

FACILITONS L'EMPLOI

Rapport annuel 2016

Mot de la direction



Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activités de l'ADEM pour l'année 2016. Durant cette année, nous avons continué à travailler sur les grands axes stratégiques qui sous-tendent la réforme de l'agence et qui visent à faire de l'ADEM un partenaire de référence pour tous les acteurs du marché de l'emploi au Luxembourg.

2016 a été marquée par une croissance soutenue de l'emploi au Luxembourg ainsi qu'une baisse du chômage de 4,6% sur un an. Même si le nombre de demandeurs d'emploi est en baisse pour toutes les catégories, il est à noter que le chômage de longue durée reste élevé en particulier chez les demandeurs d'emploi plus âgés et/ ou atteints de problèmes de santé.

Notre attention s'est donc portée en 2016 sur les populations plus éloignées du marché de l'emploi. Afin de détecter au plus tôt d'éventuels facteurs de risque du chômage de longue durée, le système de profilage et d'accompagnement personnalisé a pu être déployé à l'ensemble de nos 7 agences en 2016. Le nombre de clients par conseiller a pu être réduit, ce qui permet un dialogue plus approfondi et des plans d'actions individualisés.

Le système du reclassement professionnel a été largement revu en 2016 avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Deux mesures innovantes visant à faciliter l'insertion des demandeurs d'emploi plus âgés, des personnes atteintes d'un handicap ou en reclassement ainsi que la mise en place de conseillers dédiés ont permis d'établir de nouveaux contacts entre ces populations et les entreprises à la recherche de personnel. Au niveau interne, les services en charge des salariés handicapés et des salariés à capacité de travail réduite ont été fusionnés afin de gagner en cohérence et en efficience.

L'année 2016 a également été marquée par notre volonté d'investir davantage dans la formation des demandeurs d'emploi, seule solution à même de réduire l'écart entre les offres d'emploi disponibles et les profils des demandeurs d'emploi. Plus de 4.200 personnes ont ainsi pu bénéficier d'une offre de formation sur un an. Le taux de retour à l'emploi à l'issue de ces formations est un indicateur-clé qui en mesure le succès.

L'évolution de l'ADEM vers une administration moderne et performante passe aussi par la digitalisation de nos services. La mise en ligne du JobBoard en mars 2016 sur

notre Portail www.adem.lu a ainsi constitué une première étape vers une eADEM. Ce site interactif, ouvert aux demandeurs d'emploi et aux employeurs à la recherche de candidats, a permis d'atteindre dès les premiers mois de fonctionnement des résultats prometteurs. Plus de 25.000 candidatures électroniques déposées par les demandeurs d'emploi ont ainsi pu être transmises aux entreprises. Les 1.000 employeurs utilisant d'ores et déjà le service ont pu, de leur côté, contacter directement, sans passer par les services de l'ADEM, les candidats qu'ils avaient trouvés sur le JobBoard. Plus de 8.500 demandes de contact ont pu être enregistrées entre mars et décembre 2016.

L'accent mis sur le développement de services performants pour les entreprises passe aussi par le Service employeurs de l'ADEM. Mis en place de manière progressive à partir de 2013, ce service a encore été renforcé en 2016. Plus de 3.600 demandeurs d'emploi ont ainsi pu participer à des ateliers de recrutement organisés par l'ADEM pour le compte de diverses entreprises. Le nombre de postes vacants déclarés à l'ADEM a continué sa croissance en 2016, ce qui démontre non seulement une amélioration de la conjoncture économique mais également une confiance accrue des employeurs envers l'ADEM. Les résultats de la toute première enquête de satisfaction menée fin 2016 auprès des employeurs par le Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) pour le compte de l'ADEM, dans le cadre du « Partenariat pour l'emploi » avec l'Union des entreprises luxembourgeoises (UEL), confirment cette confiance et nous nous en réjouissons fortement.

Nous espérons avoir contribué en 2016, à faciliter l'emploi et nous nous engageons à poursuivre nos efforts dans les années à venir.

Isabelle Schlesser

Gaby Wagner
Directrice adjointe
Développement de
l'emploi et de la formation

lan Tewes
Directeur adjoint
Services internes

A

On

Sommaire

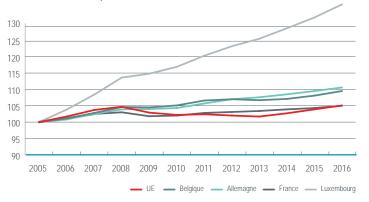
EMPLOI ET CHÔMAGE AU LUXEMBOURG	06
AGIR EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI	09
OFFRIR DES MESURES POUR L'EMPLOI ADAPTÉES AFIN DE FACILITER LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE	14
INVESTIR DANS L'ORIENTATION ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOI _	15
FACILITER LES RECRUTEMENTS DES ENTREPRISES	18
LES AIDES FINANCIÈRES	21
UNE AGENCE ACCESSIBLE ET COMMUNICATIVE	24
NOS LOCALISATIONS	33
PERSPECTIVES	34

Emploi et chômage au Luxembourg

ÉVOLUTION ET STRUCTURE DE L'EMPLOI SALARIÉ

Au quatrième trimestre 2016, 398.157 personnes exerçaient un emploi salarié au Grand-Duché. Ce chiffre est en hausse de 3,3% par rapport au quatrième trimestre 2015. À cela se rajoutent encore 26.000 travailleurs non-salariés (indépendants et aidants familiaux). Cette population a progressé de 1,8% par rapport au quatrième trimestre 2015.

Croissance de l'emploi (2005=100)



Les travailleurs frontaliers, c'est-à-dire les personnes qui ne résident pas au Luxembourg mais qui s'y déplacent tous les jours pour y travailler, représentent 45% de l'emploi salarié. Un peu plus de la moitié de ces travailleurs frontaliers est originaire de France. Les autres travailleurs frontaliers se répartissent à parts égales entre la Belgique et l'Allemagne.

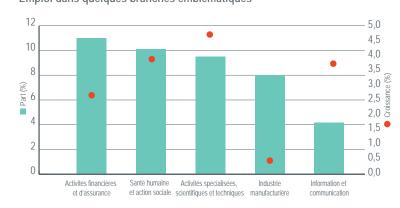
Les ressortissants luxembourgeois qui résident au Luxembourg représentent 27% des salariés. Le reste des salariés résidents se répartit comme suit : 24% des salariés sont des ressortissants de l'UE et 4% sont des ressortissants de pays tiers qui vivent et travaillent au Luxembourg.

Parmi les résidents, ce sont les ressortissants des pays tiers qui affichent le taux de croissance le plus élevé avec environ 9% en 2016. Parmi les ressortissants de l'UE, le taux est de l'ordre de 3% et pour les ressortissants luxembourgeois, il s'établit à environ 1% en 2016.

L'EMPLOI SALARIÉ PAR SECTEUR

Les secteurs les plus dynamiques en 2016 sont les services aux entreprises et en particulier les « activités spécialisées, scientifiques et techniques » et les « activités de services administratifs et de soutien ». L'industrie, qui représente 8% de l'emploi au Luxembourg, connaît une évolution plutôt favorable depuis 2015. Après plusieurs trimestres de recul, l'emploi industriel affiche des taux de croissance aux alentours voire au-delà de 1%.

Emploi dans quelques branches emblématiques

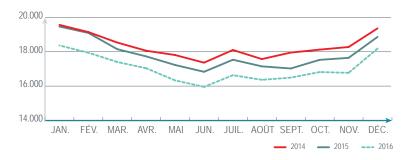


LE CHÔMAGE AU LUXEMBOURG

Évolution du chômage

En 2016, la décrue du chômage, entamée en 2015, se poursuit. En moyenne, la baisse est de 4.6% sur un an. Pour tous les mois de l'année 2016, le nombre de demandeurs d'emploi résidents disponibles est en-dessous du niveau de l'année 2014.

Demandeurs d'emploi résidents disponibles 1



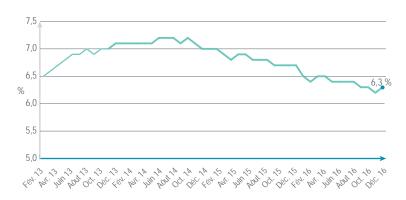
La baisse actuelle dure depuis 24 mois, ce qui est assez exceptionnel. Il faut remonter au début du millénaire pour trouver des périodes aussi longues de recul du chômage.

