la communication, des arts, multimédia et spectacles, a innové sur de nombreux plans en 2021.

L'Artisanat constituant le premier employeur du Grand-Duché de Luxembourg avec plus de 8.500 entreprises, occupant quelque 103.000 personnes, la Chambre des Métiers se félicite de la mise en œuvre en cette année difficile marquée par la pandémie de nouveaux projets stratégiques, notamment l'organisation du « Prix Création dans l'Artisanat », la nouvelle campagne à succès de « #MakersOfLuxembourg », la promotion de la bourse d'entreprise commune en coopération avec le Ministère de l'Economie et la Chambre de Commerce dans le cadre de la « House of Entrepreneurship », le renforcement des actions du Service « eHandwerk » dans le cadre du « Pakt Pro Artisanat » (« Artisanat 4.0 »), des actions ciblées dans le domaine des affaires européennes, une série d'initiatives innovatrices (e.a. « Hallo Handwerk » dans l'école fondamentale) du Service « Promotion et sensibilisation aux métiers » promouvant via la marque « Perspektiv Handwerk » l'image de marque de l'Artisanat, le lancement du nouveau Brevet de Maîtrise « Toiture » dans le cadre de la réforme du Brevet de Maîtrise, pour ne citer que ces quelques exemples.

Le projet d'extension et de rénovation de ses locaux ayant eu lieu pendant 2020, la Chambre des Métiers a pu donner en location en 2021 environ 620 mètres carrés de surfaces supplémentaires de bureaux grâce à son projet d'annexe, réalisé avec le bureau d'architecte M3 Architectes<sup>2</sup>.

Dans la lignée de son « Mémoire » comprenant 40 propositions politiques réparties en 8 grands domaines, considérés comme importants pour l'Artisanat et l'avenir des PME luxembourgeoises, formulées début 2020, la Chambre des Métiers a mené des pourparlers constructifs avec le Ministre des Classes Moyennes, Monsieur Lex Delles en vue de la prise en compte de l'Artisanat dans l'approche stratégique du Ministère de l'Economie en faveur de l'économie de demain (« Ons Wirtschaft vu Muer »).

Ont ainsi été abordés les sujets prioritaires suivants : la promotion de l'entrepreneuriat, la transmission d'entreprises, les zones d'activités et les infrastructures, le manque de main-d'œuvre et les besoins en compétences, le développement durable, l'innovation et la digitalisation, la transition et l'efficacité énergétique tout comme la décarbonisation, la circularité, l'investissement et le financement, la responsabilité sociale des entreprises ainsi que l'internationalisation.

La Chambre des Métiers s'est par ailleurs investie dans le processus de réflexion menée par le Ministre des Classes Moyennes en vue de la rédaction du futur « 5<sup>ème</sup> Plan d'action des PME » tout en participant aux 8 groupes de travail constitués en automne 2021. Elle a pris en charge la direction des groupes de travail « transmission d'entreprises » et « RSE / Décarbonisation des PME ».

---

<sup>2</sup> Le chantier de rénovation et d'extension de 2020 s'étalait sur un total d'environ 1.200m<sup>2</sup> de surface (600m<sup>2</sup> de bureaux existants rénovés et construction de 600m<sup>2</sup> de bureaux supplémentaires, sur deux niveaux). La nouvelle « annexe » est constituée d'une structure en bois qui valorise le bâtiment existant inauguré en 1993.

Tout au long de la crise sanitaire des pourparlers ont été menés avec le Ministère de l'Economie et d'autres ministères compétents afin de défendre la cause de l'Artisanat et de discuter des prises propositions consécutives soumises au Gouvernement détaillant les revendications de l'Artisanat en faveur d'une relance économique ambitieuse et de la prise en compte des problèmes des PME artisanales (maque de liquidités et de réserves, charges directes en hausse rapide, productivité réduite, profitabilité décroissante, rentabilité défailante, etc.)



Le 4 mars 2021, le Président de la Chambre des Métiers Tom Oberweis s'est échangé avec le Ministre des Classes Moyennes Monsieur Lex Delles sur la situation dans l'Artisanat et les incertitudes avec lesquelles sont confrontées les entreprises artisanales.



Le 11 juin 2021, S.A.R. le Prince Guillaume a rencontré l'équipe dirigeante de la Chambre des Métiers tout comme les conseillers en charge de la réforme du Brevet de Maîtrise en vue de s'informer sur le projet d'envergure que représente la restructuration pluriannuelle du Brevet de Maîtrise (© Cour Grand-ducale)

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



Le Ministre de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Monsieur Claude Meisch, lors de la cérémonie solennelle en mode hybride à la Luxexpo the Box le 20 juin 2021





## Artisanat au Luxembourg

8.463 entreprises

102.551 emplois

**1<sup>er</sup> employeur et 1<sup>er</sup> formateur** au Luxembourg

### Quelques chiffres-clés de l'activité 2021 de la Chambre des Métiers

**122** avis émis sur des projets de loi et de règlements grand-ducaux (dont 54 avis de principe d'envergure concernant des sujets d'une importance essentielle pour l'Artisanat et 6 avis communs avec la Chambre de Commerce)

**604** dossiers comprenant des formalités individuelles multiples traités par le Service « Contact Entreprise »

**290** prises de contact et **160** mises en contact « cédant-repreneur » réalisées et environ **198** transmissions d'entreprises accompagnées par le Service « Contact Entreprise »

**141** dossiers « prestations à l'étranger » (Allemagne : 105, France : 17, Belgique : 19) et **474** demandes individuelles concernant les marchés étrangers traités par le Service « Affaires européennes et Grande Région »

**119** demandes labels « Made in Luxembourg » nouvelles analysées par le Service « Affaires européennes et Grande Région » (97 demandes accordées)

**84** visites d'entreprises et **192** conseils à distance par le Service « eHandwierk » (transformation digitale)

**589** demandes hotline #BoostHandwierk (dont 240 assistances-conseils économiques et 349 assistances-conseils juridiques)

Conseil-assistances individuelles réalisées (autres domaines) :

- Economique : **425** demandes de conseils
- Juridique : **1.000** demandes de conseils
- Technologique : **100** demandes de conseils

**200** assistances-conseils à la « House of Entrepreneurship » (service adapté à Covid-19)

**1.756** apprentis et environ **4.650** entreprises formatrices gérés par le Service « Formation initiale » ; **1.068** postes d'apprentissage offerts et **778** nouveaux contrats d'apprentissage conclus ; **449** apprentis diplômés en 2021

**560** candidats du Brevet de Maîtrise gérés au niveau des cours préparatoires (137 chargés de cours « théorie » et « gestion ») coordonnées par le Service « Brevet de Maîtrise et Formation Continue », dont 199 nouveaux candidats en 2021 (+9,3%) ; **111** lauréats ont décroché un diplôme dans le cadre de la promotion 2021.

**182** cours de gestion, d'organisation et techniques (organisés par secteur), soit environ **3.036** heures de formation (plus de 120 formateurs), pour **1.576** participants coordonnées par le Service « Brevet de Maîtrise et Formation Continue » (impact de la crise sanitaire)

**5.919** contacts établis par le Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » (« Perspectiv Handwierk »), dont **1.105** élèves participants à des ateliers « Artisanat »

de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire (impact de la crise sanitaire)

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

**247.038** visites/sessions réalisées par 171.417 visiteurs uniques sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu)

**533.453** pages vues sur [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu)

**3.442** abonnés d'une newsletter mensuel informative Chambre des Métiers

**16** mass mailings informatifs Covid-19 envoyés



Extension de la Chambre des Métiers sur environ 620 mètres carrés de surfaces supplémentaires de bureaux réalisé avec le bureau d'architecte M3 Architectes<sup>3</sup>



---

<sup>3</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/extension-de-la-chambre-des-metiers-mission-accomplie-article-neomag>

**« HANDS UP » : la marque<sup>4</sup> de la Chambre des Métiers  
pour la formation professionnelle artisanale**



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



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

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

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



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

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

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



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

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

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



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

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

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

**« YDÉ » : la marque<sup>5</sup> de la Chambre des Métiers  
fédérant une panoplie de services tout au long de la vie de l'entreprise**



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

<sup>4</sup> [www.hands-up.lu](http://www.hands-up.lu)

<sup>5</sup> [www.yde.lu](http://www.yde.lu)



## 2. Les 12 initiatives-phares réalisées en 2021

L'année 2021 – année toujours fortement impactée par la COVID-19 - s'est démarquée surtout par un certain nombre de projets et d'initiatives à haute valeur ajoutée, que ce soit en matière de conseil, d'assistance, de sensibilisation ou de promotion des entreprises artisanales, détaillés dans les sous-chapitres qui suivent et soutenant la force innovatrice et la dynamique en matière de développement des activités de l'Artisanat.

Les **douze mesures suivantes** font figure d'initiatives-phares représentatives de l'esprit proactif caractérisant la Chambre des Métiers.

### 2.1. Panoplie de services offerts aux entreprises dans le contexte COVID-19 promu en 2021 par le biais de la plateforme/marque « YDÉ »

#### Service hotline « #BoostHandwierk »



Afin de soutenir les artisans pendant la pandémie, la Chambre des Métiers a **mis en place** par le biais de la plateforme « YDÉ » **un service de guidance via sa hotline** à valeur ajoutée **#BoostHandwierk**<sup>6</sup>. L'idée était de **guider** et de **conseiller les entreprises** selon une approche pluridisciplinaire dans la gestion non seulement de la **sortie de crise** mais également lors de la **relance de leurs activités**. Regroupant des conseillers de la Chambre des Métiers avec des compétences dans différents domaines, la hotline a offert en 2021 un soutien aux entreprises dans la recherche de solutions tant à leurs problèmes stratégiques qu'opérationnels. Les guidances et assistances ont pris la forme d'un conseil concernant les aides étatiques, une assistance juridique ou encore des webinars sur des sujets en relation avec la gestion de l'entreprise et les aides par exemple.

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

Nombreuses étaient les prises de contact avec la hotline. Ainsi, les conseillers ont répondu à **1.039 prises de contact, dont 801 appels téléphoniques et 238 courriels**.

<sup>6</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/boosthandwierk-nouvelle-hotline>

Durant les douze mois d'opération de la hotline, les questions portaient pour la plus grande partie sur les mesures sanitaires COVID-19, plus particulièrement le « 3G en entreprise ». D'autres sujets importants pour les entreprises concernaient les aides étatiques (fonds de relance adapté et l'aide pour coûts non couverts ou aides à l'investissement) et le chômage partiel. Le droit du travail (licenciements, contrats à durée déterminée, quarantaine, etc.) était également un sujet important.

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

- Mesures sanitaires (e.a. « 3G en entreprise »)
- Indemnité de perte d'efficacité
- Aides Covid-19
- Droit de travail

### Webinaires

Au-delà du conseil offert par la hotline, #BoostHandwerk était aussi à l'origine de plusieurs webinars qui portaient sur des sujets divers :

- 09/02/2021 : Aide de relance dans le cadre des « Entrepreneur Days »
- 27/04/2021 : « Augmenter et booster sa trésorerie » ; intervenant Monsieur Binon



### Massmailings

Un grand nombre de massmailings (français, allemand) ont été diffusés tout au long de 2021, afin d'informer les ressortissants des nouveautés concernant les mesures gouvernementales prises :

- 08/01/2021 : Adaptations des restrictions sanitaires
- 29/01/2021 : Aide indépendants, prolongation du délai pour l'introduction des demandes de chômage partiel pour le mois de février 2021
- 08/02/2021 : Continuons à rester fort
- 19/03/2021 : Aides, chômage partiel & webinar bail commercial
- 30/04/2021 : Chômage partiel construction, aides covid-19 et webinaires #BoostHandwerk
- 10/05/2021 : Autotests pour les salariés de votre entreprise
- 14/05/2021 : Nouvelles mesures sanitaires (assouplissements) & Aides

- 14/06/2021 : Nouvelles mesures sanitaires (assouplissements)
- 13/07/2021 : Marchés publics - matériaux
- 02/09/2021 : Marchés publics – matériaux (paiement d’avances)
- 10/09/2021 : Expiration mesures d’aides & enquêtes pénurie matériel
- 15/09/2021 : Questionnaire : Vaccination contre le Covid-19
- 08/10/2021 : Enquête „Coworking spaces“
- 15/12/2021 : Indemnité perte d’efficience
- 17/12/2021 : Mesures sanitaires : 2G loisir et 3G en entreprise
- 23/12/2021 : Mesures sanitaires : Quelles restrictions touchent votre activité ?

Lors de son lancement en 2019, la marque « YDÉ » et le site spécialisé y relatif a été conçu afin de regrouper l’ensemble des services à destination des entreprises artisanales<sup>7</sup>. Dans la continuité du parcours d’un artisan au sein de la Chambre des Métiers, YDÉ permet aux entreprises de bénéficier d’un accompagnement gratuit de la part d’une équipe pluridisciplinaire. Elle adapte ses conseils en fonction des besoins des artisans et tout au long du cycle de vie des entreprises. Ce service englobe la création d’entreprise, le développement et la gestion d’entreprise tout comme la transmission et reprise d’entreprise (avec au centre l’assistance-conseil spécifique du Service « Contact Entreprise », en coopération étroite avec les conseillers du domaine juridique, économique, digital, social et technologique).

The screenshot displays the website for 'HOTLINE #BOOSTHANDWERK'. On the left is a navigation menu with the following categories:

- Hotline #BoostHandwerk
- Introduction
- News
- Domaines de compétences de la hotline #BoostHandwerk
- FAQ
- Régime 3G (mise à jour: 26.01.2022)
- Le test autodiagnostique SARS-COV-2
- Mesures sanitaires
- Les aides étatiques
  - Les aides économiques
  - Autres aides
- Optimisation du temps de travail
  - Optimisation du temps de travail en cas de baisse de l'activité
  - Optimisation du temps de travail en cas d'augmentation de l'activité
- Aménagement des modalités de travail en raison de la crise sanitaire
  - Télétravail
  - Obligations de santé et de sécurité
  - Le congé pour raisons familiales (ou CRF)
- Autres - Droit du travail
- Apprentissage

The main banner features the text '# BOOST HANDWERK' in large white and green letters. Below it, it reads 'HOTLINE - RELANCE, DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS ET SORTIE DE L'ÉTAT DE CRISE'. Contact information is provided: 'Vous êtes artisan et vous avez des questions :', 'TÉL : +352 42 67 67 - 550', and 'EMAIL : boosthandwerk@cdm.lu'. A small German flag is visible on the right side of the banner. Below the banner is a green bar with the text 'Abonnez-vous à notre Newsletter'. At the bottom, there is an 'Introduction' section with a small line of text below it.

Vu les circonstances de crise sanitaire COVID-19, l’équipe pluridisciplinaire de « YDÉ » s’est basé sur la marque en question en vue de **promouvoir une gamme de services COVID-19** répondant à des besoins d’informations et de conseils complexes et urgents de la part des entreprises et secteurs fortement impactés par la crise sanitaire.

<sup>7</sup> <https://www.yde.lu/>

## Page Internet spécialisée #BoostHandwierk et FAQ dédiés

En 2021, comme en 2020, la hotline « #BoostHandwierk » (Tél. +352.426767.550 et [boosthandwierk@cdm.lu](mailto:boosthandwierk@cdm.lu)) a fonctionné afin de fournir aux entreprises demanderessees une guidance et une assistance-conseil de choix dans le contexte de la reprise.

Dans ce cadre, une page Internet dédiée aux nouvelles mesures de reprise et des FAQ dédiés dans [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu) sous le label « YDÉ » a été mise en place.

The screenshot displays the website interface for #BoostHandwierk. On the left is a navigation menu with the following items: Introduction, News, Domaines de compétences de la hotline #BoostHandwierk, FAQ, Régime 3G (mise à jour: 26.01.2022), Le test autodiagnostique SARS-CoV-2, Mesures sanitaires, Les aides étatiques (Les aides économiques, Autres aides), Optimisation du temps de travail (Optimisation du temps de travail en cas de baisse de l'activité, Optimisation du temps de travail en cas d'augmentation de l'activité), Aménagement des modalités de travail en raison de la crise sanitaire (Télétravail, Obligations de santé et de sécurité, Le congé pour raisons familiales (ou CRF)), Autres - Droit du travail, and Apprentissage. On the right is a 'News' section with a list of articles, each with a title and a date in parentheses. The articles include: L'INTRODUCTION DU 3G AU LIEU DE TRAVAIL: LES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ SOCIALE À RESPECTER (15/01/2022), HOTLINE #BOOSTHANDWIERK (23/12/2021), NOUVELLES MESURES DE RESTRICTION TOUCHANT LES ACTIVITÉS ARTISANALES (23/12/2021), MESURES SANITAIRES : INTRODUCTION D'UN 2G LOISIR ET DU 3G EN ENTREPRISE (11/12/2021), L'ACCORD FISCAL AVEC LA BELGIQUE CONCERNANT LE TÉLÉTRAVAIL EST PROLONGÉ (13/12/2021), PROLONGATION DE L'ACCORD SUR L'AFFILIATION À LA SÉCURITÉ SOCIALE DES TRAVAILLEURS FRONTALIERS CONCERNANT LE TÉLÉTRAVAIL AVEC LA FRANCE JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2021 (11/11/2021), UN LIVE Q&A (QUESTIONS/RÉPONSES) DÉDIÉ À LA VACCINATION CONTRE LA COVID-19 (20/10/2021), ADAPTATION DE LA LOI COVID-19 ET « COVID CHECK EN ENTREPRISES » (20/10/2021), RECOMMANDATIONS DE L'UEL CONCERNANT LE RÉGIME COVID CHECK ENVISAGÉ DANS LE PROJET DE LOI N° 7897 (15/10/2021), L'AIDE DE COMPENSATION DE L'AUGMENTATION DU SALAIRE SOCIAL MINIMUM EXPIRE LE 30 SEPTEMBRE 2021 (28/09/2021), TÉLÉTRAVAIL DES FRONTALIERS : ÉTAT DES ACCORDS BILATÉRAUX (22/09/2021), ENQUÊTE DE LUXINNOVATION SUR LES PÉNURIES D'APPROVISIONNEMENT DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION (09/09/2021), HAUSSE DU PRIX DES MATÉRIAUX - DEMANDE D'AVANCES (02/09/2021), ENTREPRISES SINISTRÉES SUITE AUX INONDATIONS : AIDE FINANCIÈRE ET CHÔMAGE PARTIEL (16/07/2021), and MARCHÉ DU TRAVAIL - NICONNIRI ITF DE MATÉRIAUX (13/07/2021). A small German flag icon is visible on the right side of the news list.

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

**Gestion des pages web Ydé sur #Boosthandwierk avec mise à jour régulière des contenus du FAQ et de la partie News**

**Gestion des coupon-réponses des entreprises de construction souhaitant bénéficier de l'« indemnité pour perte d'efficience » dans le cadre d'un accord FdA – Groupement des Entrepreneurs – Ministère de la Mobilité et des Travaux publics**

### Missions spécifiques

- ✓ Aide à la **distribution de tests rapides dans l'alimentation** à l'attention des clients en collaboration avec le House of Entrepreneurship (7/5/2021)
- ✓ Aide à la **distribution de tests rapides dans l'Artisanat à l'attention des salariés** en collaboration avec le Ministère du Travail et le House of Entrepreneurship (18/05/2021)

## **2.2. Initiatives politiques en vue de la représentation des intérêts de l'Artisanat**

2021 a été une année intense en termes d'initiatives politiques, notamment dans le cadre de la pandémie de la COVID-19.

Ainsi, un grand nombre d'entrevues a été réalisé que ce soit sur les sujets d'actualité ou sur des initiatives stratégiques ou partenariats à engager. Dans l'ensemble, 31 rendez-vous politiques de haut niveau ont été organisés :

- 13 entrevues avec des Ministres
- 18 rendez-vous avec des partis politiques
- 9 visites d'entreprises en présence de SAR le Grand-Duc Héritier et de représentants du Gouvernement
- 22 visites d'entreprises (échanges sur la situation dans les branches artisanales avec e.a. le Président / le Directeur Général)

Comme indiqué dans la partie introductive, la Chambre des Métiers a régulièrement eu des échanges avec le Ministre des Classes Moyennes, Monsieur Lex Delles, afin de faire le point sur l'impact de la crise sanitaire sur l'Artisanat et de discuter des sujets considérés comme importants pour l'Artisanat et l'avenir des PME luxembourgeoises, notamment la promotion de l'entrepreneuriat, la transmission d'entreprises, les zones d'activités et les infrastructures, la croissance des PME artisanales, l'innovation et la digitalisation, la transition et l'efficacité énergétique, l'investissement et le financement ainsi que l'internationalisation.

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

- Implications économiques du COVID sur les entreprises artisanales (mars 2021)
- Internationalisation de l'Artisanat (juin 2021)
- Efficacité énergétique (septembre 2021)
- Digitalisation (décembre 2021)



Conférence de Presse commune du 19 janvier 2021 de la Chambre des Métiers et de la Fédération des Artisans sur les sujets du traditionnel « Pot des Présidents »





SAR le Grand-Duc Héritier, accompagné par le Directeur Général Tom Wirion, lors de la visite du 4 février 2021 de l'entreprise Poeckes pour échanger sur les effets du Covid-19 sur le secteur de la construction (© MGD)



Dans le cadre des visites d'entreprises du secteur artisanal, SAR le Grand-Duc Héritier, accompagné de M. le Ministre Lex Delles, M. le Président de la Chambre des Métiers Tom Oberweis et M. le Directeur Général Tom Wirion, s'est rendu le 4 février 2021 au sein du groupe FERBER, pour revenir sur les conséquences de la pandémie (© MGD)



S.A.R. le Grand-Duc Héritier, accompagné de M. le Ministre Lex Delles et Monsieur le Directeur Général Tom Wirion lors de la visite du 9 février 2021 de la maison Kaempff-Kohler, pour s'informer sur la situation du secteur de l'alimentation particulièrement affecté par une baisse d'activité imputée à la pandémie (©MGD)



S.A.R. le Grand-Duc Hérédier, accompagné de M. le Ministre Lex Delles et M. le Directeur Général Tom Wirion lors de la visite du 10 février 2021 du Garage Kruft pour s'enquérir du marché automobile affaibli par la pandémie (©MGD/K.Barthelme)



S.A.R. le Grand-Duc Hérédier, accompagné de M. le Ministre LeDelles, M. le Président de la Chambre des Métiers Tom Oberweis et M. le Directeur Général Tom Wirion lors de sa visite du 12 février 2021 de la jeune entreprise CarsTec (©MGD/S.Margue)



Le Couple Hérédier et M. le Ministre des Classes moyennes Lex Delles lors de la visite du 29 juin 2021 de la maison Lucien Schweitzer



S.A.R. le Grand-Duc Hérédier, M. Ministre des Classes moyennes Lex Delles et M. Tom Oberweis, Président de la Chambre des Métiers reçus dans les nouveaux locaux de l'Imprimerie Centrale à la Cloche d'Or (10 juin 2021)  
(©MGD/K.Barthelme)



M. le Ministre Lex Delles et M. le Directeur Général Tom Wirion lors de la visite d'entreprise chez Philophon Studios (12 novembre 2021)

### 2.3. Campagne #MakersOfLuxembourg

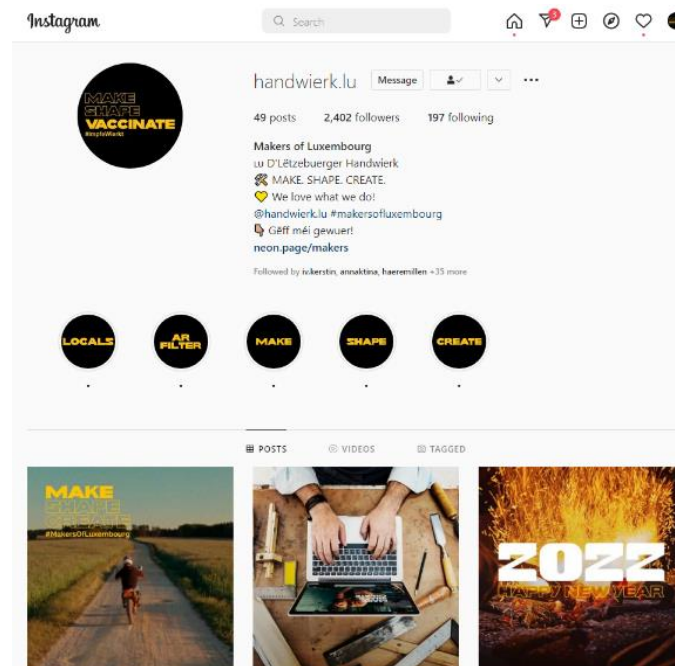
L'objectif de cette initiative-phare est d'améliorer l'image globale de l'Artisanat afin de rendre le secteur plus attractif, de motiver plus de jeunes de choisir une carrière en tant qu'artisan et *in fine* de "renverser la vapeur" au niveau de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Une campagne #MakersOfLuxembourg avait été créée en été 2020 sous le label « Made in Luxembourg ». La campagne avait mis au focus l'être humain, l'artisan derrière un produit, une entreprise et a été déroulée principalement sur les réseaux sociaux ce qui a engagé beaucoup de personnes à y participer activement. L'outil principal de cette campagne était le storytelling/création de contenu.





En raison du grand succès de cette campagne axée sur les entreprises labellisées, qui s'est achevée en décembre 2020, il a été décidé de continuer à utiliser le hashtag (#) à partir de 2021 pour les initiatives de promotion des artisans. Une « image campaign » pour l'Artisanat du Luxembourg – comme « Das Handwerk » en Allemagne – a pu prendre forme.



Au cœur de cette campagne qui s'inscrit sur le long terme figure se positionne le film « MAKE.SHAPE.CREATE. », le nouveau titre officiel de la campagne. Une campagne sur les médias classiques a été lancée en juillet 2021, et a développé sa présence sur les médias sociaux. Le site [www.handwierk.lu](http://www.handwierk.lu) regroupe le contenu de la campagne.



### Film “making of”



**Aspect innovateur de l'initiative :** l'envergure de cette campagne est considérable ; elle a été conçue afin de répondre aux attentes à long terme. Ceci permettra à la Chambre des Métiers de traiter à l'avenir de sujets différents (formation, politique, diversité des métiers, ...). En Allemagne, la campagne « Das Handwerk » a connu des effets très positifs et grâce aux médias sociaux et un investissement conséquent, l'image du « Handwerk » s'est amélioré massivement les dernières années.

