AGENCE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'**EMPLOI**

adem

FACILITONS L'**EMPLOI**

Rapport annuel
2017

Mot de la direction

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activités de l'ADEM pour l'année 2017.

2017 a été marquée par une croissance soutenue de l'emploi au Luxembourg ainsi que par la continuation de la décrue du chômage, amorcée en 2015. Le nombre de demandeurs d'emploi a ainsi baissé de 4.4% sur un an. Cette baisse est particulièrement notable chez les jeunes de moins de 30 ans ainsi que les demandeurs d'emploi peu qualifiés. Elle a également profité aux chômeurs de longue durée qui sont inscrits à l'ADEM depuis plus de 12 mois. Près d'un demandeur d'emploi sur deux (45%) relève cependant toujours de cette catégorie. Afin de relever ce défi et de redonner de réelles perspectives aux personnes concernées, un nouveau dispositif de lutte contre le chômage de longue durée a été introduit en août 2017. Les employeurs relevant du secteur public, associatif ou de l'économie sociale et solidaire qui créent des emplois d'insertion pour chômeurs de longue durée peuvent ainsi bénéficier d'un remboursement des coûts salariaux par l'Etat. En 2017, près de 100 demandes ont déjà été introduites pour la création de ces nouveaux emplois d'insertion.

L'ADEM a également continué à renforcer ses services en direction des demandeurs d'emploi en situation de handicap ou de reclassement. En 2017, le projet COSP-HR (Centre d'orientation socio-professionnel pour personnes handicapées ou reclassées) a pu être lancé. L'objectif principal de ce centre est d'évaluer les compétences des personnes concernées qui rencontrent des difficultés à se positionner sur le marché de l'emploi. Les candidats sont accompagnés pendant une durée de deux mois par des équipes multi-disciplinaires du COSP, du Rehazenter et du Centre hospitalier neuro-psychiatrique afin d'évaluer leurs capacités e travail en tenant compte de leurs difficultés et problèmes de santé. En 2017, plus de 200 personnes ont pu suivre le parcours dans son intégralité et 39 personnes ont d'ores et déjà (re)trouvé un emploi. Nous sommes également particulièrement fiers que notre engagement en interne en faveur des personnes handicapées et reclassées a été récompensé. Le Contact Center de l'ADEM dont le personnel est constitué de ces catégories de personnes a en effet remporté un Diversity Award en mai 2017.

Un autre sujet prioritaire pour l'ADEM en 2017 a été le développement de l'offre de formations pour les demandeurs d'emploi afin de mieux faire correspondre les profils de ces derniers au marché de l'emploi actuel. Plus de 4.900 demandeurs d'emploi ont ainsi pu participer à une action de formation organisée par l'ADEM. Un accent particulier a été mis en 2017 sur les formations visant à augmenter les compétences digitales des candidats qui s'avèrent indispensables pour toute recherche d'emploi. Un partenariat a ainsi été signé en 2017 avec le Luxembourg Lifelong Learning Center de la Chambre des Salariés afin de donner un accès gratuit aux formations bureautiques visant la certification ECDL (European Computer Driving License). L'ADEM s'est également engagée dans une collaboration avec Openclassrooms.com qui donne un accès gratuit à l'ensemble des formations en ligne de cette entreprise. Nous sommes également fiers d'avoir été récompensé, ensemble avec la société NumericAll, d'un European Digital Skills Award. La formation « Fit4Coding » qui permet à des demandeurs d'emploi de se former au métier de développeur et d'intégrateur Web en quelques mois a ainsi été reconnue comme « best practice » au niveau européen.

2017 a également été marquée par la signature d'un nouveau programme « Entreprises, partenaires pour l'emploi » avec l'Union des entreprises luxembourgeoises, suite aux bons résultats obtenus depuis 2015. Les actions prévues pour les années 2018 à 2020 sont en particulier axées sur l'identification des tendances sur le marché de l'emploi et l'identification des métiers pour lesquels il existe une forte demande.

Enfin, dans le cadre de la modernisation de ses outils de communication, l'ADEM a présenté fin 2017, sa nouvelle publication mensuelle. Les « Chiffres-clé » regroupent ainsi les statistiques les plus significatives dans un format court et facile d'accès. Cette publication papier est complétée par des tableaux interactifs détaillés sur www.adem.lu qui permettent aux utilisateurs de réaliser des recherches personnalisées.

Nous vous souhaitons une agréable lecture de notre rapport d'activités et espérons avoir pu, en 2017, contribuer à faciliter l'emploi au Luxembourg.

Isabelle Schlesser	**Gaby Wagner**	**Ian Tewes**
Directrice	Directrice adjointe Développement de l'emploi et de la formation	Directeur adjoint Services internes

Sommaire

EMPLOI ET CHÔMAGE AU LUXEMBOURG 06

AGIR EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI 12

OFFRIR DES MESURES POUR L'EMPLOI ADAPTÉES 20

L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE ET L'APPRENTISSAGE 21

FACILITER LES RECRUTEMENTS DES ENTREPRISES 28

L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI 32

AIDES FINANCIÈRES 34

NOUVEAU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE DE LONGUE DURÉE 38

UNE AGENCE ACCESSIBLE ET COMMUNICATIVE 40

NOS LOCALISATIONS 48

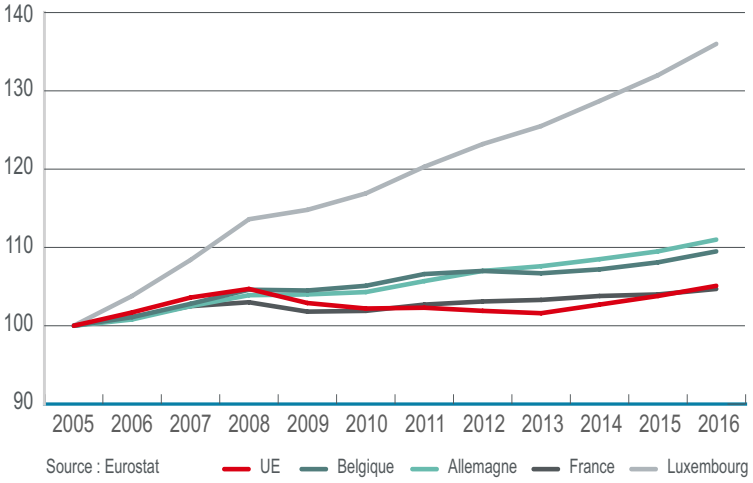
CONCLUSIONS 49

Emploi et chômage au Luxembourg

L'EMPLOI AU LUXEMBOURG

Evolution et structure de l'emploi salarié

Le Luxembourg a un marché de l'emploi très dynamique. Sur la période 2005-2016 [1], l'emploi a progressé de 36%. Comparée aux pays limitrophes et à la moyenne européenne, cette croissance est exceptionnelle. Sur la même période, l'emploi a augmenté de 11% en Allemagne, 9,5% en Belgique et de 4,7% en France et de 5% dans l'ensemble de l'Union européenne. Suite à la crise économique de 2009, l'emploi a régressé au sein de l'Union européenne alors qu'au Luxembourg, l'emploi a continué à croître de manière significative, même si la courbe s'est tassée légèrement à partir de 2009.



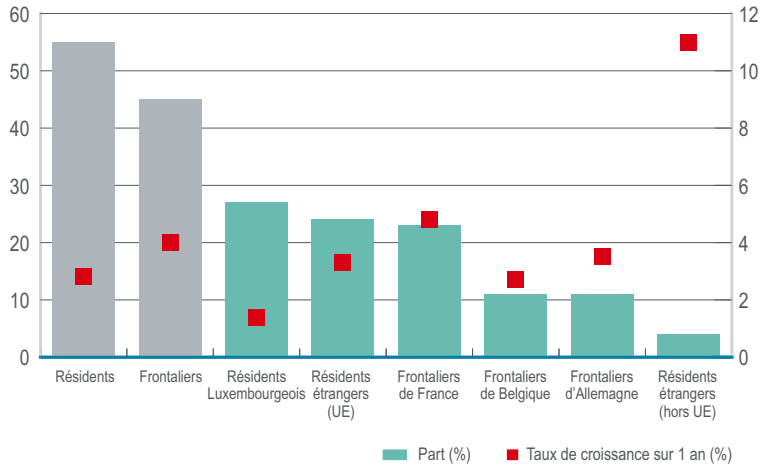
Au troisième trimestre 2017, quelque 406.102 personnes exerçaient un emploi salarié au Luxembourg. Ce chiffre est en hausse de 3,3% par rapport au troisième trimestre 2016. A cela se rajoutent encore près de 26.000 travailleurs non-salariés (indépendants et aidants familiaux). Cette population a progressé de 1,8 % par rapport au troisième trimestre 2016.

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

L'emploi des frontaliers est très sensible à la conjoncture. Avant la crise, l'emploi des frontaliers a connu des taux de croissance très élevés, au-delà de 5% voire de 10% par an. Cette dynamique a été freinée par la crise. Pendant un moment l'emploi des résidents, dont la croissance a été peu affectée par la crise, augmentait plus vite que l'emploi des frontaliers. Depuis le début de l'année 2014, la situation s'est inversée durablement : l'emploi des frontaliers progresse plus vite que l'emploi des résidents. Au troisième trimestre 2017, l'emploi des frontaliers progresse de 4% par rapport au même trimestre de l'année précédente.

Parmi les résidents, ce sont les ressortissants des pays tiers qui affichent le taux de croissance le plus élevé avec environ 11% en 2017. Parmi les ressortissants de l'Union européenne, le taux est de l'ordre de 3% et pour les ressortissants luxembourgeois, il s'établit à environ 1,4% en 2017.



[1] Derniers chiffres publiés.

[2] 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 maternité.

L’emploi salarié par secteur

Les secteurs les plus dynamiques en 2017 sont les « activités immobilières » et « l’information et communication » avec respectivement des progressions de 8,3% et 6,6%.

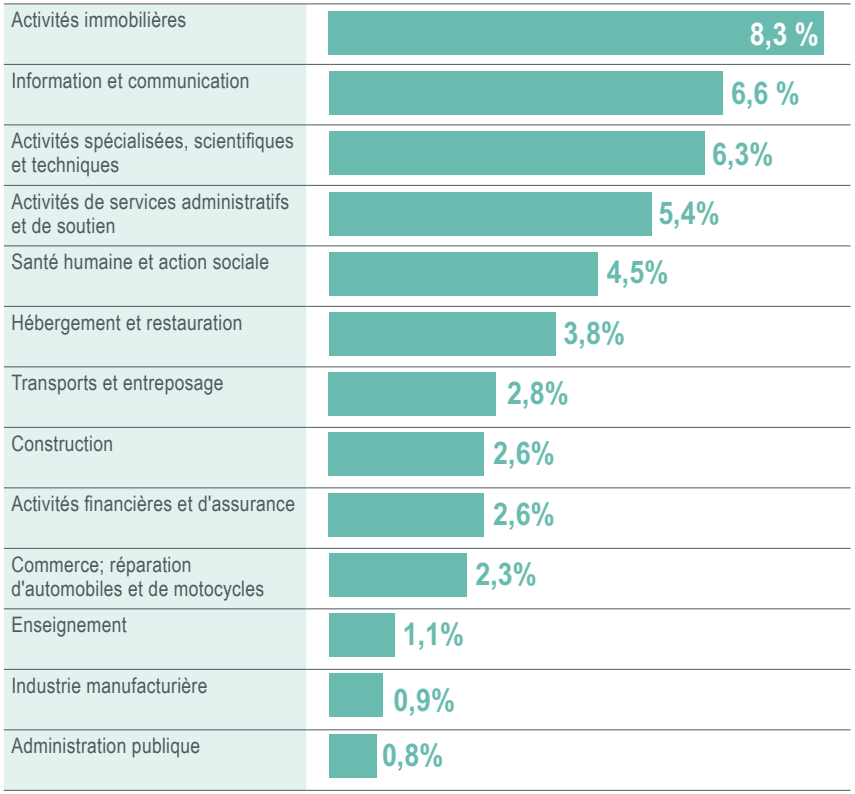
Le secteur des « activités spécialisées, scientifiques et techniques », en progression de 6,3% par rapport à 2016, représente 8,7% de l’emploi salarié total. Il regroupe entre autres les activités juridiques et comptables, l’ingénierie, le conseil aux entreprises et la recherche et développement. Il s’agit donc d’activités qui s’adressent à des travailleurs hautement qualifiés.