Périodes de baisse ininterrompues du chômage entre janvier 1995 et décembre 2016

Novembre 1997 - Novembre 1999	25 mois
Janvier 2000 - Septembre 2001	21 mois
Septembre 2007 - Avril 2008	8 mois
Février 2011 - Avril 2011	3 mois
Janvier 2014 - Décembre 2016	24 mois

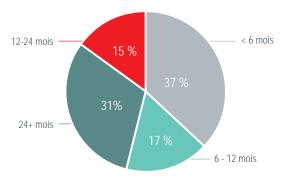
Cette tendance positive est également perceptible au niveau du taux de chômage. En décembre 2016, le taux de chômage s'établit à 6,3%, c'est-à-dire à 0,4 points en-dessous de son niveau de décembre 2015.

Taux de chômage corrigé des variations saisonnières



Durée du chômage

Répartition des demandeurs d'emploi résidents disponibles par durée d'inscription à l'ADEM (moyennes annuelles)

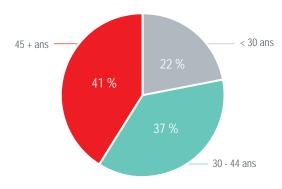


46% des demandeurs d'emploi sont des chômeurs de longue durée puisque leur durée d'inscription dépasse les 12 mois.

¹ Personne sans emploi résidente qui, à la date du relevé statistique, n'est ni en congé de maladie depuis plus de 7 jours, ni en congé de

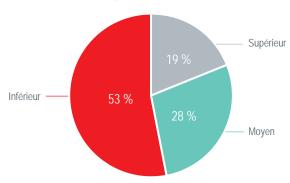
Structure du chômage

Le chômage des jeunes est en recul. En effet, le nombre demandeurs d'emploi âgés de moins de 30 ans a fortement baissé de 2014 à 2016 (-14%). En 2016, ces jeunes représentent 22% des demandeurs d'emploi inscrits. Le nombre de personnes âgées de 30 à 44 ans a baissé de 7%, tandis que celui des demandeurs d'emploi âgés de 45 ans et plus n'a baissé que de 3%. Ce dernier groupe correspond à 41% des demandeurs d'emploi inscrits. Le risque du chômage de longue durée augmente également avec l'âge. Chez les jeunes de moins 30 ans, 23% des demandeurs d'emploi sont inscrits à l'ADEM depuis plus de 12 mois. Chez les 30 à 44 ans, la proportion est de 40% et de 64% pour ceux âgés de 45 ans et plus.



Demandeurs d'emploi résidents disponibles par âge

Un élément susceptible d'entraver la (ré) insertion sur le marché de l'emploi réside dans le manque de qualification. En effet, plus de la moitié (53%) des demandeurs d'emploi ont un niveau de qualification relativement faible, c'est-à-dire ne dépassant la classe de 12^{ème} de l'enseignement secondaire technique ou la classe de 3^{ème} de l'enseignement secondaire classique.



Demandeurs d'emploi résidents disponibles par niveau de qualification

Les problèmes de santé risquent également d'entraver la (ré)insertion sur le marché de l'emploi. Près d'un demandeur d'emploi disponible sur 4 (22%) a le statut du salarié à capacité de travail réduite ou du salarié handicapé. Le nombre de demandeurs à capacité de travail réduite a baissé de 4% en 2015 et de 10% en 2016. La baisse en 2016 peut en partie être imputée à la nouvelle loi sur le reclassement professionnel entrée en vigueur le 1er janvier 2016. En revanche, le nombre de demandeurs d'emploi salariés handicapés a progressé de 4% de 2014 à 2015 et est resté stable de 2015 à 2016.

Il y a un lien très fort entre l'état de santé du demandeur d'emploi et la durée d'inscription. En effet, la proportion de chômeurs de longue durée dans les populations salariés handicapés et à capacité de travail réduite dépasse largement les 80%.

Agir en faveur des demandeurs d'emploi

ÉVOLUTION DU PARCOURS PERSONNALISÉ DES DEMANDEURS D'EMPLOI

En 2016, le profilage des personnes inscrites à l'ADEM s'est poursuivi pour définir un mode d'accompagnement personnalisé et adapté aux besoins des demandeurs d'emploi.

L'ensemble des 7 agences régionales de l'ADEM applique ici le nouveau système du « parcours personnalisé du demandeur d'emploi ».

Au 31 décembre 2016, parmi les 30.271 demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM, 23.572 ont fait l'objet d'un profilage (=77%). Parmi les 23.572 demandeurs d'emploi profilés, 7.496 suivent une encadrement intensif (=32%) et 16.076 un encadrement régulier (=68%). 19.717 conventions de collaboration ont été signées en 2016.

En moyenne, un conseiller professionnel en charge du suivi des demandeurs d'emploi faisant partie du parcours personnalisé régulier, encadre 271 demandeurs d'emploi. Ce ratio cache des disparités selon le type de public suivi. Ainsi, les conseillers, dans le cadre de la Garantie pour la Jeunesse, encadrent en moyenne 161 demandeurs d'emploi, tandis que les autres ont une charge de travail moyenne de 349 dossiers. Un conseiller spécialisé, responsable du suivi des demandeurs d'emploi ayant intégré un parcours personnalisé intensif, s'occupe de 94 demandeurs d'emploi en moyenne.

LA CELLULE DES INITIATIVES SOCIALES

La cellule des Initiatives sociales de l'ADEM recueille et enregistre les offres d'emploi déclarées par les Initiatives sociales. Elle organise des ateliers de recrutement et analyse le projet professionnel des demandeurs d'emploi.

Initiatives sociales: postes vacants, assignations et engagements

Année	Postes	Assignations	Engagements
2014	1.809	3.635	1.430
2015	1.348	2.962	1.107
2016	1.596	3.427	1.483

ENCADREMENT DES SALARIÉS À CAPACITÉ DE TRAVAIL RÉDUITE ET DES SALARIÉS HANDICAPÉS

En 2016, le Service des salariés handicapés (SSH) et le Service des salariés à capacité de travail réduite (SSCTR) ont été regroupés dans une entité commune: le « Service handicap et reclassement professionnel » (S-HRP). Ce service a pour mission la gestion de deux volets principaux :

- · La gestion des commissions relatives au SSH (Commission médicale, Commission d'orientation et de reclassement professionnel) et au SSCTR (Commission mixte des travailleurs incapables à exercer leur dernier poste de travail) ainsi que les secrétariats y rattachés.
- · La gestion des aides financières du SSH (revenu pour personnes gravement handicapées, participations aux salaires, remboursement de la part patronale des charges de la sécurité sociale, remboursement des six jours de congé supplémentaire, remboursement des cotisations sociales pour indépendants, frais d'aménagement du poste de travail, frais de transport, mesures de reconversion) et du SSCTR (indemnité compensatoire, indemnité d'attente, indemnité professionnelle d'attente, participations aux salaires, frais d'aménagement du poste de travail, mesures de reconversion).

Les conseillers professionnels et les conseillers spécialisés du SSCTR et du SSH sont intégrés progressivement dans les agences de l'ADEM afin d'optimiser le parcours personnalisé des demandeurs d'emploi.



Depuis le lancement du parcours personnalisé des demandeurs d'emploi en 2014, près de

ce qui correspond à 54.000

Encadrement des salariés à capacité de travail réduite

Par la loi du 23 juillet 2015, la législation sur le reclassement professionnel a fait l'objet d'une modification importante qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2016.

L'ADEM continue d'assurer le secrétariat de la Commission mixte traitant des dossiers relatifs aux reclassements et gère le paiement des aides accordées aux bénéficiaires de reclassement.

Année	Décisions de reclassement interne	Décisions de reclassement externe	Total décisions
2010	503	941	1.444
2011	556	1.116	1.672
2012	704	1.656	2.360
2013	699	1.618	2.317
2014	599	724	1.323
2015	625	754	1.379
2016	1.021	715	1.736
Selon ancienne loi	158	176	334
Selon nouvelle loi	863	539	1.402

Encadrement des salariés handicapés

Les modalités d'introduction d'une demande en reconnaissance du statut de salarié handicapé ont été modifiées fin 2015. Avant de pouvoir introduire une demande pour obtenir le statut de salarié handicapé, les requérants sans emploi doivent ainsi participer à un atelier d'information obligatoire.

