



PAKT

PRO ARTISANAT



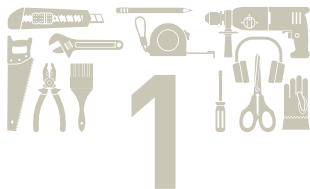
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie



CHAMBRE
DES METIERS
Luxembourg



FEDERATION
DES ARTISANS

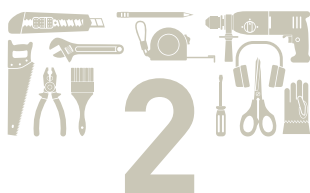


Partenaires du Pakt Pro Artisanat

Le Ministère de l'Économie (MECO)

La Chambre des Métiers (CdM)

La Fédération des Artisans (FdA)



Pourquoi un Pakt Pro Artisanat ?

- Sachant que l'artisanat représente le « premier employeur » au Luxembourg et occupe actuellement environ 90 000 salariés dans plus de 7 000 entreprises, le présent Pakt a pour objectif de pérenniser l'emploi dans ces entreprises, de dynamiser le développement des entreprises artisanales existantes et de favoriser par ailleurs la création, la transmission et la reprise d'entreprises.
- Le Pakt s'inscrit dans la logique du « Plan d'action en faveur des PME » et se réfère plus particulièrement à la mesure intitulée « Valoriser l'Artisanat » avec comme orientation notamment de « contribuer à la création de perspectives de développement et d'innovation ».
- L'artisanat qui se démarque traditionnellement par une activité d'innovation continue sur le terrain voit la transition digitale en cours et les nombreuses innovations y relatives comme un nouveau défi majeur à relever. Dès lors, il est primordial que les entreprises du secteur artisanal développent leurs capacités d'innovation dans ce domaine prioritaire et initient une stratégie digitale pour leurs processus voire leurs modèles d'affaires.
- Il y a lieu de relever que les progrès à venir en matière de digitalisation présentent une opportunité en vue de pérenniser l'emploi voire de le dynamiser. Les analyses préalables réalisées par la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans confirment le besoin d'un plan d'action en matière de digitalisation « Artisanat 4.0 » ou « #digital Handwerk ».
- Le champ d'action « digitalisation » du présent Pakt s'inscrit parfaitement dans la démarche engagée suite à l'étude stratégique sur la « Troisième révolution industrielle » (TIR).

- Il est primordial de sensibiliser les entreprises artisanales afin qu'elles mettent en exergue leurs atouts face à la concurrence et surtout la qualité de leurs services ainsi que leur savoir-faire. Par le fait d'optimiser leurs stratégies en mettant davantage encore le client au centre de leurs préoccupations, les entreprises artisanales auront la possibilité de dynamiser leurs activités tout en se concentrant sur les conseils à valeur ajoutée aux clients et la qualité du service offert.
- Il importe de renforcer la promotion du secteur de l'artisanat face au grand public et surtout face aux jeunes pour lui permettre d'attirer à terme les talents nécessaires à son développement.
- Face au nombre important d'entreprises artisanales à transmettre pendant la décennie à venir, le présent Pakt vise à mettre en place une palette d'instruments favorisant la cession/transmission d'entreprises.

Au vu des points qui précèdent, le Ministère de l'Économie

- garantira, dans les limites des moyens budgétaires, un soutien financier en vue de la mise en œuvre des initiatives réalisées par les deux organisations de l'artisanat partenaires du présent Pakt et ce dans une optique pluriannuelle ;
- s'engage à agir en faveur de la pérennisation de l'encadrement légal, notamment au niveau du droit d'établissement, constituant un facteur clé du succès de l'artisanat.



Les 4 champs d'action du Pakt Pro Artisanat

1. Promotion et image de marque de l'artisanat
2. Transmission d'entreprise
3. Culture et qualité du service
4. Digitalisation dans les entreprises artisanales et « Artisanat 4.0 »

3.1 La promotion et l'image de marque de l'artisanat

Soutenue par le Ministère de l'Économie, l'initiative « Hands Up » lancée par la Chambre des Métiers est incontestablement un grand succès et mérite d'être poursuivie dans les années à venir. « Hands Up » vise à repositionner l'artisanat à sa juste valeur et à montrer la richesse et la diversité des métiers tout comme les perspectives de carrières dans l'artisanat. Le challenge de l'artisanat est d'attirer à l'avenir les ressources humaines requises pour faire face aux défis qui se présentent, notamment en matière de digitalisation et de progrès technique. La forte adhésion de la Chambre des Métiers et de la Fédération des Artisans au projet « entrepreneurial schools » souligne l'importance pour l'artisanat d'une promotion du secteur auprès des jeunes.

En raison du poids économique national considérable de l'artisanat, il est primordial que le secteur se positionne et redynamise son image de marque.

Les partenaires du présent Pakt s'engagent à impliquer les entreprises du secteur dans les mesures prévues sous le présent champ d'action et à favoriser la promotion de l'artisanat auprès du grand public, en vue de le positionner comme un secteur d'avenir offrant des opportunités de carrières aux générations futures.