Le secteur des « activités de services administratifs et de soutien », en progression de 5,4 % par rapport à 2016 et qui représente 7% de l’emploi salarié total, regroupe entre autres les agences de travail intérimaires, les activités liées à la sécurité et au gardiennage et les activités de nettoyage. Ce secteur propose majoritairement des emplois peu qualifiés. La croissance au sein des « activités de services administratifs et de soutien » s’explique entre autres par la bonne performance du secteur du travail intérimaire. Le nombre de travailleurs intérimaires a progressé de respectivement 9,8% et de 10,4% en août et septembre 2017 par rapport aux mêmes mois de 2016.

Les secteurs des « activités spécialisées, scientifiques et techniques » ainsi que « activités de services administratifs et de soutien » représentent plus d’un quart de la création nette d’emplois entre le troisième trimestre 2016 et le troisième trimestre 2017.

Deux autres secteurs qui affichent des bonnes performances en termes d’emplois sont « la santé humaine et l’action sociale » (+4.5%), et « l’hébergement et la restauration » (+3.8%).

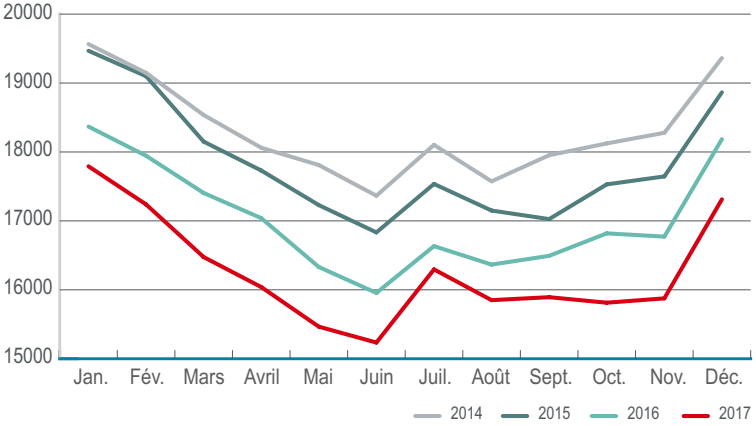
Croissance de l'emploi salarié au troisième trimestre 2017



LE CHÔMAGE AU LUXEMBOURG

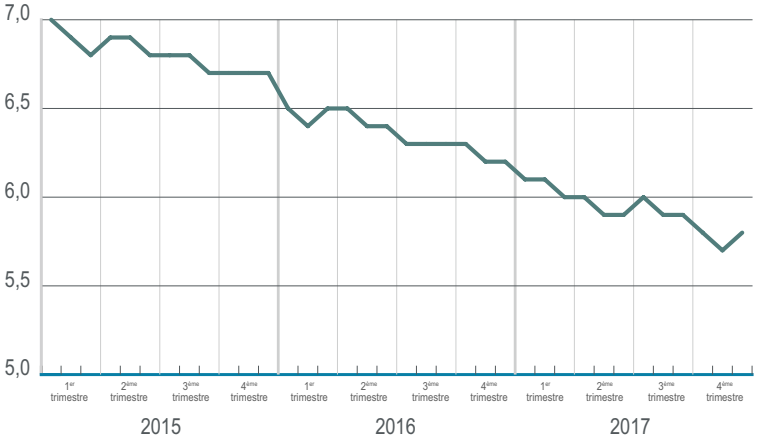
Evolution du chômage

En 2017, la décrue du chômage, entamée en 2015, se poursuit. En moyenne, la baisse est de 4.4% sur un an. Pour tous les mois de l'année 2017, le nombre de demandeurs d'emploi résidents disponibles est en-dessous du niveau de l'année 2016. La baisse actuelle dure depuis 36 mois, ce qui est assez exceptionnel. Il faut remonter au début du millénaire pour trouver des périodes aussi longues de recul du chômage (voir tableau ci-dessous).



Périodes de baisse ininterrompue du chômage entre janvier 1995 et décembre 2017	
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 2017	36 mois

Cette tendance positive est également perceptible au niveau du taux de chômage. Le taux de chômage est la proportion de chômeurs dans l'ensemble de la population active (personnes en emploi et chômeurs). En décembre 2017, le taux de chômage s'établit à 5,8%, c'est-à-dire à 0,4 points en-dessous de son niveau de décembre 2016.

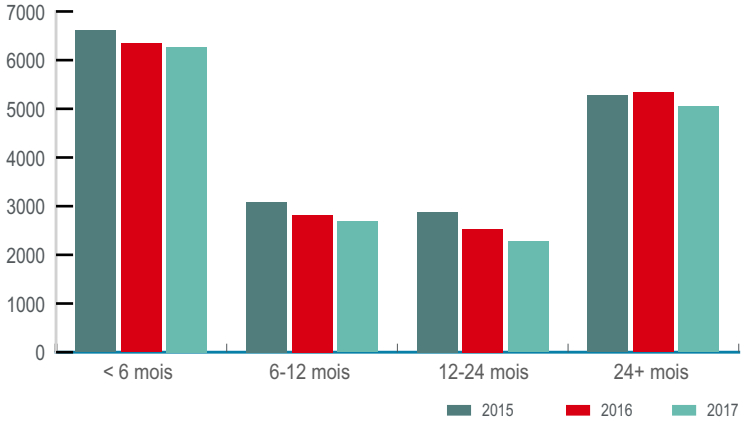


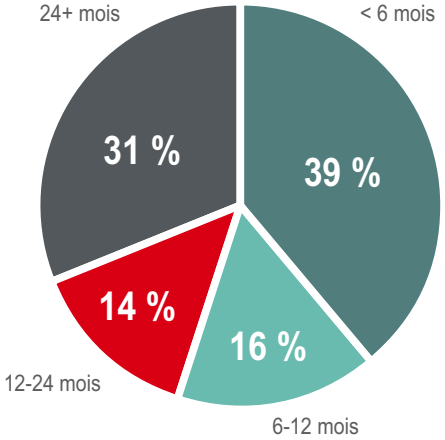
Durée d'inscription

En 2017, presqu'un demandeur d'emploi sur deux (45%) est inscrit à l'ADEM depuis plus de 12 mois. Cette proportion est légèrement inférieure à celle de 2016 (46%).

Le nombre de personnes inscrites entre 12 et 24 mois a diminué de 10% entre 2016 et 2017 et leur proportion est passée de 15% à 14%. Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits depuis plus de 24 mois a diminué de 5%, mais leur proportion (31%) reste la même qu'en 2016.

Demandeurs d'emploi résidents disponibles en 2017, par durée d'inscription (moyennes annuelles)





La structure du chômage

Le chômage des jeunes est en recul. En effet, le nombre des demandeurs d'emploi âgés de moins de 30 ans a fortement baissé de 2015 à 2017 (-15%). En 2017, ces jeunes représentent 21% des demandeurs d'emploi inscrits. Le nombre de personnes âgées de 30 à 44 ans a baissé de 10%, tandis que celui des demandeurs d'emploi âgés de 45 ans et plus n'a baissé que de 5%. Ce dernier groupe correspond à 43% des demandeurs d'emploi inscrits. Le risque du chômage de longue durée augmente également avec l'âge. Chez les jeunes de moins 30 ans, 21% des demandeurs d'emploi sont inscrits à l'ADEM depuis plus de 12 mois. Chez les 30 à 44 ans, la proportion est de 38% et de 62% pour ceux âgés de 45 ans et plus.

Un élément susceptible d'entraver la (ré) insertion sur le marché du travail réside dans le manque de qualifications. En effet, plus de la moitié (52%) des demandeurs d'emploi ont un niveau de qualification relativement faible, c'est-à-dire ne dépassant la classe de 12ème de l'enseignement secondaire technique ou la classe de 3ème de l'enseignement secondaire classique.

Il est à noter que les personnes peu qualifiées ont pu profiter davantage de la baisse du chômage que les demandeurs d'emploi plus qualifiés. Le nombre de demandeurs d'emploi avec un niveau de formation « inférieur » est en recul. Le nombre de personnes avec un niveau « moyen » (l'équivalent des classes de 12ème à 14ème de l'enseignement secondaire technique ou des classes de 2ème et 1ère de l'enseignement secondaire classique) ou « supérieur » (enseignement post-secondaire) augmente par contre légèrement. Ces chiffres sont toutefois à relativiser. Les personnes avec un niveau de formation « moyen supérieur » et « supérieur » représentent 48% des demandeurs d'emploi, mais leur part dans la population active est nettement plus importante, à près de 75%.

Si la proportion des demandeurs d'emploi qualifiés voire hautement qualifiés a tendance à augmenter, force est de constater que la durée d'inscription de ces personnes est faible comparée à celle des demandeurs d'emploi peu qualifiés. En effet, parmi les demandeurs d'emploi d'un niveau de formation « supérieur », la part des personnes inscrites depuis 12 mois et plus est de 29%. De l'autre côté de l'échelle, pour les personnes très peu qualifiées (niveau « inférieur »), cette part est de 54%.

Caractéristiques des demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM (au 31.12.2017)

		Variation sur un an
Genre		
Femmes	8.015	-4,3 %
Hommes	9.268	-4,9 %
Age		
<30 ans	3.606	-8,6 %
30-44 ans	6.207	-6,3 %
45 ans et plus	7.470	-1,0 %
Niveau de diplôme		
Secondaire inférieur	9.382	-7,6 %
Secondaire supérieur	4.801	-3,3 %
Supérieur	3.100	3,0 %
Durée d'inscription		
0-3 mois	4.402	-1,1 %
4-6 mois	2.847	-5,1 %
7-11 mois	2.244	-2,1 %
12 mois et plus	7.790	-7,0 %
Durée d'inactivité		
0-3 mois	7.315	
4-6 mois	2.269	
7-11 mois	2.226	
12 mois et plus	5.473	
Statut spécifique		
Salariés handicapés	1.425	3,3 %
Salariés à capacité de travail réduite	1.847	-1,6 %
Salariés handicapés et à capacité de travail réduite	382	-4,7 %
Aucun	13.629	-5,8 %

Définitions

Demandeur d'emploi résident disponible
Personne inscrite à l'ADEM qui réside sur le territoire luxembourgeois et qui, à la date du relevé statistique, n'est ni en emploi, ni affectée à une mesure pour l'emploi, ni en congé de maladie ou de maternité.

Durée d'inscription
Durée pendant laquelle un demandeur d'emploi est inscrit à l'ADEM.

Durée d'inactivité
Durée pendant laquelle un demandeur d'emploi n'était ni en emploi, ni affecté à une mesure pour l'emploi et ni en congé de maladie ou de maternité. Nouvel indicateur : Variation sur un an pas encore disponible.

Secondaire inférieur
Avoir terminé avec succès au maximum l'équivalent d'une classe de 3ème ou de 11ème.

Secondaire supérieur
Avoir terminé avec succès au maximum l'équivalent d'une classe de 1re ou de 13ème.

Supérieur
Avoir terminé avec succès des études post-secondaires.

Personne handicapée
Personne qui bénéficie du statut attribué en application des articles L. 561-1 et suivants du Code du travail.

Personne à capacité de travail réduite
Personne qui bénéficie d'une décision de reclassement externe en application des articles L.551-1 et suivants du Code du travail.

Agir en faveur des demandeurs d'emploi

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le parcours personnalisé des demandeurs d'emploi

Le parcours personnalisé des demandeurs d'emploi est un mode d'accompagnement qui vise à personnaliser le suivi des demandeurs d'emploi pour mieux tenir compte de leur situation individuelle.