En 2016, 38 ateliers d'information ont été organisés auxquels 662 personnes ont participé.

Commission médicale

En 2016, la Commission médicale a siégé à 25 reprises et a été saisie de 1.196 requêtes dans le cadre des demandes en obtention du statut de salarié handicapé et du revenu pour personnes gravement handicapées. En tout, elle a prononcé 761 décisions.

Nombre de personnes ayant obtenu la reconnaissance définitive de salarié handicapé

Année	Bénéficiaires
2010	459
2011	493
2012	497
2013	421
2014	426
2015	371
2016	472

Revenu pour salariés handicapés

En 2016, 316 demandes en obtention du revenu pour salariés handicapés ont été traitées et transmises au Fonds National de Solidarité.

67 demandes de réouverture de demandes en obtention du revenu pour salariés handicapés ont été traitées et transmises au Fonds National de la Solidarité.

Revenu pour personnes gravement handicapées

99 demandes en obtention du revenu pour personnes gravement handicapées ont été traitées et transmises au Fonds National de Solidarité.

Commission d'orientation et de reclassement professionnel

En 2016, la Commission d'orientation et de reclassement professionnel a siégé à 11 reprises pour l'instruction de 801 dossiers. 688 orientations et mesures ont été décidées au total.

Orientation MO ¹	Orientation AP ²	Participation MO	Participation AP
226	128	174	112
Cotisations Sociales	Mesures	Frais de transport	Total
10	33	5	688

¹ Marché ordinaire

² Atelier protégé

Postes réservés à des personnes handicapées à charge de l'État

En 2016

personnes ont été embauchées pour occuper des postes réservés à des personnes handicapées à charge de l'Etat. L'État prévoit un budget spécial afin de promouvoir le travail des salariés handicapés dans les limites de 2.200 hommes-heures/semaine auprès des différents services et l'État, dans les établissements publics auprès de la Société nationale de Chemins de Fer luxembourgeois. Beaucoup d'efforts ont été fournis pour atteindre cet objectif en 2016. Pour la première fois, les 2.000 heures ont été atteintes puisque 52 personnes ont été embauchées grâce à ce budget spécial de l'État. Au-delà de ces placements effectués, la réoccupation des postes laissés vacants par un salarié handicapé a également pu être effectuée.

Le projet (Handi)Cap Emploi

Le projet (Handi)Cap Emploi, porté par le réseau Inspiring More Sustainability et dont l'ADEM est partenaire, vise à favoriser l'insertion de personnes en situation de handicap sur le marché du travail ordinaire.



Nouveau en 2016

Une des initatives liées à ce projet est l'organisation de "Cafés pour l'emploi" qui ont pour objectif la rencontre entre des personnes ayant le statut de salarié handicapé et les entreprises. Ils sont précédés de workshops préparatoires pour les entreprises ainsi que pour les candidats. 2 "Cafés pour l'emploi" ont eu lieu en 2016 et ont permis à 10 candidats d'être embauchés.



LES SERVICES DE L'ADEM EN FAVEUR DES JEUNES

En 2016, l'ADEM a entamé les préparatifs afin d'élargir l'offre de la Garantie pour la Jeunesse à tous les jeunes de moins de 30 ans. Les jeunes demandeurs d'emploi de 16 à 29 ans inscrits dans les agences de Dudelange, Differdange, Wasserbillig et Wiltz seront progressivement orientés vers les agences d'Esch, Luxembourg et Diekirch, toutes trois disposant d'une cellule dédiée aux jeunes.

De nouvelles mesures en faveur des jeunes ont été mises place dont l'objectif consiste à identifier et accompagner les jeunes inactifs en matière de formation et d'emploi au niveau communal dans des régions différentes du Luxembourg.

D'autre part, l'ADEM a mis en place un outil pour les jeunes sans projet professionnel ou dont le projet ne semble pas réaliste. Le Profilpass leur permet, grâce à un atelier organisé par l'ADEM, de redéfinir leur projet professionnel et de rechercher un emploi dans les secteurs qui recrutent. En 2016, une trentaine de jeunes a bénéficié d'un tel accompagnement. Cette offre sera élargie en 2017.

En 2016, l'ADEM a également continué le développement de son offre de formations en faveur des jeunes et l'a adaptée aux besoins du public cible et en fonction des opportunités sur le marché de l'emploi.

Bilan de la Garantie pour la Jeunesse en 2016

De janvier à septembre 2016, 2.458 demandeurs d'emploi se sont inscrits à la Garantie pour la Jeunesse. Parmi les jeunes qui ont suivi le programme, 76% ont reçu une offre de qualité et 62% une offre de qualité dans les quatre premiers mois suivant leur inscription au programme. Ce chiffre est en hausse par rapport à 2014 et 2015 où il s'établissait à 58% et 59%.

L'emploi représente la majorité des offres de qualité, avec une part qui passe de 61% en 2014 à 63% en 2016. La part des mesures pour l'emploi baisse de 34% en 2014 à 29% en 2016. Finalement, en 2016, 8% des jeunes qui sont passés par le programme retournent à l'école ou se lancent dans un apprentissage. Cette part était de 5% seulement en 2014

Les chiffres clés de la Garantie pour la Jeunesse

	2014	2015	2016 ²	Total
Inscriptions	2.815	3.863	2.458	9.136
Abandons avant 4 mois	501	939	665	2.105
Population de référence	2.314	2.924	1.793	7.031
Offres de qualité	2.057	2.542	1.356	5.955
dont: < 4 mois	1.346	1.735	1.109	4.190
4 - 6 mois	419	489	204	1.112
7 -12 mois	254	283	43	580
> 12 mois	38	35	0	73

Les mesures pour l'emploi en faveur des jeunes

Le contrat d'initiation à l'emploi (CIE)

Le CIE s'adresse aux jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans, diplômés ou non, inscrits depuis au moins trois mois à l'ADEM. Pendant la durée du contrat le jeune touche le salaire social minimum et est encadre par un tuteur. L'employeur peut récupérer 50% des indemnités salariales, ainsi que l'intégralité de la part patronale des charges sociales.

En 2016, 823 contrats CIE ont été signés.

Le contrat d'appui-emploi (CAE)

Le CAE s'adresse aux jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans inscrits depuis au moins trois mois à l'ADEM. Le but est de permettre au bénéficiaire du contrat une progression vers l'emploi en gagnant une première expérience professionnelle au sein du secteur public.

En 2016, 446 contrats CAE ont été signés.

Le projet "Jobelo"

Le but de ce projet innovateur est de faciliter l'accès aux jeunes demandeurs d'emploi sans qualification et éloignés du marché de l'emploi à un apprentissage ou un emploi. Au début du programme, les jeunes intègrent le Centre d'orientation socio-professionnelle (COSP) pour y suivre une formation pendant deux mois.

¹ Juillet-décembre

² Janvier-septembre

A l'issue de cette formation, ils entament une expérience d'initiation à emploi (EIP) au sein d'une entreprise. Par la suite, les jeunes peuvent décrocher un contrat d'appuiemploi (CAE agrément) d'un an au sein de l'entreprise. Pendant le programme, les jeunes qui le souhaitent peuvent également bénéficier de formations afin d'obtenir le niveau requis pour commencer un apprentissage.

Le Fonds pour l'emploi rembourse aux employeurs 75% de l'indemnité pendant 12 mois et 50% pour la prolongation de 6 mois ainsi que 100% des charges patronales.

En 2016, 265 jeunes ont commencé une formation au COSP. 193 d'entre eux l'ont terminée. 125 jeunes ont suivi le mois de formation EIP par la suite. 85 contrats d'appui-emploi (CAE agrément) ont été établis ainsi 32 autres contrats (CDI, CDD, CIE, apprentissage, etc).

Depuis le lancement de Jobelo en 2013

> ieunes ont terminé la formation

employeurs on participé au projet



Sanctions

La législation prévoit des droits et des obligations pour les demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM ainsi que des sanctions au cas où les obligations ne sont pas remplies.