**Autre aspect important à souligner :** la campagne se base sur les résultats de l'étude TNS ILRES qui a enquêté sur la notoriété de l'Artisanat auprès de la population luxembourgeoise. Avec l'aide de cette étude, qui sera menée chaque année en septembre, la Chambre des Métiers compte définir l'orientation de la campagne pour l'année N+1. Ceci permet à la Chambre des Métiers d'inclure des messages ciblés permettant d'agir contre des préjugés, craintes et désinformations au sein de la population luxembourgeoise et de promouvoir concrètement l'Artisanat avec ses 120 métiers.

**Action spontanée dans le contexte sanitaire du moment :** Le slogan a été adapté afin de motiver la population de se faire vacciner et afin d'accélérer la sortie de crise. Fin novembre 2021, la Chambre des Métiers s'est officiellement solidarisée avec la campagne de vaccination du Ministère de la Santé. De plus, l'idée a été reprise par les autres membres de l'UEL.



## 2.4. Accompagnement « cédants / repreneurs »

En 2021, **plus de 290 prises de contact et plus de 160 mises en contacts « cédant-repreneur »** ont été réalisées.

**Environ 198 dossiers de transmission d'entreprises ont été accompagnés en détail** par « Contact Entreprise ».

Le Service « Contact Entreprise » a géré la bourse de transmission commune ensemble avec la « House of Entrepreneurship » (HOE)<sup>8</sup>

Les compétences du Service « Contact Entreprise », les résultats positifs des initiatives en cours tout comme les enseignements des études permettront à l'avenir **d'engager des actions complémentaires** au profit des repreneurs et des cédants.

Toute initiative dans ce domaine se centre, d'une part, sur la sensibilisation des chefs d'entreprises et gérants à préparer leur transmission à temps et, d'autre part, sur la motivation des créateurs d'entreprise potentiels à envisager la possibilité d'une reprise d'entreprise comme alternative à la création d'une activité complètement nouvelle.

### Promotion de la « Bourse de transmission commune » sur la plateforme [www.businessstransfer.lu](http://www.businessstransfer.lu)

Après un travail intense au cours du dernier trimestre 2020, la Chambre des Métiers, en partenariat avec la Chambre de Commerce et le Ministère de l'Économie, Direction des Classes Moyennes, a lancé début 2021 une **plateforme nationale visant à mettre en évidence l'ensemble des entreprises à céder** au sein du Grand-Duché. Elle permet également à **tous les repreneurs potentiels et intéressés de se manifester**.

Il s'agit de profiter de la plus-value des processus qui étaient en place auprès de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce, rattachés étroitement à leurs initiatives de conseil-assistance individuelles respectives.

**CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG** **CHAMBRE DES METIERS Luxembourg** **LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG**

News Agenda Témoignages Téléchargements Contact Login

Transmettre une entreprise Reprendre une entreprise Intermédiaires Recherche entreprise / repreneur

**Bienvenue sur la plateforme nationale de transmission d'entreprises**  
 Cette plateforme, issue d'un partenariat entre la Chambre de Commerce, Chambre des Métiers et le Ministère de l'Économie, a vocation à regrouper toutes les offres de cession et de reprise de l'ensemble des entreprises établies au Grand-Duché.

**Transmettre ou céder une entreprise**  
 La transmission ou la cession est une étape cruciale dans la vie d'une entreprise, qu'il faut aborder avec beaucoup de préparation pour assurer la pérennité de l'activité. L'équipe BusinessTransfer de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers peut vous aider dans les différentes étapes nécessaires au bon déroulement de ce processus.  
 + d'informations  
 CÉDER UNE ENTREPRISE

**Reprendre une entreprise**  
 La complexité du processus de reprise d'une entreprise est souvent sous-estimée. Bien se préparer est nécessaire et permet de maximiser les chances de réussite de la reprise d'une entreprise. L'équipe du service BusinessTransfer de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers peut vous accompagner tout au long des étapes successives du processus.  
 + d'informations  
 REPRENDRE UNE ENTREPRISE

« Bourse de transmission commune » [www.businessstransfer.lu](http://www.businessstransfer.lu)

<sup>8</sup> plateforme développée sous [www.businessstransfer.lu](http://www.businessstransfer.lu)

## Politique de communication commune

La plateforme a fait l'objet d'une politique de communication commune pendant 2021 et plus particulièrement d'une conférence de presse (21/10/2021)<sup>9</sup>, en présence de Lex Delles, Ministre des Classes moyennes, Carlo Thelen, Directeur général de la Chambre de Commerce, Tom Wirion, Directeur général de la Chambre des Métiers, et Tom Baumert, CEO de la House of Entrepreneurship, conférence de presse qui visait à présenter l'Observatoire national des PME, qui intègre la plateforme de bourse commune.



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

La plateforme Internet a vu sa naissance effective le 1<sup>er</sup> janvier 2021 à la suite d'une coopération exemplaire des différents partenaires.

### 2.5. Création d'entreprise

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

En 2021, le Service « Contact Entreprise »<sup>10</sup> ont accompagné dans l'ensemble **environ 604 dossiers**, y compris ceux qui étaient traités via téléphone ou email lors d'une présence à la « House of Entrepreneurship » (proportion de dossiers dans ce contexte estimée à environ 100 assistances-conseils en 2021), soit une hausse de 5% de dossiers traités par rapport à 2019.

<sup>9</sup> [https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes\\_actualites/communiqués/2021/10-octobre/21-delles-observatoire-pme.html](https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes_actualites/communiqués/2021/10-octobre/21-delles-observatoire-pme.html)

<sup>10</sup> <https://www.yde.lu/creation-reprise>



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

En 2021, des « Partner Days » digitaux rassemblant tous les partenaires de la « House of Entrepreneurship » ont été organisés tous les premiers mardis du mois respectif, journées auxquelles le Service « Contact Entreprise » a participé dans l'objectif d'animer également un workshop digital. Par la suite, les participants ont eu la possibilité de prendre contact avec les conseillers et de fixer un rendez-vous digital.

En 2021, la Chambre des Métiers était également partenaire aux deux « Entrepreneurs Days » et a animé 2 workshops (au printemps et en hiver 2021). L'édition d'hiver était consacrée au sujet de la transmission, domaine de spécialisation du Service « Contact Entreprise ».

L'année passée a connu comme « highlight » l'organisation en septembre du « Prix du Meilleur Créateur dans l'Artisanat »<sup>11</sup>.



Le 30 septembre 2021, Ben et Pol Weisgerber (Weisgerber & Fils Sàrl) ont remporté le prix du meilleur créateur d'entreprise dans l'Artisanat doté de 6.000 € et Alexandra Kahn (Chocolaterie Genaveh) le coup de coeur du jury

MEILLEUR CRÉATEUR D'ENTREPRISE DANS L'ARTISANAT 2021  
ET LES NOMINÉS SONT...



- Patrick BICHLER,  
MENUISERIE BICHLER SÀRL
- Jeff BURG,  
BEIM BURG GMBH
- Vincenza FUZIO,  
OTTIKA ENZA SÀRL
- Alexandra KAHN,  
LA LUXEMBOURGEOISE DU CHOCOLAT SÀRL
- Pol & Ben WEISGERBER,  
WEISGERBER & FILS SÀRL

Retrouvez les portraits des nominés sur  
[createur.cdm.lu](https://createur.cdm.lu)

<sup>11</sup> <https://createur.cdm.lu/>

## 2.6. Guides spécialisés & Fiches pratiques

### **Guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP**

La Chambre des Métiers a procédé à la mise à jour de son guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP pour les métiers de la bouche au Luxembourg. S'adressant aux professionnels de l'alimentation, ce guide fût publié pour la première fois en 1998 et a été adapté depuis régulièrement aux évolutions réglementaires et technologiques. Le guide constitue un élément clé pour assurer la sécurité alimentaire dans les établissements concernés<sup>12</sup>.

Afin de favoriser l'application généralisée de procédures fondées sur les principes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points / analyse des dangers et points critiques à maîtriser), les branches du secteur alimentaire sont incitées par le règlement CE N° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires à élaborer et appliquer des guides nationaux de bonnes pratiques d'hygiène alimentaire.

Le produit réalisé permet au niveau national une mise en application adaptée à la situation des règles d'hygiène européennes qui sont de nature plus générale.

La Chambre des Métiers promeut depuis de longues années la sécurité alimentaire auprès de ses ressortissants artisanaux. Une première version du guide de bonnes pratiques d'hygiène avait ainsi été publiée en 1998 et fut par la suite adaptée une première fois en 2011.



Pour tenir compte de l'évolution de la réglementation et du progrès technologique dans les métiers de la bouche, la Chambre des Métiers a procédé à une nouvelle mise à jour de son guide au courant de l'année 2021. Les représentants du secteur ont été associés à cette démarche et l'autorité compétente, en l'occurrence le Ministère de la Protection des consommateurs, a validé la mise à jour du guide en question. Pour accéder à la nouvelle version du guide, il existe deux possibilités : via le mini-site dédié au guide HACCP, développé par la Chambre des Métiers ou via le site de la sécurité alimentaire au Luxembourg.

<sup>12</sup> Voir : <https://haccp.yde.lu/>

## **Guide du Futur Indépendant**

Le « Guide du Futur Indépendant » constitue un projet piloté par le Service Contact Entreprise. Le contenu du guide a été développé en interne. Tous les éléments d'expertise utiles à la création d'entreprise ont été collectionnés pour établir un premier cahier des charges. Le but était de mettre à disposition ce contenu sur [www.yde.lu](http://www.yde.lu) et de compléter cette première version du guide avec les réponses aux questions posées dans le cadre des séances de conseil et d'information. Le Service Contact Entreprise a fait appel au service marketing en vue de réaliser une version avec un layout spécial. Ensemble avec une agence, le contenu a été retravaillé, mis en page et une version print (hard copy) est désormais distribuée aux futurs indépendants.



## **« Fiches pratiques pour la prestation de services à l'étranger »**

La boîte à outil existante du Service « Affaires européenne et Grande Région » a été complétée par plusieurs fiches pratiques supplémentaires. Ainsi, par exemple, les informations résumées sur les prestations de services aux Pays Bas et la Suisse ont été élaborées et mises à disposition des entreprises qui ont besoin d'une première guidance pratique concernant les démarches à effectuer.

Toutes les fiches sont accessibles en langue française et allemande sur le site de la Chambre des Métiers.

<p><b>Prestations de services en Suisse</b></p> <p><b>Sais de autoritate à travailler en Suisse ?</b></p> <p>Chaque professionnelle, toute entrepreneur ou titulaire de permis de construction en Suisse, toutes les entreprises et artisans à savoir, notamment, le titulaire des qualifications requises en matière de la profession et/ou de la formation à la profession et à l'exercice de la profession.</p> <p><b>Comment déclarer les marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Si vous souhaitez déclarer et obtenir une réduction sur votre déclaration, vous devez déclarer ces marchandises dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA.</p> <p><b>Quelles sont les démarches à faire lorsque je déclare des marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Les marchandises achetées doivent être déclarées dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA, ainsi que les marchandises achetées dans les cantons de la Suisse romande.</p> <p><b>Quelles sont les démarches à faire lorsque je déclare des marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Les marchandises achetées doivent être déclarées dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA, ainsi que les marchandises achetées dans les cantons de la Suisse romande.</p>	<p><b>in der Schweiz</b></p> <p>Chaque professionnelle, toute entrepreneur ou titulaire de permis de construction en Suisse, toutes les entreprises et artisans à savoir, notamment, le titulaire des qualifications requises en matière de la profession et/ou de la formation à la profession et à l'exercice de la profession.</p> <p><b>Comment déclarer les marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Si vous souhaitez déclarer et obtenir une réduction sur votre déclaration, vous devez déclarer ces marchandises dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA.</p> <p><b>Quelles sont les démarches à faire lorsque je déclare des marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Les marchandises achetées doivent être déclarées dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA, ainsi que les marchandises achetées dans les cantons de la Suisse romande.</p>	<p><b>aux Pays-Bas</b></p> <p>Chaque professionnelle, toute entrepreneur ou titulaire de permis de construction en Suisse, toutes les entreprises et artisans à savoir, notamment, le titulaire des qualifications requises en matière de la profession et/ou de la formation à la profession et à l'exercice de la profession.</p> <p><b>Comment déclarer les marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Si vous souhaitez déclarer et obtenir une réduction sur votre déclaration, vous devez déclarer ces marchandises dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA.</p> <p><b>Quelles sont les démarches à faire lorsque je déclare des marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Les marchandises achetées doivent être déclarées dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA, ainsi que les marchandises achetées dans les cantons de la Suisse romande.</p>	<p><b>in den Niederlanden</b></p> <p>Chaque professionnelle, toute entrepreneur ou titulaire de permis de construction en Suisse, toutes les entreprises et artisans à savoir, notamment, le titulaire des qualifications requises en matière de la profession et/ou de la formation à la profession et à l'exercice de la profession.</p> <p><b>Comment déclarer les marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Si vous souhaitez déclarer et obtenir une réduction sur votre déclaration, vous devez déclarer ces marchandises dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA.</p> <p><b>Quelles sont les démarches à faire lorsque je déclare des marchandises achetées en Suisse ?</b></p> <p>Les marchandises achetées doivent être déclarées dans l'annexe 1 de votre déclaration de TVA, ainsi que les marchandises achetées dans les cantons de la Suisse romande.</p>
---	--	--	---

**2.7. Innovation technologique – Efficience énergétique et énergies renouvelables**

Le Département « Affaires environnementales, technologiques & Innovation » a mis en œuvre en 2021, en coopération avec les spécialistes de la formation et avec « energieageance », une action permettant d'étendre les contenus à figurer sous la formation menant au **label « Energie fir d'Zukunft+ »**.



Le CPR vise à agrémenter ce cycle de formation de contenus nouveaux et propose en collaboration avec « energieageance Luxembourg » des formations<sup>13</sup> innovatrices dans le domaine de la construction et de la rénovation de bâtiments à haute performance énergétique.

<sup>13</sup> Elles sont axées sur la pratique tout en apportant aux dirigeants d'entreprises artisanales des connaissances techniques, tant théoriques que pratiques, qui leur seront utiles lors de la construction et de la rénovation de bâtiments à haute performance énergétique.



## 2.8. Artisanat d'art

La promotion de l'Artisanat à travers les métiers d'art est une approche récente qui s'est traduite en 2021 par le soutien de l'association De Mains de Maîtres Luxembourg dans le cadre de l'organisation et la promotion de l'artisanat d'art.

Tout au long de l'année 2021, la Chambre des Métiers a promu le réseau des artisans d'art par le biais d'une multitude d'initiatives.



La 3<sup>ème</sup> Biennale « De Mains De Maîtres » s'est achevée avec la traditionnelle remise du Prix du Jury Fondation Leir (Didac Zerrouk, luthier) et du Prix du Public RTL (Stefania Atanasiu, brodeuse), en présence du Couple Héritier (15 décembre 2021)

## 2.9. Actions Label « Made in Luxembourg »

### Remise édition Printemps 2021 – Photoshooting au lieu de shaking hands

En raison de la crise, la remise des certificats n'a pas pu avoir lieu comme d'habitude en printemps. Les organisateurs ont tout de même décidé de donner une visibilité aux entreprises et ont organisé une séance photo individuelle pendant deux jours, tout en respectant les mesures en vigueur.

Les photos<sup>14</sup> ont été mises à la disposition des entreprises et publiées en même temps sur les médias sociaux de la Chambre des Métiers entre le mois de mai et d'août 2021.



<sup>14</sup> <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/photos-des-entreprises-labeliser-made-in-luxembourg-2020>

## Remise édition Hiver 2021 – Better together<sup>15</sup>

Début décembre 2022, la remise a pu être organisée en présentiel, et bien qu'un nombre réduit de participants ait seulement pu assister à l'évènement pour des raisons sanitaires, la devise était bien celle d'« agir ensemble » pour promouvoir les synergies. En présence du Monsieur le Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme Lex Delles, 84 entreprises luxembourgeoises ont reçu le label « Made in Luxembourg ». Dans son « Call for Partnership », Beryl Koltz, responsable de l'identité de marque nationale, a souligné la force décisive que constituent les synergies pour renforcer durablement l'image de marque du Luxembourg.



### 2.10. Projet « Hallo Handwierk » - Découverte de l'Artisanat et de ses métiers au sein de l'enseignement fondamental

La Chambre des Métiers avec son Service « Perspektiv Handwierk » a comme objectif prioritaire la valorisation des atouts de l'Artisanat (passion, diversité, force d'innovation, talent, tradition, transmission de savoirs, perspectives et carrières etc.) dans le but de transporter des messages-clés autour de ces atouts vers les écoles, les élèves, les enseignants, les parents, les entreprises, les collaborateurs, les partenaires et le grand-public.

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

Le Service « Perspektiv Handwierk », qui communique via « Hands Up », a comme mission de promouvoir l'image de marque de l'Artisanat auprès du public cible « Jeunes »<sup>16</sup> (et moins « Jeunes ») et de leur faire découvrir les atouts du secteur afin de les sensibiliser à la « Carrière artisanale » et de les motiver à s'engager dans celle-ci.

Le projet « Hallo Handwierk » vise à développer des semaines thématiques autour des métiers de l'Artisanat dans l'école fondamentale afin de permettre aux enfants de découvrir la passion des métiers de l'Artisanat et d'apprécier les perspectives dans ce secteurs. Une première semaine thématique sur l'Artisanat a ainsi pu être

<sup>15</sup> <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/photos-des-entreprises-labeliser-made-in-luxembourg-2020>

<sup>16</sup> <https://www.handsup.lu/fr/perspektiv-handwierk>

conçue en collaboration avec le SCRIPT et la Maison de l'Orientation pour l'enseignement fondamental. Le grand atout du projet réside dans le fait de permettre le développement de la notoriété de l'Artisanat, de manière authentique et directe, auprès des publics cibles enseignants, élèves et parents.

En 2021, l'organisation du projet « Hallo Handwierk - les métiers de la toiture », a été réalisée comme une découverte de l'Artisanat et de ses métiers de manière transversale dans 24 classes d'écoles fondamentales du pays (projet pratique : construction de petits modèles de toits destinés à être assemblés par les classes participantes ; planification de visites d'artisans).

Une deuxième semaine thématique, focalisée sur les métiers de la mécanique des véhicules a été développée sous forme de projet-pilote. Le projet pratique, animé avec un artisan de la mécanique (véhicules) a consisté en un travail sur les éléments d'une culasse de voiture. Ainsi, la découverte de l'Artisanat et de ses métiers de la mécanique (véhicules) a pu être organisée de manière transversale dans 10 classes d'écoles fondamentales du pays (projet pratique pour les classes participantes – travail avec les élèves, e.a. sur les éléments d'une culasse d'une voiture) ; planification de visites d'artisans en classe)

D'autres développements ont été entamés, plus particulièrement un projet-pilote Hallo Handwierk sur les métiers de la « Mode, Santé Hygiène ».



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



### 2.11. Remise solennelle des diplômes et certificats de fin d'apprentissage (en mode hybride)

Le 25 novembre 2021 les lauréats de l'apprentissage artisanal tout comme les lauréats du « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice » et du « Prix Rotary du Meilleur Apprenti » ont été mis à l'honneur lors d'une cérémonie festive à la Maison du Savoir organisée conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre des Salariés et le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE).<sup>17</sup>

Réhaussée par la présence de Monsieur le Premier Ministre Xavier Bettel, l'évènement a permis à environ 260 personnes de recevoir leurs diplômes et certificats en main propre. Or, étant donné la situation sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, la famille et les proches des lauréats étaient associés à distance via « livestream ».

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



Le 25 novembre 2021 à la Maison du Savoir à Esch/Belval ont été décernés les diplômes et certificats de fin d'apprentissage ainsi que deux prix spéciaux : le « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice 2021 » et le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 »



Le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 » a été décerné à Monsieur Christopher Reinert

<sup>17</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/remise-des-diplomes-de-fin-d-apprentissage-2021>

## 2.12. Réforme pluriannuelle du Brevet de Maîtrise : lancement du nouveau Brevet de Maîtrise « Toiture » en automne 2021

La Chambre des Métiers a lancé début 2016 le projet d'envergure visant une révision tant structurelle qu'organisationnelle du Brevet de Maîtrise. Cette restructuration entend tenir compte de l'évolution et de l'interactivité dont font l'objet les différents métiers artisanaux en procédant à des regroupements de métiers au niveau de la formation. Ainsi, le Brevet de Maîtrise sera organisé par domaine/groupe de métiers et intégrera une logique « client » tout en renforçant la position stratégique du Brevet de Maîtrise en permettant d'exercer le plus d'activités professionnelles possibles.



Affiche de la campagne d'inscription au Brevet de Maîtrise intitulée « À la conquête de la maîtrise » de juin à août 2021



Lancement du Brevet de Maîtrise réformé « Toiture » (automne 2021)

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

(augmentation de la qualité du Brevet de Maîtrise ; maintien du Brevet de Maîtrise en tant qu'élément de promotion sociale) tout comme la création d'un nouvel attachement, d'une fierté réaffirmée de l'Artisanat envers le Brevet de Maîtrise (renforcement de sa renommée et de son image de marque ; maintien du rôle et de la place du Brevet de maîtrise pour l'Artisanat). Elle a, en outre, pour but de repositionner le Brevet de Maîtrise au niveau des multiples formations et diplômes offerts sur le plan national ainsi qu'au niveau du Cadre Européen des Certifications (CEC) tout en convoitant une « masse critique » en matière de fréquentation des cours, augmentant ainsi la rentabilité de la formation.



Le 11 juin 2021, S.A.R. le Prince Guillaume a rencontré les conseillers en charge de la réforme du Brevet de Maîtrise afin de s'informer sur le projet d'envergure que représente la restructuration pluriannuelle du Brevet de Maîtrise (© Cour Grand-ducale)

En 2021, la réforme, qui avait démarré concrètement en 2017 avec l'Alimentation, s'est poursuivie avec les projets GTB (Génie technique du bâtiment), Toiture et Beauty and Hair, entre autres par l'élaboration du programme cadre en vue du démarrage de la formation pour la rentrée 2022/23 « Beauty and Hair », la mise en place de la commission d'examen pour « GTB » tout comme l'organisation des premiers examens « GTB » et le programme-cadre ainsi que le support de cours du module F en toiture. Le Brevet de Maîtrise Toiture a ainsi été offert à partir de la rentrée 2021/2022<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/le-nouveau-brevet-de-maitrise-dans-le-domaine-d-activite-toiture-demarre-en-septembre>



### Remise des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail dans l'Artisanat<sup>19</sup>

Lors d'une cérémonie solennelle en mode hybride à la Luxexpo the Box le 20 juin 2021, en présence de S.A.R. le Grand-Duc héritier, 84 lauréats du Brevet de Maîtrise et 45 lauréats de la Promotion du Travail ont virtuellement reçu leurs diplômes. Douze des jeunes diplômés ont réussi le nouveau Brevet de Maîtrise « Artisan en Alimentation ».

<sup>19</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/remise-des-brevets-de-maitrise-et-de-la-promotion-du-travail-dans-l-artisanat-2020>



### 3. Evolution de l'Artisanat en 2021<sup>20</sup> : « Une évolution dynamique malgré la crise sanitaire »

#### 3.1. Evolution des entreprises et de l'emploi dans l'Artisanat en 2021

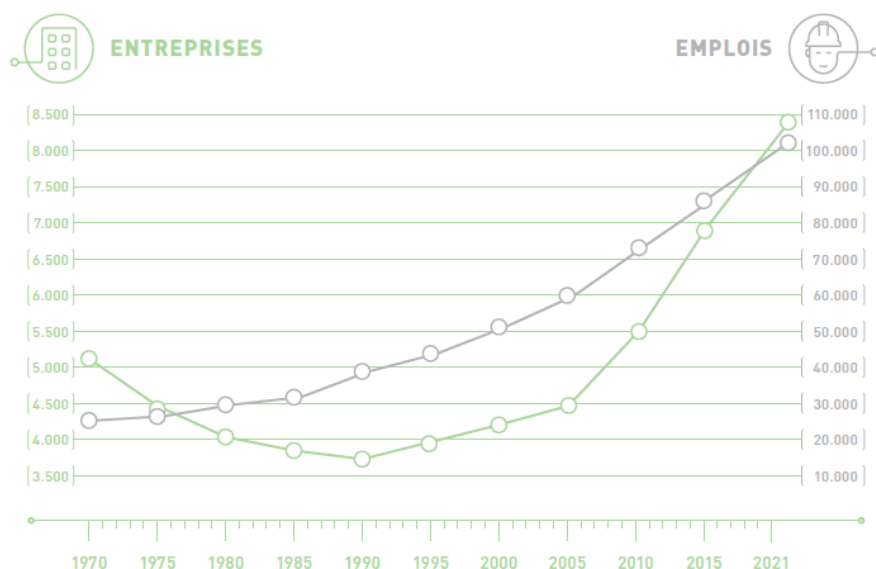
Depuis les années 90, le nombre d'entreprises artisanales augmente constamment. En 2021, l'Artisanat compte plus que 8.000 entreprises, soit une progression de 5,4% sur une année. Par ailleurs, en dépit des crises économiques, l'Artisanat n'a cessé de créer des emplois, même si la progression a connu un ralentissement pendant les années difficiles, notamment en période de COVID-19. Si l'Artisanat occupait en 1970 quelque 25.000 personnes, il en emploie plus que 100.000 en 2021, soit une hausse annuelle de 2,8 % en moyenne. Il en résulte une augmentation de la taille moyenne des entreprises de 5 personnes en 1970 à 12 en 2021.<sup>21</sup>

	1990	2000	2010	2020	2021	2020-21
<b>Nombre d'entreprises</b>	3.724	4.153	5.499	8.031	8.463	+ 432
<b>Salariés</b>	34.146	46.756	68.261	92.724	95.393	+ 2.669
<b>+ Non-salariés<sup>1</sup></b>	4.705	4.409	4.727	6.854	7.158	+ 304
<b>= Emploi total<sup>2</sup></b>	38.851	51.165	72.988	99.578	102.551	+ 2.973
<b>Taille moyenne</b>	10	12	13	12	12	-

<sup>1</sup> Non-salariés = Indépendants + Aidants Familiaux

<sup>2</sup> Emploi total = Salariés + Non-salariés

Or, malgré la crise sanitaire qui a frappé de plein fouet la majorité des entreprises artisanales depuis 2020, l'Artisanat a réussi à augmenter son emploi en parallèle au nombre d'entreprises (voir graphique ci-dessous).



Source : Chambre des Métiers

<sup>20</sup> Chiffres clés publiés en avril 2022, se basant sur les données concernant l'Artisanat de fin 2021

<sup>21</sup> <https://www.cdm.lu/artisanat/chiffres-et-statistiques>



Les statistiques régulières et successives réalisées par la Chambre des Métiers montrent qu'au cours de la dernière décennie, l'Artisanat a offert des emplois nouveaux 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.