En fonction d'un profiling visant à définir sa proximité/distance par rapport au marché de l'emploi sur base de critères objectifs (formation, expérience, compétences linguistiques, état de santé), le demandeur d'emploi est orienté vers l'offre de services qui correspond à ses besoins.

Les personnes proches du marché de l'emploi bénéficient d'un encadrement « régulier ». Les demandeurs d'emploi en encadrement « régulier » signent une convention de collaboration et sont encadrés par un conseiller demandeurs de l'ADEM.

Les personnes plus éloignées du marché de l'emploi sont orientées vers un suivi « intensif ». Ce suivi se caractérise par un plan d'action individuel formalisé dans une convention de collaboration et un accompagnement assuré par un conseiller spécialement formé de l'ADEM.

Projet pilote commencé en 2013 à l'agence de Wasserbillig, le parcours personnalisé a été déployé en 2015 dans toutes les agences de l'ADEM pour les nouveaux inscrits.

Au 31 décembre 2017, 66% des demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM ont bénéficié d'un encadrement dit "régulier" tandis que 34% des demandeurs d'emploi ont été suivis dans le cadre d'un encadrement dit "intensif".

Répartition par agence

Le suivi des demandeurs d'emploi est assuré dans 7 agences régionales, situées à Luxembourg, Esch-sur-Alzette, Diekirch, Differdange, Dudelange, Wasserbillig et Wiltz.

	Demandeurs d'emploi	Part	Variation 2017/2016
Luxembourg	6.361	39,1%	-4,5%
Esch	3.515	21,6%	-5,0%
Diekirch	1.931	11,9%	-3,5%
Differdange	1.712	10,5%	-7,3%
Wiltz	1.019	6,3%	0,5%
Dudelange	1.047	6,4%	-1,0%
Wasserbillig	690	4,2%	-7,9%
Total	16.274	100%	-4,4%

Evolution des inscriptions

23.825 inscriptions de demandeurs d'emplois ont été effectuées par l'ADEM en 2017. Ce nombre est en progression de 1,1% par rapport à 2016 et le nombre des 1ères inscriptions a augmenté de 2,9%.

Sanctions

Cellule sanctions

La cellule sanctions a été créée en 2015 avec l'objectif d'assurer un traitement égalitaire des demandeurs d'emploi au niveau des sanctions et de décharger les conseillers demandeurs.

477 dossiers ont été traités par la cellule sanctions en 2017 ; 199 sanctions ont été émises alors que dans 278 dossiers il a été décidé de ne pas sanctionner le demandeur d'emploi.

Retrait d'indemnités de chômage complet

En 2017, l'ADEM a procédé à 1.132 retraits de chômage complet pour différents motifs.

Motif du retrait	2013	2014	2015	2016	2017
Refus de travail • refus occupation temporaire indemnisée • refus de participation à des stages ou cours • rupture mesure • abandon de cours ou stages de formation	257	283	226	298	199
Restitutions (dont certains pour invalidité, vieillesse et accidents)	149	159	107	108	50
Restitutions (indemnités de chômage indûment touchées)	653	802	984	1.069	883

Nombre de demandeurs d'emploi suivis par conseiller professionnel

En 2017, en moyenne, un conseiller demandeurs, responsable du suivi des demandeurs d'emploi faisant partie du parcours personnalisé régulier a encadré 237 demandeurs d'emploi.

Un conseiller spécialisé, responsable du suivi des demandeurs d'emploi ayant intégré un parcours personnalisé intensif, s'est occupé, en moyenne, de 106 demandeurs d'emploi.

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

Le « Service handicap et reclassement professionnel » a pour mission la gestion de deux volets principaux :

- Les « Commissions » relatives aux salariés handicapés (Commission médicale, Commission d'orientation et de reclassement professionnel) et aux salariés à capacité de travail réduite (Commission mixte des travailleurs incapables d'exercer leur dernier poste de travail) ainsi que les secrétariats y rattachés.
- Les « aides financières » pour salariés handicapés (revenu pour personnes gravement handicapées, participation aux salaires, remboursement de la part patronale des charges de la sécurité sociale, remboursement des six jours de congé supplémentaires, remboursement des cotisations sociales pour indépendants, frais d'aménagement du poste de travail, frais de transport, mesures de reconversion) et pour salariés à capacité de travail réduite (indemnité compensatoire, indemnité d'attente, indemnité professionnelle d'attente, participations aux salaires, frais d'aménagement du poste de travail, mesures de reconversion).

L'encadrement des salariés à capacité de travail réduite

Evolution des nouveaux dossiers

Année	Nouveaux dossiers
2010	1.646
2011	2.030
2012	2.857
2013	2.333
2014	1.385
2015	1.461
2016	2.012
2017	3.259

Cette augmentation significative de 2016 à 2017 est due notamment aux nombreuses personnes reclassées sous l'empire de l'ancienne loi qui, suite à une réévaluation de leurs capacités, ont obtenu le statut protecteur de « reclassé » prévu par la nouvelle loi.

Types de décisions

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
2017	1.089	1.012	2.101

Encadrement des salariés handicapés

Les modalités d'introduction d'une demande en reconnaissance du statut de salarié handicapé ont été modifiées fin 2015. Dorénavant tous les requérants sans emploi sont invités à prendre contact avec le secrétariat de la Commission médicale qui leur fixe une date pour un atelier d'information obligatoire avant toute introduction du statut de salarié handicapé.

En 2017, 36 ateliers d'information ont été réalisés auxquels 775 personnes ont participé.

La commission médicale

En 2017, la commission médicale a siégé à 27 reprises et a été saisie de 965 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 1.136 décisions.

Nombre de personnes ayant obtenu la reconnaissance définitive de salarié handicapé

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bénéficiaires	459	493	497	421	426	371	472	475

Revenu pour salariés handicapés

En 2017, 358 demandes en obtention du revenu pour salariés handicapés ont été traitées et transmises au Fonds National de Solidarité.

34 demandes de réouverture de demande du revenu pour salariés handicapés au bénéfice de salariés handicapés ont été traitées et transmises au Fonds National de la Solidarité.

Revenu pour personnes gravement handicapées

124 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

Le secrétariat de la commission est assuré par le Service handicap et reclassement professionnel de l'ADEM.

Total des orientations décidées et mesures proposées par la Commission d'orientation et de reclassement professionnel

Orientation MO	Orientation AP	Participation MO	Participation AP	Cotisations Sociales	Mesures	Frais de transport	Total
253	126	194	111	12	27	8	731

MO : Marché ordinaire **AP :** Atelier protégé

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

La Commission d'économies et de rationalisation du Ministère d'Etat et le Service handicap et reclassement ont proposé au Conseil de Gouvernement un certain nombre d'heures-hommes/semaine pour la création de postes réservés à des salariés handicapés.

Affectation proposée	heures-hommes / semaine
Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	880
Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région	380
Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative	80
Ministère de la Justice	40
Ministère de la Santé	60
Ministère de la Sécurité sociale	180
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs	40
Ministère des Affaires étrangères et européennes	160
Ministère des Finances	160
Ministère du Développement durable et des Infrastructures	180
Ministère du Logement	80
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire	780
Total	**3.020**

L'État prévoit un budget spécial afin de promouvoir le travail des salariés handicapés auprès des différents services et l'État, dans les établissements publics auprès de la Société nationale de Chemins de Fer luxembourgeois. Au-delà de ces placements effectués, la réoccupation des postes laissés vacants par un salarié handicapé a également pu être effectuée.

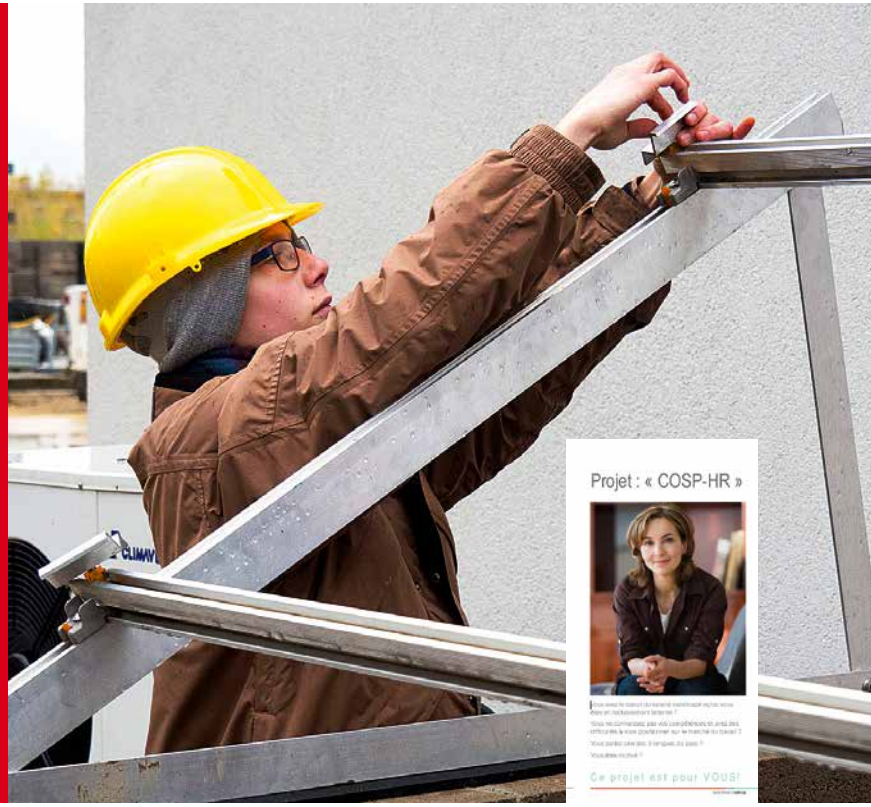
Pour la première fois en 2017, les 3.000 heures ont été atteintes.

Zoom sur le projet COSP-HR

Le projet COSP-HR lancé fin 2016 à l'initiative de l'ADEM, cofinancé par le Fonds social européen, le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire ainsi que le ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région, a comme objectif principal d'évaluer les compétences des demandeurs d'emploi handicapés ou reclassés qui rencontrent des difficultés à se positionner sur le marché de l'emploi. Ils sont ainsi accompagnés par des équipes professionnelles et médicales du Rehazenter, du Centre hospitalier neuro-psychiatrique et du COSP. L'Union des entreprises luxembourgeoises (UEL) et l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR) participent également à ce projet innovant.

Ce projet est essentiel pour que l'ADEM puisse avoir une vue actualisée des capacités des demandeurs d'emploi ayant le statut de salariés handicapés et des demandeurs d'emploi reclassés. Ceci facilite leur orientation, que ce soit sur le marché de l'emploi ou vers d'autres mesures adaptées à leur situation.

Les candidats suivent un parcours d'évaluation et d'orientation de deux mois au COSP qui sert à évaluer leurs capacités de travail en tenant compte de leurs difficultés fonctionnelles et de leurs problèmes de santé. Ils participent à des ateliers de formations sociales afin de renforcer leurs compétences en matière de communication, d'estime de soi, etc. Ils suivent également des ateliers techniques axées sur l'école du dos par exemple et prennent des cours de langues et d'informatique. À la fin du parcours, une fiche d'évaluation décrivant leurs capacités et aptitudes et intégrant des recommandations concernant leur orientation est établie.



En 2017,

39
personnes
ont été embauchées suite à leur participation au projet COSP-HR

Projet COSP-HR	2017
Nombre de groupes constitués	10
Nombre de personnes ayant commencé le projet	240
Nombre de personnes ayant suivi le projet dans son intégralité	207
Nombre de personnes orientées (marché ordinaire et initiatives sociales)	162
dont orientées vers le marché ordinaire	111
dont orientées vers une initiative sociale	51
Nombre de personnes qui doivent suivre d'autres démarches	45
Nombre d'embauches	39

La cellule des Initiatives sociales

La cellule des Initiatives sociales recueille et enregistre les offres d'emploi déclarées par les Initiatives sociales. Elle organise des ateliers de recrutement pour le compte et recueille les fiches de renseignement des demandeurs d'emploi encadrés auprès des Initiatives sociales.