En mai 2015 a été créée une cellule spécifique au sein de l'ADEM dont l'objectif est d'assurer un traitement centralisé des demandeurs d'emploi au niveau des sanctions et de décharger les conseillers professionnels.

445 dossiers ont été traités par la cellule sanctions en 2016; 211 sanctions ont été émises alord que dans 234 des cas, il n'y avait pas lieu de sanctionne rle demandeur d'emploi.

Retrait d'indemnités de chômage complet

En 2016, l'ADEM a procédé à 1.475 retrait des indemnités du chômage complet pour différents motifs.

Motif du retrait	2013	2014	2015	2016
Refus de travail/ refus d'une occupation temporaire indemnisée / refus de participation à des stages ou cours / rupture d'une mesure/ abandon de cours ou stages de formation	257	283	226	298
Restitutions (dont certains pour invalidité, vieillesse et accidents)	149	159	107	108
Restitutions (indemnités de chômage indûment touchées)	653	802	984	1.069

Offrir des mesures pour l'emploi adaptées afin de faciliter la réinsertion professionnelle Au 31 décembre 2016, 4.023 personnes bénéficiaient d'une mesure pour l'emploi proposée par l'ADEM. Ce nombre est en baisse par rapport aux années 2014 et 2015. Avec 1.529 personnes, les mesures spéciales, c'est-à-dire les initiatives syndicales et communales, représentent 41% de ces mesures.

Mesures pour l'emploi proposées par l'ADEM, par niveau de formation (Situation au 31 décembre 2016)

	Inférieur	Moyen	Supérieur
Mesures spéciales	77%	20%	3%
Contrat d'initiation-emploi (CIE)	38%	43%	19%
Apprentissage pour adultes	66%	30%	4%
Contrat d'appui-emploi (CAE)	47%	44%	9%
Occupation temporaire indemnisée	53%	37%	10%
Contrat de réinsertion-emploi	64%	24%	12%
Mesures de formation	50%	33%	17%
Pool des assistants	0%	2%	98%
Stage de professionnalisation	57%	21%	21%
Total	59%	29%	12%

Nouveau en 2016

Deux nouvelles mesures entrées en vigueur en 2016

Le stage de réinsertion professionnelle a été aboli au 1^{er} janvier 2016. Deux nouvelles mesures plus ciblées ont été introduites à partir du 1^{er} janvier 2016 favorisant la réintégration professionnelle des populations les plus fragiles sur le marché

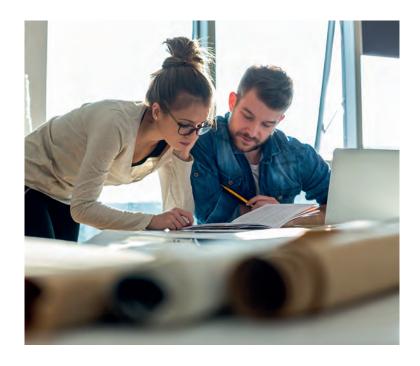
de l'emploi, à savoir les demandeurs d'emploi d'au moins 45 ans, les salariés à capacité de travail réduite et les salariés handicapés.

Le stage de professionnalisation

Le stage de professionnalisation permet au demandeur d'emploi de faire valoir ses acquis professionnels et de montrer ses compétences et aptitudes à l'employeur. Le stage de professionnalisation ne peut, en principe, excéder 6 semaines. Il peut toutefois être prolongé à 9 semaines pour les personnes considérées comme hautement qualifiées si le poste correspond à leurs qualifications.

Le contrat de réinsertion-emploi

En signant ce contrat l'employeur s'engage à offrir une réelle perspective d'emploi à un demandeur d'emploi inscrit à l'ADEM depuis un mois, âgé de 45 ans au moins ou en reclassement externe ou ayant le statut de salarié handicapé. D'une durée de 12 mois, il alterne des périodes de formations pratiques et théoriques.



Investir dans
I'orientation
et la formation
professionnelle
des
demandeurs
d'emploi

L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

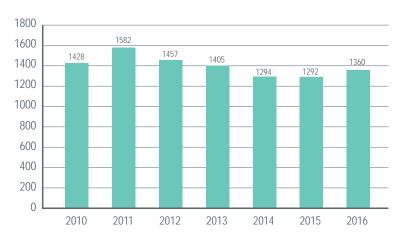
Le Service d'orientation professionnelle de l'ADEM propose des entretiens d'orientation et des séances d'information collectives en faveur des jeunes et adultes en vue de choisir un métier adapté. Il gère également le Centre d'Information professionnelle / BiZ – Beruffsinformatiounszentrum, qui met à disposition un large éventail de médias.

L'APPRENTISSAGE EN 2016

L'apprentissage initial

En 2016, le nombre de placements en apprentissage s'élève à 1.360 (487 filles et 805 garçons) alors qu'il était de 1.292 en 2015.

Placements en apprentissage initial



En décembre 2016, le nombre des demandeurs à un poste d'apprentissage initial n'ayant pas réussi à conclure un contrat d'apprentissage était de 280, soit 22 de moins qu'en 2015.

Le nombre des demandeurs d'apprentissage a été supérieur à celui des offres de poste d'apprentissage pour les métiers/professions suivant(e)s :

Assistant en mécanique automobile, conseiller en vente, commis de vente, débosseleur de véhicules automoteurs, dessinateur en bâtiment, électricien, esthéticien, informaticien, mécatronicien d'autos et de motos, peintre-décorateur.

Le nombre des postes d'apprentissage offerts et non occupés est de 160, chiffre en fort recul par rapport à 2015 où le nombre de postes non occupés s'élevait à 304.

Le nombre d'offres de poste d'apprentissage a été supérieur à celui des demandeurs d'apprentissage pour les métiers/professions suivants :

Boucher-charcutier, charpentier, couvreur, cuisinier, ferblantier-zingueur, fumisteramoneur, maçon, mécanicien d'usinage, plafonneur-façadier, serrurier, serveur de restaurant, vendeur en boucherie, vendeur en boulangerie-pâtisserie-confiserie.



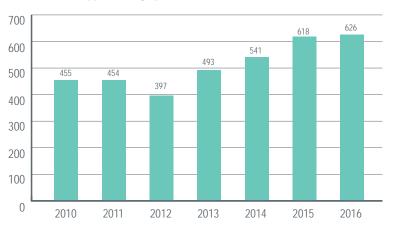
En 2016

3.832
personnes ont été vues en entretien d'orientation ou encadrement individuel

L'apprentissage pour adultes

En 2016, 626 personnes ont été engagées sous un contrat d'apprentissage pour adultes.

Placements en apprentissage pour adultes



L'apprentissage transfrontalier

L'apprentissage transfrontalier est une formation où la partie pratique en milieu professionnel sous contrat d'apprentissage est réalisée dans une entreprise établie à Luxembourg et la formation scolaire est assurée par une institution de formation dans un pays limitrophe. La règlementation actuelle prévoit une soixantaine de professions d'apprentissage transfrontalier. Or, au cours des dernières années, les contrats d'apprentissage transfrontalier qui ont été signés se limitent à une trentaine de métiers différents.

Placements apprentissage transfrontalier (jeunes et adultes)

Année	Placements en apprentissage
2015	57
2016	79

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Le pôle formation de l'ADEM s'occupe, d'une part, du traitement des demandes individuelles d'aides à la formation professionnelle et gère les bons de réduction accordés pour les cours pour adultes. D'autre part, elle organise des formations collectives dédiées aux demandeurs d'emploi.

4.200
demandeurs d'emploi
ont participé à des actions
de formations

En 2016, près de 4.200 demandeurs d'emploi ont participé à des actions de formations organisées par ou avec l'ADEM, ce qui représente une augmentation de 55.6 % par rapport à 2015 où ce chiffre s'élevait à 2.700 demandeurs d'emploi.

De plus, 5.092 bons de réduction (aide financière pour les cours pour adultes) ont été émis, soit 374 de plus qu'en 2015.