L'Artisanat est un secteur de l'économie luxembourgeoise qui ne peut être négligé : avec environ 8.500 entreprises recensées en 2021, ce secteur offre des emplois à quelque 103.000 personnes et forme ainsi le premier employeur du Grand-Duché. Par ailleurs, l'Artisanat est la première entreprise formatrice avec plus de 1.756 apprentis.

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

- 20% de l'emploi
- 21% des entreprises.

Les données structurelles détaillées dans l'annuaire « les chiffres clés de l'Artisanat 2021 » ainsi que les résultats de l'enquête de conjoncture (voir ci-après) montrent que globalement l'Artisanat a plutôt bien résisté à l'épreuve du coronavirus, avec toutefois de grandes disparités sectorielles. Ainsi, le nombre d'entreprises et l'emploi ont augmenté par rapport à 2020, un fait remarquable au regard de la situation économique difficile. En effet, en 2021 l'Artisanat connaît une création nette d'entreprises (+5,4%) et d'emplois (+4,4%).

Toutefois, une évolution substantiellement différente a été constaté au niveau des clusters comme le démontre le schéma suivant :

Cluster	Entreprises	Évolution 20-21	Cluster	Emploi	Évolution 20-21
Gros-œuvre & génie civil	1.130	+ 103	Gros-œuvre & génie civil	21.350	+ 1.098
Communication	644	+ 77	Nettoyage	14.284	+ 1.030
Installations techniques	1.089	+ 64	Installations techniques	17.428	+ 501
Nettoyage du bâtiment	415	+ 58	Soins à la personne	3.967	- 65
Métiers de l'art	234	+ 38	Alimentation	6.815	- 355

On constate que l'augmentation en termes d'entreprises et d'emplois était différente selon les branches / clusters analysées. Ainsi, les soins à la personne et l'alimentation, fortement impactés par la crise sanitaire, ont subi une réduction de leur emploi.

En effet, l'augmentation nette de 432 entreprises entre 2020 et 2021 (253 entreprises entre 2019 et 2020) résulte du différentiel entre 708 créations (608 en 2020) et 276 radiations (355 en 2020) au cours de l'année 2021.



A l'aide de données reçues de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS)<sup>22</sup>, la Chambre des Métiers est désormais capable de présenter une vision plus dynamique de l'emploi dans l'Artisanat.



Le premier constat qu'on peut tirer de cette statistique sont les mouvements importants dans les deux sens : l'augmentation nette de 2.181 salariés en 2021 résulte en effet de 30.633 recrutements et de 28.452 fins de contrats. Ainsi, presque un tiers des contrats est renouvelé au cours d'une année. Ce taux s'élève à 23 % pour l'économie en général.

En revanche, ce flux de main-d'œuvre n'a pas été épargné de l'impact de la crise sanitaire. En 2020, les recrutements atteignent seulement 93% du niveau de 2019, année lors de laquelle 31.503 recrutements ont eu lieu dans le secteur artisanal.

En 2021, les recrutements ont presque atteint le niveau de 2019. Or, la crise a eu un effet modérateur sur les fins de contrats. En effet, il y en a eu 4% de moins pendant la période allant de juillet 2019 à juin 2020 que sur les 12 mois précédents.

Néanmoins, entre juillet 2020 et juin 2021, les fins de contrats sont au même niveau qu'avant la crise sanitaire avec 28.655 unités.

Ce ralentissement de contrats qui se sont terminés n'a cependant pas eu d'impact sur les départs en retraite, tout au contraire. Les données montrent qu'en 2021, 1.627 salariés sont partis à la retraite. Un nombre qui augmente de 15 % par rapport à l'année 2020, cette dernière se situant à peu près au même niveau que l'année 2019.

### Importance du volet formation et Lifelong Learning

En 2021, la Chambre des Métiers gérait 1.756 apprentis<sup>23</sup> et environ 4.650 entreprises formatrices. 1.068 postes d'apprentissage étaient proposés par le secteur et 778 nouveaux contrats d'apprentissage conclus cette même année.

L'Artisanat est ainsi la « 1ère Entreprise formatrice » du pays.

<sup>22</sup> La divergence entre ces données et celles des autres statistiques « salariés » publiées est due au fait que l'échantillon des entreprises considérées est différent ; calculs : Chambre des Métiers

<sup>23</sup> Sans les candidats avec diplômes techniques sachant que ces derniers évoluent en milieu scolaire avec périodes de stage sous le statut d'élève

89 % des diplômés de l'apprentissage artisanal trouvent un emploi endéans 6 mois ou continuent leur formation.

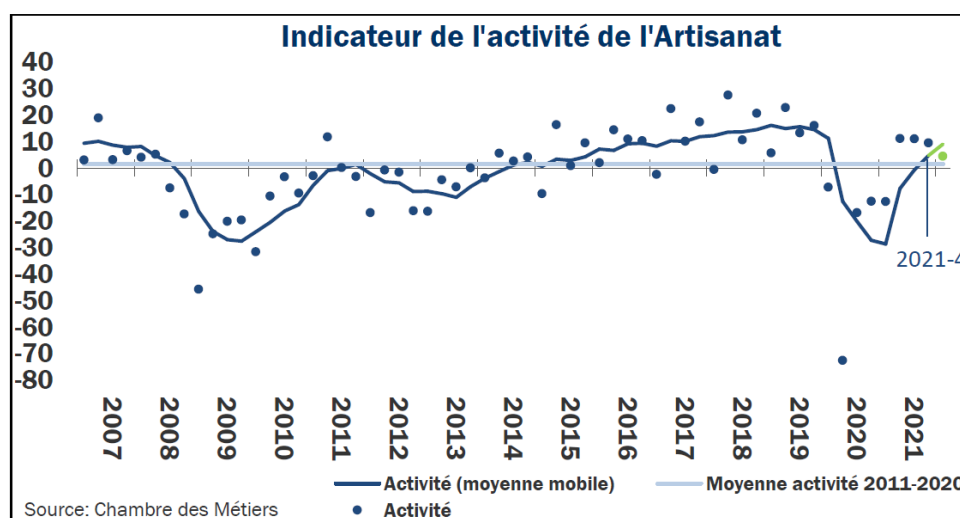
473 candidats étaient inscrits en 2020 aux cours préparatoires du Brevet de Maîtrise. 199 nouveaux candidats se sont présentés en 2020 (+9,34%). 1.961 de séances de cours ont été organisés pour l'année académique 2020/2021 (cours techniques et de gestion). 111 lauréats ont décroché leur Brevet de Maîtrise dans le cadre de la promotion 2020.

La Chambre des métiers a offert au total 182 cours de gestion, d'organisation et techniques (organisés par secteur), soit environ 3.036 heures de formation, pour 1.576 participants.

### 3.2. Evolution « conjoncturelle » de l'Artisanat en 2021

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

Prenant le pouls de l'Artisanat au mois de décembre 2021, les résultats de la quatrième enquête de conjoncture de l'année passée ont montré que l'indicateur d'activité stagne depuis le 2e trimestre 2021<sup>24</sup>. Il semblait à ce moment-là difficile de regagner le niveau d'avant-crise. Par ailleurs, pour le début de l'année 2022 les chefs d'entreprise prévoient une baisse de l'activité, influencée par la hausse des infections au COVID. De surcroît, la relance du secteur artisanal se voyait freinée par d'autres facteurs, plus structurels comme le manque de main-d'oeuvre, ainsi que les risques inflationnistes découlant notamment de l'augmentation très importante des prix de certaines matières premières et matériaux, des produits énergétiques ou encore de la transmission de ces tensions sur les salaires via le mécanisme de l'échelle mobile des salaires.



Les enquêtes conjoncturelles ont été complétées par quatre enquêtes spécifiques.

<sup>24</sup> <https://www.cdm.lu/mediatheque/media/artisanat-situation-conjoncturelle-au-4e-trimestre-2021>

### **3.3. Rôle, activités et missions de la Chambre des Métiers**

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

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

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

Les activités de la Chambre des Métiers consistent notamment à :

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

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

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

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

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

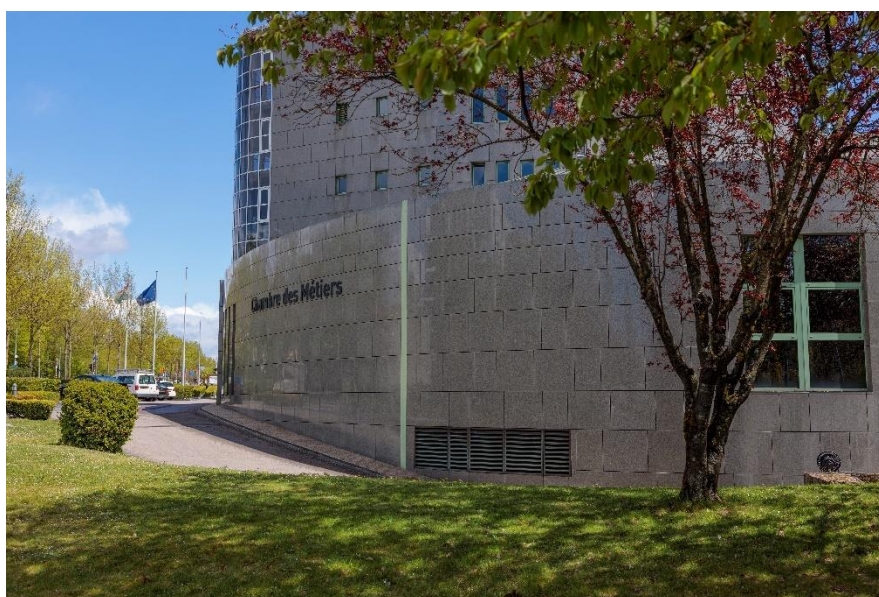
L'assemblée peut déléguer certains de ses pouvoirs au Président et au Comité de la Chambre des Métiers.



### 3.5. Législation et réglementation à la base de la Chambre des Métiers

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

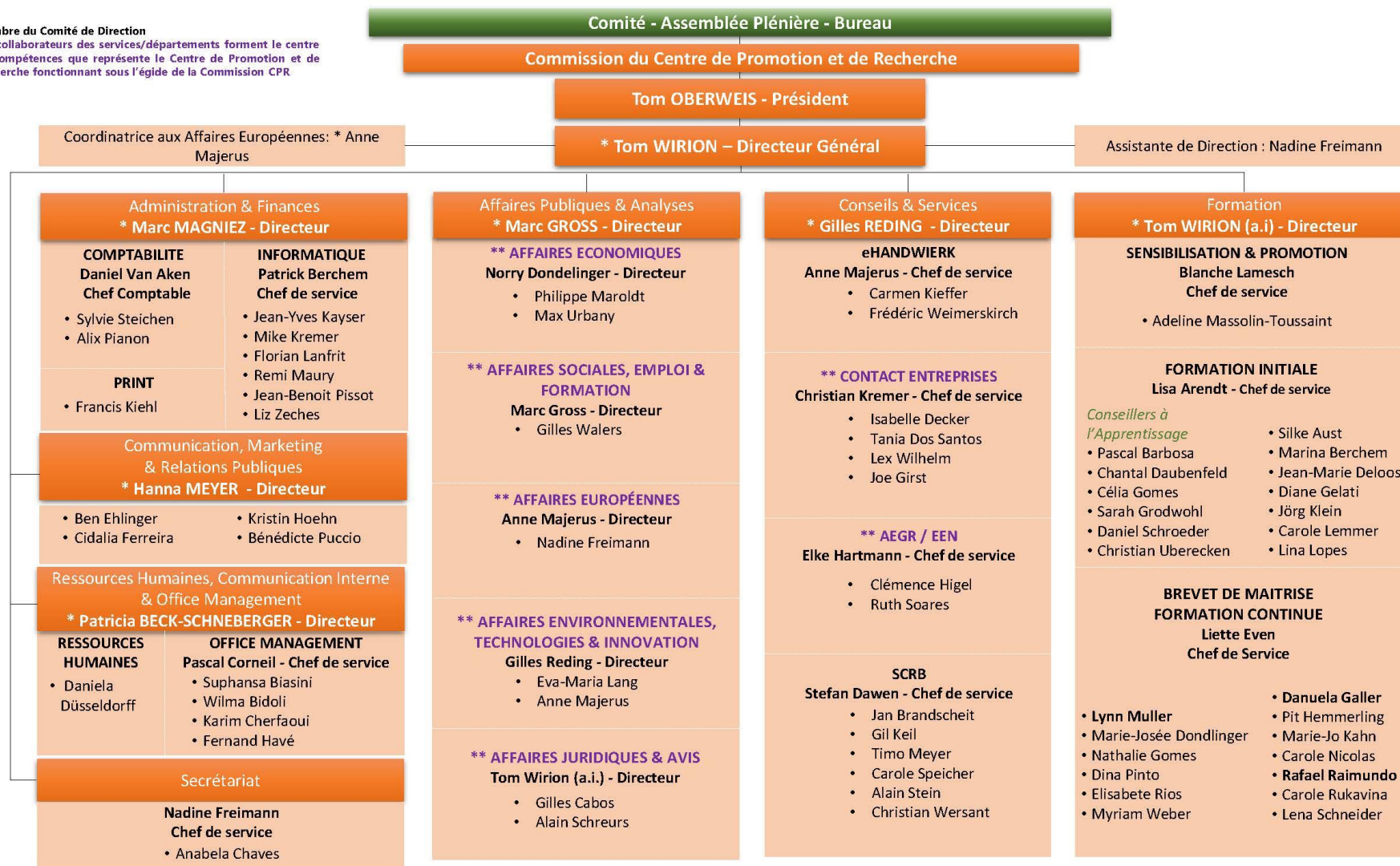
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception,
- Règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 fixant le mode d'établissement du répertoire et les modalités 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 25 novembre 2011 établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce (abrogé par le règlement grand-ducal du 29 mai 2020 – voir ci-après),
- Règlement grand-ducal du 29 mai 2020 établissant les modalités de calcul et le taux des cotisations tels que prévus dans la loi du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce et modifiant le règlement grand-ducal du 25 novembre 2011 relatif aux modalités d'affiliation à la Chambre des Métiers, à la carte d'affiliation, à l'établissement du rôle des cotisations et à leur perception (date de prise d'effet : 2 juin 2020),
- Règlement grand-ducal du 20 octobre 2021 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 30 septembre 2011 portant organisation de la procédure électorale pour la Chambre des Métiers,
- Règlement d'ordre interne de la Chambre des Métiers.



### 3.6. Organigramme de la Chambre des Métiers (version 01/12/2021)

(\*) Membre du Comité de Direction

(\*\*) Les collaborateurs des services/départements forment le centre de compétences que représente le Centre de Promotion et de Recherche fonctionnant sous l'égide de la Commission CPR



### Organigramme :

L'organigramme de la Chambre des Métiers définit la structure interne de cette dernière basée principalement sur les six grandes divisions suivantes :

- **Conseils & Services**, regroupant les initiatives orientées vers les « entreprises » (**Service « eHandwerk »** ; **Service « Contact Entreprise »** ; **Service « Affaires européennes et Grande Région »** ; **Service de Contrôle et de Réception du Bâtiment SCRB**),
- **Affaires Publiques et Analyses**, regroupant les départements « **Affaires juridiques et avis** », « **Affaires formation** », « **Affaires sociales, emploi et formation** », « **Affaires européennes** », « **Affaires économiques** » et « **Affaires environnementales, technologiques & innovation** »,
- **Formation**, regroupant les initiatives orientées vers les « jeunes » et « jeunes adultes » voire celles en matière de formation (**Service « Promotion et sensibilisation aux métiers »** ; **Service « Formation initiale »** ; **Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue »**),
- **Administration et Finances**, regroupant les services « Comptabilité », « Print » et « Informatique »
- **Ressources humaines, Communication interne & Office Management.**
- **Communication, Marketing et Relations Publiques**



La Chambre des Métiers du Luxembourg poursuit ses efforts de modernisation et s'est dotée, dans ce contexte, d'un nouvel organigramme en août 2021 avec un nouveau comité de direction

### Coopération pluridisciplinaire horizontale :

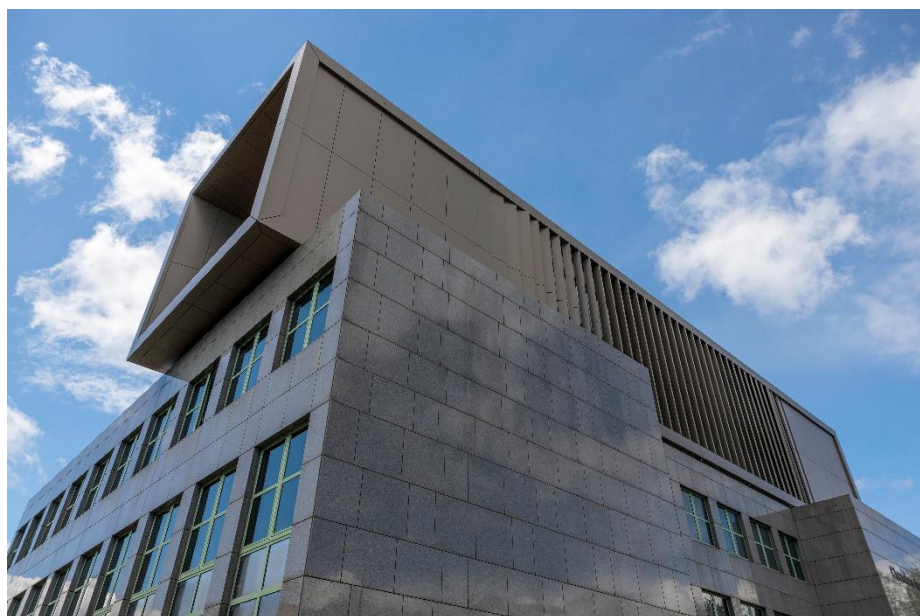
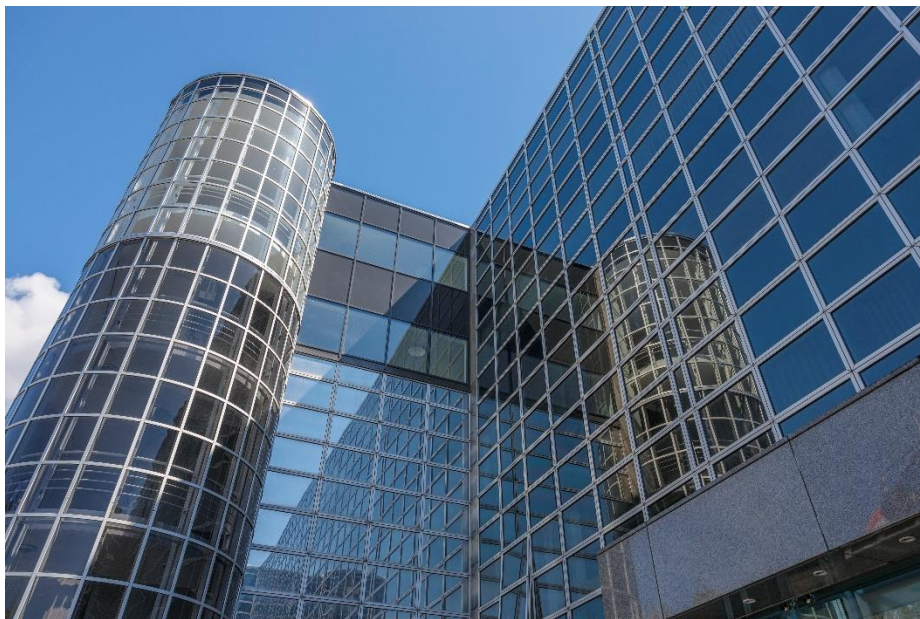
La coopération interne entre conseillers est marquée par une **approche par « équipes de compétences pluridisciplinaires »**, sous la forme de « groupes de travail permanents horizontaux » regroupant des conseillers en provenance de différents départements / services liés par une même thématique et débouchant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



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

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

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





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

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

Lors de l'assemblée plénière constituante du 14 juin 2017, Monsieur Tom OBERWEIS a été élu Président de la Chambre des Métiers ; Messieurs Nico BIEVER et Paul NATHAN ont été élus Vice-Présidents.

Sa composition était la suivante au 31 décembre 2021 :

#### **Section 1 – Alimentation**

##### **Membres effectifs**

MEYER Luc  
OBERWEIS Tom

##### **Membres suppléants**

1. HOFFMANN Jean-Marie

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

##### **Membres effectifs**

GUEDES Sabrina  
SCHMIT Romain  
SANNA Michel  
ALLIAUME Claude

##### **Membres suppléants**

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

#### **Section 3 – Mécanique**

##### **Membres effectifs**

DOSTERT François  
DOSTERT Jean-Claude  
MASSARO Matteo  
HANSEN Jean

##### **Membres suppléants**

1. DIEDERICH René  
2. CLERBAUT Roland

#### **Section 4 – Construction – Gros œuvre – Parachèvement**

##### **Membres effectifs**

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

##### **Membres suppléants**

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

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

BIEVER Nico

KOPPES Pol

WATRIN Olivier

**Membres suppléants**

1. DUHR Roger

2. BEIL Claude

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

GRAAS Mike

REYLAND Gilbert

**Membres suppléants**

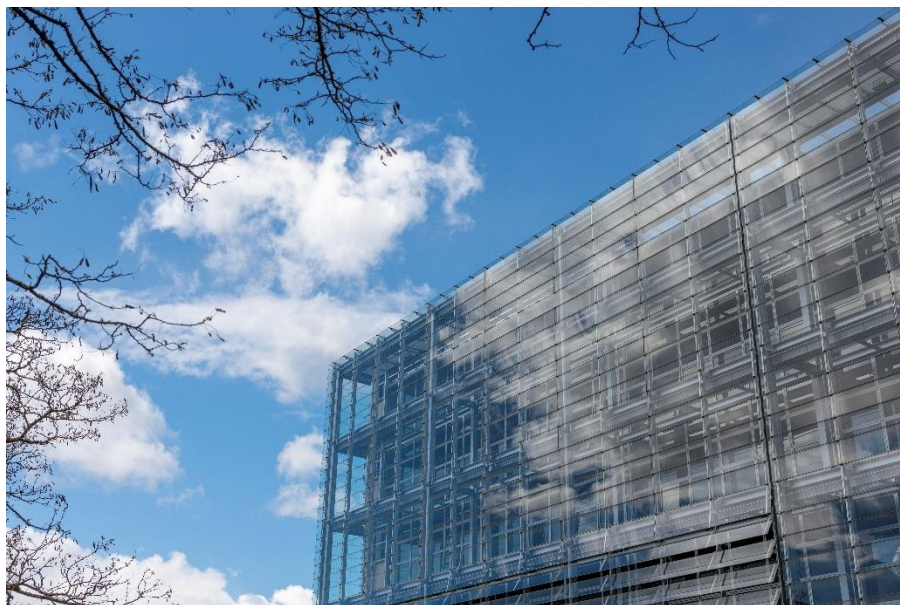
1. HUSS Marc

**Délégués de la Fédération des Artisans**

PIRSCH Ernest

RECKINGER Michel

DI BARI Tun



## 4. Les activités des Départements et Services de la Chambre des Métiers en 2021

### 4.1. Service « Formation initiale »

#### 4.1.1. Missions

Les principales missions du Service « Formation initiale » s'articulent autour des axes suivants :

- Offrir un service « formation initiale » clé en main
- Assurer les obligations légales en toute sécurité juridique, transparence et équité en matière de :
  - ◆ gestion de la formation initiale de type concomitante
  - ◆ gestion du droit de former (obligation légale)
- Assurer une présence et un accompagnement rapproché du processus C4
- Assurer un encadrement structuré des équipes curriculaires
- Réaliser une aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière de formation professionnelle
- Mettre en place la mobilité en alternance (stage / apprentissage à l'étranger)
- Mettre en place des formations de type Enseignement supérieur (BTS, Bachelor et Master) organisé sous contrat d'apprentissage et promouvoir activement cet ordre d'enseignement
- Renforcer la collaboration avec les partenaires au niveau de la promotion commune de la formation professionnelle.

#### 4.1.2. Activités 2021

- Actions de promotion de l'apprentissage e.a par la mise à jour permanente des sites Internet [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu) et [www.berufsausbildung.lu](http://www.berufsausbildung.lu)
- Conseil et information en matière d'apprentissage (à l'intention des apprentis, des parents, des entreprises, etc.)
- Gestion des résultats obtenus dans le contexte de la réforme de la formation professionnelle (DAP et CCP) et assurance d'un service clé en mains aux entreprises formatrices du DAP (obligation légale) ;
  - ◆ DAP - Clôture de la session PII / PIF 2021 (ordinaire et de rattrapage) ; 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 2020/2021 ; communication aux entreprises des résultats obtenus ; gestion des conséquences relatives aux résultats obtenus ; campagne d'information continuation du contrat avec DAP
- Gestion des contrats d'apprentissage entre l'entreprise formatrice et l'apprenti - Assurance d'un service clé en mains aux entreprises (obligation légale) ; augmentation du nombre des contrats d'apprentissage en gestion
- Attribution et suivi du droit de former (alternance apprentissage et stage) - Etablissement et mise à jour de la liste des entreprises ayant le droit de former ; campagnes postes d'apprentissage et de stages ; création de nouveaux métiers à former ; définition des différents métiers pouvant être formés par les entreprises formatrices
- Matching - Conseil et information sur la formation initiale - « Les Journées de l'Apprentissage », Journée nationale de placement en apprentissage (RTL Jobdag,

RTL Leierplazendag e.a.), Journée nationale du Matching. La plupart des journées ont été organisées en mode virtuel.

- « Helpline apprentissage » - Aide structurelle aux démarches administratives des entreprises en matière d'apprentissage, exploitation d'une adresse mail et d'un numéro téléphonique spécifique à l'apprentissage.

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

- Surveillance journalière de la formation en entreprise par une présence permanente sur le terrain ou à distance
- Offre d'une information structurée aux entreprises ayant obtenu le droit de former et aux apprentis des informations sur tout ce qui est en rapport avec la formation professionnelle
- Accompagnement des entreprises et des apprentis dans le processus de formation en entreprise
- Gestion de conflits, médiation, commission de litige
- Organisation des tâches diverses dans le cadre de la surveillance - Collecte et traitement des évaluations patronales ; participation aux conseils de classe, aux réunions des différentes commissions, etc.
- Organisation du coaching (en collaboration avec LSC Asbl)

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

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

### **Relation et convention**

- Organisation et gestion de l'apprentissage transfrontalier (Erasmus+)
- Etudes supérieures en alternance (cf. Duales Studium) (Bachelor/BTS) - Offrir aux entreprises l'opportunité de recruter et de former du « highly qualified personnel » qui disposent des compétences aussi bien intellectuelles que technico manuelles ; Offre aux candidats ayant un accès aux études supérieures de l'opportunité de faire une formation de type études supérieures en alternance ; continuation de la formation préparatoire au Bachelor « Technische Gebäudeausrüstung und Versorgungstechnik » et du Bachelor « Bauingenieurwesen mit Praxissemester »
- Organisation conjointe avec le MENJE et la Chambre des Salariés de la « Remise des Diplômes et Certificats de fin d'apprentissage ».