La cellule analyse et vérifie le projet professionnel, l'encadrement des demandeurs d'emploi en mesure spéciale ainsi que les formations offertes et émet, en cas de demandes de CDI cofinancés de la part des Initiatives sociales, des propositions d'avis au ministre du Travail et de l'Emploi. Elle a aussi pour mission d'effectuer des entretiens individuels avec les demandeurs d'emploi affectés auprès des Initiatives sociales.

En 2017, la cellule des Initiatives sociales a enregistré 1.440 places vacantes. 1.581 demandeurs d'emploi ont été engagés.

LES SERVICES DE L'ADEM EN FAVEUR DES JEUNES

La Garantie pour la Jeunesse

La Garantie pour la Jeunesse, initiative européenne qui vise à lutter contre le chômage des jeunes de moins de 25 ans, a été lancée en 2014 par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, en étroite collaboration avec le ministère de l'Education, de l'Enfance et de la Jeunesse via le Service national de la Jeunesse (SNJ) et l'Action locale pour Jeunes (ALJ).

En intégrant ce programme, le jeune a le choix de suivre trois parcours différents : le retour à l'école avec l'ALJ, le service volontaire lui permettant de découvrir ses compétences et intérêts avec le SNJ ou bien il peut entamer sa vie professionnelle avec l'ADEM. En choisissant l'ADEM, le jeune bénéficie de conseils de spécialistes expérimentés qui l'aident à définir son projet professionnel en l'incitant à participer à des formations et des mesures d'orientation, gagner en expériences pratiques dans la vie professionnelle et à trouver un apprentissage ou un emploi.

Avec la mise en place de la Garantie pour la Jeunesse, l'ADEM a repensé son accueil destiné aux jeunes de 16 à 25 ans. Les jeunes bénéficient d'un encadrement pluridisciplinaire grâce à des conseillers spécialement formés pour assurer un suivi optimal des jeunes inscrits à l'ADEM. La cellule « Garantie pour la Jeunesse » est présente dans trois agences régionales : Luxembourg, Esch et Diekirch. En tout, 25 conseillers assurent l'encadrement et le suivi des jeunes faisant partie du programme.

Bilan de la Garantie pour la Jeunesse en 2017

De janvier à septembre 2017, 2.014 demandeurs d'emploi se sont inscrits au programme de la Garantie pour la Jeunesse. Parmi eux, 294 (15%) ont abandonné dans les quatre premiers mois sans avoir reçu une offre de qualité. Parmi les 1.720 personnes qui n'ont pas abandonné, la population de référence, 1.463 (85%) ont reçu une offre de qualité et 1.190 (81%) une offre de qualité dans les quatre premiers mois suivant leur inscription au programme. Ce chiffre est en hausse par rapport à 2015 et 2016 où il s'établissait à 68% et 73%.

La part des abandons avant 4 mois passe de 18% en 2016 à 15% en 2017. Ce sont d'un côté des jeunes qui quittent le programme soit parce qu'ils y ont été contraints, c'est-à-dire sanctionnés pour non-respect des obligations de suivi soit il s'agit de jeunes qui ont trouvé autre chose (un emploi ou une formation), mais n'ont pas prévenu l'ADEM.

Chiffres clés de la Garantie pour la Jeunesse

	2014*	2015	2016	2017**	Total
Inscriptions	2.815	3.863	3.237	2.014	11.929
Abandons avant 4 mois	501	939	580	294	2.314
Population de référence	2.314	2.924	2.657	1.720	9.615
Offres de qualité	2.057	2.542	2.384	1.463	8.446
dont: < 4 mois	1.346	1.735	1.740	1.190	6.011
4 - 6 mois	419	489	396	223	1.527
7 -12 mois	254	283	210	49	796
> 12 mois	38	35	38	1	112

Situation au 31 janvier 2018 * juillet - décembre ** janvier - septembre

L'emploi représente la majorité des offres de qualité, avec une part qui passe de 61% en 2014 à 68% en 2017. La part des mesures pour l'emploi baisse de 34% en 2014 à 26% en 2017. Finalement, en 2017, 6% des jeunes qui sont passés par le programme retournent à l'école ou se lancent dans un apprentissage pour adultes. Cette part était de 5% seulement en 2014.

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. Dans le cadre de cette mesure, l'employeur peut, sur demande, récupérer 50 % des indemnités salariales, ainsi que l'intégralité de la part patronale des charges sociales.

En 2017, 871 contrats d'initiation à l'emploi ont été signés, soit 48 de plus qu'en 2016.

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 une progression vers l'emploi au bénéficiaire du contrat.

En 2017, 437 contrats d'appui-emploi ont été signés soit 9 de moins qu'en 2016.

En 2017,

437

contrats CAE ont été signés.

En 2017,

871

contrats CIE ont été signés.

Jobelo

« Jobelo » est un programme proposé par l'ADEM depuis 2013. La finalité 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. 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'appui-emploi (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.

Bilan Jobelo 2017

- **215** jeunes ont commencé une formation au COSP
- **153** ont terminé la formation
- **112** jeunes ont suivi le mois de formation EIP par la suite
- **91** contrats d'appui-emploi (CAE agrément) établis
- **24** autres contrats signés (CDI, CDD, CIE, apprentissage, etc.)

Depuis le lancement du « Jobelo » en 2013,

139 contrats d'apprentissage

ont été signés.

Depuis le lancement de « Jobelo » en 2013,

392 employeurs

ont participé au projet.

Offrir des mesures pour l'emploi adaptées

Le nombre de demandeurs d'emploi résidents affectés à une mesure pour l'emploi s'établit à 4.852 au 31 décembre 2017. Sur un an, le nombre de personnes en mesure est identique au nombre de l'année précédente.

		Variation sur un an (%)
Mesures spéciales	1.695	3,4 %
Activité d'insertion professionnelle	750	-7,5 %
Contrat d'initiation à l'emploi	699	8,4 %
Apprentissage pour adultes	465	8,6 %
Contrat appui-emploi	366	-2,4 %
Occupation temporaire indemnisée	242	-30,5 %
Formation	217	9,0 %
Contrat de réinsertion-emploi	185	-12,7 %
Pool des assistants	152	-5,0 %
Stage de professionnalisation	47	235,7 %
Service volontaire	26	62,5 %
Travaux d'utilité publique	8	100,0 %

Suite aux changements législatifs intervenus en août 2017, il y a eu des variations importantes au niveau des stages de professionnalisation, où le nombre de bénéficiaires a plus que triplé sur un an, et des occupations temporaires indemnisées qui ont vu le nombre de bénéficiaires chuter de 30,5%.

au 31 décembre 2017

4.852

personnes étaient affectées à une mesure pour l'emploi

L'orientation professionnelle et l'apprentissage

Le Service d'orientation professionnelle (OP) 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.

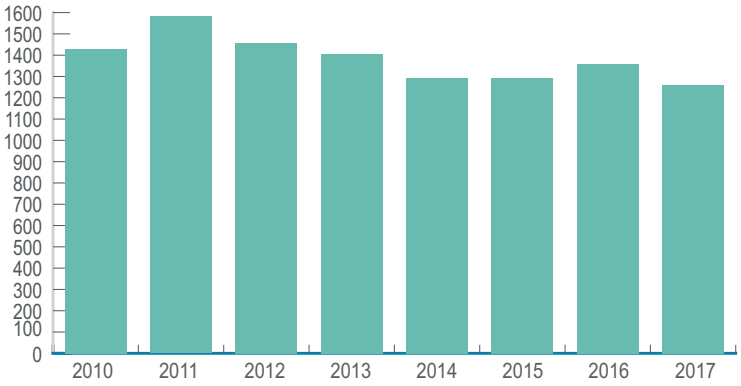
L'encadrement individuel

L'entretien individuel est mené par un conseiller d'orientation dont le rôle est d'informer la personne, de l'orienter sur son parcours scolaire, professionnel ou encore de lui dispenser les informations nécessaires concernant la formation professionnelle.

En 2017, 3.566 personnes ont été vues en entretien d'orientation ou encadrement individuel.

L'apprentissage en 2017

L'apprentissage initial



En 2017, le nombre de placements en apprentissage s'élève à 1.261 (488 filles et 773 garçons) alors qu'il était de 1.360 en 2016.

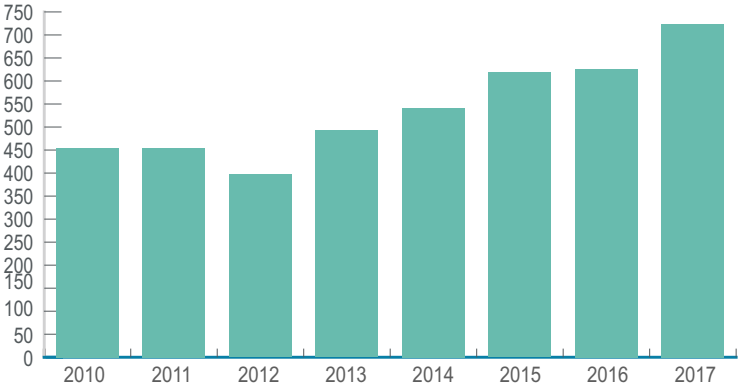
En décembre 2017, le nombre des demandeurs à un poste d'apprentissage initial n'ayant pas réussi à conclure un contrat d'apprentissage était de 305.

Le nombre des postes d'apprentissage offerts et non occupés est de 207.

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

Auxiliaire de vie, boucher-charcutier, carreleur, charpentier, couvreur, cuisinier, électronicien en énergie, ferblantier-zingueur, fumiste-ramoneur, maçon, mécanicien d'usinage, mécanicien industriel et de maintenance, mécatronicien, mécatronicien en technique de réfrigération et de climatisation, plafonneur-façadier, serrurier, serveur de restaurant, vendeur-retouche, vendeur en boulangerie-pâtisserie-confiserie.

L'apprentissage pour adultes



En 2017, 724 personnes ont été engagées sous un contrat d'apprentissage pour adultes soit 98 contrats signés de plus qu'en 2016.

RTL Léierplazendag

En 2017, deux éditions du « RTL Léierplazendag » ont été organisées.

L'objectif principal du « Léierplazendag » du 18 mai 2017 au Centre commercial City Concorde était la promotion de la formation professionnelle au Luxembourg en offrant l'opportunité aux visiteurs de nouer des contacts avec les entreprises formatrices présentes et de se renseigner au sujet des professions et métiers d'apprentissage respectifs. Au total, 50 employeurs formateurs ont participé activement à cette journée, dont 34 entreprises avec un stand d'information.

Le deuxième « Léierplazendag » du 28 septembre 2017 au Centre commercial Belval Plaza s'est déroulé selon le principe d'une « bourse d'apprentissage dernière minute » en se focalisant sur les secteurs où le nombre d'offres d'apprentissage est plus élevé que celui des demandeurs d'apprentissage, à savoir la restauration, l'industrie et la construction. Des centaines de demandeurs d'apprentissage se sont présentés afin de recevoir les offres d'apprentissage en question et ont eu l'occasion d'entrer en contact direct avec les employeurs formateurs. Au total, 22 employeurs formateurs ont participé activement à cette journée, dont 14 entreprises avec un stand d'information.

En 2017,

les deux éditions du Léierplazendag ont comptabilisé plus de

1.000

visiteurs

L'apprentissage transfrontalier

Par apprentissage transfrontalier on entend la formation dont la partie pratique effectuée en milieu professionnel sous contrat d'apprentissage est réalisée dans une entreprise formatrice située au Luxembourg et dont la partie théorique est assurée par un institut de formation à l'étranger.

Placements apprentissage transfrontalier (jeunes et adultes)

Année	Placements en apprentissage
2011	34
2012	35
2013	49
2014	48
2015	57
2016	79
2017	64

INVESTIR DANS 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, d'autre part, organise des formations collectives dédiées aux demandeurs d'emploi.