Type de formation	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
Ateliers de formation organisés par l'ADEM	1.640
Formations « spécifiques » – organisées conjointement par des associations sans but lucratif œuvrant dans le domaine de la (ré) intégration des personnes sur le marché de l'emploi, le MTEESS, le MENJE et l'ADEM.	1.446
Formations sectorielles cofinancées par le Fonds social européen	459
Formations à l'Institut national de langues	323
Formations dites «de reconversion» – destinées à augmenter l'employabilité des demandeurs d'emploi	153
Formations « pool » - organisées pour et suivant la demande d'un secteur précis	111
Formations « sur mesure » – exclusivement élaborées pour les besoins spécifiques des entreprises et ayant pour but la (ré)insertion professionnelle des demandeurs d'emploi	47

Exemple d'une formation sectorielle: Fit4Entrepreneurship

Lionel Chaudier, 43 ans, a ouvert son entreprise de petits travaux et rénovation en mars 2016 grâce à sa participation au programme FIT4entrepreneurship, fruit d'un partenariat entre l'ADEM et la Chambre de Commerce.

« Je me suis retrouvé inscrit à l'ADEM suite à un accident suivi d'un licenciement. Lorsque j'ai entendu parler de Fit4Entrepreneurship, j'ai vite compris que cela allait peut-être me permettre de réaliser une chose à laquelle je songeais depuis pas mal de temps déjà: travailler à mon propre compte.

La formation m'a permis de toucher à tous les aspects d'une société en matière de gestion, de comptabilité, de management, de sécurité sociale ou encore de fiscalité et puis l'effet de groupe m'a encore plus donné envie de passer de la théorie à la pratique. »



Exemple d'une formation sur mesure: La Provençale



6 personnes ont été embauchées par la Provençale après une des sessions de formation élaborée sur mesure par l'ADEM pour le poste d'ouvrier agroalimentaire en boucherie pour laquelle ces 6 candidats ont reçu un certificat de qualification professionnelle.

Leur parcours a commencé en février 2016 au sein du Centre national de formation professionnelle continue (CNFPC) et s'est poursuivi par une formation alternant une partie théorique et pratique délivrée par la Provençale et ses formateurs attitrés.

Les ouvriers agroalimentaires en boucherie ont officiellement pris leurs fonctions le 1er août 2016.

Aide à la formation professionnelle

Tout demandeur d'emploi, indemnisé ou non, voulant suivre une formation professionnelle peut, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide à la formation professionnelle.

En 2016, le pôle formation a traité

438

demandes d'aide à la formation professionnelle, soit plus de 200 de plus que l'année précédente. 338 d'entre elles ont été accordées.

Faciliter les recrutements des entreprises

Parmi les priorités de l'ADEM, l'offre du Service employeurs est conçue autour des besoins réels des entreprises et orientée en faveur du placement des demandeurs d'emploi. Grâce à l'expertise et l'écoute du Service employeurs, l'ADEM offre un service gratuit et adapté à chaque recrutement.

Une hausse des postes vacants déclarés

Le nombre d'offres d'emploi est en nette progression depuis la fin de l'année 2013. En 2016 ce chiffre dépasse les 33.500, ce qui correspond à une hausse de près de 23% par rapport à 2014. Cette hausse s'explique d'un côté par une amélioration de la conjoncture, qui implique que les entreprises embauchent davantage. D'un autre côté, la hausse est redevable des démarches réalisées par le Service employeurs auprès des entreprises pour que celles-ci déclarent leurs postes vacants à l'ADEM.

Postes vacants déclarés à l'ADEM



Plus d'une offre sur quatre (26%) concerne les métiers du « support à l'entreprise ». Les métiers de la construction, du bâtiment et des travaux publics, l'HORECA et les services à la personne et à la collectivité, représentent chacun 13% des offres. Les secteurs qui ont contribué le plus à la croissance entre 2015 et 2016 sont le support à l'entreprise et l'HORECA.

Assignations

Pour chaque poste déclaré, l'ADEM a pu assigner en moyenne 2,8 candidats en 2016. Dans certains métiers de la construction, du secrétariat ou des transports (chauffeurs et manutentionnaires) ce ratio est particulièrement élevé (plus de 4 assignations par poste déclaré), en revanche, pour 25% des offres aucun candidat adéquat n'a pu être assigné. Cette proportion est en baisse par rapport à 2015, ou elle était de 32%. La proportion d'offres sans assignation est la plus élevée dans les métiers de l'informatique, de la banque et de la finance.

Offres déclarées en 2016 dans des secteurs sous tension	Offres	Offres sans assignation
Études et développement informatique	1.094	684
Comptabilité	1.102	394
Analyse et ingéniérie financière	360	233
Conseil en organisation et management d'entreprise	424	229
Front office marchés financiers	404	210
Intervention socioéducative	418	192
Défence et conseil juridique	365	179
Audit et contrôle comptables et financiers	209	161
Conseil et maîtrise d'ouvrage et systèmes d'information	191	146
Administration de systèmes d'information	243	139

Les ateliers de recrutement

En 2016, le Service employeurs de l'ADEM a organisé 146 ateliers de recrutement. Plus de 3.600 demandeurs d'emploi ont participé aux ateliers de recrutement ce qui représente une hausse de 140% par rapport à 2015.

En 2016, plus de 33.500 postes vacants ont été déclarés à l'ADEM soit 2.500 de plus qu'en 2015

Ateliers de recrutement par secteur

Secteur	Nombre d'ateliers	Entreprises concernées
Horesca	19	MB Capellen, JobDating Mondorf, Club Med, SSP Luxembourg, Food Consulting, Sodexo, Ibis, ElobElo, Caffé Torino
Industrie	50	Dupont, Luxairport, GULF, Dussmann, Police, ITM, Luxair, Retal, Luxaircargo, Luxtram
Santé et socio-éducatif	1	Caritas, Dikricher Däbessen, Kannerhaus Woltz, Paiperlecken Asbl, Arcus, Croix-Rouge, Maison Relais Schengen
Commerce	33	Bauhaus, Action, Maisons du Monde, Provençale, Luxemburg House, Eures Jobday Mondorf
Services et autres	25	BGS Crossmedia, LPH group (Vendimus), Liser, PE4P, International Sales Consult (Timequest)
Entreprise de conseil et de recrutement	18	Kliber, Facejobb, FYTE, RH Expert



« Dans le cadre du renforcement de son personnel, l'administration des contributions directes (ACD) a recruté 30 demandeurs d'emplois inscrits auprès de l'ADEM en 2016. La bonne collaboration entre l'ADEM et l'ACD a permis de sélectionner les personnes présentant le meilleur profil pour l'ACD. Ces personnes ont suivi une formation fiscale accélérée et ont passé un examen de qualification. Au final 27 personnes ont obtenu un emploi définitif au sein de l'ACD.»

David Manelli, Chef de division adjoint, Administration des contributions directes.



Conventions bilatérales et labellisation des entreprises

Des conventions de collaborations bilatérales entre l'ADEM et un certain nombre d'entreprises signataires sont un élément clé du partenariat pour l'emploi conclu en mars 2015 entre l'ADEM et l'Union des entreprises luxembourgeoises (UEL) dans le but de renforcer la compétitivité des entreprises et de contribuer à la réduction du chômage et à la croissance économique.

En s'associant avec l'ADEM, les entreprises recoivent le label « Entreprise, partenaire pour l'emploi », signe de leur responsabilité sociale sur le marché national de l'emploi. Une attention particulière est en effet portée sur l'accès ou le retour à l'emploi des personnes les plus fragiles : jeunes, demandeurs d'emploi plus âgés et demandeurs d'emploi de longue durée, aptes pour le marché de l'emploi.

Au total, 30 entreprises ont été labellisées depuis le début du partenariat pour l'emploi signé entre l'ADEM et l'UEL :

Aldi, ARAL, ArcelorMittal, Auchan Luxembourg, AXA, Cactus, Ceratizit, CFL, Chaux de Contern, Colruyt, Cora, Croix Rouge, Delhaize, DuPont, Elco, EY Luxembourg, GULF, La Provençale, Luxair, Lux Airport, LUXTRAM, Match, OST Manufaktur, Pall Center, PC TANK, Post Luxembourg, R. Goedert, SAMSIC Luxembourg Facility Services, Six (Cetrel), Sodexo.