### **Faits marquants :**

#### **COVID-19**

L'année 2021 était comme 2020 marquée par la Covid-19. Le service de la formation initiale s'est réorganisé pour assurer l'encadrement des apprentis et patrons formateurs à distance et en présentiel, en fonction de la situation sanitaire du moment.



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

### **Remise des diplômes et certificats de l'Artisanat 2021**

Le 25 novembre 2021 les lauréats de l'apprentissage artisanal tout comme les lauréats du « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice » et du « Prix Rotary du Meilleur Apprenti » ont été mis à l'honneur lors d'une cérémonie festive à la Maison du Savoir organisée conjointement par la Chambre des Métiers, la Chambre des Salariés et le MENJE.



Le 25 novembre 2021 à la Maison du Savoir à Esch/Beival ont été décernés les diplômes et certificats de fin d'apprentissage ainsi que deux prix spéciaux : le « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice 2021 » et le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 »



Le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 » a été décerné à Monsieur Christopher Reinert

Réhaussée par la présence de Monsieur le Premier Ministre Xavier Bettel, l'évènement a permis à environ 260 personnes de recevoir leurs diplômes et certificats en main propre. Or, étant donné la situation sanitaire liée à la pandémie de la Covid-19, la famille et les proches des lauréats étaient associés à distance via « livestream ».

## **Euroskills 2021**

Du 22 au 26 septembre 2021, a eu lieu la 7ème édition des EuroSkills, Championnats d'Europe des métiers, à Graz en Autriche. Presque 400 jeunes issus de 20 pays européens participaient dans 48 concours.

Le Luxembourg était au rendez-vous avec 9 candidats pour 8 concours différents. Les concours internationaux permettent de promouvoir le monde du travail en général et la formation professionnelle en particulier afin recruter des jeunes dans les formations et ainsi pallier le manque de main d'œuvre qualifiée.

## **Erasmus+**

La Chambre des Métiers a soumis un projet dans le cadre de « Erasmus+ » en 2020, d'une durée de 2 années. Le projet qui a été accordé par l'UE a comme but d'offrir un support financier aux apprentis qui font un apprentissage transfrontalier, respectivement pour encourager des apprentis potentiels à faire un apprentissage transfrontalier.

Cinq mobilités ont été réalisées et subventionnées sous ce programme au courant de l'année 2021.

## **Campagne commune Berufsausbildung.lu**

Chaque année au Grand-Duché, quelque 2.000 jeunes se lancent dans l'apprentissage et font ainsi leurs premiers pas dans la vie professionnelle.

Au Luxembourg, la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce, la Chambre des Salariés et la Chambre d'Agriculture assurent avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, l'organisation et la surveillance de l'apprentissage dans les professions commerciales et administratives, l'artisanat, l'industrie et l'agriculture.

Chaque chambre s'efforce de promouvoir les apprentissages dans les métiers qu'elle représente. Pour la rentrée scolaire 2021 toutefois, les quatre chambres professionnelles ont décidé d'unir leurs forces pour lancer une campagne de communication commune qui vise à promouvoir l'apprentissage comme l'un des moteurs de la société. Cette campagne a un double objectif : rappeler aux entreprises l'importance de l'apprentissage pour former leurs futurs collaborateurs, et surtout, convaincre davantage de jeunes à se lancer dans l'aventure de l'apprentissage.

Afin d'atteindre cet objectif, les chambres professionnelles ont opté pour une campagne axée sur le digital, afin d'optimiser et d'élargir leur communication grâce à un ciblage qualitatif, une interaction forte avec l'audience et une multiplication des points de contact.

Toutes les informations utiles ou encore la campagne actuelle sur le site commun dédié à l'apprentissage : [www.berufsausbildung.lu](http://www.berufsausbildung.lu)



### Brochure Handsup Patron/Apprenti

Une nouvelle brochure a été réalisée en allemand et en français s'adressant aux jeunes/adultes/parents regroupant toutes les informations importantes pour les futurs apprentis de la formation professionnelle initiale. Dans le même cadre une brochure à destination des futurs entreprises formatrices a été conçue. Ces brochures seront distribuées lors des journées de placement, foires d'orientation, etc. Par ailleurs, une campagne sur les réseaux sociaux et sur la radio a été diffusée en juin-juillet 2021, pour promouvoir l'apprentissage auprès des jeunes et des entreprises formatrices.



### 4.1.3. Chiffres-clés

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Offre Postes Apprentissage	810	844	810	918	762	817	765	788	1068
Nouveaux Contrats Apprentissage	661	742	797	657	770	726	776	740	778
Total Apprentis	1.802	1.736	1.725	1.736	1.738	1.779	1.829	1.813	1.756

\* Prolongation exceptionnelle de la date de conclusion de nouveaux contrats du 01.11.20 au 31.12.20 (Covid-19).

\*\*Prolongation exceptionnelle de la date de conclusion de nouveaux contrats du 01.11.20 au 30.11.21 (Covid-19). Comparabilité avec les années précédents est à prendre avec précaution (cf. résiliation période d'essai)

	Apprentissage 2020	Apprentissage 2021
Candidats	1.813	1.756
Classes/Cours	p.m.	p.m.
Apprentissage : Entreprises formatrices	785	771
Equipes évaluation et validation	74	68
Membres Commissions Equipes évaluation et validation	181	183

	DT	DAP	CCP	TRF	Total	Date
Postes déclarés		833	174	61	1068	15.09.21
Nouveaux contrats	2	587	145	44	778	31.12.21
Contrats en gestion	2	1.333	330	91	1.756	31.12.21
Diplômes et certificats		296	92	18	406	25.11.21

TRF - Apprentissage transfrontalier

En 2021, la Chambre des Métiers gérait 1.756 apprentis et environ 4.650 entreprises formatrices. 1.068 postes d'apprentissage étaient offerts et 778 nouveaux contrats d'apprentissage étaient conclus cette même année.

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

### **4.2.1. Missions**

Les principales missions du Service « Brevet de Maîtrise et Formation continue » (BdMFC) s'articulent autour des axes suivants :

- Valorisation du diplôme du Brevet de Maîtrise (BdM) et augmentation de la qualité, de l'attractivité et de la visibilité du BdM
- Poursuite du projet de restructuration du BdM, selon le planning établi de concert avec le MENJE-SFP
- Renforcement de l'attractivité du BdM par l'ouverture de perspectives, p.ex. en direction du parcours universitaire (Bachelor, Master, etc.)
- Développement du catalogue d'offres de formations continues ciblées et de qualité
- Renforcement du réseau de partenariats (internes et externes) stratégiques (au niveau administratif et politique) pour la Formation continue et pour le Brevet de Maîtrise.

### **4.2.2. Activités 2021**

L'année 2021 a encore été fortement marquée par les effets de la pandémie liée à la COVID-19. Ainsi, un certain nombre d'activités ont dû être reportées, annulées, réorganisées. Cet effort supplémentaire a eu comme conséquence que certaines initiatives n'ont pas pu se réaliser et ont été reportées en 2022.

Les cours de maîtrise, ont dû être annulés en partie. La session d'examens de printemps pour la partie pratique a dû être reportée de juin/juillet en automne pour certains métiers.

Le déroulement des examens a dû être repensé complètement afin de tenir compte des impératifs sanitaires. Afin de respecter le cadre légal en matière de sessions d'examen, la Chambre des Métiers a pu trouver l'accord du MENJE pour adapter exceptionnellement la loi modifiée du 11 juillet 1996 relative au brevet de maîtrise ainsi que le règlement grand-ducal du 13 juillet 2006 relatif aux modalités organisationnelles des cours et examens du brevet de maîtrise.

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

En réponse à la situation sanitaire, des efforts ont été entrepris afin de mettre en place les outils et procédures permettant la virtualisation des cours du BdM et ceci notamment via la mise en place du « bigbluebutton » sur la plateforme d'eLearning « Moodle ».

En ce qui concerne la réorganisation du service, elle a été mise en place en décembre 2021 avec l'occupation du poste de chef de service et la création de deux nouvelles fonctions destinées à seconder celle du chef de service. Il s'agit notamment de la création d'un poste « Coordinateur Formation Continue » ainsi que d'un poste « Coordinateur Brevet de Maîtrise ».



### 4.2.3. Activités relatives au Brevet de Maîtrise en 2021

- Organisation de la campagne d'inscription au BdM
- Conseils individualisés aux candidats
- Organisation et gestion des cours préparatoires et des examens au BdM
- Lancement du projet réforme « toiture » (nouveau BdM regroupant les métiers de couvreurs, charpentiers et ferblantier-zingueur)
- Mise en place d'une nouvelle commission d'examen pour le domaine de la toiture ; recrutement, formation et encadrement des chargés de cours et des membres des commissions d'examen.
- Planification et organisation des classes avec 473 candidats et 137 chargés de cours « théorie » et « gestion » (établissement horaires, réservation des salles, confection des conventions, confection des supports de cours). Eu égard à la situation pandémique, le nombre total d'inscriptions a baissé tandis que les nouvelles inscriptions ont augmenté (199 nouveaux candidats en 2021 par rapport à 182 en 2020 : +9,34%).
- Conception, planification, organisation, surveillance et gestion de deux sessions d'examens (printemps et automne) de gestion, de la théorie professionnelle et de la pratique professionnelle (obligation légale). En raison de la situation sanitaire, la session de printemps a dû être reportée en novembre/décembre 2021 pour la partie pratique et le mode opératoire a dû être revu en conséquence.



- Examens au Brevet de Maîtrise – session de printemps :
  - ◆ 409 candidats en théorie de gestion
  - ◆ 326 candidats en théorie professionnelle (29 métiers)
  - ◆ 145 candidats en pratique professionnelle (27 métiers)
- Examens au Brevet de Maîtrise – session d'automne :
  - ◆ 69 candidats en théorie de gestion
  - ◆ 80 candidats en théorie professionnelle (21 métiers)
- Organisation de la remise solennelle des diplômes et promotion du travail le 20 juin 2021 en petit comité et via livestreaming vue la situation sanitaire

## Projets - Brevet de Maîtrise en 2021

- Projet informatique : adaptation et aménagement de la nouvelle application CRM\_FC\_BM (ajout de certaines fonctionnalités)
- Mise en place d'un système de reporting (BI)
- Hosting en interne de l'application « Moodle » et implémentation d'un « single sign-on » facilitant l'accès aux diverses applications
- Perfectionnement de l'espace « extranet » candidat
- Certaines adaptations et fonctionnalités ont été mises en place afin de compléter l'outil
- Révision Module E



- Suite à la révision fondamentale du cours de gestion « Module E » du BdM (« pédagogie appliquée »), mise en place et conception de nouvelles formes, méthodes d'examens :
  - ♦ Élaboration d'un projet d'examen écrit avec soutenance (partie orale) et rédaction d'une procédure fixant les modalités pratiques de l'examen
- La « campagne d'inscription » a été organisée sur la période de juin à août 2021.
- Plusieurs séances d'information virtualisées par domaine pour les nouveaux candidats au BdM ont été organisées (méthodes pédagogiques « comment me préparer aux parcours et aux examens », clarification attentes et objectifs)
- Organisation de 2 séances d'information généralisée en mode virtuel
- Organisation d'un événement pour les 12 premiers diplômés du projet-pilote Brevet de Maîtrise Artisan en alimentation
- Réalisation d'interviews et capsules pour la promotion du métier
- Organisation de la soirée pour les formateurs du BdM en date du 17 novembre 2021 (Présentation du projet réforme « toiture » et présentation du service restructuré)
- En septembre 2021, les collaborateurs du service BdMFC ont effectué un passage dans toutes les classes « cours de gestion d'entreprise »
- Adaptation des contenus relatifs au BdM sur le site [www.handsup.lu](http://www.handsup.lu)



- Tournage d'une vidéo pour présenter les collaborateurs du service et leurs fonctions respectives



- Tournage d'un film dans le cadre des succès stories (5 maîtres diplômés témoignent de leur projet professionnel à l'issue de l'obtention du diplôme), film destiné à promouvoir le BdM et l'attractivité/créativité du secteur de l'Artisanat
- Renforcement de la médiatisation sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)

### **Réforme du Brevet de Maîtrise :**

- Continuation de la mise en place de nouveaux concepts pédagogiques et didactiques
- Intégration de nouveaux collaborateurs dans le service
- Prise en charge de la fonction « relais avec les commissions d'examen » par les conseillers de la CdM
- Précision et communication de certaines procédures (commissaires et commissions d'examen)

### **Projets de réforme en cours**

- Alimentation
  - ◆ Conclusions du projet pilote et transposition de différentes adaptations dans le « programme cadre » (travaux d'adaptation du « module F » via un GT)
  - ◆ Refonte du « parcours-type »
  - ◆ Mises à jour des brochures et des fiches d'informations
  - ◆ Suite à la restructuration interne, la réalisation du « bilan - projet-pilote » prévue pour 2021 a été reportée en 2022
- GTB
  - ◆ Organisation d'une séance kick-off pour le nouveau BdM GTB
  - ◆ Mise en place de la commission d'examen du nouveau BdM GTB
  - ◆ Organisation des premiers examens dans le cadre du « module F » avec intégration de l'utilisation d'un « portfolio »

- ◆ Organisation des cours du « module F » en automne 2021 (nouveaux inscrits 61 candidats)
- ◆ Lancement du cours du « module H » en automne 2021 (38 candidats passant en 2<sup>e</sup> année) et préparation du « module G » (2<sup>e</sup> année)
- ◆ Organisation d'une formation pour les candidats du GTB sur les « compétences médias »
- ◆ Evaluation du programme « Fit for GTB » avec Zortify et Crossknowledge
- ◆ Mise à jour de la brochure GTB et des fiches d'informations
- Toiture
  - ◆ Arrêté du programme-cadre
  - ◆ Elaboration du support de cours du « module F » en toiture
  - ◆ Lancement des cours du « module F » en automne 2021
  - ◆ Travaux d'élaboration du contenu des cours du « module G »
  - ◆ Elaboration d'une offre de « cours pratiques » en amont de l'inscription au BdM Toiture
  - ◆ Réalisation d'une brochure spécifique pour le BdM Toiture et d'une fiche d'information



- Hair & Beauty
  - ◆ Elaboration du « programme cadre » en vue du démarrage de la formation pour la rentrée 2022/23
- Mécanique / Mobilité
  - ◆ Lancement des travaux du GT en avril et organisation d'une seconde réunion en mai 2021. Le projet a ensuite été mis en attente vue l'opposition des représentants du patronat. Reprise des travaux en vue d'une révision au 1<sup>er</sup> trimestre 2022.
- Mises à jour des brochures génériques du BdM
- Ouverture de cours spécifiques du BdM à la formation continue
- Participation et contribution aux travaux préparatoires de réforme du cadre légal relatif au BdM (sous le pilotage du département Affaires sociales, emploi et formation)
- Rapatriement de la plateforme Moodle sur nos serveurs (hosting interne)

- Mise en place d'un single-sign on (pour Moodle et E-bm)

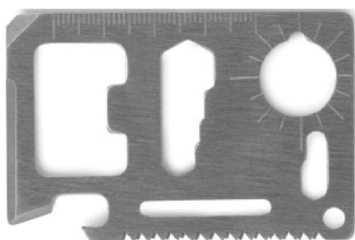


- Reconfiguration des salles de classe virtuelles et création des profils des chargés de cours
- Organisation et tenue de plusieurs formations (virtuelles et en présentiel) pour les chargés de cours relatives à l'outil Moodle

#### 4.2.4. Activités relatives à la Formation continue en 2021

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

- Conception de l'offre de formation CdM :
  - ♦ Analyse et conception de formations selon les besoins des différents secteurs de l'Artisanat
- Planification, organisation et suivi de 182 formations (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
- Encadrement de plus de 70 formateurs (cours de gestion et organisation de l'entreprise et cours techniques)
- Campagne promotionnelle Formation continue : Promotion de l'offre de formation
- Elaboration et mise en place d'une « nouvelle catégorisation des formations » ; intégration de cette logique en ce qui concerne la présentation web des formations
- Adaptation du processus de publication de l'offre de formations
- Conception d'un « Multitool - Formation continue » et envoi de ce dernier aux ressortissants de la CdM



- Mailings personnalisés aux différents secteurs et métiers (via l'outil « calendriers personnalisés »)
- Mise à jour de l'offre sur le site internet [Chambre des Métiers - Formations \(cdm.lu\)](http://Chambre des Métiers - Formations (cdm.lu))
- Mise à jour de l'offre sur le portail [www.lifelong-learning.lu](http://www.lifelong-learning.lu)
- Conseils et assistances personnalisés aux clients de la Chambre des Métiers en matière de formation, de congé de formation, etc.
- Représentations externes



- Interviews, entrevues, articles et dossiers presse
- Collaborations importantes :
  - ◆ Collaboration commune au niveau de l'offre de cours du « secteur de la construction » ; Chambre des Métiers - Centres de Compétences Génie Technique du Bâtiment et Parachèvement - Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment (IFSB)
  - ◆ Continuation de la collaboration avec l'ADEM
  - ◆ Collaboration et concertation CNCD - OAI - IFSB - CdC - CRTI-B
  - ◆ Energie fir Zukunft + : Coopération et collaboration de la Chambre des Métiers - Energieagence - Passivhausinstitut Darmstadt - Lycée Josy Barthel Mamer, Attert Lycée Rédange
  - ◆ Partenariat stratégique institutionnel dans le projet européen „Interreg Smart Energy 4.4.“ – „Ein Bildungsprojekt zur Fachkräfteintegration an 4 Standorten in 4 Ländern“
- Mise en place des outils et processus nécessaires en vue de l'organisation de webinaires par l'ensemble des services de la CdM
- Mise en place et formation des nouveaux collaborateurs sur l'outil « Webex-Meetings »
- Mise en place d'une « procédure interne » permettant l'organisation de webinaires
- Assurance par le service BdMFC du « backoffice » pour les webinaires organisés (création informatique des événements, enregistrement des inscriptions, répartition des rôles, publication des webinaires)
- Organisation de la formation « Tuteur en entreprise »
- Elaboration d'une « carte postale » en vue de promouvoir les formations (3 formations spécifiques) relatives à la « construction durable »
- Renforcement de la présence médias via réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, etc.)
- Interview « 3x eng Fro » sur la formation continue diffusée sur RTL Radio

### Formation continue – Certifications

- Planification et organisation des certifications suivantes :
  - ◆ Artisan certifié maison passive - Energie fir d'Zukunft+



- ◆ Travailleur désigné
- ◆ Cours pour contrôleurs de chauffage au gasoil - Règlement du 7 octobre 2014
- ◆ Cours pour contrôleurs d'installations de combustion à gaz - Règlement du 27 février 2010
- ◆ Assemblage de tuyaux en cuivre ou en acier inoxydable pour conduites à gaz naturel à l'aide de raccords à sertir
- ◆ Certification « Installateur de systèmes solaires thermiques »
- ◆ Certification « Installateur de pompes à chaleur »
- ◆ Certification « Installateur de systèmes solaires photovoltaïques »

- ◆ Certification « Installateur de chaudières et de fourneaux à biomasse »
- ◆ Cours accéléré pour la création d'entreprise « Manucure-maquilleur » examen pour la création d'entreprise « Retoucheur de vêtements »

### **Formation continue - Projets**

- Convention ADEM - Chambre des Métiers :
  - ◆ Objectifs : 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 :
  - ◆ Objectifs : Aider à intégrer les personnes bénéficiaires de protection internationale (du projet « Connections ») et à soutenir les efforts en matière de formation continue // Conception d'une offre afin de pouvoir participer aux cours de la CdM // Premières entrevues et idées de collaboration, convention en élaboration
- Prolongation du label « Energie fir d'Zukunft + » :
  - ◆ Mise en place des modalités de prolongation en collaboration avec le Passivhausinstitut (documentation détaillée, caractéristiques des matériaux et, suivant les corps de métiers, un test d'étanchéité à l'air ou un protocole de régulation ; mise en place d'un système alternatif via des points obtenus à travers de formations continues). Communication aux entreprises labélisées ; Accompagnement personnalisé ; Suivi et contrôle ; Mises à jour des données et du répertoire dédiés aux entreprises labélisées

### **Elaboration de nouvelles formations continues**

- Conception et organisation de formations pour « travailleurs désignés » pour le secteur de la « Mode Santé Hygiène (MSH) » ; Objectif : Répondre à une demande du secteur afin d'avoir des compétences spécifiques relatifs aux risques des métiers de la MSH.
- Conception de 2 formations en « smart home » et « smart energy »
- Conception de 3 formations dans le domaine la « gestion durable »
- Conception d'une formation « l'écologie dans mon assiette »
- Conception d'une formation pour « salariés détachés en France » (Cycle de formation « Grande Région »)
- Conception d'un cycle de 3 formations en « médiation »
- Conception de la nouvelle formation pour tuteurs
- Conception d'une formation au sujet de la « digitalisation des processus »

### **Manifestations « Brevet de Maîtrise et Formation continue » 2021**

- Remise des diplômes Brevet de Maîtrise :
  - ◆ Le 20 juin 2021 a eu lieu la remise des Brevets de Maîtrise et de la Promotion du Travail dans l'Artisanat. Vu la situation sanitaire, la cérémonie a été organisée dans un cadre très restreint à LuxExpo the Box. Par secteur, un candidat ambassadeur s'est vu remettre le diplôme par S.A.R le Grand-Duc Héritier. La manifestation a été diffusée via LiveStream.

- ♦ Organisation d'une campagne pour demander une photo des candidats pour affichage lors de la remise des diplômes. Conception d'une boîte cadeau personnalisée avec du crémant et des gadgets à destination des lauréats qui n'ont pas pu assister en présentiel. Envoi de la boîte et du diplôme par recommandé avec accusé de réception au domicile.



- Organisation de la soirée « formateur » du BdM le 17 novembre 2021
- Séances d'information virtuelles pour les nouveaux candidats au BdM
- Remise Certificat Artisan Certifié Maison Passive (Lycée Mamer et Attert Lycée Rédange)
- Campagne « Brevet de Maîtrise »
- Campagne « Formation continue »
- Présences dans les lycées (journées d'information et d'orientation ; ateliers de sensibilisation)
- Lycée Mamer et Attert Lycée Rédange - Présentation du projet « Artisan Certifié Maison Passive »
- Séances d'information - Prolongation du certificat « Artisan Certifié Maison Passive »

#### 4.2.5. Brevet de Maîtrise (BdM) - Chiffres-clés

Année	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nouveaux Candidats BdM	239	238	216	155	182	199
Total Candidats BdM	725	650	619	551	542	560
Désistement candidats*	74 10,2%	77 11,8 %	4** 0,7%	8** 1,5%	10** 1,8%	7 1,25%

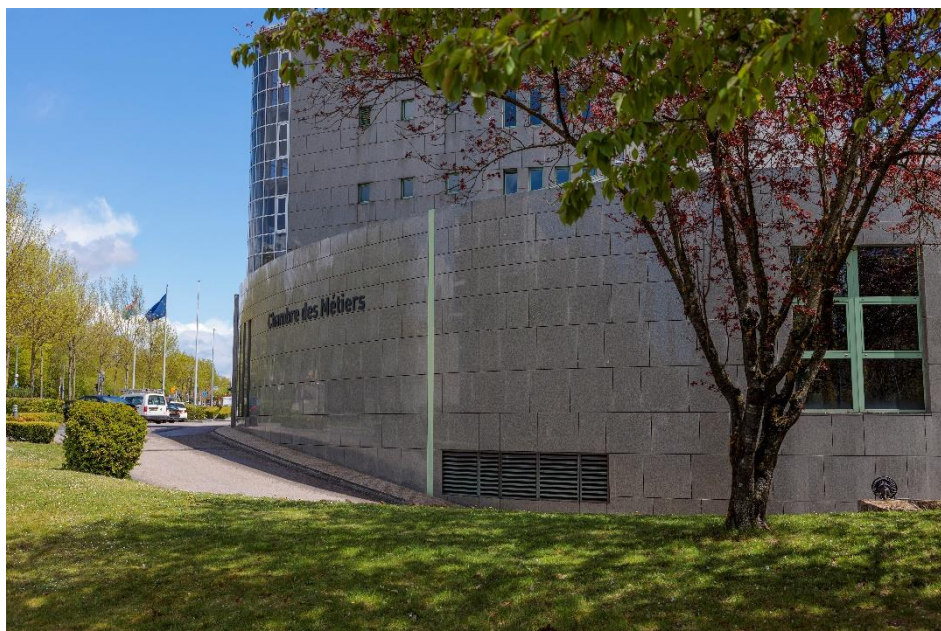
\* Différence au niveau du total des candidats entre octobre et décembre de la même année

\*\* Conséquence de l'augmentation des tarifs

#### 4.2.6. Formation continue – Chiffres-clés

Année 2021	Nombre de cours	Heures de cours	Participants
<b>Cours de gestion et d'organisation d'entreprise</b>	<b>25</b>	<b>402</b>	<b>255</b>
<b>Webinaires*</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>27</b>
<b>Cours techniques organisés par secteur dont :</b>			
Alimentation	14	224	93
Mode, Santé, Hygiène	23	619,5	131
Mécanique	18	459	129
Construction	95	1.277,5	936
Communication et multimédia	1	9	1
Métiers de l'art et métiers divers	2	32	4
<b>Sous-Total</b>	<b>153</b>	<b>2.621</b>	<b>1.294</b>
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>3.036</b>	<b>1.576</b>

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



### 4.3. Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers »

#### 4.3.1. Missions

Les principales missions du Service « Promotion et Sensibilisation aux Métiers » s'articulent autour de deux axes :

- le développement de la promotion de l'Artisanat (pour le public cible « jeunes ») à travers des actions existantes du secteur, diverses collaborations et des partenariats dans la mission de valorisation des métiers de l'Artisanat.
- le développement de nouvelles initiatives de promotion permettant de faire connaître la diversité et les atouts des métiers et de la carrière de l'Artisanat et s'inscrivant dans un contexte d'adaptation en continue, afin de prendre en compte l'évolution des tendances jeunes.

#### 4.3.2. Activités 2021

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

#### Projet « Hallo Handwierk » : Initiative-phare



Développement des semaines thématiques autour des métiers de l'Artisanat dans l'école fondamentale afin de permettre aux enfants de découvrir la passion des métiers de l'Artisanat et d'apprécier les perspectives dans ce secteur.