En 2017, 405 aides à la formation professionnelle individuelles ont été accordées et près de 4.900 demandeurs d'emploi ont participé à des actions de formations organisées par ou avec l'ADEM, ce qui équivaut à une progression par rapport à 2016 où ce chiffre s'élevait à 4.200 demandeurs d'emploi.

Formations « pool » - organisées pour et suivant la demande d'un secteur précis

Intitulé	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
« Agent polyvalent centrale téléphonique »	11
« Agent de fabrication »	12
« Chauffeurs Professionnels »	71
« Chauffeurs de taxi »	15
« Air Cargo Professional »	14
« Qualilog »	8
« Gestionnaire de salaire »	10
« Employé(e) de station-service »	13
« Agent de nettoyage »	13
« Aide socio-éducatif - 45+ »	12
« Aide Chantier-électricien »	13
TOTAL	**192**

Formations « sur mesure » organisées pour une entreprise particulière

Intitulé	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
« Téléopérateur » ADEM	10
« Enquêteur » LISER	7
« Employé station-service » Q8	9
« Cabin crew » Avion Express	7
« Agent de sécurité » Dussmann Security	13
« Agent polyvalent agro-alimentaire » Auchan	6
« Réassortisseur-stand et réassortisseur-rayon» Auchan	14
« Caisse » Auchan	15
« Agent de fabrication » BMEDICAL	10
« Chauffeur-livreur » La Provençale	31
TOTAL	**122**

En 2017, près de

4.900

demandeurs d'emploi ont participé à une action de formation

L' étroite collaboration entre Dussmann et l'ADEM a permis de constituer un groupe de 19 candidats. Cette formation sur mesure d'une durée de 3,5 mois a été élaborée par Dussmann en étroite collaboration avec le CNFPC.

Formations dites « de reconversion » – destinées à augmenter l'employabilité des demandeurs d'emploi

Intitulé	DE ayant commencé la formation
CNFPC « Aide bureau »	8
CNFPC « Bureautique »	38
CNFPC « Aide-Polyvalent »	7
CNFPC « Cariste »	47
CNFPC « Camion grue »	9
CNFPC « Opérateur CNC »	3
CNFPC « Soudure »	4
CNFPC « Retouche en confection »	5
CNFPC « Service Restauration »	32
TOTAL	**153**

Formations « spécifiques »

Ces formations sont organisées par des organismes ayant signé une convention avec l'ADEM.

Organisateur / Intitulé	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
Inter-Actions Atelier Schlaifmillen	
« Elektroschrott /BC Schläifmillen »	90
Initiativ Rëm schaffen	
« Secrétaire au cabinet d'avocat »	18
« Agent d'accueil / agent administratif »	36
« Secrétaire-comptable 45+ »	16
Zarabina	
« Tremplin/Sprungbrett »	9
« Office-Assistentin »	12
« 45 PlusPunkte »	8
« GesoL Gesundheitsorientierte Laufbahnberatung »	37
"Work in Lux"	14
Naxi – Femmes en détresse	
« Jonk an aktiv ! »	11
« Projet Professionnel »	13
« Rebondir »	14
« Assistance aux personnes »	28
COSP – Centre d'orientation socio-professionnel	
de base sociale	143
Evaluation et orientation	305
Projet Jeunes JOBELO	215
« Däi Potential fir däi Beruff / Ton potentiel pour ton emploi »	**69**
« Learn for success »	**7**
Youth 4 Work »	**100**
« Start&Code »	**29**
RTPH – Réseau pour le travail et la promotion humaine	
« Jobpilot »	308
ADEM – Chambre de Commerce	
« Carrière et projet professionnel »	24
ADEM – Chambre des Salariés	
Test EDCL 2017	16
TOTAL	**1.522**

5.809
bons de réduction
(aide financière pour les cours pour adultes) ont également été émis, **soit 717 de plus qu'en 2016.**

Ateliers ADEM

Intitulé	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
Atelier « CV et lettre de motivation »	21
Atelier « Préparation à l'entretien d'embauche »	65
Atelier « Sensibilisation à l'entreprenariat »	1.235
Cours de Luxembourgeois (débutants/avancés)	89
« 3 V - Vendre vos valeurs »	55
« 2 M - Mon Monologue »	39
Rencontre avec les employeurs	234
Rencontre avec un recruteur ADVITEK	63
Rencontre avec un recruteur Cabinet WALTER	9
Rencontre avec un recruteur DORecruitement	18
Rencontre avec un recruteur FYTE	22
Rencontre avec un recruteur RH Expert	68
Rencontre avec un recruteur Rowlands	28
Bilan de compétences	38
TOTAL	**1.984**

Guy Pütz, chef du service employeurs de l'ADEM et Brigitte Lepage, gérante de la société NumericALL.

FIT4Coding lauréate des European Digital Skills Awards

Nommée aux European Digital Skills Awards du 7 décembre 2017, la formation « Fit4Coding » mise en place et organisée par l'ADEM et NumericALL a remporté l'Award dans la catégorie « Best practice ».

FIT4Coding a pour but de former des demandeurs d'emploi au métier de développeurs et d'intégrateurs web.

Le 14 novembre 2017, les lauréats de la cinquième promotion FIT4Coding ont reçu leur certificat de réussite dans les locaux de la BGL BNP Paribas.

Formations sectorielles cofinancées par le Fonds social européen (FSE)

Intitulé	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
FIT4 Coding – développeur web	38
FIT4 Financial Markets	202
FIT4 Digital Future	12
FIT4 Greenjobs - Conducteur d'engins	22
FIT4 Greenjobs - Coffreur BD	18
FIT4 Greenjobs - Façadier	3
FIT4 Greenjobs - Grutier E1	10
FIT4 Greenjobs - Installateur green tech	11
FIT4 Greenjobs - Maçon	11
FIT4 Greenjobs - Monteur d'échafaudage	17
FIT4 Greenjobs - Plaquiste	27
FIT4 - Greenjobs - Poseur de menuiserie extérieure	15
FIT4 Greenjobs: Bilan de compétences	44
FIT4 Relancer ma carrière	138
FIT4 Entrepreneurship	69
FIT4 Entrepreneurship avancé	25
Fit4 JobStart	29
TOTAL	**691**

Institut national des langues

Langue	Demandeurs d'emploi ayant commencé la formation
Formation INL-ALL	19
Formation INL-ANGL	36
Formation INL-FR	72
Formation INL-LUX	68
TOTAL	**195**

PARTENARIATS EN MATIERE DE FORMATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Chambre de Commerce / House of Training

Dans le cadre de ce partenariat, conclu en 2014, en matière de formation professionnelle continue, la Chambre de Commerce met à disposition une enveloppe budgétaire annuelle à la prise en charge de certaines formations dispensées à des demandeurs d'emploi par la House of Training, organisme de formation dont la Chambre de Commerce est un des membres fondateurs. Tout demandeur d'emploi ayant déterminé un projet professionnel réaliste en étroite concertation avec son conseiller référent à l'ADEM, pourra effectuer une demande d'inscription en formation préalable et accéder à cette offre en cas de validation de son dossier.

	2016	2017
Demandes accordées	214	181

Chambre des Salariés / Luxembourg Lifelong Learning Center

En 2015, l'ADEM et la Chambre des salariés ont fixé les termes d'une nouvelle collaboration permettant aux demandeurs d'emploi d'accéder gratuitement aux cours du soir et aux séminaires proposés par la Chambre des salariés. Ainsi des places sont systématiquement mises à disposition pour les demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM.

	Cours du soir		Séminaires	
	2016	2017	2016	2017
Demandes accordées	196	126	13	15

Chambre des Métiers

Depuis octobre 2015, l'ADEM et la Chambre des métiers se sont engagées au niveau de la formation continue des demandeurs d'emploi en mettant à disposition gracieusement un contingent de places à des demandeurs d'emploi. 12 demandes ont été introduites en 2017 et 9 personnes ont pu s'inscrire.

OpenClassrooms

En 2017, l'ADEM et la plateforme d'éducation en ligne OpenClassrooms ont conclu un partenariat grâce auquel les demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM peuvent bénéficier de l'offre de formation disponible en ligne et suivre des cours certifiants à titre gratuit. 24 demandeurs d'emploi ont d'ores et déjà profité de cette opportunité.

TEMOIGNAGE - FIT 4 ENTREPRENEURSHIP

Henri CLESSE / Ma Clé sàrl – Projet : CAP PREVENT BURNOUT

En quoi Fit4entrepreneurship a-t-il consisté ?

Le programme a consisté en plusieurs formations et travaux pratiques dont le but principal est de transformer une idée intéressante d'activité professionnelle en un projet entrepreneurial réalisable, planifié et clairement défini dans un business plan. Nous avons également bénéficié des conseils de nos formateurs, des conseillers de l'ADEM, de la chambre de commerce et des membres de l'équipe Compellio lors de suivi hebdomadaires.

Je pense que Fit4entrepreneurship apporte un grand avantage pour apprendre à évaluer les risques qu'il y a à se lancer dans l'entrepreneuriat et pour tenter de les réduire au maximum avant de démarrer son projet.

Faciliter les recrutements des entreprises

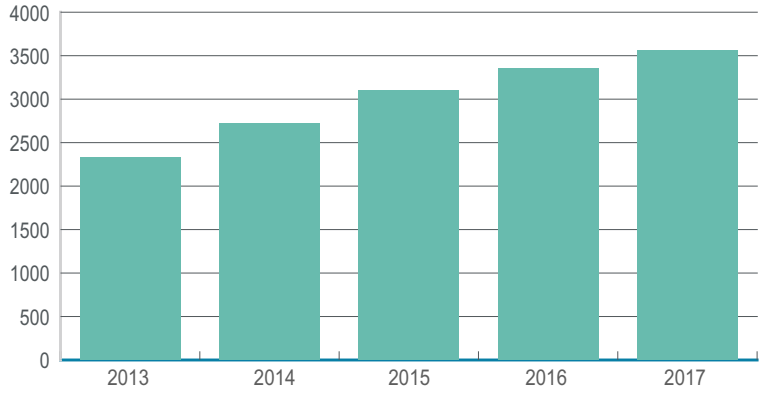
Parmi les priorités de l'ADEM, l'offre du Service employeurs est conçue autour des besoins réels des entreprises et orientée en faveur du placement des demandeurs d'emploi. Grâce à l'expertise et l'écoute des conseillers employeurs, l'ADEM offre un service gratuit et adapté à chaque recrutement.

Les conseillers employeurs et demandeurs ont pu participer à une visite chez Luxair afin de mieux comprendre les attentes au niveau des besoins en personnel de l'entreprise.

UNE HAUSSE DES POSTES VACANTS DÉCLARÉS

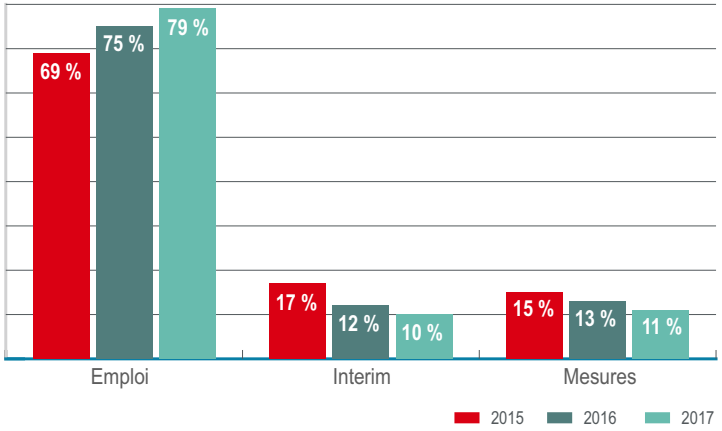
Le nombre d'offres d'emploi est en nette progression depuis la fin de l'année 2013. En 2017, 35.583 postes ont été déclarés à l'ADEM, ce qui correspond à une hausse de 6% par rapport à 2016. Par rapport à 2014, ceci constitue une hausse de près de 31%.