Engager un ressortissant d'un pays tiers

Fin 2016, le Service de la main-d'œuvre étrangère et des non-résidents a été intégré au Service employeurs.

Le certificat accordant le droit de recruter une personne de son choix

En 2016, la Cellule ressortissants des pays tiers a été saisie de 1.657 demandes de certificat (+ 27,6% par rapport à 2015) accordant à l'employeur le droit de recruter une personne de son choix. En tout, 1.349 certificats ont été émis soit 32,6% de plus qu'en 2015. 308 demandes de certificats ont été refusées (9% de plus qu'en 2015).

L'intégration des réfugiés sur le marché de l'emploi

L'ADEM prend en charge les personnes bénéficiaires de protection internationale (BPI; ce sont les personnes qui ont reçu le « statut de réfugié »), afin de faciliter leur intégration sur le marché de l'emploi.

L'ADEM et le Service national d'action sociale (SNAS) se coordonnent pour l'accompagnement des BPI à la recherche d'un emploi suivant le niveau des connaissances linguistiques. Le SNAS prend en charge les BPI ne comprenant aucune langue usuelle du pays, l'ADEM accompagne ceux qui maîtrisent une de ces langues au moins de manière élémentaire.

Comme les BPI sont assimilés aux autres résidents, l'ADEM peut proposer aux entreprises intéressées par le recrutement de BPI un grand nombre d'aides financières et de programmes (CIE, CAE, stage de professionnalisation, CRE).

L'ADEM, dans le cadre du partenariat pour l'emploi avec l'UEL, collabore avec les fédérations patronales pour évaluer les compétences théoriques et techniques des BPI.

L'ADEM est également en contact avec plusieurs ONG s'engageant dans le domaine de l'emploi. Une première coopération importante a ainsi été établie entre l'ADEM et le projet « Connections » de l'Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés (ASTI) visant à établir rapidement des liens entre les réfugiés et le marché de l'emploi.



Les aides financières

En 2016, plus de

> millions d'EUR ont été dépensés pour les indemnités de chômage complet.

INDEMNISER LES DEMANDEURS D'EMPLOI

En cas de cessation involontaire des relations d'emploi, le travailleur sans emploi a droit, sous certaines conditions, à l'octroi d'une indemnité de chômage pour compenser l'absence de sa principale source de revenus.

Évolution du coût des indemnités de chômage complet versées depuis 2010

Année	Indemnité brute	Part patronale	Frais de versement	Dépenses (en EUR)
2010	168.691.981	24.311.855	32.005	193.035.838
2011	165.018.177	25.444.183	25.994	190.488.355
2012	193.528.162	29.670.175	28.672	223.227.009
2013	231.193.609	35.420.366	30.015	266.643.991
2014	226.958.478	34.909.773	30.454	261.898.705
2015	207.945.958	32.071.846	27.858	237.045.663
2016	198.184.534	30.286.333	23.997	228.494.864

En 2016, le montant moyen mensuel versé à un chômeur indemnisé s'élevait à 1.938 euros.

La durée moyenne d'indemnisation d'un chômeur percevant les indemnités de chômage était de 5,5 mois.

LES AIDES FINANCIÈRES ATTRIBUÉES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI POUR AUGMENTER LEURS CHANCES D'INTÉGRATION SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

Bénéficier de l'aide au réemploi

En cas de reprise d'un emploi comportant un niveau de rémunération inférieur à la rémunération du dernier emploi exercé, l'aide au réemploi a pour but de garantir au bénéficiaire (salarié), compte tenu de la nouvelle rémunération perçue, une rémunération égale à 90 % de la rémunération antérieure pendant les 48 premiers mois de la réinsertion professionnelle, l'ancien salaire étant plafonné à 3,5 fois le salaire social minimum non qualifié.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016	3.068	42.679.279

¹Données provisoires au 31.01.2017

Bénéficier de l'aide à la mobilité géographique

L'aide à la mobilité géographique peut comprendre l'attribution d'une indemnité mensuelle forfaitaire pour frais de déplacement, d'une indemnité mensuelle forfaitaire de double résidence ou d'une indemnité unique et forfaitaire de transfert de domicile ou de réinstallation.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016	92	86.342

Bénéficier d'une prime d'apprentissage

En cas de réussite de l'année d'apprentissage, le Fonds pour l'emploi accorde à tout apprenti une prime d'apprentissage.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016	2.802	4.619.160

En 2016, plus de

> millions d'EUR ont été dépensés pour l'aide à l'embauche d'un chômeur âgé et de longue durée

Bénéficier de l'aide à la création d'entreprise

Un demandeur d'emploi qui a décidé de créer son entreprise peut, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide financière, l'aide à la création d'entreprise.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016	30	250.412

LES AIDES FINANCIÈRES ATTRIBUÉES AUX EMPLOYEURS POUR FACILITER L'EMBAUCHE DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Embaucher un chômeur âgé et/ou de longue durée

	Demandes	Bénéficiaires	(en EUR)
Aide à l'embauche d'un chômeur âgé et de longue durée	2.049	8.251	30.157.264

Obtenir une bonification d'impôt

L'employeur qui embauche un demandeur d'emploi inscrit depuis au moins 3 mois et assigné par l'ADEM peut bénéficier d'une bonification d'impôt.

En 2016, 3.135 certificats de bonification d'impôt ont été émis.

Bénéficier des aides à l'apprentissage

L'employeur qui engage un apprenti peut bénéficier du remboursement d'une partie de l'indemnité d'apprentissage et le remboursement de la part patronale des charges sociales.

Année	Nombre de demandes	Dépenses (en EUR)
2016	3.234	13.131.087

L'employeur qui engage un apprenti adulte et qui paie le salaire social minimum pour travailleurs non qualifiés, peut bénéficier d'un remboursement du complément d'indemnité.

Année	Nombre de demandes	Dépenses (en EUR)
2016	3.128	4.454.623

Embaucher un salarié handicapé ou en situation de reclassement

L'employeur qui embauche un salarié handicapé, une personne bénéficiaire d'une décision d'un reclassement externe ou procède au reclassement interne peut bénéficier d'une prise en charge d'une partie des frais salariaux et des frais d'aménagement des postes de travail.

Dépenses concernant les frais salariaux et d'aménagement des postes de travail

	Dépenses (en EUR)
Salariés handicapés	8.247.000 ¹
Salariés en situation de reclassement	420.016

Indemnité compensatoire

Au cas où le nouvel emploi de reclassement entraîne une diminution de rémunération, le salarié en reclassement professionnel externe peut avoir droit à une indemnité compensatoire.

Année	Interne	Externe	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016 ²	2.924	538	3.462	82.854.559

Indemnité d'attente

Lorsqu'une personne en reclassement externe a épuisé ses droits aux indemnités de chômage et n'a pas encore retrouvé d'emploi, elle peut bénéficier de l'indemnité d'attente qui correspond au montant de la pension d'invalidité auquel la personne aurait eu droit.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016	4.557	97.861.604³

¹Chiffres provisoires en date de publication du rapport

² Chiffres relatifs à l'ancienne loi.

³ Chiffres au moment de la publication du rapport annuel

⁴ Données provisoires au 31.01.2017

⁵ Données provisoires au 31.01.2017

Maintenir l'emploi

Indemnisation du chômage partiel

Les employeurs qui, plutôt que de procéder à des licenciements, s'engagent à maintenir la relation de travail de leur personnel et à leur verser une indemnité de compensation pour les pertes de rémunération peuvent bénéficier de subventions.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2016 ⁴	6.256	8.448.673

Chômage involontaire dû aux intempéries

Les travailleurs salariés et les apprentis occupés dans les secteurs du bâtiment et du génie civil ainsi que dans les branches artisanales connexes, dont l'activité normale se déroule sur les chantiers, ont droit à l'octroi d'une indemnité compensatoire de rémunération en cas de chômage involontaire directement causé par des intempéries.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
20165	12.152	8.512.337

Garantie des créances du salarié en cas de faillite de l'employeur

L'insolvabilité de l'employeur comporte pour les salariés qu'il emploie des conséquences économiques et sociales particulièrement graves. Ceci est vrai surtout pour le salarié dont l'employeur a été déclaré en état de faillite et qui se voit résilier le contrat de travail de plein droit.