#### Description et aspect innovateur :

« Hallo Handwierk » est la première semaine thématique sur l'Artisanat développée par la Chambre des Métiers en collaboration avec le SCRIPT et la Maison de l'Orientation pour l'enseignement fondamental. Le grand atout du projet réside dans le fait de permettre le développement de la notoriété de l'Artisanat, de manière authentique et directe, auprès des publics cibles enseignants, élèves et parents.

- Organisation du projet « Hallo Handwierk - les métiers de la toiture », une découverte de l'Artisanat et de ses métiers de manière transversale dans 24 classes d'écoles fondamentales du pays.

Projet 2021 : Adaptations des documents de travail et des coffres de matériaux ; intégration et mise à disposition des documents sur la plateforme Moodle dédiée au projet ; organisation du projet pratique : construction de petits modèles de toits





destinés à être assemblés par les classes participantes ; organisation du Kick-off Meeting, ainsi que planification des visites d'artisans et coordination des interventions.

- Une deuxième semaine thématique, focalisée sur les métiers de la mécanique des véhicules a été développée sous forme de projet-pilote. Le projet pratique, animé avec un artisan de la mécanique (véhicules) a consisté en un travail sur les éléments d'une culasse de voiture. Une découverte de l'Artisanat et de ses métiers de la mécanique (véhicules) de manière transversale dans 10 classes d'écoles fondamentales du pays.



Projet 2021 : Développement des documents de travail et des coffres de matériaux ; intégration et mise à disposition des documents sur la plateforme Moodle dédiée au projet ; préparation du projet pratique pour les classes participantes – travail avec les élèves (entre autres sur les éléments d'une culasse d'une voiture) ; organisation du Kick-off Meeting ainsi que planification des visites d'artisans en classe et coordination des interventions.



Intégration de plusieurs vidéos réalisées pour le projet « Hallo Handwerk Mécanique » par les élèves du Lycée Technique Agricole, classe d'apprentissage mécatronicien agri-génie civil.



- Développement en cours du projet-pilote Hallo Handwerk - les métiers de la « Mode, Santé Hygiène ».  
Projet 2021 : organisation et coordination des groupes de travail, coordination et élaboration des documents de travail.

Le projet « Hallo Handwerk », qui s'étend sur la période 2019-2023, a été notamment présenté aux partenaires et aux chambres professionnelles lors du Forum d'Oriantation. D'autres semaines à thèmes sont prévues d'être élaborées.



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

### Partenariat avec le Luxembourg Science Center : Initiative-phare

- Partenariat conventionné sur le développement d'une découverte pratique des métiers technologiques et techniques, via des ateliers/workshops, pour des jeunes de 13 à 17 ans (participation des classes de 5<sup>ème</sup> de plusieurs lycées du pays).

- Valorisation de la Chambre des Métiers et du secteur de l'Artisanat.



- Valorisation du projet auprès des acteurs politiques

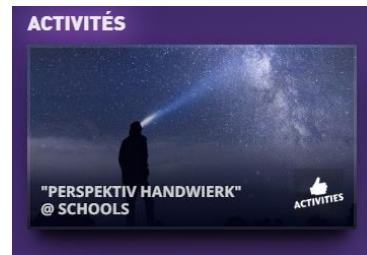
- Réalisation de plusieurs ateliers de découverte intégrant les métiers de l'Artisanat
  - ◆ Électricité et domotique
  - ◆ Télécommunication
  - ◆ Conception 3D, le métier de maquettiste
  - ◆ Mécatronique d'autos et de motos
  - ◆ Transformation des métaux, soudage
  - ◆ Plastique et recyclage ainsi que matériel de construction
  - ◆ Micro-organismes en cuisine - les secrets de boulanger
  - ◆ Photo, vidéo et montage



Ce projet FSE s'étend jusque fin 2022. Il est prévu de développer des ateliers complémentaires sur les métiers de l'Artisanat.

- Contacts, informations, présence du service dans plusieurs lycées ainsi que sur des foires d'orientation grâce à un stand et/ou dans le cadre d'animation d'un atelier.
  - ◆ Lycée technique de Bonnevoie
  - ◆ Lycée des Arts et Métiers
  - ◆ Lycée Mathias Adam
  - ◆ Lycée Aline Mayrisch
  - ◆ Deutsch-Luxemburgisches Schengen-Lyzeum
  - ◆ Lënster Lycée International School
  - ◆ Lycée Nic-Biever
  - ◆ ...

- Entrepreneurial schools  
Intégration de l'offre de sensibilisation aux métiers de l'Artisanat au projet « Sustainable Entrepreneurial Schools », une plateforme qui met en relation les lycées qui s'engagent dans le programme « Sustainable Entrepreneurial Competence » avec les partenaires de l'économie.



- Journée pédagogique au Lycée Nic Biever Dudelange pour le corps enseignant  
Sensibilisation et promotion de l'Artisanat, de ses métiers et de ses perspectives de carrière à travers des workshops réalisés auprès des enseignants du lycée.

### Développement de partenariats stratégiques et soutien des initiatives de promotion (image de marque/carrière)

- Partenariat avec le Luxembourg Science Center
- Partenariat conventionné avec Jonk Entrepreneuren Luxembourg Asbl (JEL) :
  - ♦ Représentation au conseil d'administration des JEL
  - ♦ Membre de différents groupes de travail JEL
  - ♦ Promotion du Job Shadow Day, une initiative commune de la FEDIL et la JEL, avec la participation de la CDM, de la Chambre de Commerce (CC) et du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE).

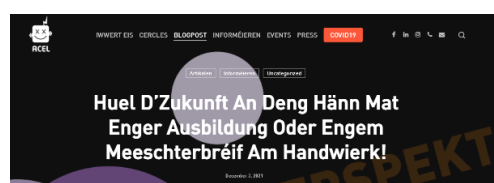
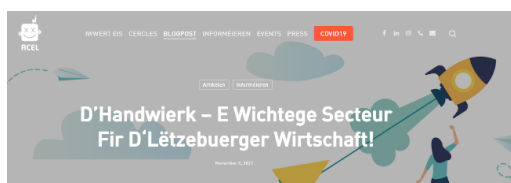


Accueil de deux élèves à la CDM ; engagement dans le domaine « Corporate Social Responsibility » et transmission de l'expérience professionnelle aux jeunes entrepreneurs de demain.



- ♦ Contributions à la promotion de l'entrepreneuriat
- ♦ Volontaire pour le programme « Notre communauté » dans l'enseignement fondamental.

- ♦ Remise du prix « Green Label Award » dans le cadre du projet « Mini-entreprises »
  - ♦ Contributions aux JEL News (articles, annonces)
  - ♦ Intervention et membre du jury du programme « Diplom + »
  - ♦ Sensibilisation aux métiers et carrières de l'Artisanat auprès des classes participantes au projet (Esch/Ettelbruck/Luxembourg), feedback des projets en cours, sélection et remise de prix à la meilleure mini-entreprise, au meilleur produit, au meilleur business plan et à la meilleure présentation des mini-entreprises du « Diplom+ ».
- Worldskills :
    - ♦ Sur la place de l'Europe à Schengen, les représentants de WorldSkills Germany et de WorldSkills Luxembourg se sont réunis le 17 août 2021 pour signer un protocole d'accord (Memorandum of Understanding). C'est la première fois en 15 ans d'histoire de WorldSkills Europe que deux nations souhaitent présenter une candidature commune pour les Championnats d'Europe des métiers. L'objectif est de développer au-delà de la coopération, d'autres projets dans le cadre de ce partenariat solide.
- 
- ♦ EuroSkills Graz - Concours européen des jeunes talents professionnels : Promotion de l'événement et échanges avec des intervenants internationaux sur les « best practices » pour la sensibilisation des jeunes aux métiers de l'Artisanat. Développement de projets commun pour 2022.
- 
- ♦ WorldSkills Belgium/Startech's Days : Promotion et échanges avec les intervenants internationaux sur les « best practices » pour la sensibilisation des jeunes aux métiers de l'Artisanat.
- Partenariat conventionné avec l'ACEL (Association des Cercles d'Étudiants Luxembourgeois), création de news, de blogs sur l'Artisanat afin de faire découvrir aux cercles d'étudiants les possibilités de carrière dans l'Artisanat.



- Collaboration avec différents services p.ex. : rédaction de textes/posts pour la campagne « Makers of Luxembourg », visites d'entreprises dans le contexte du projet « Made in Luxembourg » ; participation à la diffusion de la campagne « Make.Shape.Create. » ; projets/présentations commun(e)s e.a. avec les services Formation Initiale, Brevet de Maîtrise et Contact entreprise ; campagne de promotion sur les réseaux sociaux pour les Remises du DAP, du BdM et du Meilleur créateur d'entreprise ; organisation et remise de 300 « Hands Up Gift Bags » (CDM/CSL/Menje) lors de la remise du DAP.



- Coordination de la participation de la CDM à la 7<sup>ème</sup> édition du Luxembourg Times BusinessRun 2021 et organisation du prix « Team Handwierk – Let'z run » que la Chambre des Métiers a remis à l'équipe mixte (homme - femme) la plus rapide faisant partie d'une entreprise artisanale. Les collaborateurs de la CDM étaient aussi bel et bien au rendez-vous avec 31 coureurs. La CDM a également soutenu (lors de cet évènement) l'action de solidarité des dons pour la Fondation Cancer et a contribué avec 1.000 € supplémentaires aux dons totaux. Ainsi la CDM a souhaité être à l'origine d'un moment de partage et d'échanges entre collègues.



- Développement d'un réseau d'artisans-volontaires en élaboration via des contacts et des membres des groupes de travail, ambassadeurs du secteur e.a.

Dans le cadre de son travail de promotion le service "Perspektiv Handwierk" sensibilise à la diversité et aux perspectives des métiers de l'Artisanat et organise divers projets au cours desquels les élèves peuvent vivre une expérience pratique des métiers de l'Artisanat. À cet effet, le service à fait



parvenir aux ressortissants de la CDM une enquête destinée, d'une part, à fournir une meilleure vue d'ensemble des métiers qui ont déjà été présentés aux jeunes par le secteur et, d'autre part, à savoir comment se soutenir mutuellement dans cette approche de sensibilisation.

**PERSPEKTIV HANDWIERK FAIT DÉCOUVRIR L'ARTISANAT AUX JEUNES ET TRANSFORME LEUR PASSION EN MÉTIER D'AVENIR**

Um die Fragen auf Deutsch anzuzeigen, klicken Sie bitte unten rechts auf DE.

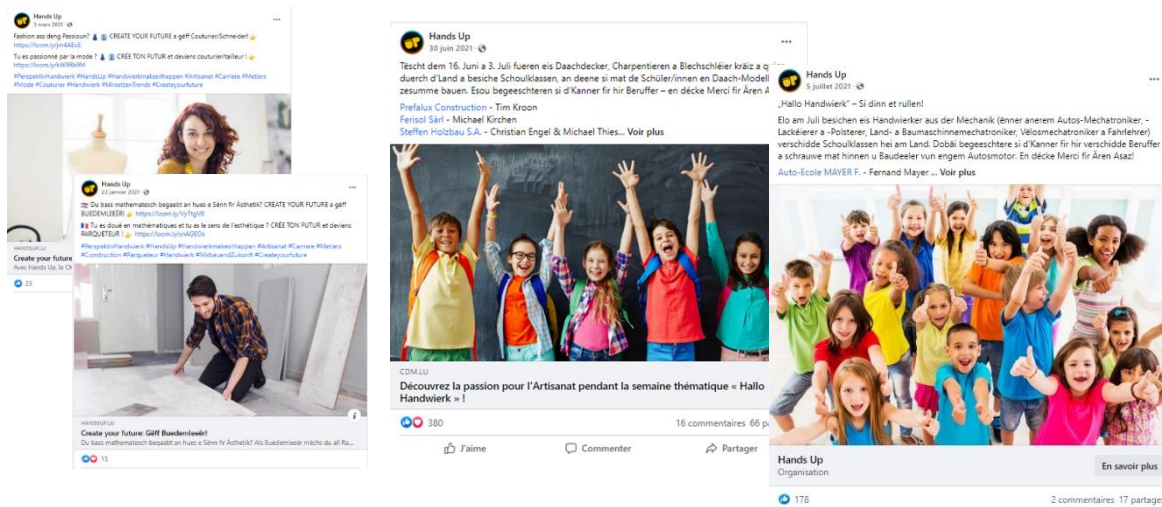
D'avance un grand merci pour votre participation à cette enquête.



- Echange avec différents acteurs tels que l'ATVA (Agence pour la transition vers une vie autonome), l'AVPRO (Association pour la valorisation professionnelle), Tudor Musée, Scuola Nova, IMS Luxembourg (Inspiring more sustainability), Ferroforum, CNFPC projet jeunes, Bricks for Kids ; Conclusion de partenariats avec IMS et Ferro Forum afin de développer des projets communs.
- Présentation de différentes activités et partenariats soutenus par le service qui donnent envie d'explorer des habilités techniques et/ou technologiques pour découvrir l'Artisanat de manière ludique.
- Promotion de la « juste valeur de l'Artisanat » face aux partenaires politiques et stratégiques.

### Développement d'une communication adaptée au public-cible jeune

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

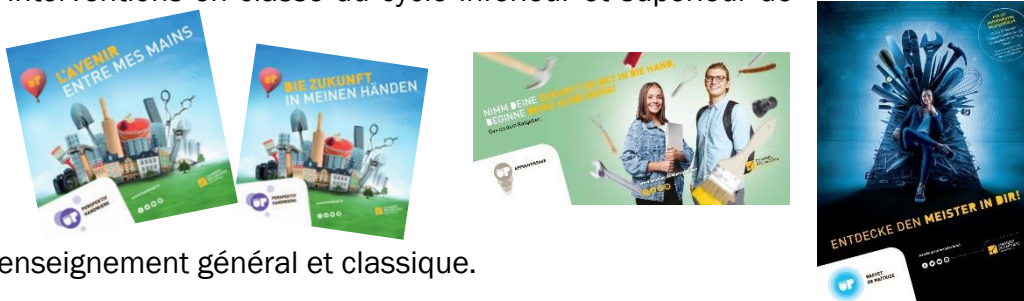


Ex : posts « Create your future », « Halo Handwerk » (380 Likes sur 1 post), promotion de l'Artisanat dans le magazine Ons Stad de la VdL, annonces Hands Up « le chemins vers l'Artisanat dans différents supports...

- Jeu de société : Conception, illustrations et design du jeu de société « Perspektiv Handwerk » dont l'objectif est de faire découvrir de façon ludique aux jeunes, aux parents, aux enseignants et au grand public que l'Artisanat est un secteur diversifié et moderne avec des métiers, perspectives et carrières valorisantes (jeu de famille de communication)

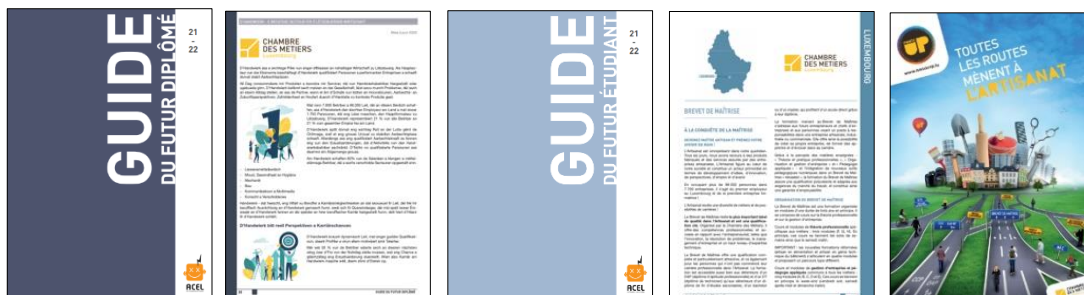


- Campagne d'information à tous les lycées du pays sur les atouts de l'Artisanat dans le but de transporter des messages-clés vers les écoles, enseignants, élèves, parents : Prise de contact et envoi de divers matériels d'informations du service « Perspektiv Handwerk » et des autres services Hands Up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



l'enseignement général et classique.

- Présentation du secteur, des métiers, des carrières de l'Artisanat et de l'institution Chambre des Métiers dans les guides de l'ACEL (Guide du futur étudiant et guide du futur diplômé) ainsi que publications des annonces Hands Up « Toutes les routes mènent à l'Artisanat ».



Intégration des annonces « Toutes les routes mènent à l'Artisanat »

- Production d'articles de promotion entre autres T-Shirts et mugs (5 visuels différents) à distribuer avec des supports d'information lors des actions du service (Hallo Handwerk, workshops, foires etc.). Les métiers représentés (des différents secteurs de l'Artisanat) ont été choisis pour promouvoir particulièrement ceux en pénurie afin de les mettre en avant.

Exemples :



- Quiz sur des réseaux sociaux (Facebook Hands Up) afin de relancer la communication autour des métiers de l'Artisanat. Il s'agissait de deviner les 3 métiers de l'Artisanat qui se sont cachés dans nos figurines Hands Up.

Exemples :



### Commissions et groupes de travail entre autres :

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

### 4.3.3. Chiffres-clés

Année	Contacts totaux (app.)	Contacts via des présences stand, demandes d'information, brochures e.a. :				Élèves ayant participé à des ateliers et/ou présentations animés sur le sujet des métiers et carrières dans l'Artisanat : *			
		Total par année (app.)	EF	CIES	CSES	Total par année (app.)	EF	CIES	CSES
2018	2.273	1.226	10,7%	70,6%	18,7%	1.047	11,2 %	85,9 %	2,9 %
2019	2.668	1.056	43,9%	50,4%	5,7%	1.612	33,1 %	64,3 %	2,6 %
2020 **	3.664	3.209	1,4%	64,7%	33,9%	415 (+40)	32,5 %	67,5 %	
2021 ***	5.919	4.791		68,8 %	31,2 %	1.105 (+23)	47,1 %	41,7 %	11,2 %

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

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

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

\*\* Dû à la crise sanitaire les projets d'ateliers de découverte à l'école fondamentale et au Science Center ont dû être annulés en cours de route. Une campagne d'information a été lancée dans tous les lycées ce qui explique l'augmentation au niveau des demandes d'information pour 2020. Dans les chiffres 2020 sont inclus 40 jeunes participants aux ateliers de découverte qui étaient inscrits à l'Adem. Une campagne sur les réseaux sociaux "Create your future" : Gëff Handwierker/Deviens artisan a pu se réjouir de 2.143 Likes, 231 Shares et 2.297 Link clicks qui s'ajoutent à ces chiffres.

\*\*\* Dans les chiffres 2020 sont inclus 23 jeunes participants aux ateliers de découverte qui étaient inscrits à l'Adem.



## 4.4. Service « Contact Entreprise »

### 4.4.1. Les missions

- 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,
- Développement de réflexions sur une future réforme du droit d'établissement (en coopération avec le Département « Affaires juridiques et avis »)
- Coordination de la permanence de la Chambre des Métiers au sein de la « House of Entrepreneurship ».

### 4.4.2. Activités 2021

#### Conseil et guidance

- Formalités administratives au Luxembourg: 604 dossiers traités par le service Contact Entreprise. Malgré la crise sanitaire, une hausse de 5% par rapport à 2019 de dossiers traités a été constatée
- Organisation des présences du « Contact Entreprise » ainsi que coordination des permanences de la Chambre des Métiers au sein de la « House of Entrepreneurship »
- Utilisation de l'outil informatique « Whataventure » au sein des services d'assistance-conseil à la création (plusieurs porteurs de projet ont pu bénéficier de l'assistance dans le développement de leur modèle d'affaire)
- Participation aux travaux de Guichet.lu et gestion du helpdesk par email
- Mise en œuvre de nouveaux services offerts : e.a. accompagnement agrégation SIS
- Participation active à « Startyourbusiness »: animation de 14 ateliers de sensibilisation en digital et en présentiel
- Participation à 2 journées de l'Orientation de l'OLAI (en digital) au printemps et en automne 2021, animation de workshops en français et anglais
- Participation aux « Entrepreneurs Days » et animation de 2 workshops (au printemps et en hiver 2021). L'édition d'hiver était consacrée au sujet de la transmission.
- Mise à jour du « Guide du futur créateur d'entreprise » et conception d'un nouveau layout



## **Bourse d'entreprise / Transmission d'entreprise**

- Poursuite des activités d'accompagnement des adhérents artisanaux à la bourse transmission commune ; rapprochement de l'offre et de la demande et assistance-conseil aux repreneurs
- Réalisation de plus de 290 prises de contact et plus de 160 mises en contacts « cédant-repreneur » ont été réalisées via la plateforme
- Environ 198 dossiers de transmissions d'entreprises ont été activement accompagnées en détail par « Contact Entreprise »
- Gestion de la bourse de transmission commune ensemble avec la House of Entrepreneurship HOE<sup>25</sup>
- Note stratégique sur la transmission d'entreprise dans l'Artisanat

## **Rôle artisanal**

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

## **Cours accélérés**

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

## **Coopérations externes**

- Développement des coopérations avec des administrations ou instituts
- Prestations de services au Luxembourg : mailing d'information trimestriel aux prestataires dans le cadre d'une politique globale par rapport aux entreprises répertoriées par la Chambre des Métiers
- Développement de la coopération auprès du Guichet Unique PME
- Coopération avec la cellule économique du Naturpark Mëlldall
- Développement et mise en œuvre de nouvelles coopérations dans le domaine entrepreneurial avec la Chambre de Commerce
- Développement d'un partenariat avec Business Mentoring Asbl

---

<sup>25</sup> Voir à ce sujet le rapport spécifique sur le projet « Transmission & Bourse de transmission commune » et plus particulièrement la plateforme développée sous [www.businessstransfer.lu](http://www.businessstransfer.lu)

## **Politique de communication et d'information**

- Mise à jour des différentes brochures (e.a. fiche S.à r.l.-S ; nouveautés en matière de droit des sociétés, en coopération avec les conseillers juridiques)
- Sensibilisation/promotion de l'esprit d'entreprise
- Publication de la nouvelle version du « Guide du futur créateur d'entreprise »
- Organisation de la 6<sup>ième</sup> édition du concours « Prix Meilleur Créateur d'Entreprise dans l'Artisanat 2021 »



## **Chiffres-clés 2021**

Année	Dossiers	Demande d'autorisation	Certificat prestataires au Lux	TVA	LBR
2011	422	343	79	102	40
2012	1315	1252	63	130	69
2013	540	492	48	114	91
2014	579	519	60	116	98
2015	517	441	76	99	77
2016	579	488	91	131	107
2017	591	493	98	148	112
2018	667	513	154	130	87
2019	616	439	177	88	73
2020	649	491	158	67	26
2021	604	460	144	106	64

En 2021, le Service « Contact Entreprise » a réalisé au total 604 dossiers. Malgré la crise sanitaire, le nombre de demande d'autorisation d'établissement (460) était supérieure à 2019, dernière année avant la crise sanitaire.

1.896 porteurs de projet ont été accueillis lors d'un rendez-vous (en digital ou présentiel) au sein du Contact Entreprise afin de discuter avec des collaborateurs au sujet d'un projet de création ou reprise/transmission d'entreprise.

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

workshops en version digitale et en présentiel au niveau des projets entrepreneuriaux de l'ADEM et l'OLAI.

Une vingtaine d'ateliers de création d'entreprise ont été animés par les conseillers du Service «Contact Entreprise». Toutes ces initiatives du Service «Contact Entreprise» (conférences ; séminaires ; workshops ; etc.) s'inscrivent dans le cadre de la campagne de promotion de l'esprit d'entreprise du Gouvernement.

Le Service «Contact Entreprise» a également participé à l'assistance-conseil des ressortissants de la Chambre dans le contexte de la relance, par le biais de la hotline #BoostHandwerk.



6ième édition du concours « Prix Meilleur Créateur d'Entreprise dans l'Artisanat 2021 »

## **4.5. Service « Affaires européennes et Grande Région »**

### **4.5.1. Missions**

#### **Missions**

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

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

### **4.5.2. Activités 2021**

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

- Assistance lors de démarches administratives, accomplissement de certaines formalités auprès des autorités de la Grande Région
- Assistance sur les marchés publics dans la Grande Région
- Analyse, restructuration et poursuite de l'élaboration des processus axées sur le client pour faciliter et accélérer la communication avec les administrations de la Grande Région
- Adaptation du contenu en ligne sur le site [www.yde.lu/international](http://www.yde.lu/international)

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

- Elaboration de documentations diverses (fiches pratiques, supports pratiques, etc.) en coopération avec les spécialistes des différents domaines
- Actualisation des fiches pratiques
- Veille, édition et publication régulière de news d'actualités sur le thème de l'internationalisation, surtout de la Grande Région
- Restructuration et mise à jour du contenu en ligne européen et relatif à la Grande Région et intégration de l'offre du Service AEGR dans [www.yde.lu](http://www.yde.lu)
- Présentation plus visible du partenariat de la Chambre de Métiers au sein du réseau « Enterprise Europe Network Luxembourg » (EEN) en regroupant et intégrant les différents services offerts et susceptibles d'intéresser les entreprises actives à l'étranger, rendre accessible ce réseau aux entreprises artisanales luxembourgeoises
- Participation à la rédaction de proposition du projet EEN pour la période 2022 – 2027

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

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




## Séances d'information / conférences organisées par le service AEGR (« Handwierk international »)

- Cycle de conférences (8 séances) « Gudde Moien ! » - 252 participants
- EU Open Day (organisation en coopération avec les partenaires du réseau EEN Luxembourg) – 100 participants
- Afterwork de la propriété intellectuelle (format hybride) – 82 participants

**LES MARQUES : UN ATOUT POUR L'IMAGE DE L'ARTISANAT**  
MARKEN! – WERKZEUG ZUR IMAGESTEIGERUNG IM HANDWERK

5 OCTOBRE 2021 16H30 – 18H00

Chambre des Métiers, Luxembourg – Kirchberg

Langues : 

[PROGRAMME \(FR\)](#) [PROGRAMM \(DE\)](#)

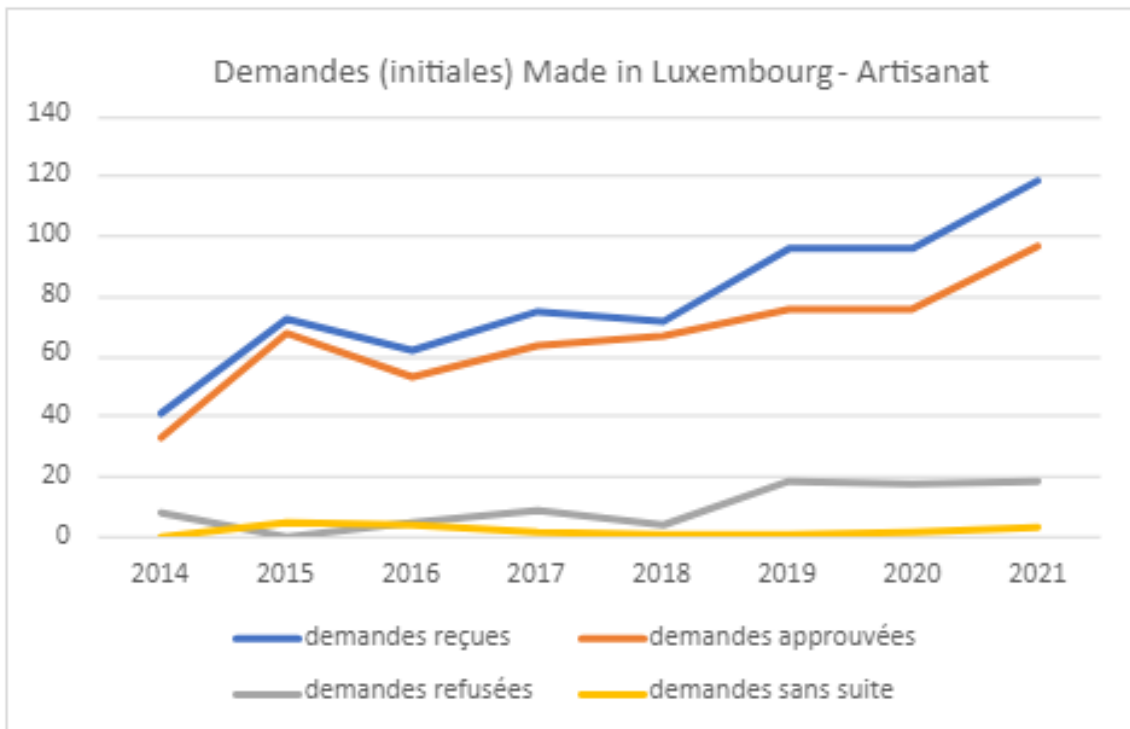


## Profils de coopération commerciale (réseau EEN)

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

## Label « Made in Luxembourg »

- Promotion du label et du registre
- Promotion des entreprises artisanales « Made in Luxembourg »
- Traitement des demandes et visites d'entreprises
- Définition, suivi et adaptation du processus de travail
- Coordination, développement et suivi du projet pour la Chambre des Métiers



## Le nombre de demandes en croissance

Le comité décisionnel interne pluridisciplinaire, qui comprend une équipe pluridisciplinaire de sept conseillers et qui effectue les visites en entreprise, se réunit une fois par mois pour décider sur l'octroi du label. En 2021, 119 demandes ont pu être traitées par ce comité : 97 entreprises ont obtenu le label et 19 se sont vu refuser le label.