Postes vacants déclarés à l'ADEM



En 2017, 79% des offres concernent un emploi avec un contrat à durée déterminée ou indéterminée et 10% des offres concernent un emploi intérimaire. Dans 11% des cas, les postes offerts relèvent des mesures pour l'emploi. De 2016 à 2017, la part de l'intérim et des mesures a baissé, et la part des emplois hors intérim est passée de 75% à 79%.

Type de l'offre



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 12% des offres. Les secteurs qui ont contribué le plus à la croissance entre 2016 et 2017 sont le « support à l'entreprise » et la « banque, l'assurance et l'immobilier ».

Le tableau ci-contre reprend les métiers pour lesquels l'ADEM a recensé le plus d'offres. Les 20 métiers, sur un total de près de 400, repris dans le tableau couvrent près de 40% de toutes les offres déclarées en 2017.

Postes vacants déclarés à l'ADEM par métiers	Total
Études et développement informatique	1.432
Comptabilité	1.301
Personnel de cuisine	1.260
Secrétariat	1.104
Service en restauration	1.019
Maintenance des bâtiments et des locaux	909
Nettoyage de locaux	806
Front office marchés financiers	699
Entretien des espaces verts	661
Conseil en organisation et management d'entreprise	601
Audit et contrôle comptables et financiers	528
Défense et conseil juridique	520
Éducation de jeunes enfants	490
Maçonnerie	482
Analyse et ingénierie financière	464
Conduite et livraison par tournées sur courte distance	454
Café, bar brasserie	423
Plonge en restauration	402
Analyse de crédits et risques bancaires	396
Intervention socioéducative	383

En 2017, plus de

3.900

demandeurs d'emploi ont participé à des ateliers de recrutement

UNE PRÉSÉLECTION DES CANDIDATS AFFINÉE

Assignations

Pour chaque poste déclaré, l'ADEM a pu assigner en moyenne 2,9 candidats en 2017. En 2016, il y a eu 2,8 assignations par poste en moyenne. Dans certains métiers de la construction, du secrétariat et des transports (chauffeurs et manutentionnaires) ce ratio est particulièrement élevé (plus de 4 assignations par poste déclaré). En revanche, pour 28% 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 et de la banque et de la finance.

Ateliers de recrutement

L'ADEM peut, pour plusieurs postes vacants similaires déclarés par une entreprise, organiser des ateliers de recrutement gratuits. L'ADEM présélectionne des candidats sur base de critères fournis par l'entreprise. Les candidats sont d'abord préparés grâce à des séances d'information délivrées par les agents de l'ADEM qui organisent ensuite l'atelier de recrutement en présence de l'entreprise.

En 2017, le Service employeurs de l'ADEM a organisé 157 ateliers de recrutement. Plus de 3.900 demandeurs d'emploi ont participé à ces ateliers.

Ateliers de recrutement par secteur	Nombre	Entreprises concernées
Horesca	8	Ameritas, Chi-Chi's, Club Med, HappyMex, Sodexo, SSP Luxembourg, Urban Belval, Yarmot
Industrie	51	Dussmann, Luxair, Luxaircargo
Santé et socio-éducatif	1	Arcus, Caritas, Croix-Rouge, Dikricher Däbessen, Kannerhaus Woltz, Paiperlecken Asbl
Commerce	20	Adler, Auchan, Brisbois, La Provençale, Luxembourg House, Monoprix, Naturalia
Services et autres	21	Adomea, Boucherat, Car Spa, Colux, Limocab, LPH Group, PE4P, SNCA, Taxi Lorscheid
Intérim	48	Adecco, Axia, DLSI, Interactiv, Manpower, MC Interim, Randstad, Sofitex
Reclassé et statut handicapé	2	KPMG, Securitas
Secteur public	2	Administration des contributions directes
Nettoyage	4	Genesa, Innoclean, Laurenty, Nettoservice, Onet, Propper, Samsic, Sodexo

« Avec l'Employers Day, l'ADEM a fait un pas de plus dans le renforcement de notre partenariat. Nous avons accueilli 15 conseillers directement dans des services. Ils ont rencontré des responsables des personnes qui nous ont rejoint via l'ADEM et ils ont pu découvrir le travail quotidien des soignants, des équipes éducatives et des professionnels de la restauration collective. »

Luc Scheer, membre du comité de direction de la Croix-Rouge luxembourgeoise en charge des ressources humaines.

Employers' Day

En novembre 2017, plus de 270 agents issus des différents services de l'ADEM ont visité 27 entreprises luxembourgeoises, soit le double par rapport à 2016. Cette deuxième édition de la « Journée en entreprises » a permis aux collaborateurs de l'ADEM d'aller directement à la rencontre des employeurs sur leur lieu de travail. Au-delà d'y découvrir les coulisses des entreprises, les collaborateurs ont pu échanger avec les chefs d'entreprises et les responsables des ressources humaines qui leur ont expliqué leur manière de travailler, leurs besoins en personnel et les genres de profils recherchés.

Les collaborateurs de l'ADEM ont visité les locaux de l'entreprise Accumalux

PARTENARIAT « ENTREPRISES, PARTENAIRES POUR L'EMPLOI » (2015-2017)

En 2015, l'ADEM et l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) ont conclu un partenariat visant à instaurer des relations de confiance entre les entreprises et l'ADEM. Cette collaboration s'inscrivait dans le cadre de la réforme de l'ADEM et avait comme principal objectif d'augmenter le nombre d'embauches de demandeurs d'emploi.

Les résultats de cette première édition du partenariat sont très encourageants : Le nombre de demandeurs d'emploi ayant retrouvé un emploi a ainsi connu une croissance continue depuis 2014. Par rapport aux chiffres de 2014, plus de 5.900 demandeurs d'emploi supplémentaires ont ainsi pu réintégrer le marché de l'emploi entre 2015 et 2017.

L'objectif d'embaucher 5.000 demandeurs d'emploi supplémentaires durant cette première édition du partenariat a donc été atteint.

Dans le cadre du partenariat, 30 entreprises ont signé une convention bilatérale avec l'ADEM et ont donc été labellisées « Entreprise, partenaire pour l'emploi ».

En juillet 2017, l'ADEM et la FEMO (Fédération de la Mode) se sont engagées dans un projet pilote. La FEMO s'appuie sur son expérience du terrain pour identifier auprès de l'ADEM les meilleurs profils de candidats. Les critères de sélection ayant été mis en place d'un commun accord, l'avantage résidera au niveau du temps gagné dans la procédure de recrutement pour les deux parties. La FEMO est la première fédération sectorielle à signer un tel partenariat avec l'ADEM.

Compte tenu du bilan positif de la première édition du partenariat « Entreprises, partenaires pour l'emploi » (2015-2017), l'ADEM et l'UEL ont décidé de reconduire leur partenariat pour une nouvelle durée de 3 ans (2018-2020). Le nouveau programme s'articule autour de trois objectifs principaux :

- Augmenter le nombre d'embauches de demandeurs d'emploi et faciliter les recrutements dans les entreprises
- Atténuer le déséquilibre entre les offres d'emplois et les profils des demandeurs d'emploi disponibles
- Soutenir les métiers en pénurie de main-d'œuvre

ADEM, partenaire de la « House of Entrepreneurship »

Depuis 2017, l'ADEM est partenaire de la « House of Entrepreneurship ». Cette plateforme, lancée en octobre 2016 sous l'impulsion de la Chambre de Commerce et du Ministère de l'Economie, fédère l'ensemble des parties prenantes intervenant dans la chaîne de valeur de la création d'entreprises au Luxembourg.

Les conseillers de l'ADEM sont régulièrement sur place pour assister les créateurs d'entreprise ou les entreprises souhaitant s'installer au Luxembourg dans toutes leurs démarches liées à la recherche du personnel et aux formalités de recrutement.

Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et d el'Economie sociale et solidaire et **Jean-Jacques Rommes,** Président, administrateur-délégué de l'UEL.

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

L'ADEM prend en charge les personnes bénéficiaires de protection internationale (BPI).

Comme les BPI sont assimilés aux autres résidents luxembourgeois, l'ADEM peut proposer aux entreprises intéressées par le recrutement de BPI un grand nombre d'aides financières et de programmes.

Dans le cadre du partenariat pour l'emploi avec l'UEL, l'ADEM collabore avec les entreprises 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 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 d'un côté et le marché de l'emploi de l'autre en les préparant au monde du travail au Luxembourg.

En date du 31 décembre 2017, 616 BPI étaient inscrits à l'ADEM, dont 425 disponibles pour le marché de l'emploi et 154 étant dans une mesure pour l'emploi.

Bénéficiaires de protection internationale inscrits à l'ADEM (31.12.2017)

Statut	Nombre de personnes
Disponible	425
Mesure	154
Autre	37
TOTAL	**616**

Diversity Day 2017 : Employeurs et BPI témoignent de leur expérience

Le 11 mai 2017, à l'occasion du Diversity Day, l'ADEM avait convié une centaine d'employeurs à sa table ronde « Comment embaucher un réfugié » dans les locaux de l'agence de l'ADEM à Esch Belval.

L'objectif était de les informer sur les actions entreprises par l'ADEM et des associations en faveur de l'intégration des BPI dans la société et particulièrement sur le marché de l'emploi au Luxembourg. D'ailleurs trois d'entre eux avaient accepté l'invitation de l'ADEM pour témoigner suite à leur embauche au sein d'une entreprise ou suite à la création de leur propre société. Quatre employeurs sont également venus expliquer comment s'est déroulé leur processus de recrutement de BPI et l'intégration de ceux-ci au sein de leur entreprise.

Aides financières

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. En 2017, 12.705 demandes d'octroi des indemnités de chômage complet ont été introduites.

Evolution du coût des indemnités de chômage complet versées depuis 2010

Année	Coût des indemnités de chômage (en millions d'EUR)
2012	223
2013	267
2014	262
2015	238
2016	228
2017	230

En 2017, le montant moyen d'indemnisation des indemnités de chômage s'élevait à 1.946 EUR par mois.

La durée moyenne d'indemnisation d'un demandeur d'emploi percevant les indemnités de chômage était de 5,7 mois.

En 2017, plus de

12.000
demandes d'octroi des indemnités de chômage completont été introduites

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

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)
2017	2.772	42.825.460

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)
2017	87	94.894

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)
2017	2.986	4.572.960

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)
2017	19	201.765

LES AIDES FINANCIÈRES ATTRIBUEES DANS LE CADRE DU RECLASSEMENT PROFESSIONNEL

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	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2017	4.661	91.900.456 (TOTAL ancienne et nouvelle loi)

Indemnité d'attente

Lorsqu'une personne en reclassement externe n'a plus le droit 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)
2017	4.988	93.508.363

Indemnité professionnelle d'attente (procédure de reclassement professionnel depuis le 1er janvier 2016)

Lorsqu'une personne en reclassement externe n'a plus le droit aux indemnités de chômage et n'a pas encore retrouvé d'emploi, elle peut bénéficier de l'indemnité professionnelle d'attente qui correspond à quatre-vingt pour cent du revenu mensuel moyen cotisable au titre de l'assurance pension réalisé au cours des douze mois de calendrier précédant la décision de reclassement professionnel, ou, le cas échéant, précédant la mise en invalidité, respectivement l'attribution d'une rente complète.

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2017	20	153.125

En 2017 plus de

36,6
millions d'euros

ont été versés pour l'embauche de chômeurs âgés

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

Aide à l'embauche de chômeurs âgés

L'aide à l'embauche des chômeurs âgés permet à l'employeur du secteur privé de récupérer la part patronale des cotisations de sécurité sociale pour les demandeurs d'emploi embauchés, qu'ils soient indemnisés ou non indemnisés, à condition qu'ils soient âgés de 45 ans accomplis, sans emploi et qu'ils soient inscrits comme demandeurs d'emploi depuis au moins un mois auprès de l'ADEM. Cette aide a été modifiée en juillet 2017.

	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
Aide à l'embauche de chômeurs âgés	9.416	36.673.737

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 2017, 3.194 certificats de bonification d'impôt ont été émis.