L'ADEM prend en compte pour le calcul de la garantie de créance des salariés touchés par la faillite de l'employeur également les créances salariales nées avant la période de six mois précédant le jour de la survenance de la faillite.

Type d'aide	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
Garantie des créances du salarié	1.661	10.276.095
Avances sur arriérés de salaire	189	358.000



Une agence accessible et communicative

En 2016,

± 285.000
visiteurs uniques se sont rendus sur le Portail de l'emploi

VERS LA DIGITALISATION DES SERVICES DE L'ADEM

Portail de l'emploi

En décembre 2015, l'ADEM a lancé le Portail de l'emploi (www.adem.lu) qui donne un accès rapide et convivial à l'ensemble des informations et services dans le domaine de l'emploi. Ainsi, ce portail fait partie intégrante des projets liés à la gouvernance électronique, un des principaux leviers de la modernisation de l'Etat. En 2016, la version allemande du Portail de l'emploi qui comprend l'intégralité du contenu (jusque là uniquement disponible en langue française) a été mise en ligne. Une version succincte en anglais du Portail de l'emploi est prévue pour le premier semestre 2017.

En 2016, environ 285.000 visiteurs uniques se sont rendus sur le Portail de l'emploi et ont consulté plus de 2,8 million de pages.



LE JOBBOARD DE L'ADEM: NOUVEAUTÉ 2016



Lancé en mars 2016, le JobBoard est un nouvel élément de la stratégie de digitalisation de l'ADEM visant à mettre en place une véritable e-ADEM. Il s'agit d'une plateforme interactive qui permet d'augmenter les chances de rencontre entre les employeurs et les demandeurs d'emploi. Les profils des demandeurs d'emploi sont publiés de manière anonymisée sur le JobBoard. Les demandeurs d'emploi ont la possibilité de compléter ce profil par leur CV qu'ils peuvent télécharger sur le site. Cela augmente considérablement la transparence sur les compétences professionnelles des demandeurs d'emploi et facilite la mise en contact avec les futurs employeurs.

Les demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM reçoivent un accès au JobBoard qui leur permet de rechercher directement parmi les offres d'emploi qui y sont publiées et mises à jour quotidiennement. Ils ont aussi la possibilité de postuler via le JobBoard. Si l'offre correspond au profil du candidat, les conseillers de l'ADEM le mettent en relation avec l'employeur.

Les employeurs peuvent chercher de manière autonome dans les profils et CV des personnes à la recherche d'un emploi et les contacter directement en cas d'intérêt. Le JobBoard permet aussi de constituer une liste de candidats et de créer une alerte si une nouvelle demande d'emploi qui pourrait les intéresser est publiée sur le site.

Statistiques JobBoard, de mars à décembre 2016

20.000 candidats utilisateurs en 2016

1.050 employeurs ont demandé un compte sur le JobBoard

1.100 connexions/jour

8.500 mises en contact générées par le JobBoard à l'initiative des employeurs 25.000 mises en contact générées par le JobBoard à l'initiative des demandeurs d'emploi et validées par l'ADEM





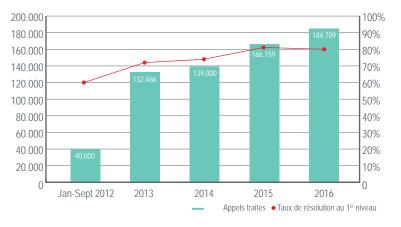
LE CONTACT CENTER

Chiffres clés 2016

Appels traités	184.709
Résolution au 1er niveau	147.571
Appels transférés	24.203
Tâches envoyées par mail	12.935
Taux de résolution 1er niveau	80%

La résolution au 1^{er} niveau signifie que les appels téléphoniques sont directement traités par les conseillers téléphoniques sans devoir être transférés à un autre agent de l'ADEM.

Évolution



LES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'année 2016, l'ADEM a procédé à l'embauche de 58 agents sous 9 types d'engagements différents.

L'effectif total de l'ADEM s'élève à 454 personnes au 31 décembre 2016.

Agence	Nombre d'agents	
Luxembourg (Bender, Hamm, Place de l'Étoile)	269	
Esch/Alzette	125	
Differdange	12	
Diekirch	21	
Dudelange	11	
Wasserbillig	8	
Wiltz	8	

L'ADEM emploie également 25 agents d'entretien répartis dans ses différentes agences.



En 2016,

agents de l'ADEM ont bénéficié d'actions de formation continue

Evolution des effectifs

Année	Fonctionnaires	Employés de l'Etat	Employés disposant du statut salarié handicapé	Agents embauchés suite à un reclassement	Agents sous statut indépendants	Agents détachés	Total Personnel
2011	143	70	34	3	5	38	293
2012	145	77	48	3	5	55	333
2013	151	79	49	4	6	54	343
2014	150	104	50	12	12	59	387
2015	151	108	55	19	13	64	410
2016	147	134	62	27	16	68	454

L'ENGAGEMENT INTERNATIONAL

FURFS

EURES est un réseau de coopération entre la Commission européenne et les services publics de l'emploi des Etats membres de l'Espace économique européen, qui a pour objectifs d'informer, guider et conseiller, entre autres, les demandeurs d'emploi ou les travailleurs désireux de travailler dans un pays européens. En 2015, la proposition de règlement modifiant la base juridique d'EURES a été négociée sous la présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union européenne et adoptée en décembre 2015. La nouvelle législation est en vigueur depuis mai 2016.

Il s'agit d'atteindre une meilleure visibilité des opportunités d'emploi en Europe et une meilleure transparence du marché de l'emploi, grâce à un système de partage d'offres et de demandes d'emploi, ainsi qu'un soutien à la recherche d'emploi dans un contexte de mobilité.

Focus sur les activités 2016

Coaching transfrontalier de mars à mai 2016



- Ateliers Club Med le 8 mars et le 26 septembre 2016
- Jobdating HORECA et grande distribution alimentaire du jeudi 27 octobre 2016 à Mondorf-les-Bains.

Réseau européen des services publics de l'emploi



L'ADEM est membre du réseau européen des services publics de l'emploi («PES Network»). Le PES Network a été créé à la suite d'une décision du Conseil et du Parlement européen visant à maximiser l'efficacité des services publics de l'emploi en Europe.

Le réseau comprend les 28 pays de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et la Commission européenne. Il vise à :

- identifier des bonnes pratiques et favoriser l'apprentissage mutuel (« benchlearning »);
- promouvoir la modernisation et le renforcement de la prestation des services de de services publics de l'emploi, y compris la Garantie de la jeunesse
- préparer des contributions à la stratégie européenne pour l'emploi.

Des résultats positifs révélés par le « Benchlearning »

En mai 2016, l'ADEM a accueilli une équipe d'évaluateurs externes dans le cadre de la démarche de benchlearning. Le benchlearning, initiative du PES network, crée un processus d'apprentissage comparatif systématique, dynamique et intégré et vise à identifier les bonnes pratiques. Lors de leur visite, les évaluateurs externes ont pu confirmer que la réforme de l'ADEM est sur la bonne voie et ont également mis en lumière un certain nombre de risques à prendre en compte. Les relations que l'ADEM a établies avec les employeurs et leurs fédérations présentent plusieurs aspects de bonnes pratiques au niveau stratégique et opérationnel dont d'autres membres du PES Network pourraient bénéficier.

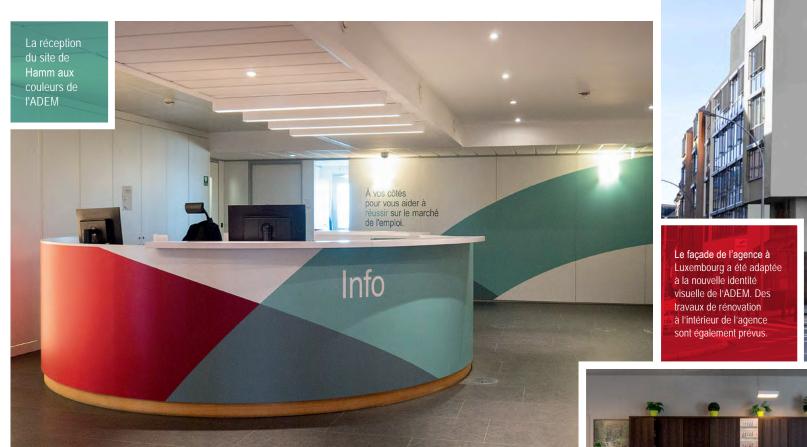
MODERNISATION DES AGENCES

La nouvelle identité graphique de l'ADEM a été mise en place dans toutes les agences régionales. Après l'inauguration en octobre 2015 de la nouvelle agence de l'ADEM à Diekirch, l'agence de Wiltz a déménagé dans ses nouveaux locaux, en juillet 2016. En parallèle, les travaux de rénovation de l'agence Luxembourg ont débuté en 2016.