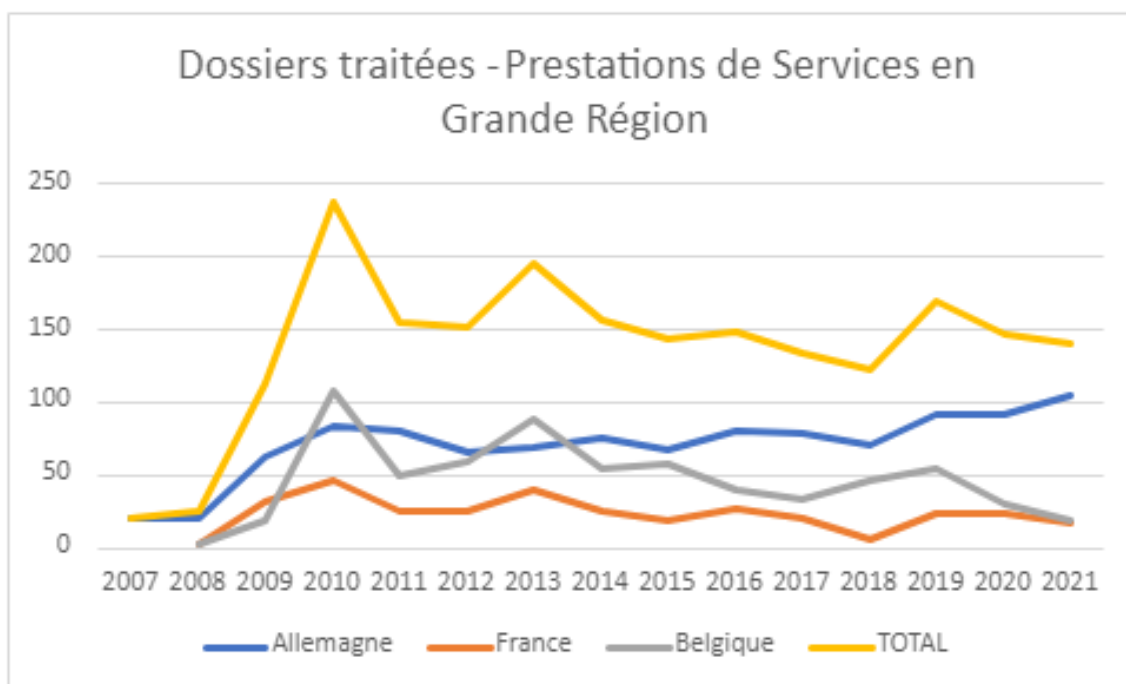
Le label a connu un intérêt croissant ces dernières années. Les demandes ont augmenté d'un tiers par rapport à l'année précédente. Une orientation stratégique à long terme du « Made in Luxembourg » a été préparé et sera développé en 2022, en coopération avec l'équipe « Made in Luxembourg » de la Chambre de Commerce.

Un premier pas dans cette direction a déjà été réalisé en 2021, avec le renouvellement du site web, initialement mis en ligne dans sa première version en 2014.

## **Soutien aux « démarches administratives en Grande Région » – un partenariat fort pour la Grande Région**

En 2021, 474 conseils téléphoniques concernant la prestation de services dans la Grande Région ont été donnés par l'équipe « Handwierk International » et pour 124 entreprises artisanales, les 141 inscriptions et enregistrements nécessaires ont été effectués auprès des autorités des pays voisins. Cela implique par exemple la déclaration obligatoire d'une entreprise luxembourgeoise auprès d'une chambre des métiers locale ou la demande d'un numéro d'identification fiscale.

Ce service a été lancé en 2007 et présente aujourd'hui une offre unique et reconnue en Grande Région.



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

Le réseau existant entre administrations en Grande Région permet de fournir des informations et solutions pragmatiques et sur mesure aux entreprises actives dans les pays avoisinants. Le service « Handwierk International » développe en continue ces relations.

Année	Allemagne	France	Belgique	TOTAL
2007	20			20
2008	21	2	2	25
2009	62	32	18	112
2010	83	46	108	237
2011	80	26	49	155
2012	66	26	60	152
2013	69	39	88	196
2014	76	26	54	156
2015	68	18	57	143
2016	81	27	40	148
2017	78	21	34	133
2018	71	6	46	123
2019	91	23	55	169
2020	92	24	30	146
2021	105	17	19	141



Cérémonie officielle de remise des prix du label Made in Luxembourg en présence du Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme Monsieur Lex Delles à 84 entreprises (21 mai 2022)





Cérémonie officielle de remise des prix du label Made in Luxembourg en présence du Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme Monsieur Lex Delles à 84 entreprises (21 mai 2022)



## 4.6. Département « Affaires économiques »

### 4.6.1. Missions

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

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

### 4.6.2. Activités 2021

#### Statistiques, enquêtes et analyses (présentation de l'Artisanat)

##### Statistiques de l'Artisanat

- Publication de la brochure « Chiffres-clés 2020 »



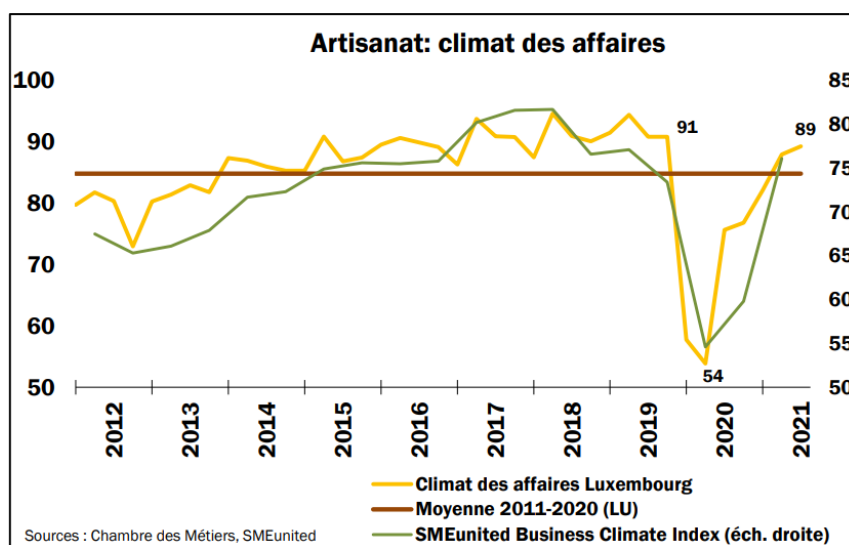
- Conférence de presse en présence du Ministre des Classes moyennes Lex Delles (03/05/2021)
- Publication d'un article au « d'Handwierk » (mai 2021)
- Envoi de la brochure



Conférence de presse « Chiffres-clés 2020 » en présence du Ministre des Classes moyennes Monsieur Lex Delles (03/05/2021)

### Enquête de conjoncture

- Communiqué de presse (01/02/2021)
- Rédaction et publication de notes :
  - ✓ « L'Artisanat au 4e trimestre 2020 : La situation économique dans l'Artisanat demeure très tendue » (publié le 29 janvier 2021)
  - ✓ « L'Artisanat au 1er trimestre 2021 : A-t-on dépassé le creux de la vague ? » (publié le 4 juin 2021)
  - ✓ « L'Artisanat au 2e trimestre 2021 : La pénurie de matériel pèsera-t-elle sur la relance de la construction et de la mécanique ? » (publié le 19 juillet 2021)
  - ✓ « L'Artisanat au 3e trimestre 2021 : Un regain de confiance, malgré certaines incertitudes » (publié le 27 octobre 2021)
- Publication des résultats sur cdm.lu : [Chambre des Métiers - Prises de position \(cdm.lu\)](https://www.cdm.lu)



Graphique 1 : Indicateur du climat des affaires du secteur de l'Artisanat, 2008-2021<sup>1</sup>

- Publication dans la newsletter prestataires de services (non-résidents)
- Publication d'articles au « d'handwierk »
  - ✓ « L'Artisanat au 4e trimestre 2020 : La situation économique dans l'Artisanat demeure très tendue » (mars 2021)
  - ✓ « L'Artisanat au 3e trimestre 2021 : Un regain de confiance, malgré certaines incertitudes » (novembre 2021)
- Participation au « EU Craft & SME Barometer » de SMEUnited (publié semestriellement)

#### **Enquêtes spécifiques planifiées**

- Implications économiques du COVID sur les entreprises artisanales (mars 2021)
- Internationalisation de l'Artisanat (juin 2021)
- Efficacité énergétique (septembre 2021)
- Digitalisation (décembre 2021)

#### **Enquêtes spécifiques non planifiées**

- Brevet de maîtrise – Alimentation (candidats & chargés de cours)
- Sondage 3 minutes – Foire à l'étranger
- Hallo Handwierk Dachberufe
- Dépannage automobile
- Coworking Space
- Perspektiv Handwierk

#### **Analyse de la situation financière des entreprises artisanales**

- Mise au point d'un tableau de ratios financiers, sur base de la centrale des bilans gérée par le STATEC, pour :
  - ✓ Coiffeurs
  - ✓ Charpentier-couvreur-ferblantier
- Actualisation des données

#### **Analyse de la position compétitive de la construction luxembourgeoise dans la Grande Région**

- 3 aspects analysés :
  - ✓ Droit du travail (congés, jours fériés, durée de travail, heures suppl., ...)
  - ✓ Paramètres économiques (coûts salariaux, productivité, coût sal. Unitaire, ...)
  - ✓ Impact des charges administratives

#### **Analyse des faillites dans l'Artisanat**

- Publication d'un article dans le « d'handwierk » (octobre 2021)

#### **Projet « business intelligence »**

- Organisation de la migration de SPSS vers le BI concernant l'enquête de conjoncture et les statistiques artisanales
- Migration de l'Intranet vers une plateforme BI plus interactive

## **Fiscalité**

- TVA
  - ✓ Entrevue avec l'Administration de l'Enregistrement, des Domaines et de la TVA dans le cadre de leur analyse SWOT (19/01/2021)
  - ✓ Activités de conseil
- UEL : participation aux groupes de travail :
  - ✓ Talent attraction – Prime participative
  - ✓ Taxation des voitures de fonction (TVA)
  - ✓ Réforme de l'impôt foncier
  - ✓ Digital economy

## **Marchés publics**

### **Adaptation des coefficients nécessaires aux révisions des prix (salaires)**

- Dernière adaptation : 30/09/2021

### **Commission des soumissions**

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

### **Assistance-conseil**

- Facturation électronique : Présentation à l'Assemblée plénière de la Chambre des Métiers (06/12/2021)

## **CRTI-B**

- Participation aux groupes de travail :
  - ✓ Clauses contractuelles générales.
  - ✓ Révision des prix
- Task-force « Révision des prix » [objectif : trouver une réponse à la pénurie des matériaux et à hausse extraordinaire des prix] :
  - ✓ Proposition d'une procédure de demande d'avances en liquidités
- Gouvernance
  - ✓ Négociation concernant la nouvelle convention de financement du CRTI-B par les partenaires couvrant la période 2023-2026
  - ✓ Présentation du CRTI-B
    - Réunion informelle de concertation CRTI-B / CdM (22/03/2021)
    - Présentation du CRTI-B à l'Assemblée plénière (29/03/2021)
  - ✓ Assemblée générale du CRTI-B (31/03/2021)
  - ✓ Conseil de gérance

## **Aménagement du territoire**

### **Logement**

- Pacte logement 2.0 : amendements gouvernementaux
  - ✓ Article de fond dans Luxemburger Wort (23/01/2021)



- ✓ Entrevue Ministre Kox : Pacte logement 2.0 (10/05/2021)
- ✓ Présentation Pacte logement 2.0 : amendements gouvernementaux (11/05/2021)
- ✓ Publication d'un article au « d'handwierk » (juin 2021)
- ✓ Entrevues avec les fractions politiques

### **Zones d'activités économiques**

- Enquête sur les besoins en terrains (mars 2020)
  - ✓ Présentation au Ministre Turmes (03/03/2021)
  - ✓ Présentation au Ministre Delles (04/03/2021)
  - ✓ Entrevue avec le Ministère de l'Economie (16/03/2021)
  - ✓ Entrevue Syvicol (29/03/2021)
  - ✓ Publication d'un article au « d'handwierk » (avril 2021)
  - ✓ Entrevue avec le Ministère de l'Economie (25/11/2021)
- Publication de la note « L'Artisanat dénonce une pénurie flagrante de sites d'implantation - Analyse des besoins des entreprises artisanales en zones d'activités économiques » (26/10/2021)
- Préparation de l'entrevue avec le Ministre Delles (10/06/2021) et l'association « Escher Betreiber » concernant la pénurie de terrains à Esch/Alzette
- 5<sup>e</sup> Plan d'action PME : participation au groupe de travail « zones d'activités économiques » (28/10/2021 et 23/11/2021)

### **Aides étatiques**

- Rédaction d'avis
- Mise à jour de l'outil d'aides sur cdm.lu présentant 52 aides différentes
- Organisation d'un webinaire sur les aides
  - ✓ 15/03/2021 : 7 participants
- Réalisation de factsheets sur les aides aux PME
- Echange avec le Ministère des Classes moyennes sur l'optimisation des aides étatiques (27/07/2021)
- 5<sup>e</sup> Plan d'action PME : participation au groupe de travail « Accès au financement » (15/11/2021)

### **Construction – Hausse extraordinaire des prix / pénurie de matériaux**

- Lettre commune CdM / FdA / Groupement des Entrepreneurs au Ministre Bausch
- Entrevue CdM – FdA – Groupement des Entrepreneurs avec le Ministre Bausch (07/06/2021)
- Echange avec le Fonds du logement (16/06/2021)
- Enquêtes de conjoncture : ajout de questions spéciales relatives à ce sujet
- CRTI-B : participation à la task-force (cf voir plus haut)
- Feedback par rapport au projet d'étude de Luxinnovation & Université du Luxembourg
  - ✓ Visioconférence avec Luxinnovation (09/09/2021)
  - ✓ Visioconférence avec le Prof. Mantin (11/10/2021)
  - ✓ Communication d'une prise de position CdM
  - ✓ Visioconférence avec Luxinnovation & Université du Luxembourg (09/11/2021)

## **#BoostHandwierk**

- Coordination de la hotline
- Gestion des pages web Ydé sur #Boosthandwierk avec mise à jour régulière des contenus du FAQ et de la partie News
- Gestion des coupon-réponses des entreprises de construction souhaitant bénéficier de l'« indemnité pour perte d'efficience » dans le cadre d'un accord FdA – Groupement des Entrepreneurs – Ministère de la Mobilité et des Travaux publics
  - ✓ Présentation du bilan intermédiaire au Comité de la Chambre des Métiers (26/1/2021)
  - ✓ Transmission des données au Ministère (10/03/2021)
- Missions spécifiques
  - a) Aide à la distribution de tests rapides dans l'alimentation à l'attention des clients en collaboration avec le House of Entrepreneurship (7/5/2021)
  - b) Aide à la distribution de tests rapides dans l'artisanat à l'attention des salariés en collaboration avec le Ministère du Travail et le House of Entrepreneurship (18/05/2021)

## **Financement des entreprises**

- Recherche de concepts en vue de la mise en œuvre d'un nouvel instrument de financement & réunion au Ministère des Finances (10 juin 2021)
- Discussion autour d'un nouveau type de prêt « transmission » avec des représentants de la BCEE (25/10/2021)

## **Finances publiques**

- Projet de budget 2022
  - ✓ Rédaction de l'avis
  - ✓ Présentation Comité CdM (26/10/2021)
  - ✓ Entrevue avec Rapporteur Biancalana (15/11/2021)
  - ✓ Conférence de presse (16/11/2021)<sup>26</sup>



Une délégation de la Chambre des Métiers a pu présenter son appréciation du projet de budget de l'Etat 2022 et ses sujets prioritaires visant à « préparer l'économie de demain » et plus particulièrement les PME de l'Artisanat (15 novembre 2021)

<sup>26</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/conference-de-presse-avis-sur-le-projet-de-budget-de-l-etat-concernant-l-exercice-2022>





Conférence de presse: Avis sur le projet de Budget de l'Etat concernant l'exercice 2022 (16/11/2021)

### **Participation au projet « Resilienz-Check » (autodiagnostic)**

- Elaboration du concept
- Réunions avec l'institut de recherche allemand itb
- Phase test avec un échantillon d'entreprises

### **CES**

- Participation aux groupes de travail :
  - ✓ Aménagement du territoire Grande Région
  - ✓ Semestre européen

### **Conseils**

- Marchés publics / révision des prix
- Aides étatiques
- Fiscalité
- Business plan / plan de financement

### **Participation à des conférences**

- 21/04/2021 : Conférence OAI Luxexpo Logement abordable
- 13/10/2021 : Table ronde - Crise du logement : qui freine? (Paperjam)
- 27/10/2021 : OECD Skills Strategy Luxembourg Assessment workshop
- 29/11/2021 : Séminaire - De quelles réserves foncières dispose le Luxembourg ? (Ministère du Logement, Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire)

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

Domaine d'intervention	Nombre de conseils	% du total <sup>27</sup>
Fiscalité	8	1 %
Statistiques	26	4 %
Aides étatiques	150	24 %
Marchés publics	129	20 %
Révision prix	66	10 %
Business plan	6	1 %
Autres	40	6 %
<b>Total</b>	<b>425</b>	
Hotline Boosthandwierk	240	38 %
	665	100 %

<sup>27</sup> Par rapport au total comprenant les assistances-conseil de la hotline (à savoir un total de 665)



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

### **4.7.1. Missions**

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

- Conseil aux entreprises dans les divers domaines du droit que sont le droit du travail, le droit des contrats, le droit de la construction, le droit de la consommation, le droit des sociétés, la responsabilité des dirigeants, le recouvrement de créances, le droit de la concurrence, le droit de la propriété intellectuelle, etc.,
- Organisation de conférences et de séances d'informations sur les différentes actualités juridiques,
- Rédaction et mises à jour de supports, brochures, fiches pratiques (« cahiers juridiques) à l'attention des entreprises,
- Coordination de la rédaction des avis émis par la Chambre des Métiers et assurance de la cohérence juridique et générale,
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

### **4.7.2. Activités 2021**

#### **Conseils et assistances individualisés par le département juridique**

- 1.349 consultations au total en 2021
- 349 de ces consultations ont été données dans le cadre de la participation à la « #BoostHandwierk » de la Chambre des Métiers, eu égard au contexte pandémique

#### **Cahiers Juridiques**

- Définition d'une nouvelle politique de diffusion des « Cahiers juridiques » afin de permettre une meilleure accessibilité de l'information et de faciliter les mises à jour et la gestion des dernières versions (gestion des pages directement par le département juridique).
- 3 axes :
  - ✓ Distinction de la documentation juridique et du conseil juridique
  - ✓ Classement de la documentation juridique en 15 rubriques, avec 3 thématiques par rubrique : Fiches, Modèles, et Actualités.
  - ✓ Proposer progressivement une version allemande des informations en ligne

#### **Site Internet**

- Elaboration de « News » pour sensibiliser les ressortissants à l'actualité juridique
- Contributions aux pages internet « #BoostHandwierk » dédiées à la crise sanitaire de la COVID-19, aux recommandations sanitaires et aux aides étatiques.
- Publication d'articles de synthèse sur les pages dédiées du site internet de la Chambre des Métiers concernant les conférences réalisées et de l'actualité juridique

#### **Articles**

- Contributions trimestrielles aux prestataires de services étrangers
- Contributions à la Newsletter

- Contributions à l'édition du « d'handwierk » (articles, avertissements, avis du mois, comptes rendus de conférences, etc.)

### **Conférences**

- 6 conférences réalisées par le département juridique en webinar
- Cycle « *Bâtir sur du solide* » :
  - ✓ 18/03/2021 : L'entreprise générale et le droit des contrats (77 inscrits)
  - ✓ 22/04/2021 : L'entreprise générale et le droit du travail (64 inscrits)
  - ✓ 19/05/2021 : L'entreprise générale et le droit de la concurrence (58 inscrits)
- Cycle *BoostHandwierk*
  - ✓ 04/05/2021 : Comment adapter votre contrat de bail commercial à la situation actuelle (50 inscrits)
  - ✓ 20/05/2021 : Licenciements économiques et plans sociaux (57 inscrits)
  - ✓ 10 juin 2021 : La faillite et les alternatives (56 inscrits)

### **Rédaction et coordination des avis, études préalables aux avis**

283 demandes d'avis ont été analysées en 2021, dont 47 (16,63%) en relation avec la crise sanitaire due à la COVID-19 (29,4% en 2020).

122 avis ont été émis en 2021, dont 54 avis de principe d'envergure concernant des sujets d'une importance essentielle pour l'Artisanat.

Parmi les 54 avis d'envergure (6 avis communs avec la Chambre de Commerce inclus), 13 (21,6%) ont été en relation avec la crise sanitaire due à la COVID-19 (60% en 2020).

Sachant que le département juridique coordonne la rédaction de tous les avis émis et en assure la cohérence, tant en ce qui a trait au contenu juridique qu'en ce qui concerne les positions politiques de la Chambre des Métiers en général, il est à noter également que les travaux de rédaction des avis de la Chambre des Métiers sont précédés de recherches pluridisciplinaires (volets économique, juridique, technologique, etc.) et d'analyses approfondies visant à préparer le positionnement général par rapport à une thématique spécifique. Cette mission a été complexifiée par les contraintes sanitaires dues à la COVID-19 et le travail en mode « télétravail ».