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)
2017	2.926	11.281.794

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)
2017	3.066	5.136.802

Aides pour l'embauche d'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)
Pour salariés handicapés	8.058.500
Pour salariés en situation de reclassement	428.305

Prime apres un stage de professionnalisation

Si à la suite du stage de professionnalisation, le demandeur d'emploi est engagé moyennant un contrat à durée indéterminée (CDI), le Fonds pour l'emploi rembourse à l'employeur, sur demande adressée à l'ADEM, 50 % du salaire social minimum pour salariés non qualifiés pour 12 mois. Si le salarié est engagé sous un CDI à temps partiel, le remboursement sera proratisé en fonction de la durée de travail.

Année	Demandes	Bénificiaires	Dépenses (en EUR)
2017	17	7	47.496

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)
2017	5.734	6.738.574

Indemnisation du 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)
2017	12.566	11.278.510

En 2017, 12.566 personnes ont bénéficié du chômage dû aux intempéries ce qui correspond à un montant de plus de 11 millions d'euros.

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.

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

Année	Bénéficiaires	Entreprises	Dépenses (en EUR)
2017	1.701	429	10.653.413

Avances sur arriérés de salaire en cas de faillite de l'employeur

Année	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2017	219	421.305

En 2017

12.566
personnes

ont été bénéficié du chômage dû aux intempéries

[1] Données provisoires au 31 janvier 2018

Nouveau dispositif de lutte contre le chômage de longue durée

Dans l'esprit d'investir dans l'emploi, plutôt que de financer le chômage, un nouveau dispositif de lutte contre le chômage de longue durée a été introduit avec la loi du 20 juillet 2017.

Le ministre de l'emploi peut accorder une aide financière à la création de nouveaux emplois d'insertion (sous forme d'un contrat de travail à durée indéterminée – CDI) pour des demandeurs d'emploi de longue durée. Les emplois d'insertion peuvent être créés par l'État, les communes et les syndicats communaux, les établissements publics, les sociétés d'impact sociétal dont le capital social est composé de 100% de parts d'impact, les associations sans but lucratif (asbl) et les fondations. Le CDI doit être conclu pour un poste nouveau.

L'aide est modulée en fonction de l'âge de la personne embauchée. Pour déterminer le montant du remboursement, les frais salariaux exposés pris en considération sont plafonnés à 150% du salaire social minimum pour salariés non-qualifiés.

L'aide à l'embauche des chômeurs de longue durée âgés de 30 à 49 ans est accordée à l'employeur pendant les trois premières années consécutives à l'embauche, suite à la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée (CDI).

Le Fonds pour l'emploi rembourse à l'employeur les frais salariaux réellement exposés :

- 100% des frais salariaux plafonnés pour la première année
- 80% des frais salariaux plafonnés pour la deuxième année
- 60% des frais salariaux plafonnés pour la troisième année.

Pour les chômeurs âgés de 50 ans accomplis, le Fonds pour l'emploi rembourse 100% des frais salariaux plafonnés jusqu'au jour de l'attribution au salarié d'une pension de vieillesse.

Année	Demandes	Bénéficiaires	Dépenses (en EUR)
2017	99	48**	0*

*L'aide a été introduite le 5 août 2017 et les premiers paiements sont dus en 2018.
**48 dossiers complets et 51 dossiers en état de finalisation.

En 2017,

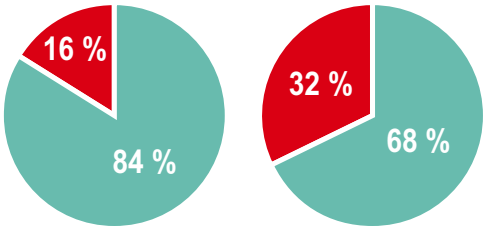
99

demandes pour la création de nouveaux emplois d'insertion ont été effectuées.

LES EMPLOYEURS SATISFAITS DES SERVICES OFFERTS PAR L'ADEM

Une enquête satisfaction a été menée par le Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) auprès de 6.400 employeurs ayant utilisé les services de l'ADEM en 2015 et 2016.

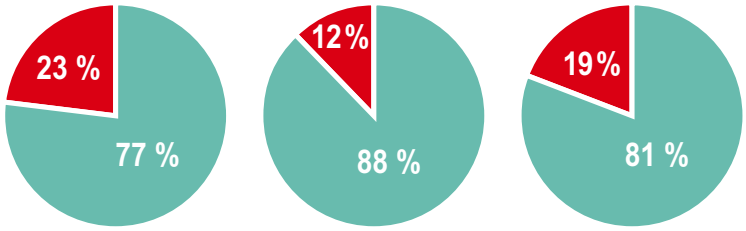
Employeurs ayant utilisé les services de l'ADEM



referaient appel aux services de l'ADEM

recommandent les services de l'ADEM

Taux de satisfaction des services de l'ADEM



Contact Center

Portail de l'emploi

conférences MEET ADEM

D'accord

Pas d'accord

Une agence accessible et communicative

Chiffres clés 2017

Appels traités
189.475

Résolution au 1er niveau
154.100

Appels transférés
24.490

Tâches envoyées par mail
10.885

Taux de résolution 1er niveau
81%

Le Contact Center

Le Contact Center poursuit deux missions différentes :

- Permettre aux demandeurs d'emploi ainsi qu'aux employeurs de joindre facilement l'ADEM et d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions
- Décharger les agents de l'ADEM (en particulier les conseillers demandeurs) d'une partie des appels téléphoniques afin de leur permettre de consacrer plus de temps et une meilleure écoute à leurs clients.

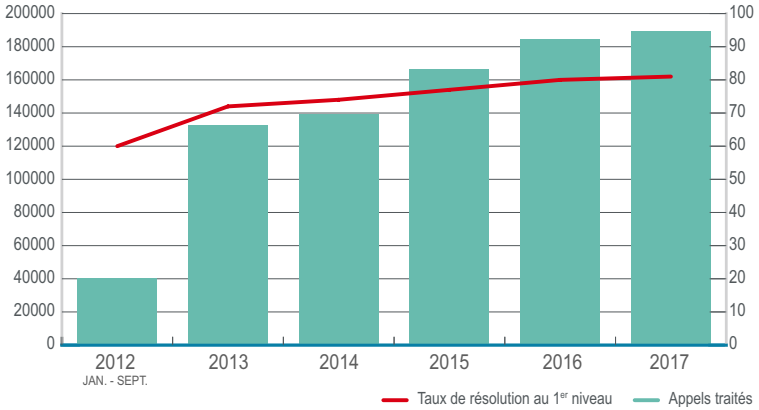
Deux numéros uniques d'appel ont été mis en service :

- Le contact demandeur d'emploi : +352 247-88888
- Le contact employeur : +352 247-88000.

52 conseillers téléphoniques encadrés par un chef de service répondent ainsi aux questions générales des appelants, et en cas de questions très spécifiques transfèrent les appels vers les agents de l'ADEM.

En 2017 le service a ainsi traité près de 189.475 appels avec un taux de résolution au premier niveau de 81%.

Evolution



Année	Appels traités	Taux de résolution au 1er niveau
Sept.-Déc. 2012	40.000	60%
2013	132.466	72%
2014	139.000	74%
2015	166.159	77%
2016	184.709	80%
2017	189.475	81%

Le Contact Center de l'ADEM, lauréat du Diversity Award 2017

Claude Reimen, chef du service Contact Center, Isabelle Schlesser, directrice de l'ADEM et Corinne Cahen, ministre de la Famille et de l'Intégration

Le 11 mai 2017, à l'occasion de la cérémonie des Diversity Awards Lëtzebuerg 2017 organisés par le Comité pour la Charte de la Diversité Lëtzebuerg, le Contact Center de l'ADEM a reçu le premier prix dans la catégorie « Environnement et Bien-être au travail ». L'objectif de ces prix est de mettre en lumière et de récompenser les meilleures pratiques en termes de gestion de la diversité.

Créé en 2012, le Contact Center est un service qui est essentiellement composé de personnes ayant le statut du salarié handicapé et/ou qui se trouvent en situation de reclassement externe. Pour pouvoir intégrer ce service, les agents ont suivi une formation d'une durée de six mois. A la fin de cette formation ils ont été embauchés sous forme d'un contrat de travail à durée indéterminée.

Le Service ressources humaines

Au cours de l'année 2017, l'ADEM a procédé à l'embauche de 77 agents sous 10 types d'engagements différents, soit pour remplacer du personnel partant soit pour occuper de nouvelles fonctions.

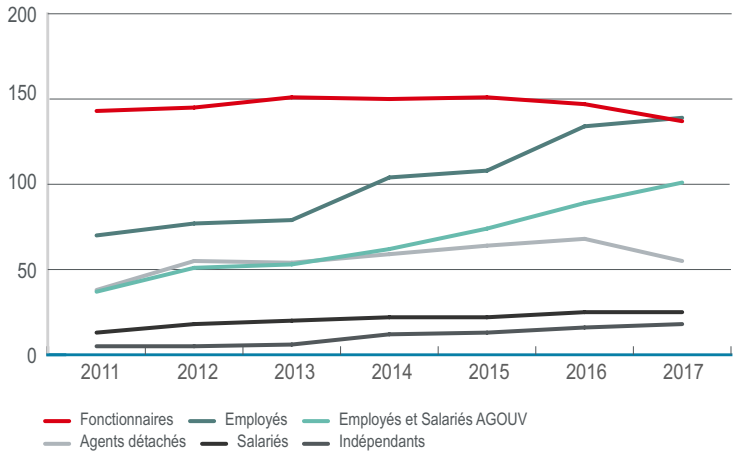
Engagements effectués au cours de l'année 2017	Nombre d'agents
Service du développement de l'emploi et de la formation	3
Service demandeurs d'emploi	22
Service employeurs	10
Service club-emploi	7
Service handicap et reclassement professionnel	6
Service orientation professionnelle	3
Service médecine du travail	2
Service juridique	7
Service chômage	3
Service maintien de l'emploi	1
Service secrétariat de direction	1
Service contact-center	7
Service ressources humaines	2
Service informatique	2
Service finances	1

Ainsi, au 31.12.2017, l'effectif total de l'ADEM s'élève à 494 personnes.

Agence	Nombre d'agents
Luxembourg - Hamm	183
Esch/Alzette	128
Luxembourg Bender	101
Diekirch	22
Luxembourg - Maison de l'orientation	18
Differdange	13
Dudelange	11
Wasserbillig	9
Wiltz	9

Femmes	Hommes
285	209
58%	42%

Evolution des effectifs par type d'engagement



Le Service commmunication et relations internationales

La mission du Service communication consiste à animer et modérer les différents canaux de communication digitaux de l'ADEM (Portail de l'emploi, Intranet, LinkedIn et Twitter).

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. Le portail est clairement structuré selon les publics-cibles de l'ADEM, à savoir les demandeurs d'emploi, les employeurs et les jeunes. Le site Internet contient également plusieurs témoignages qui permettent de montrer concrètement comment les demandeurs d'emploi, les employeurs et les jeunes ont pu bénéficier des services de l'ADEM.

En 2017, le Service communication a continué à développer le Portail de l'emploi qui est dorénavant consultable en version allemande et en version anglaise.

Statistiques du Portail de l'emploi

Année	Visiteurs uniques	Nombre de visites	Pages	Nombre de clics
2016	284.341	573.389	2.851.386	10.004.659
2017	469.093	852.814	3.405.344	10.506.964

Le nombre de visiteurs sur le Portail de l'emploi a connu une augmentation significative en un an avec 184.752 visiteurs uniques de plus qu'en 2016.