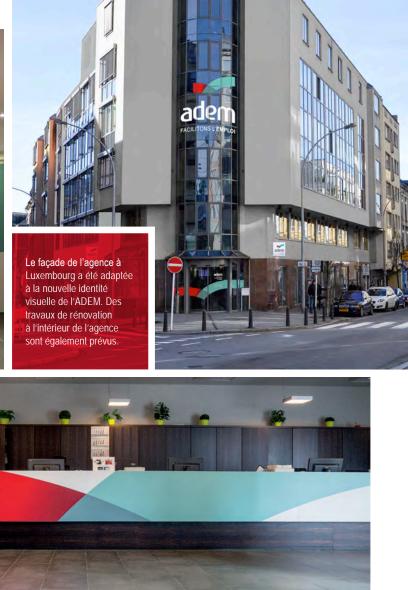




Le 1er juillet 2016, Nicolas Schmit, ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, Fränk Arndt, bourgmestre de Wiltz et la direction de l'ADEM, ont inauguré les nouveaux locaux de l'agence Wiltz, située au 20, rue de Winseler.



L'agence Belval a également été adaptée à la nouvelle identité visuelle de l'ADEM en 2016. Info



EXEMPLES DE PUBLICATIONS

Flyers Formations













Guide



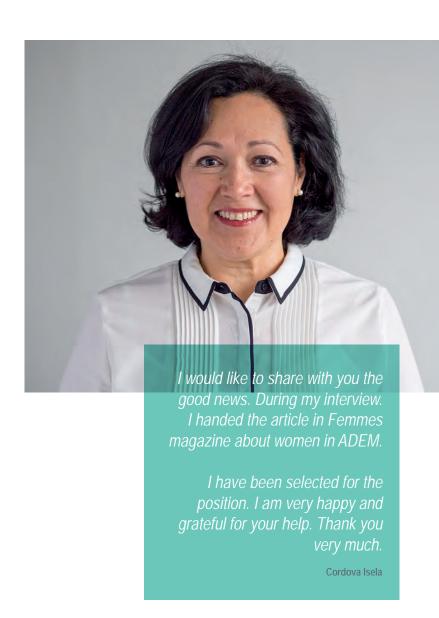
PARTENARIATS MÉDIAS

Depuis 2015, l'ADEM et Paperjam présentent, deux fois par mois, un jeune demandeur d'emploi dans le cadre du programme de la Garantie pour la jeunesse dans la rubrique « J'ai du talent de la Newsletter électronique de Paperjam ». Un moyen de découvrir les «talents cachés du Luxembourg» et ce qu'ils peuvent apporter aux entreprises. 42 jeunes ont déjà pu bénéficier de cette coopération.

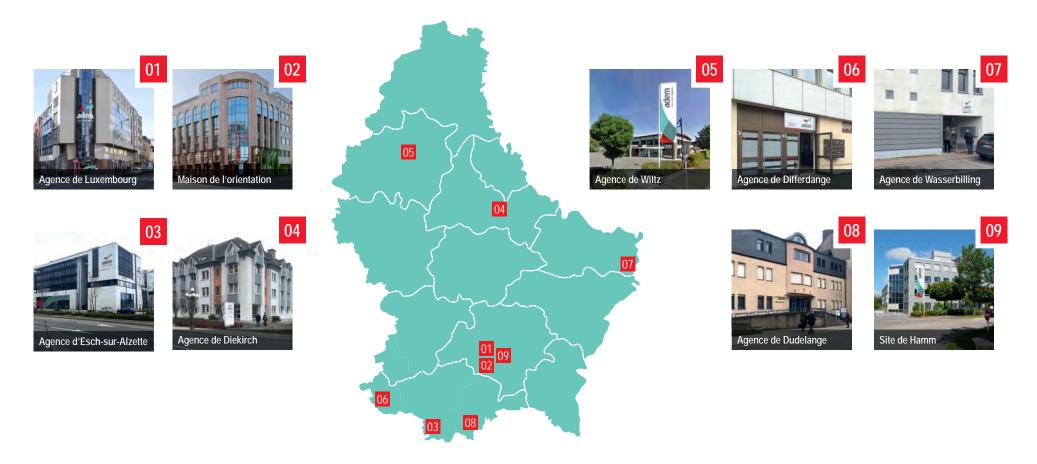


En 2016, l'ADEM s'est également associée à Femmes magazine qui, chaque mois, présente le profil de trois femmes à la recherche d'une nouvelle opportunité professionnelle.





Nos localisations



Perspectives



En 2016, l'Agence pour le développement de l'emploi a mis en place des actions renforçant encore davantage sa position de service public qui est à l'écoute de ses clients, que ce soient les demandeurs d'emplois ou les employeurs. Le présent rapport d'activité en témoigne.

Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

L'approche individualisée reste au coeur des efforts, par la mise en place d'un système de profilage performant qui tient compte des spécificités des besoins des demandeurs d'emploi, par le renforcement du Service employeurs qui répond aux

demandes précises des recruteurs ou encore par le développement, ensemble avec les employeurs, de nouvelles formations. Ces initiatives seront encore renforcées dans les mois et années à venir.

Le programme des formations sera continuellement adapté aux besoins des demandeurs d'emploi et aux réalités du marché du travail. En particulier, les nouvelles formes de travail et l'impact de la digitalisation nécessitent une anticipation des besoins en compétences et l'élaboration de formations spécifiques. Une attention particulière sera apportée à la mise à niveau des compétences des personnes les plus éloignées du marché de l'emploi afin d'éviter qu'elles soient confrontées à une situation de chômage de longue durée.

Globalement le nombre de demandeurs d'emploi baisse, ce qui résulte d'une conjoncture favorable ainsi que des efforts novateurs déployés par l'ADEM. Néanmoins le chômage de longue durée, qui affecte des populations particulièrement vulnérables, reste élevé. Il est donc nécessaire de lancer un grand programme de lutte contre le chômage de longue durée ciblant ces populations. Dans une première phase, un projet pilote sera mis en place dans les communes regroupées au sein de PROSUD où le problème est particulièrement aigu.

Par la mise en place du JobBoard, innovation marquante de 2016, l'ADEM a rattrapé un retard important dans le domaine du matching entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Les efforts doivent continuer pour amener tous les acteurs à utiliser cet outil performant. Dans une suite logique, de nouveaux outils informatiques seront développés et des méthodes innovantes seront mises en place afin d'exploiter au mieux les données administratives disponibles. Dans ce domaine, la collaboration avec des centres de recherches, l'Université ainsi que l'Observatoire de l'emploi (Retel) sera maintenue et renforcée.

Au fil des dernières années l'ADEM est devenue un service public dynamique et innovateur. Un long chemin a déjà été parcouru depuis le début de la réforme. L'impact sur le chômage est clairement visible. Ceci montre bien que la recherche continuelle d'amélioration des services de l'ADEM porte ses fruits.

Contact Center

pour demandeurs d'emploi 247 88888 info@adem.etat.lu

pour employeurs 247 88000 employeur@adem.etat.lu

Nos conseillers sont à votre disposition dans nos 7 agences régionales

Diekirch | 2, rue de Clairefontaine | L-9220 Differdange | 23, Grand-rue | L-4575 Dudelange | 56, rue du Parc | L-3542 Esch-sur-Alzette | 1, bd Porte de France | L-4360 Luxembourg | 10, rue Bender | L-1229 Wasserbillig | 44, Esplanade de la Moselle | L-6637 Wiltz | 20, rue de Winseler | L-9577

www.adem.lu



www.adem.lu FACILITONS L'EMPLOI