### **Conseils et assistance dans le domaine juridique**

Les 1.349 demandes de conseils individuelles externes (2.279 en 2020) concernant le domaine juridique ont notamment trait aux domaines suivants :

<b>Domaine d'intervention en 2021</b>	<b>Nombre de conseils</b>	<b>% du total<sup>28</sup></b>
Travail - Licenciement	125	9,3%
Travail - Autres domaines	292	21,6%
Contrats	93	6,9%
Sociétés	113	8,4%
Autres services	104	7,7%
Construction	51	3,8%
Arnaques	10	0,7%
Cessation	26	1,9%
RGPD	40	3,0%
Recouvrement	24	1,8%
Concurrence	16	1,2%
Droit consommation	21	1,8%
Responsabilité	9	0,7%
Propriété intellectuelle	5	0,4%
Divers	71	5,3%
<b>Total (hors hotline)</b>	<b>1.000</b>	<b>74,1%</b>
Hotline #BoostHandwierk	349	25,9%
	1.349	100%

<sup>28</sup> Par rapport au total comprenant les assistances-conseil de la hotline #BoostHandwierk (soit un total de 1.349)

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

### **4.8.1. Missions**

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

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

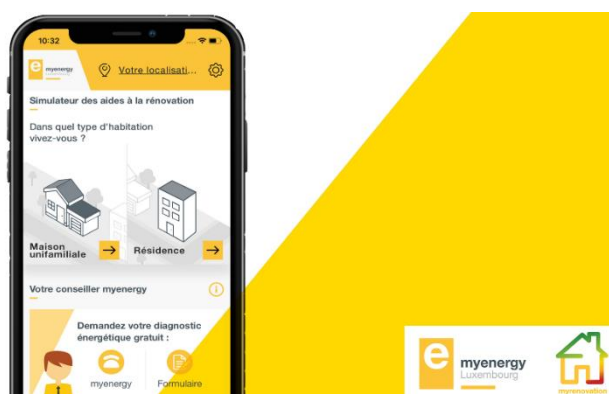
### **4.8.2. Activités 2021**

#### **Energie**

- Conception du nouveau label « Nohalteg an d'Zukunft +»
- Réalisation d'une enquête au sujet de l'efficacité énergétique dans les entreprises (conclusions prévues pour début 2022)
- Entrevues avec MECDD/MEAT/MINLOG au sujet de la réforme PRIMEHouse
- Pourparlers auprès du MECDD / FdA / chefs d'entreprises pour la mise en place d'un système d'« artisan certifié » dans le cadre de la rénovation énergétique
- Participation à la rédaction de l'avis du budget de l'Etat 2022 (partie « politique climatique »)
- Coopération avec myenergy – Représentation de la Chambre des Métiers au Conseil de gérance de myenergy GIE
- Elaboration d'un concept pour la mise en place de réceptions systématiques des pompes à chaleur (PAC) dans les bâtiments
- Analyse de divers PL/RGD et rédaction d'avis (primes « Clever Fueren », prêts climatiques, allocation émissions de gaz à effet de serre, mesures et programmes standardisés EEO)
- Pourparlers auprès des Ministères MEAT et MECDD pour le concept réceptions PAC
- Préparation et participation à la conférence de presse des Ministres Turmes et Fayot au sujet du nouveau régime d'aide pour l'infrastructure de la mobilité électrique pour les entreprises

## **Développement durable**

- Participation au « Sustainable Development Committee » de SMEUnited à Bruxelles.
- Coopération au sein du conseil national de la construction durable (CNCD)
- Elaboration d'une prise de position « L'Artisanat durable »
- Elaboration d'une note pour le « Nohaltegkeetsrot » et présentation de la note
- Développement d'un nouvel outil digital « Selbstcheck Krisenresistenz » pour les entreprises avec l'Institut für Betriebsführung im Handwerk (itb Karlsruhe)<sup>29</sup>
- Rédaction d'un article pour la rubrique « Analyse & Meinung » du Luxemburger Wort : « Gewinner und Verlierer der Coronapandemie »
- Interview Journal : Impakt Corona



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

- Représentation de la Chambre des Métiers dans l'Assemblée générale et dans le Conseil de gérance ; Secrétariat général du CRTI-B
- Participation aux groupes de travail qui révisent des clauses techniques générales, applicables dans tous les marchés publics :
  - CTG peinture
  - CTG tapisserie
  - CTG Parquet
  - CTG menuiserie
  - CTG Terrassement et gestion des déchets
  - CTG Aménagements extérieurs
  - CTG Béton armé
- Participation aux groupes de travail mettant en place une stratégie BIM (Building Information Modeling) au Luxembourg, notamment : BIM Master (stratégie globale), BIM Formation (mise en place de formations pour le secteur)
- Participation au groupe de travail qui élabore une stratégie nationale sur la construction durable et qui met en place une plateforme sur la construction durable

<sup>29</sup> A noter que l'outil digital « Selbstcheck Krisenresistenz » constitue une « initiative » supportée plus spécifiquement dans le cadre du projet « Stratégies de résilience dans l'Artisanat » et de ce fait ne fait pas partie des activités habituelles du CPR



### **Construction durable**

- Participation au groupe de travail de l'ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services) qui élabore une norme nationale sur l'acoustique dans les bâtiments d'habitation
- Conseil aux entreprises artisanales sur des réglementations dans le secteur de la construction et sur des questions spécifiques dans leurs projets / sur leurs chantiers
- Analyse de divers PL et rédaction d'avis (Fonds de travaux en copropriété, PrimeHouse, Patrimoine culturel)
- Mise en place de 3 nouvelles formations (FC) dans le cadre de la construction durable : matériaux durables, matériaux sains, smart home
- Réalisation d'une campagne de publicité pour le guide de planification d'un site d'exploitation (réseaux sociaux, flyers, site internet)
- Participation au groupe de travail « Regional Innovation Hub Luxembourg – Digital Deconstruction » du LIST
- Elaboration d'une nouvelle formation (FC) sur la déconstruction sélective
- Participation au groupe de travail « Solutions techniques contre la propagation du Covid » de l'OAI
- Collaboration avec Luxinnovation sur l'étude « Construction supply study »

### **Environnement – Commodo**

- Organisation d'un webinaire sur la législation des établissements classés
- Organisation d'un « Speed dating Commodo » en ligne entre les experts de l'Administration de l'environnement (AEV) et les ressortissants de la Chambre des Métiers
- Consultation des parties prenantes et rédaction d'un préavis sur la nouvelle proposition législative Commodo
- Information des Fédérations concernées
- Organisation d'une campagne de sensibilisation avec AEV à destination des entreprises de nettoyage à sec
- Suivi de l'élaboration des règlements grand-ducaux concernant les activités reclassées en classe 4
- Information des ressortissants de la Chambre des Métiers via des articles sur le site web, dans d'handwierk et via le mailing prestataires
- Conseil aux entreprises artisanales
- Participation active au comité d'accompagnement en matière d'établissements classés
- Entrevues avec les fédérations artisanales, le LIST et l'Administration de l'environnement pour préparer les nouveaux critères et seuils concernant les différentes classes des établissements classés

## **Déchets**

- Analyse du paquet législatif « Déchets » et rédaction d'avis
- Entrevues avec Mme la Ministre Dieschbourg et M. le Ministre Delles
- Accompagnement et soutien de la Fédération Liewensmettelhandwierk
- Participation dans les réunions et comités pertinents pour l'élaboration de solutions (AEV, SdK, IMS, Valorlux, ...)
- Rencontre avec toutes les fractions parlementaires
- Interview dans Paperjam avec M. Oberweis
- Interview 100,7
- Suivi des projets et dossiers de la SuperDrecksKëscht, Valorlux, Ecotrel et Ecobatterien
- Discussions sur les projets au niveau national concernant déchets et recyclage
- Suivi des dossiers au niveau de la commission de suivi pluripartite en matière de gestion de déchets
- Information des ressortissants de la Chambre des Métiers sur leurs obligations légales sur le site web et sur les réseaux sociaux ainsi que dans d'handwierk
- Participation au Musée du déchet
- Participation à un groupe de travail sur le nouveau registre de déchets en ligne obligatoire

## **Circular Economy**

- Rédaction d'une prise de position sur la « Stratégie pour une économie circulaire »
- Organisation, avec Luxinnovation, d'un webinar interactif sur le rôle de l'Artisanat dans la construction circulaire
- Organisation, avec Luxinnovation, d'un workshop sur le bâtiment circulaire
- Intégration du Comité de pilotage ReUse de IMS
- Suivi des dossiers au niveau de la SuperDrecksKëscht
- Participation au jury du Circular by Design Challenge de Luxinnovation

## **Eau**

- Suivi des dossiers au niveau du Comité de la Gestion de l'Eau
- Participation à des séances d'information sur la modification de la législation-cadre sur l'eau
- Etude du projet de troisième plan de gestion de l'eau Luxembourg

## **REACH / CLP**

- Information régulière via le site de la Chambre des Métiers

## **Alimentation**

- Publication du nouveau guide HACCP (mise à jour 2021) et campagne de publicité sur les réseaux sociaux.
- Prise de position sur la stratégie européenne « De la ferme à la table » et publication sur le Blog CdM ainsi que sur infogreen.
- 
- Interview dans « Revue » au sujet du Nutriscore

## **Innovation**

- Participation active aux initiatives et travaux de Luxinnovation (e.a. promotion des services Luxinnovation – initiatives Fit4Innovation, Fit4Digital, etc.),
- Représentation de la Chambre des Métiers au sein du comité de gérance de Luxinnovation
- « Club Innovation » en ligne sur la maintenance prédictive
- « Club Innovation » en ligne sur l'utilisation de la réalité virtuelle et augmentée dans l'Artisanat
- « Club Innovation » en ligne sur le management de l'innovation
- « Club Innovation » en présentiel sur le Business Model Innovation (annulée à cause de la crise sanitaire)
- Lancement du Prix de l'Innovation dans l'Artisanat 2022



## **SCRB (p.m.)**

- Réceptions effectuées
  - ✓ installations à gazoil: 674 réceptions
  - ✓ installations au gaz : 4015 réceptions
  - ✓ installations à combustibles solides : 180 réceptions
  - ✓ installations frigorifiques et pompes à chaleur: 524 réceptions
  - ✓ installations de récupération d'eau de pluie : 80 réceptions
- Contribution aux cours de formation continue (env. 850 heures)
- Conseils individuels aux professionnels et aux particuliers (env. 50)
- Élaboration d'un concept de réception et de contrôle périodique des pompes à chaleur dans le cadre de la décarbonisation du marché de la chaleur
- Élaboration de divers documents pour les chauffagistes
- Effectuer pour l'Administration de l'Environnement 90 mesures de poussières fines comprenant un rapport contenant un tableau Excel avec les informations de mesurages les valeurs des constructeurs et les valeurs de poussières fines mesurées lors des réceptions des installations à combustible solide
- Vérification de 45 certificats de révision pour le Ministère de l'Énergie (Règlement grand-ducal du 27 février 2010 modifié concernant les installations à gaz, article 16, par (1), alinéa 3.

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

- De Mains De Maîtres (DMDM) : La Chambre des Métiers a activement contribué au succès de la 3e Biennale DMDM.



« De Mains De Maîtres » a été clôturée avec la traditionnelle remise du Prix du Jury Fondation, en présence du Couple Héritier (15 décembre 2021)

## **Divers**

- 100 conseils individuels réalisés (par téléphone, par mail ou en présentiel)
- Participation au comité Made in Luxembourg



Conférence de presse des Ministres Turmes et Fayot au sujet du nouveau régime d'aide pour l'infrastructure de la mobilité électrique pour les entreprises à la Chambre des Métiers (18 novembre 2021) (© MECO)

## **4.9. Service « eHandwierk »**

### **4.9.1. Missions**

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

- Sensibiliser les entreprises artisanales aux défis et opportunités que présente la digitalisation :
  - ✓ Par la mise en place de workshops, ateliers et conférences de sensibilisation ;
  - ✓ Par des visites en entreprises, afin d'être au plus proche des artisans quant au conseil dispensé ;
- Orienter et informer les entreprises dans leurs démarches concrètes dans ce domaine ;
- Développer des outils d'accompagnement destinés aux entreprises (outils web, formations, brochures, ...)
- Développer un réseau de compétences et de partenariats au profit des entreprises artisanales.

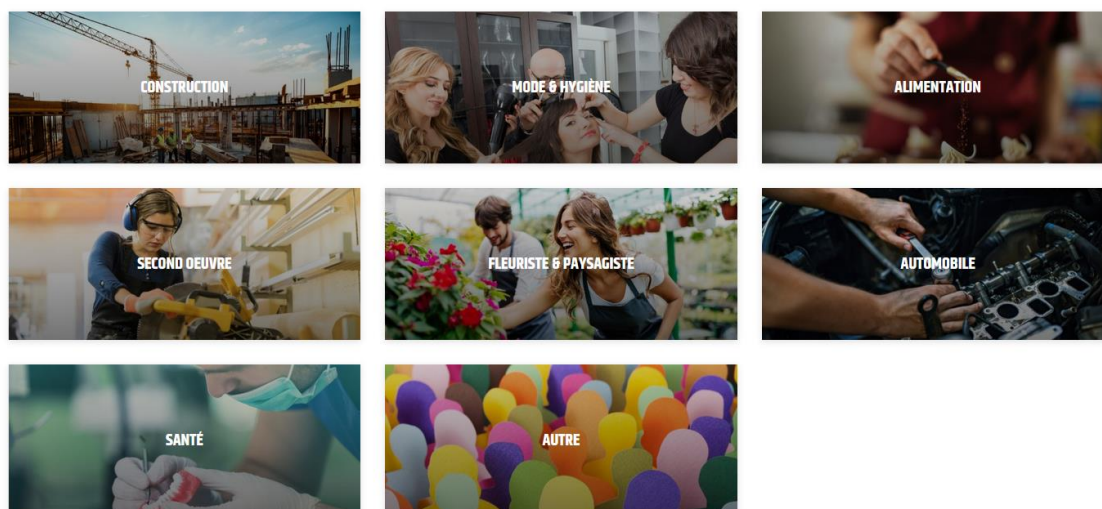
### **4.9.2. Activités 2021**

#### **Conseil aux entreprises**

- Organisation de 84 visites d'entreprise (en réel et en virtuel), dont
  - ✓ 76 visites « eHandwierk »
  - ✓ 8 visites « Best Practice »Presque 80 % des visites étaient des visites virtuelles.
- Suivi des visites d'entreprises
  - ✓ Rédaction d'un rapport avec plan d'action pour chaque entreprise visitée.
  - ✓ Des entretiens de suivi sont réalisés quelques mois après la visite.
  - ✓ En tout, 309 entretiens de suivi ont été réalisés depuis le lancement du service : environ 60 % des entreprises contactées ont entamé leur processus de transformation digitales.
- 192 conseils à distance, dont 118 par téléphone et 74 par mail :
  - ✓ 126 en rapport avec les activités du service eHandwierk
  - ✓ 25 sur les aides étatiques
  - ✓ 35 concernant d'autres départements de la Chambre des Métiers
  - ✓ 6 sur des sujets divers
- 14 entreprises artisanales ont été accompagnées lors de leur participation au programme de subvention étatique « Fit 4 Digital Packages ».
- Développement et envoi de la 3<sup>ème</sup> enquête biannuelle sur la digitalisation dans l'Artisanat luxembourgeois
- Amélioration continue de l'offre du service eHandwierk :
  - ✓ Intégration du suivi des missions du service eHandwierk au CRM de la Chambre des Métiers
  - ✓ Intégration d'une approche sectorielle dans les activités du service : établissement d'une liste des logiciels sectoriels connus, rédaction d'articles et de fiches sectoriels, conseils plus ciblés, etc.



## INFORMATIONS SECTORIELLES



### Organisation d'événements sur les sujets numériques

- Organisation de 10 webinaires sur les sujets suivants :
  - ✓ Profitez de l'IT en toute flexibilité
  - ✓ Le marketing d'influence dans l'Artisanat
  - ✓ D'digital Erfaassung vun den Aarbechtsstonnen – eng Zäiterspuernis
  - ✓ L'art de la création de contenu en ligne
  - ✓ Gagnez en efficacité grâce aux factures électroniques
  - ✓ Digitale Beratung – Ein Vorteil für alle
  - ✓ Les avantages de la rédaction d'un cahier de charge
  - ✓ Neue Geschäftsmodelle durch Digitalisierung
  - ✓ Ihre Internetseite und die Suchmaschinenoptimierung
  - ✓ La gestion des clients et ses atouts
- Organisation d'une Journée « LetzBeDigital » entièrement virtuelle, en collaboration avec la House of Entrepreneurship
- Organisation d'un événement Le Tour de Handwerk auprès du département ITIS du LIST, sur la thématique de l'internet des objets
- Organisation d'une conférence « Cybersecurity – Och am Handwerk » dans le cadre de la Cybersecurity Week Luxembourg

### Information et sensibilisation sur les sujets numériques

- Rédaction et publication de
  - ✓ 60 articles sur le site de la Chambre des Métiers
  - ✓ 5 fiches pratiques (FR/DE), et
  - ✓ 2 Success Stories (FR/DE)

- Présence sur les réseaux sociaux de la Chambre des Métiers (LU/DE/FR/EN), ainsi que
  - ✓ Création d'un groupe Facebook dédié à la numérisation de l'Artisanat (> 160 abonnés)
  - ✓ Mise en place d'une #DigitalWeek autour de la thématique de chaque webinar organisé au cours de l'année



## eHandwierk

🌐 Öffentliche Gruppe · 167 Mitglieder

Beigetreten ▼

+ Einladen

- Restructuration de la page web [www.yde.lu/ehandwierk](http://www.yde.lu/ehandwierk)
  - ✓ Développement d'une nouvelle structure qui facilite la recherche d'informations
  - ✓ Mise en place de pages spécifiques dédiés aux différents groupes de métiers dans l'Artisanat (FR/DE)
- Mise à jour et reprise en main technique de l'outil d'auto-analyse DigiCheck
  - ✓ Hébergement sur le site de la Chambre des Métiers
  - ✓ Nouveau design
- Lancement du projet pluriannuel « Pionniers digitaux » : création de vidéos qui montrent des solutions numériques novatrices dans les entreprises artisanales luxembourgeoises. Ces vidéos doivent aussi bien illustrer la technologie utilisée, que servir en tant que témoignage du chef d'entreprise qui explique les différentes implications de l'outil numérique, ses avantages, les défis, les ressources nécessaires, etc.
  - ✓ Lancement d'un appel à candidatures
  - ✓ Mise en place d'un jury interne et choix des 6 candidatures gagnantes
  - ✓ Création des premières vidéos

**Êtes-vous un pionnier digital ?**

**Gagnez un tournage de vidéo**

**Appel à candidature**

Vous êtes une entreprise artisanale innovante ? Vous considérez votre entreprise comme pionnier digital ? Vous utilisez un outil numérique qui n'est pas encore utilisé par la plupart des entreprises de votre métier ? Vous aimeriez présenter cet outil numérique au public et partager vos expériences dans une vidéo ?

**Soumettez votre candidature jusqu'au 17 septembre !**

**Profil recherché :**  
Des entreprises artisanales qui utilisent des solutions numériques qui ne sont pas encore utilisées par beaucoup d'entreprises artisanales luxembourgeoises et qui souhaitent expliquer les différentes implications de l'outil numérique, les avantages, les défis, etc.

**Objectif des vidéos :**  
La promotion de la digitalisation dans l'Artisanat et la sensibilisation des artisans aux nouvelles technologies.

**Utilisation des vidéos :**  
Ces vidéos peuvent être diffusées sur le site internet et les réseaux sociaux de la Chambre des Métiers.

CHAMBRE DES METIERS LUXEMBOURG YDE eHandwierk Infos & Inscription

scannez le code QR

www.yde.lu/ehandwierk

- Présence dans la presse luxembourgeoise : 3 articles presse publiés sur le Service eHandwierk
- Soutien au service Formation continue dans le développement de différentes formations dans le numérique
  - ✓ Maintenance dans les centres de données
  - ✓ Gestion des stocks

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

- Rencontre de 70 partenaires (institutions, initiatives, consultants, etc., aussi bien au Luxembourg qu'en Grande-Région).
- Intégration du GIE Luxembourg for Shopping
- Participation dans l'Advisory Board de BEESecure
- Participation dans le Board de la « Digital Skills & Jobs Coalition »
- Participation dans le conseil d'administration de la FUSE
- Participation dans le Digital Working Group de SME United
- Participation dans un groupe de travail de Luxinnovation sur l'optimisation des programmes Fit4

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

- Outil d'auto-analyse « DigiCheck » (FR/DE)
- Rédaction et mise à jour de fiches pratiques (FR/DE)
  - ✓ Premiers pas vers votre conformité au RGPD (2018)
  - ✓ Check-list pour la sécurité de vos données et votre sécurité informatique (2018)
  - ✓ Premiers pas dans la vente en ligne (2019)
  - ✓ Check-list pour la création d'un cahier des charges (2020)
  - ✓ Stockage de données – Serveur interne ou cloud ? (2020)
  - ✓ La gestion numérique des stocks et des machines (2020)
  - ✓ Préparation de projet : les étapes clés (2020)
  - ✓ Une mauvaise évaluation en ligne ? Voici comment réagir correctement ! (2021)
  - ✓ La gestion du changement (2021)
  - ✓ Le site internet et ses dispositions légales (2021)
  - ✓ Comment sécuriser les données de votre entreprise grâce au backup (2021)
  - ✓ Les factures électroniques structurées et les marchés publics (2021)
- « Success Stories » d'artisans ayant réussi leur transformation digitale (FR/DE)
  - ✓ Un marketing réussi sur les réseaux sociaux – Raskopp Hair and Make-Up Artist (2018)
  - ✓ La digitalisation dans le recrutement d'employés qualifiés – Farbe und Design (2018)
  - ✓ La technique laser et la réalité virtuelle – Meyer Frères (2018)
  - ✓ Le bureau sans papier dans l'Artisanat - Ferisol (2018)
  - ✓ La gestion de stock numérique – Emil Antony (2018)
  - ✓ Le contrôle numérique des factures – Steffen Holzbau (2019)
  - ✓ Un institut de beauté géré numériquement – Institut de beauté Alexa Ballmann (2019)
  - ✓ La modélisation des données du bâtiment (BIM) – CDCL (2020)
  - ✓ Améliorez l'expérience client avec un site internet interactif – Léon Kremer (2020)
  - ✓ Les avantages d'une préparation numérique des offres – Chauffage Sanitaire Barthel (2020)
  - ✓ L'utilisation de terminaux mobiles dans le travail quotidien – Aquatechnic (2021)
  - ✓ La chaîne de production digitalisée – OST Fenster (2021)
- Flyers régulièrement mis à jour (FR/DE) concernant
  - ✓ les workshops,
  - ✓ le DigiCheck.

## **4.10. Département « Affaires européennes »<sup>30</sup>**

### **4.10.1. Missions**

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

- Développement et consolidation du lobbying de la Chambre des Métiers sur les dossiers européens
- Création et entretien d'un réseau de contacts dans les milieux politiques luxembourgeois et européens, les représentations des institutions luxembourgeoises et européennes, les organisations professionnelles actives sur le parquet européen, et la presse couvrant les dossiers européens.
- Coordination et structuration des différents dossiers thématiques au sein de la Chambre des Métiers
- Représentation des positions de la Chambre des Métiers à l'extérieur
- Défense des intérêts de l'Artisanat luxembourgeois dans les dossiers européens

### **4.10.2. Activités 2021**

#### **Création et entretien d'un réseau de contacts**

- Intégration de la plateforme européenne de l'UEL
- Réunions de travail avec la Représentation permanente du grand-Duché de Luxembourg auprès de l'Union européenne
- Prise de contact avec les membres luxembourgeois du Parlement européen
- Réunion de travail avec la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg
- Réunion de travail avec la Direction générale Politique européenne et propriété intellectuelle

#### **Coordination et structuration des différents dossiers thématiques au sein de la Chambre des Métiers**

- Mise en place d'une équipe pluridisciplinaire composée de collaborateurs de la Chambre des Métiers concernés par les dossiers européens
- Outil de veille des consultations publiques de la Commission européenne
  - ✓ Mise en place d'un outil de veille
  - ✓ Distribution des consultations pertinentes aux collaborateurs concernés et recueil des positions de la Chambre des Métiers
- Suivi des dossiers européens en cours

#### **Représentation des positions de la Chambre des Métiers à l'extérieur**

- Développement et consolidation du lobbying de la Chambre des Métiers sur les dossiers européens
- Communication des positions de la Chambre des Métiers aux différents acteurs concernés (e.a. membres du Parlement européen, Représentation de la Commission européenne) :
  - ✓ Salaire minimum adéquat européen

---

<sup>30</sup> Département nouveau créé dans le cadre du nouveau organigramme (à partir d'août 2021)



- ✓ Individual learning accounts & Micro-credits
- ✓ Cadre stratégique UE santé et sécurité au travail
- Représentation de la Chambre des Métiers chez SMEUnited
  - ✓ Intégration du Board of Directors
  - ✓ Participation au Permanent Delegates' Meeting
  - ✓ Coordination des contacts et positions au sein de la Chambre des Métiers
  - ✓ Participation dans différents groupes de travail (sustainable development, digitalisation, etc.)



Echange avec Mme Anne Calteux Représentante de la Commission européenne au Luxembourg  
(28 octobre 2021)

## **4.11. Département « Affaires sociales, emploi & formation »<sup>31</sup>**

### **4.11.1. Missions**

Les principales missions du Département « Affaires sociales, emploi et formation » sont les suivantes :

#### **Volet « Affaires sociales, emploi »**

- Réalisation d'analyses dans le domaine social
- Rédaction d'avis, de prises de positions, notamment dans les domaines « emploi / marché du travail », « sécurité sociale » - assurance maladie, assurance pension, assurance accident, santé au travail - ainsi que « sécurité et santé sur le lieu du travail »
- Assistance-conseil en matière sociale et de sécurité santé au travail des ressortissants de la Chambre des Métiers
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes, commissions et groupes de travail.

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

#### **Volet « Affaires formation »**

- Définition de la politique de la Chambre des Métiers en matière de formation tout au long de la vie (« Lifelong Learning ») y compris l'orientation tout au long de la vie (« Lifelong Guidance »)
- Mise en place d'un cadre de référence reprenant les 30 principales propositions de la Chambre des Métiers dans les domaines de l'éducation et de la formation
- Maintien de la cohérence interne et externe des positions de la Chambre des Métiers dans le domaine de la formation
- Contribution à la création d'un cadre politique, légal, financier et organisationnel propice au développement de la « Carrière Artisanat »
- Veille permanente de l'environnement dans lequel évolue la formation en prenant en compte les dimensions suivantes : dimension chronologique (« Carrière Artisanat »), dimension géographique, dimension légale et réglementaire, dimension politique et sociale
- Dialogue systématique et structuré avec le partenaire stratégique, à savoir le Ministère de l'Education nationale, de l'enfance et de la Jeunesse (MENJE) et ses différents services : Service de la formation professionnelle (SFP), Service de la formation des adultes (SFA), Service de Coordination de la recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT), etc. ainsi qu'avec la Maison de l'Orientation

---

<sup>31</sup> « Affaires formation » intégrées dans le Département « Affaires sociales, emploi & formation » à partir du 1er avril 2021



JOBDAY & MeetADEM (12 juillet 2021)<sup>32</sup>

#### 4.11.2. Activités 2021

##### Volet Affaires sociales, emploi

##### **Emploi / Marché du travail**

- Elaboration de :
  - ✓ Prise de position « Revaloriser le statut d'indépendant à travers une meilleure protection sociale » (6 mesures en vue d'aligner la protection sociale de l'indépendant sur celle du salarié)
  - ✓ Papiers de réflexion « mesures de relance en faveur de l'Artisanat » ; ; « durabilité des pensions » ; « détachement » ; « continuation du salaire en cas de maladie du salarié - LFZ » ; « télétravail » ; « congé pour raisons familiales (extraordinaire) » ; « seuil de pauvreté » ; « salaire social minimum », « indexation », « comptes individuels de formation » etc.
  - ✓ Notes sur le sujet « skills gap » et une future stratégie nationale des compétences, dans le cadre du « Skillsdësch » et de l'étude OCDE dans ce domaine
  - ✓ Analyse et rédaction d'avis sur des projets de lois et de règlements grand-ducaux, notamment concernant COVID-19 (e.a. Régime 3G en entreprise)
  - ✓ Notes de suivi de dossiers divers (« détachement » ; apprentissage transfrontalier)
- Organisation d'un JOBDAY- Artisanat Speed-dating (12 juillet 2021 ; 16 entreprises ; 50 candidats)
- Campagne « Nouvelles mesures d'emploi en vue de l'intégration des demandeurs d'emploi dans les entreprises artisanales (mai-juin 2021)

<sup>32</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/la-chambre-des-metiers-et-l-adem-s-unissent-pour-l-emploi-dans-l-artisanat>

- Participation active aux travaux du COPIL ADEM-UEL (groupes de travail « tendances / évolutions des métiers », « communication », « formation »)



JOBDAY- Artisanat Speed-dating (12 juillet 2021)<sup>33</sup>

- Réalisation d'une étude sectorielle « Artisanat » dans le cadre du GT « tendances / évolutions des métiers » (ADEM/UEL)
- Suivi de la Convention ADEM – Chambre des Métiers (e.a. participation gratuite d'un contingent présélectionné de demandeurs d'emplois aux formations de la Chambre des Métiers ; initiatives de sensibilisation des chefs d'entreprises au moyen d'actions en concertation avec l'ADEM)

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

- Promotion du Forum Sécurité et Santé de l'UEL et participation à une table-ronde (23/11/2021)
- Méthodologie en vue du développement d'une accidentologie dans l'Artisanat (en coopération avec l'AAA et l'UEL)
- Participation active aux travaux du COPIL AAA-UEL (groupe de travail « accidentologie et approche sectorielle - artisanat)
- Conférence « Séminaire en ligne – Les troubles musculosquelettiques : La formation en interne, une politique de prévention » coordonnée par l'ITM (26 octobre 2021)
- Label « Sécher & Gesond mat System » (SGS – AAA) (suivi)
- Suivi des cours « travailleurs désignés » de la Chambre des Métiers et participation au comité d'accompagnement « travailleurs désignés »
- Suivi du projet « badge social » (coordination ITM)
- Finalisation de l'étude sur les problèmes rencontrés en matière de détachement à l'étranger (Belgique, France, Allemagne) et proposition de solutions

<sup>33</sup> <https://www.cdm.lu/news/fiche/newsnew/news/la-chambre-des-metiers-et-l-adem-s-unissent-pour-l-emploi-dans-l-artisanat>

- Lancement d'un groupe de travail ad hoc avec les ministères et administrations concernés par la problématique du détachement transfrontalier afin de définir une démarche politique commune
- Suivi du dossier « détachement des travailleurs » (au niveau national et européen)
- Mise en place d'un GT sécurité et de la santé en nettoyage du bâtiment en coopération avec la Fédération Nettoyage du Bâtiment le Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM) avec le soutien de l'Association d'assurance accident, de l'ITM et de la Division de la santé au travail du Ministère de la Santé
- Continuation de la campagne sur le sujet de la sécurité et de la santé en coiffure, en coopération avec la Confédération « Hair Beauty and Tattoo Guild »

### **Affaires formation**<sup>34</sup>

#### **Politique Education et Formation**

- Définition de la position de la Chambre des Métiers en matière d'éducation et de formation
- Mise à jour du papier politique de la Chambre des Métiers sur l'éducation et la formation comprenant les principales propositions politiques de la Chambre des Métiers
- Représentation de la Chambre des Métiers dans différents organismes en relation avec l'éducation et la formation
- Participation au groupe de travail et à l'élaboration de l'avis sur la formation professionnelle dans la Grande Région dans le cadre du Conseil Economique et Social
- Participation aux travaux du « Skillsdësch » et de l'étude OCDE en vue de la mise en œuvre d'une « stratégie nationale des compétences »
- Rédaction de notes de réflexion, papiers stratégiques, discours, communiqués de presse, articles, avis sur projets de loi et projets de règlement grand-ducaux, etc.