En 2017, plus de

460.000

visiteurs uniques ont consulté le portail de l'emploi

Le JobBoard

Créée en 2016, cette plateforme interactive vise à augmenter les chances de rencontre entre les employeurs et les demandeurs d'emploi. Les profils des demandeurs d'emploi sont publiés de manière anonymisée par l'ADEM 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 ont via leur accès à JobBoard la possibilité 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. La candidature est d'abord vérifiée par les conseillers de l'ADEM. Si l'offre d'emploi 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 2017

- 14.400 candidats ont demandé la création d'un compte JobBoard en 2017, parmi lesquels 6.250 ont activé leur compte
- 900 connexions/jour
- 740 employeurs ont demandé la création d'un compte JobBoard, parmi lesquels 650 ont activé leur compte. En tout, 1.800 comptes employeurs sont actifs sur JobBoard

Plus de 113.000 candidatures ont été introduites par les demandeurs d'emploi. Après le filtre effectué par les conseillers qui vérifient si le profil correspond bien à la demande de l'entreprise, 33.500 candidatures ont été acceptées pour proposition à l'employeur.

De plus, 18.500 demandes de coordonnées ont été effectuées par des employeurs ayant identifié un candidat qui les intéresse sur le site.

« Chiffres clés » : la nouvelle publication statistique mensuelle de l'ADEM

La publication « Chiffres clés » remplace l'ancien bulletin de l'emploi. La nouvelle publication est plus compacte et les statistiques structurées diffèremment afin de présenter plus clairement l'évolution des chiffres par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, de nouveaux indicateurs, importants pour le travail de l'ADEM, ont été intégrés comme par exemple les données concernant les demandeurs d'emploi non-résidents inscrits à l'ADEM et disponibles pour le marché de l'emploi luxembourgeois.

Outre la version papier des « Chiffres-clés », l'ADEM publie ses statistiques sur le portail de l'emploi et sur la plateforme des données du gouvernement luxembourgeois. La publication des données sur Internet permet d'effectuer une recherche interactive et de combiner certains indicateurs tels que l'âge, le sexe, le niveau de formation, le statut, la durée d'inscription, etc. Il est aussi désormais possible de rechercher les statistiques sur les demandeurs d'emploi selon le lieu de résidence au niveau des cantons et des communes.

La communication interne

Newsletter

En 2017, le Service communication a publié 12 newsletters internes sur l'intranet. Les newsletters informent sur les chiffres clés, les nouveaux projets, la présentation des différents services, les arrivés/sorties du personnel ainsi que sur les principaux évènements organisés par l'ADEM au cours d'un mois.

Foires et salons de recrutement

- RTL Jobdag, janvier
- Salon études et carrière, mars
- Moovijob Tour, mars
- European Jobdays Trier, mai
- Jobmesse Saarbrücken, mai
- RTL Job a Léierplazendag, juin et septembre
- Urban Jobmarket Differdange, septembre
- Unicareers, septembre
- 15 ans du CDEC à l'IFSB, octobre
- Plug N Work, octobre
- Cyber Talent Day, octobre
- Praxis- und Kontakttag, octobre
- European Jobdating, novembre

Jobdays régionaux organisés par l'ADEM

En 2017, l'ADEM a organisé deux Jobdays régionaux durant lesquels les employeurs ont pu rencontrer pendant une journée entière les demandeurs d'emploi présélectionnés par les services de l'ADEM lors d'entretien d'embauche du type Speeddating.

- Jobday MEET ADEM Musel, avril
- Jobday MEET ADEM am Norden, octobre

Jobdays MEET ADEM

En 2017, l'ADEM a participé ou organisé

15

salons de l'emploi

L'engagement international

Le réseau européen des services publics de l'emploi

L'ADEM est membre actif 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'UE, 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 publics de l'emploi européens, y compris la Garantie de la jeunesse
- préparer des contributions à la stratégie européenne pour l'emploi

Le réseau est géré par un conseil d'administration (« PES Board »), qui rassemble les directeurs des services publics de l'emploi ainsi que la Commission européenne. Le PES Board se réunit deux fois par an pour mener des discussions stratégiques et prendre des décisions sur les activités du réseau. En 2017, la direction de l'ADEM a participé au conseil d'administration du PES Network à Malte (juin 2017) et à Tallinn (décembre 2017).

Compte tenu des défis majeurs auxquels sont confrontés tous les services de l'emploi en Europe, le réseau PES a élaboré en 2017 un programme de formation mutuel qui comprend les quatre groupes thématiques suivants : Avenir du travail, Soutien holistique, Digitalisation et Gestion des ressources humaines, tout en tenant compte des questions transversales et stratégiques pour le développement des services publics de l'emploi comme l'anticipation, la mise en œuvre des projets, l'agilité et les partenariats.

Le bureau de coordination national EURES

Deux coaching transfrontaliers (mars à mai 2017 et de novembre à janvier 2018)

Deux coachings transfrontaliers ont été organisés en collaboration avec Pôle emploi et le Forem à Luxembourg en 2017. 13 demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM et 1 demandeur d'emploi inscrit au FOREM ont bénéficié de ce service commun au cours des deux sessions. Les bénéficiaires formaient un groupe mixte tant au niveau de l'âge que des formations ou expériences.

Le réseau EURES

EURES est un réseau de services de l'emploi instauré afin de promouvoir la liberté de mouvement des travailleurs au sein des 28 États membres de l'UE, de la Suisse, de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège et basé sur le règlement UE 2016/589.

L'ADEM participe également au partenariat EURES qui se concentre plus particulièrement sur la Grande Région.

EURES est également un réseau de près de 1.000 conseillers, qui sont en contact quotidien avec les personnes à la recherche d'un emploi et les employeurs de toute l'Europe et qui peuvent être amenés à travailler sur des projets de recrutement à plus ou moins grande échelle.

EURES Luxembourg poursuit trois missions principales :

- Intermédiation entre les offres et les demandes d'emploi de part et d'autre des frontières ;
- Projets de recrutement dans et vers d'autres pays de l'UE ;
- Information et conseil aux travailleurs ayant un projet de mobilité sur les possibilités d'emploi et sur les démarches à suivre.

Organisation de la 8-Länderkonferenz à Luxembourg

La conférence des huit services publics de l'emploi germanophones (Luxembourg, Allemagne, Belgique germanophone, Autriche, Suisse, Liechtenstein, Südtirol et Pays-Bas) a été organisée en septembre 2017 au Luxembourg. Le renforcement de l'automatisation, la digitalisation et la spécialisation des entreprises font figure de nouveaux défis pour les services de l'emploi dans leur recherche et la sélection de candidats. Le fil rouge de la conférence était le suivant : « Une offre de service adaptée aux entreprises sur des marchés de l'emploi connaissant une grande demande en personnel hautement qualifié ».

Jobdating HORECA et grande distribution alimentaire

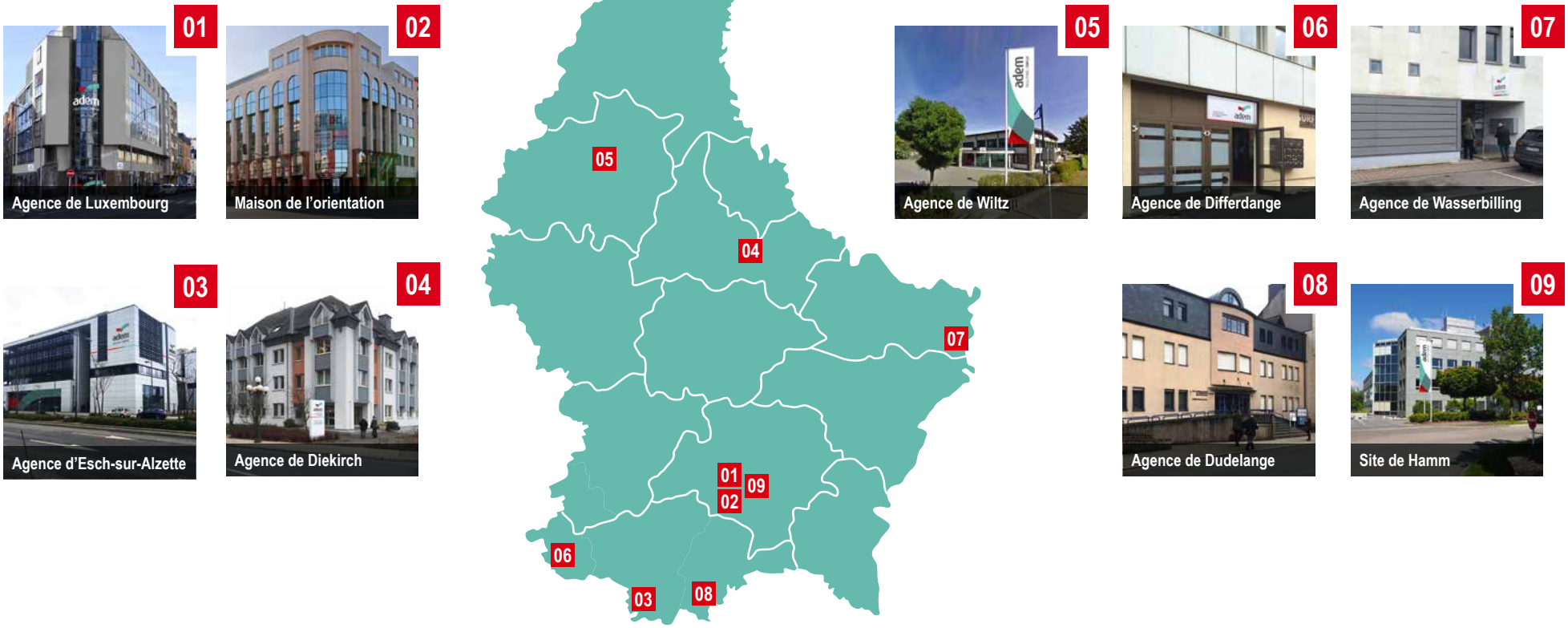
Le Jobdating EURES, organisé par l'ADEM en novembre 2017, en collaboration avec les services publics de l'emploi de la Grande Région, Pôle emploi et le Forem ainsi qu'Actiris de Bruxelles a permis de mettre en relation les 37 employeurs présents et les 700 candidats présélectionnés par ces services publics de l'emploi. Les candidats ont été invités à se présenter lors de plages horaires prédéfinies et à rencontrer les recruteurs suivant le principe de Speed dating. Plus de 4.400 entretiens ont eu lieu lors du Jobdating.

Deux ateliers portant sur l'optimisation des démarches de recherche d'emploi ont également été proposés aux participants du Jobdating.

European Coordination Group

Le Bureau de coordination européen EURES Luxembourg a accueilli les coordonnateurs de tous les pays européens ainsi que la Commission européenne dans le cadre d'une réunion du « ad hoc European coordination group », qui a eu lieu du 24 au 26 octobre 2017 à Luxembourg.

Nos localisations



Conclusions

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

En 2017, 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'emploi ou les employeurs. Le présent rapport d'activité en témoigne.

L'approche individualisée reste au cœur 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. L'ADEM continue de miser sur une approche innovatrice à travers notamment des nouvelles collaborations que ce soit avec le Life Long Learning Center de la Chambre des salariés ou encore avec la plateforme OpenClassrooms qui donne accès à des formations en ligne. A travers le projet « Fit4Coding » l'ADEM est d'ailleurs lauréate du European Digital Skills Award dans la catégorie « Best practice ».

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. Le nouveau dispositif de lutte contre le chômage de longue durée, permet d'offrir aux chômeurs de longue durée une véritable perspective et sécurité d'emploi. Les emplois d'insertion redonnent une perspective et une sécurité d'emploi à des demandeurs d'emploi de longue durée. Dans ce cadre l'ADEM consolide ces liens avec les employeurs du secteur public et non-lucratif. Le principe est d'investir plutôt dans l'emploi que dans le chômage. Cette année 400 emplois pourront ainsi être occupés.

Dans une suite logique de la mise en place du JobBoard en 2016, 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 encore 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. Les études de satisfaction confirment la qualité du service. Ces efforts devront être poursuivis de façon continue car l'environnement économique, le marché du travail et surtout la transformation des emplois exigent une adaptation constante. Je tiens à féliciter toute l'équipe de l'ADEM de son engagement et de la réussite.

Notes

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 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

---

adem