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

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

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

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

---

<sup>34</sup> Affaires formation intégrées dans le Département « Affaires sociales, emploi & formation » à partir du 1er avril 2021



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

- Participation aux workshops organisé par l'OCDE en vue de la mise en œuvre d'une « stratégie nationale des compétences »
- Participation aux réflexions pour la mise en place d'un cadre national Lifelong Learning

## **Enseignement fondamental**

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

## **Enseignement secondaire**

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

## **Orientation scolaire et professionnelle**

- Propositions et revendications de la Chambre des Métiers en matière d'orientation scolaire et professionnelle et de promotion de la « Carrière Artisanat »
- Suivi du dossier dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle
- Participation au consortium « Entrepreneuriat » et au groupe de travail « Messages aux écoles » (à l'intention des cellules d'orientation au niveau des lycées) dans le cadre du Forum Orientation (pas de réunions en 2021)
- Implémentation, en partenariat avec la Chambre des Salariés, de l'outil « Basic Check » au niveau des classes de 5e ESG en tant qu'outil d'aide à l'orientation. Demande pour la généralisation du « Basic Check » et pour l'introduction d'une inscription/d'un supplément au niveau du bulletin scolaire
- Implémentation, en collaboration avec Luxembourg Senior Consultants, de l'outil « Coach » pour favoriser l'intégration/le maintien des jeunes dans le processus de formation
- Suivi du dossier/veille notamment eu égard aux aspects suivants : mise en place de l'intégralité des conclusions du Forum Orientation, accès aux différentes formations et qualifications sur base non seulement des compétences langagières et mathématiques mais également des compétences techniques et manuelles

## **Formation initiale - Apprentissage**

- Propositions et revendications de la Chambre des Métiers en matière de formation professionnelle
- Rédaction d'un papier de réflexion sur l'apprentissage dans la Grande Région dans le cadre du groupe de travail Formation professionnelle du Conseil Economique et Social
- Participation aux travaux du Groupe de pilotage (GROPIL) de la formation professionnelle
- Rédaction de divers avis dans le contexte de la formation professionnelle : réforme de la formation professionnelle, validation des acquis de l'expérience, introduction

d'une prime unique pour la promotion de l'apprentissage, listes des professions et métiers, indemnités d'apprentissage, etc.

- Participation au projet 1<sup>ère</sup> DAP du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (pas de réunions en 2021)
- Elaboration d'une nouvelle convention Conseillers à l'apprentissage – Concertation avec les conseillers à l'apprentissage, avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et avec les chambres professionnelles
- Collaboration à la remise des diplômes de fin d'apprentissage : rédaction discours et communiqué de presse

### **Brevet de Maîtrise**

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

### **Enseignement supérieur**

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

### **Formation continue**

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

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

### **4.12.1. Missions**

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

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

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

### **4.12.2. Activités 2021**

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

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

Cette gestion de sites web implique également le développement et l'optimisation du référencement sur les moteurs de recherche (SEO & SEA), la mesure du trafic en ligne et de la performance des campagnes. 2021 continuait d'être une année très particulière et les médias sociaux ont toujours été utilisés intensivement pour communiquer aux ressortissants, aux décideurs politiques et à la population luxembourgeoise. Des contenus politiques ont été communiqué en nombre croissant à travers les canaux suivants : Twitter, Facebook, LinkedIn. En 2021, les comptes pour la Chambre des Métiers ainsi que [www.handwierk.lu](http://www.handwierk.lu) (#MakersOfLuxembourg) ont été lancés sur Instagram afin d'atteindre le public jeune.

#### **Les chiffres de consultation de [www.cdm.lu](http://www.cdm.lu) en 2021**

- 247.038 visites/sessions (contre 189.767 en 2020) ont été réalisées par 171.417 visiteurs uniques/utilisateurs (contre 118.613 en 2020)
- 533.453 pages ont été vues (contre 439.592 en 2020), avec une consultation moyenne de 2.16 pages par visite (contre 2,32 en 2020)
- Remarque : 84.5% nouveaux visiteurs

#### **Les chiffres de consultation de [www.yde.lu](http://www.yde.lu) en 2021**

- 89.162 visites/sessions (contre 93.810 en 2020) ont été réalisées par 67.364 visiteurs uniques/utilisateurs (contre 144.151 en 2020)

- 164.623 pages (contre 255.014 en 2020) ont été vues, avec une consultation moyenne de 1.85 pages par visite (contre 1.77 en 2020)
- Remarque : 86.1% nouveaux visiteurs

### **Newsletter CdM News**

La newsletter mensuelle est devenue une newsletter bimensuelle en 2021. Elle est envoyée à une liste d'environ 3.442 abonnés (niveau stable) avec les informations les plus importantes concernant l'Artisanat et l'actualité de la Chambre des Métiers.

### **Relations Presse**

Au cours de l'année 2021, le Service « Communication & Relations publiques » a organisé 5 conférences de presse et a transmis 23 communiqués de presse aux organes de presse. La Chambre des Métiers et l'Artisanat ont été thématiques dans environ 400 articles/reportages imprimés en 2021.

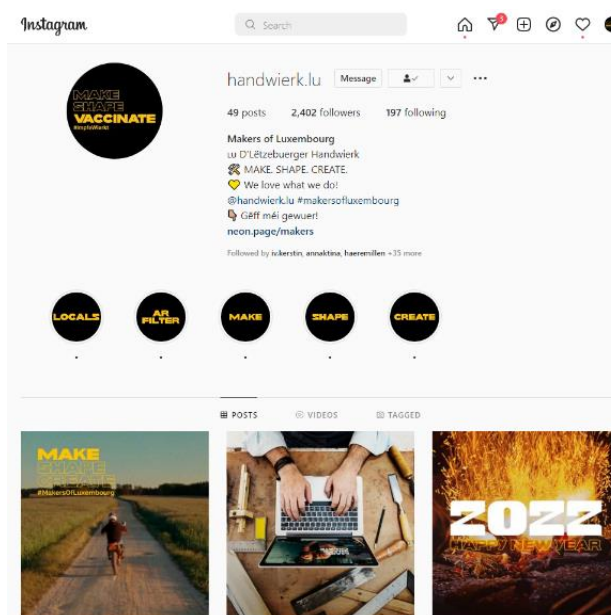
### **Initiatives majeures :**

#### **Campagne #MakersOf Luxembourg**

Il s'agit en l'occurrence du projet-phare du Service, qui prévoyait en 2021, le développement et la poursuite progressive de la campagne #MakersOfLuxembourg.

L'objectif était d'améliorer l'image globale de l'Artisanat afin de rendre le secteur plus attractif, de motiver plus de jeunes de choisir une carrière en tant qu'artisan.

Une campagne #MakersOfLuxembourg a été créée en été 2020 sous le label « Made in Luxembourg ». La campagne a mis au centre l'être humain, l'artisan créateur d'un produit, l'entreprise en question et a été promue principalement sur les réseaux sociaux ce qui a encouragé beaucoup de personnes à y participer activement. L'outil principal de cette campagne était le storytelling/création de contenu.



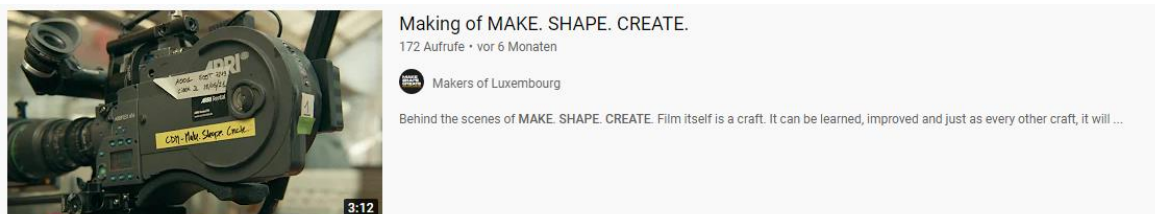
Cette campagne a été achevée en décembre 2020 et elle a connu un tel succès qu'il a été décidé de continuer à utiliser le hashtag (#) à partir de 2021 pour les initiatives de promotion des artisans. Une « image campagne » pour l'Artisanat du Luxembourg – comme « Das Handwerk » en Allemagne – a pu prendre forme.

Au cœur de cette campagne d'image d'envergure qui va s'inscrire dans la durée et qui a vocation à rassembler à moyen terme d'autres organisations de l'Artisanat se positionne le film « MAKE.SHAPE.CREATE. », le nouveau titre officiel de la campagne. Une campagne sur les médias classiques a été lancée en juillet 2021, et a développé sa présence sur les médias sociaux. Le site [www.handwierk.lu](http://www.handwierk.lu) regroupe le contenu de la campagne.

En 2022, la campagne va se développer progressivement et de nouveaux sujets seront à l'ordre du jour. Des sujets plus politiques comme celui de la formation des jeunes et la sensibilisation auprès des écoles sont que deux sujets qui seront traités avec priorité afin de lutter contre la pénurie en main d'œuvre qualifiée.



### Film "making off"



**Aspect innovateur de l'initiative :** l'envergure de cette campagne est considérable ; elle a été conçue afin de répondre aux attentes à long terme. Ceci permet à la Chambre des Métiers de traiter à l'avenir de sujets différents (formation, politique, diversité des métiers, ...). En Allemagne, la campagne « Das Handwerk » a connu un impact très positif et grâce aux médias sociaux et un investissement conséquent, l'image du « Handwerk » s'est amélioré massivement les dernières années.

**Autre aspect important à souligner :** la campagne se base sur les résultats de l'étude TNS ILRES qui a enquêté sur la notoriété de l'Artisanat auprès de la population luxembourgeoise. Avec l'aide de cette étude, qui sera menée chaque année en septembre, l'orientation de la campagne pour l'année N+1 pourra être utilement définie. Ceci permet à la Chambre des Métiers d'inclure des messages en direction de la population luxembourgeoise et de promouvoir concrètement l'Artisanat avec ses 120 métiers.





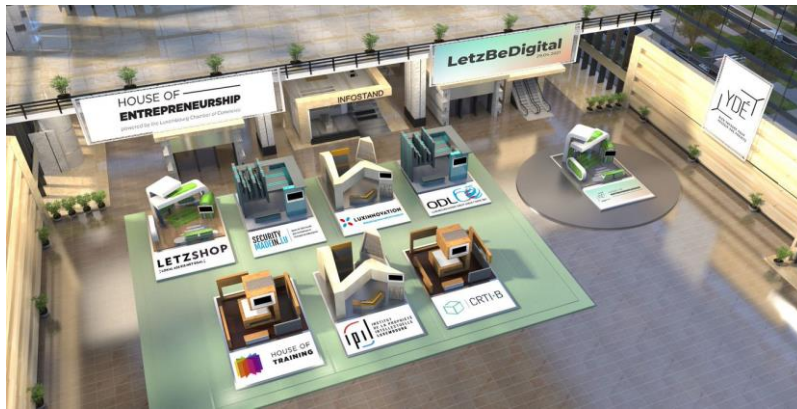
### LetzBeDigital<sup>35</sup>

Le salon virtuel LetzBeDigital, était composé de 32 stands : 9 animés par des partenaires de l'écosystème des deux chambres professionnelles (Chambre des Métiers et Chambre de Commerce) et 23 menés par des experts en solutions numériques. Les participants pouvaient ainsi échanger avec les différents prestataires et assister à des ateliers en lien avec la digitalisation.

Plus précisément, le service eHandwierk a organisé plusieurs conférences, tout en faisant appel à des spécialistes dans chaque domaine : 1. La checklist : comment les checklists digitales rendent votre entreprise plus productive ainsi que vos équipes plus efficaces. 2. Entreprendre un projet de digitalisation. 3. Êtes-vous sûr d'être en sécurité ? – Evaluation simple et rapide de votre sécurité digitale. 4. Décrypter les algorithmes des réseaux sociaux pour attirer des clients.

---

<sup>35</sup> A noter que le Service « eHandwierk », lancé à partir de janvier 2018, constitue une « initiative » supportée plus spécifiquement dans le cadre du volet « digitalisation » du Pakt Pro Artisanat et de ce fait ne fait pas partie des activités du CPR



## HANDMADE IN LUXEMBOURG, rubrique sur rtl.lu

Le partenariat avec RTL a pour objectif de montrer la diversité de l'Artisanat au Luxembourg. 6 films de 4 à 5 minutes mis en ligne pendant 6 mois présentent de jeunes entrepreneurs qui permettent à la caméra de les suivre dans leur vie professionnelle ainsi que dans l'exercice quotidien de leur métier. Les reportages qui diffusent une image positive permettent toutefois aussi d'évoquer des difficultés structurelles d'activité artisanale concernée.

**HAND MADE ZU LËTZEBUERG** Emissioun auswählen

Och zu Lëtzebuerg gëtt et Entrepreneuri déi an hirem Beräich eenzegaarteg sinn a ganz aussergewöhnlech Produkten oder Services ubidden. An dëser Serie entdecken mer des innovativ "Hidden Champions" a kréien en Abléck an hier Produktiouns-Oflee.

**29. JUNI 2021**

**Episod 6 - Landwirtschaft an Dängschleechungsbetrieb Reiff**  
Da Jeff Reiff mécht mat tech ee klengen Tour duerch de Familljebetrieb vun Ewelen

**25. MEE 2021**

**Episod 5 - Menuiserie Kraemer**

**COVID-19**

- Ech si positiv.**
- Mai Kand ass positiv getest ginn.** (ausserhalb vun der Scheul)
- Ech si Kontaktperson.**

## Guide HACCP<sup>36</sup>

La troisième édition du guide a été conçu pour répondre à l'article 5 du règlement Européen 852/2004 qui définit des règles d'hygiène et les standards à respecter dans une cuisine gastronomique. Il a été validé par le secteur de l'alimentation et approuvé par le Ministère de la Santé et le Ministère de la Protection des consommateurs. Les textes existants ainsi que les fiches pratiques ont été actualisés. Ces dernières sont destinées à être imprimées, plastifiées et accrochées aux murs de la cuisine gastronomique. Le côté pratique était au centre de la conception de cette édition nouvelle du guide de bonnes pratiques. Une nouveauté en 2021 est que le guide est téléchargeable (gratuitement) sur le site internet yde.lu. Un sous-site a été créé pour faciliter la lecture et la navigation afin de

<sup>36</sup> Troisième Edition, après une première édition en 1998 et une deuxième en 2011

permettre à l'utilisateur de retrouver les fiches pratiques et les chapitres qui l'intéressent.

Lors d'une conférence de presse le 6 décembre 2021, le nouveau guide a été présenté au public, en présence des partenaires du ministère de la Santé. Une campagne de communication a été lancée en décembre afin de sensibiliser sur cette thématique et de promouvoir le travail des équipes de la CdM.



### **Remise des diplômes de fin d'apprentissage et remise du Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice 2021 et du Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 dans le secteur de l'Artisanat**

La cérémonie festive, organisée par la Chambre des Métiers, la Chambre des Salariés et le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse a eu lieu jeudi, le 25 novembre 2021 dans le Grand Auditorio de la Maison du Savoir sur le Campus de Belval de l'Université du Luxembourg. Elle a prêté le cadre à la remise des diplômes et certificats de fin d'apprentissage ainsi que de deux distinctions particulières : le « Prix de la Meilleure Entreprise Formatrice 2021 » et le « Prix Rotary du Meilleur Apprenti 2021 ».

L'année 2021 a été un excellent cru pour l'Artisanat. 449 jeunes et adultes ont réussi leur formation professionnelle et décroché ainsi leur diplôme ou certificat de fin d'apprentissage. La cérémonie solennelle de remise des certificats et diplômes de l'Artisanat a été un événement très visible de la collaboration entre la Chambre des Métiers et la Chambre des salariés. Cette collaboration qui a été intensifiée et approfondie au courant des dernières années poursuit deux objectifs majeurs : doter les jeunes et les adultes d'une formation solide avec de réelles perspectives de développement personnel et professionnel et permettre aux entreprises de faire face au manque structurel de main-d'œuvre qualifiée.





### Campagnes de Félicitations Prix Créateur, DAP, Brevet

Dans le cadre de la remise des diplômes, la remise des prix aux entreprises méritantes ou d'autres occasions, la CdM organise des petites campagnes de félicitation. Depuis 2020 la CdM est propriétaire d'un GOBO, un projecteur performant, qui jette des messages adaptés pour chaque événement au mur du building de la CdM.



## Guide du Futur Indépendant

Le Guide du Futur Indépendant était un projet commun du Service Contact Entreprise et du Service Marketing. Le contenu du guide a permis de rassembler toutes les informations utiles à la création d'entreprise. Le contenu a été intégré sur ydé.lu et le guide a été complété avec les réponses aux questions posées traditionnellement par les entreprises ou les porteurs de projet.



## Campagne Commune apprentissage

Cette campagne constitue un effort commun de la Chambre des Métiers, Chambre de Commerce, Chambre des salariés et de la Chambre d'Agriculture (« les Chambres ») visant à créer une base durable de coopération afin de mettre en œuvre une campagne digitale ayant comme but de promouvoir l'apprentissage dans les différents secteurs.

Au Luxembourg, chaque année, environ 2.000 élèves se lancent dans leur vie professionnelle par le biais d'un apprentissage – la formation phare de début de carrière et instrument crucial pour lutter contre le chômage auprès des jeunes.

Chaque Chambre entretient les efforts de son côté pour promouvoir les apprentissages dans les métiers qu'elle représente. En 2021, les forces ont été réunies pour lancer une campagne et montrer la volonté commune des Chambres par rapport au sujet stratégique de l'apprentissage.

Cette campagne souligne l'importance de l'apprentissage au sein de notre société et la nécessité de renforcer l'apprentissage et de motiver les patrons d'entreprises à continuer à former des apprentis – la main-d'œuvre qualifiée de demain. Il s'agira aussi de motiver les élèves que l'apprentissage qui est une valeur sûre pour débiter leurs carrières.



La campagne a été diffusée sur les médias sociaux (posts, carrousels, animations) ainsi que sur les médias classiques (annonces) et digitaux (sites Eldo, l'essentiel) et elle a ciblé 1/3 les patrons et 2/3 les (futurs) apprentis.

En 2022, le MENJE va contribuer financièrement à la campagne, qui sera continuée dans le même esprit.



### De Mains De Maîtres (DMDM)

La Chambre des Métiers a activement contribué au succès de la 3<sup>ème</sup> Biennale DMDM. Le Service Relations publiques a organisé une conférence de presse afin que les journalistes du milieu culturel puissent promouvoir le vernissage et l'exposition. La soirée du vernissage, le Service a assuré, ensemble avec son partenaire Spuerkees, le volet relations presse au 19 Liberté.





### Remise du Brevet de Maîtrise (Juin 2021)

La cérémonie 2021 a été organisée en mode hybride, et donc seuls les meilleurs élèves de chaque secteur étaient invités pour représenter toute leur promotion. L'événement a eu lieu à Luxexpo TheBox. La cérémonie a été diffusée via Live Stream. Les jours précédant l'événement, les lauréats ont reçu une box contenant des goodies, confetti et du crémant afin de rendre la remise de diplômes (« chez soi ») un peu plus festive.



### Rapport Annuel

En 2021, la Chambre des Métiers a publié pour la première fois un « rapport annuel condensé » sous forme de brochure. Le but de cette publication est d'informer les ressortissants et partenaires mais également les ministères, institutions, communes, etc. afin de présenter ainsi un résumé du bilan qualitatif et quantitatif tout comme une vue d'ensemble des initiatives-phares.



## 5. ANNEXE - Situation financière de la Chambre des Métiers en 2021

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

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

### 5.1. Activités de formation

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

#### Au niveau de la formation initiale :

En 2021, la Chambre des Métiers gérait 1.756 apprentis et environ 4.650 entreprises formatrices. 1.068 postes d'apprentissage étaient offerts et 778 nouveaux contrats d'apprentissage étaient conclus cette même année.

#### Au niveau du Brevet de Maîtrise :

560 candidats étaient inscrits au Brevet de Maîtrise, la formation chef d'entreprise dans l'Artisanat. Ainsi, concrètement, on peut dire que la Chambre des Métiers gère un volume de candidats et de cours correspondant à un lycée « décentralisé », sachant que les formations techniques sont organisées dans différents lycées ou infrastructures à travers le pays. Il en va de même des cours de gestion d'entreprise et de pédagogie appliquée. En 2020/2021, 137 chargés de cours étaient actifs au niveau de la tenue des cours et des examens.

#### Au niveau de la formation continue :

En 2021, les initiatives de formation continue comptaient 1.576 participants inscrits dans les 182 formations encadrées par plus de 70 formateurs. Ainsi, malgré la pandémie de la COVID-19, le nombre de formations organisées en 2021 a à nouveau atteint le niveau de 2019.

Les droits d'inscription au Brevet de Maîtrise (cours et examen), qui se situent à 900 euros par candidat par an, ne représentent que des rentrées pécuniaires limitées. Le plafonnement du droit d'inscription au Brevet constitue ainsi une volonté politique claire de la Chambre des Métiers. En mettant en relation les frais totaux d'organisation de la Chambre des Métiers avec les recettes annuelles limitées, la différence y résultant est en majeure partie couverte par la participation aux frais du Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse (MENJE).

Globalement, en ce qui concerne le domaine de la « formation », l'effort financier 2021 de la Chambre des Métiers se situe surtout au niveau de la formation continue.

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

## 5.2. Activités de promotion et de recherche

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

Ainsi, elles intègrent, d'une part, les activités de la division « Affaires Publiques et Analyses » (Affaires juridiques et Avis ; Affaires sociales, emploi et formation ; Affaires européennes ; Affaires environnementales, technologiques et innovation ; Affaires économiques) ainsi que, d'autre part, les services du pilier « Conseil & Services » destinés directement à l'Artisanat tels que ceux prestés pour le conseil à la création, au développement, à la transformation et aux transmissions d'entreprises au niveau national, régional et européen ainsi qu'à l'internationalisation (Service « Contact Entreprise » ; Service « Affaires européennes et Grande Région »). La participation financière du Ministère de l'Economie à la couverture des dépenses liées aux activités du CPR en 2021 a été maintenue au même niveau qu'en 2020 et portait sur 2.950.000 EUR. En 2021, le déficit généré entre le total des charges et la participation aux frais du CPR du Ministère de l'Economie s'élevait à 774.000 EUR.

## 5.3. Autres activités

Les autres activités de la Chambre des Métiers concernent la direction et les services généraux. Les frais de management, de structure et des services généraux sont traditionnellement couverts par les rentrées de cotisations et faisaient apparaître un solde positif de 697.000 EUR en 2021.

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

### RAPPORT D'ACTIVITE CHAMBRE DES METIERS (CDM) - COMPTES SIMPLIFIES 2021

	Activités CDM hors Promotion et Recherche (CPR) et hors Formation (k€) *	Activités Promotion et Recherche (CPR) (k€)	Activités de Formation Continue, Brevet de Maîtrise et Conseillers à l'apprentissage (k€)	TOTAL (k€)	
<b>REVENUS</b>					
Cotisations	5,688	0	0	5,688	
Participation étatique aux frais	340	2,950	3,689	6,979	
Projets européens et autres	0	56	0	56	
Inscriptions	0	0	1,017	1,017	
Autres revenus	1,124	76	0	1,200	
	<b>7,152</b>	<b>3,082</b>	<b>4,705</b>	<b>14,940</b>	
<b>CHARGES</b>					
Salaires	3,302	1,905	2,164	7,370	
Dotations aux amortissements	528	259	273	1,060	
Chargés de cours	0	0	1,032	1,032	
Autres charges	1,201	1,693	1,886	4,780	
	<b>5,031</b>	<b>3,857</b>	<b>5,355</b>	<b>14,243</b>	
<b>Résultat</b>	<b>2,121</b>	<b>-774</b>	<b>-650</b>	<b>697</b>	
		Perte sur subvention CPR	Perte Subv FORMATION	Gains Comptes annuels	
					697
			Perte Subv Restruct		
				0	
			Perte Subv Révision		
				-26	
			Perte sur Conseillers		
				0	

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