3.2 La transmission d'entreprise

De nombreuses entreprises artisanales cherchent un successeur. Dans les 10 années à venir, environ 3 000 entreprises artisanales occupant 47 000 salariés (données 2015) seront à transmettre. Étant donné que bon nombre d'entrepreneurs se penchent souvent trop tard sur la question de leur propre succession, une sensibilisation et un accompagnement accrus avec des mesures spécifiques s'imposent. Une campagne de sensibilisation systématique s'adressant directement aux entrepreneurs/gérants ayant atteint l'âge de 50 ans devrait les inciter dans les années à venir à préparer la cession/transmission de leur entreprise, que ce soit au niveau familial ou moyennant un repreneur externe.

Les partenaires s'engagent à réaliser un projet pilote d'accompagnement par le biais d'un outil interactif visant à déclencher un processus de réflexion auprès des cédants potentiels et de les guider dans ce processus tout au long de leurs démarches. Cet outil visera à couvrir l'ensemble des phases de la transmission d'entreprise et traitera de toutes les questions y relatives.

Force est de constater que vu le renchérissement des infrastructures et surtout de leur composante foncière pendant les 20 dernières années, un projet de reprise d'entreprise risque souvent d'être un réel défi pour le repreneur qui se voit ainsi obligé de mobiliser des fonds considérables. Le manque aigu de sites d'implantation représente un problème de première importance pour les repreneurs dans l'artisanat.

Au niveau financier, jusqu'à ce jour, les aides directes ont été privilégiées. Il est certain que les aides et garanties existantes devront être revues et ajustées afin de les adapter à la situation actuelle. Les aides pourraient être utilement complétées par un mécanisme de garanties de dernier ressort au profit des mutualités. La réalisation d'une étude permettrait d'analyser quelles garanties en matière de reprise/transmission devraient être mises en place et de quelles nouvelles garanties les mutualités spécialisées devraient pouvoir disposer à l'avenir. Pour réaliser cet exercice avec succès, les partenaires se concerteront avec la SNCI qui, en tant qu'acteur important en matière de politique de soutien aux PME, contribuera dans la recherche d'une solution adéquate.

Au niveau fiscal, les partenaires étudient des mesures législatives permettant de résoudre des problèmes spécifiques en cas de transmission d'entreprise, notamment au niveau familial, et la mise en place d'un programme spécifique à destination des repreneurs/créateurs afin de leur faciliter l'accès au financement par le recours à l'investissement de personnes physiques, programme qui pourrait offrir à ces dernières un avantage fiscal incitatif.

Outre l'aspect financier, le niveau relationnel et intergénérationnel n'est pas à négliger lors d'une transmission d'entreprise. Cet aspect des choses est également pris en considération, à côté de nombreux autres éléments, par les gestionnaires des bourses de transmission ou par le conseil externe accompagnant la transmission d'entreprise.

Les partenaires s'engagent par ailleurs à créer une plateforme Internet exclusivement dédiée à la « transmission/reprise », réunissant notamment les annonces anonymisées concernant les offres et demandes de transmission/reprise de l'artisanat selon une méthodologie préétablie. À terme, cette plateforme pourrait s'associer à d'autres bourses d'entreprises existantes au Luxembourg, sous la forme d'une « bourse d'entreprises multisectorielle nationale ».

Les partenaires s'engagent à contribuer en matière de sensibilisation et à coopérer au sein d'une « task force – transmission/reprise d'entreprise » en vue d'optimiser le dispositif de support à mettre en place.

3.3 La culture et la qualité du service

L'artisanat a connu un développement remarquable pendant les 20 dernières années. Les entreprises ont évolué tant au niveau de leur taille qu'au niveau de leur organisation. Afin de pérenniser la bonne marche des affaires, il y a lieu d'accompagner les entreprises artisanales dans leur démarche client en leur proposant un diagnostic au niveau de la gestion de la relation client. À cet effet, le Ministère de l'Économie a fait développer une offre de services visant à faire évaluer la qualité de la gestion client dans les entreprises. Le résultat de ce diagnostic permettra d'identifier des axes d'amélioration et de formuler le cas échéant des recommandations. Ce programme d'assistance sera lancé, en coopération avec le secteur de l'artisanat et du commerce, en tant que projet pilote fin mars 2017. Le Ministère de l'Économie soutiendra les entreprises tant au niveau du diagnostic qu'au niveau de l'implémentation des recommandations. Cette démarche contribuera également à renforcer l'image du secteur artisanal.

Les partenaires du Pakt s'engagent à soutenir les initiatives en matière de qualité de service et à en faire la promotion ainsi que la sensibilisation auprès des entreprises afin de favoriser l'approche « service de qualité ».

3.4 La digitalisation des entreprises et « Artisanat 4.0 »

Parallèlement aux réflexions sur la digitalisation menées par la Chambre des Métiers et la Fédération des Artisans, mettant en évidence les multiples opportunités pour l'artisanat, les résultats d'une étude réalisée par la Fédération des Artisans auprès des entreprises artisanales permettent de mieux cerner les différents défis dans ce contexte. Face à l'envergure et à la complexité de la digitalisation, on constate un besoin manifeste en termes d'informations et de formation. Par ailleurs, le manque de personnel qualifié nécessaire afin de mener à bien la transition vers le numérique reste un autre souci majeur des entreprises artisanales.

Sachant que la digitalisation concerne aussi bien les processus internes que les relations externes, les mesures prévues par le présent Pakt proposent d'accompagner les entreprises dans cette transition tout en prévoyant des initiatives à différents niveaux.

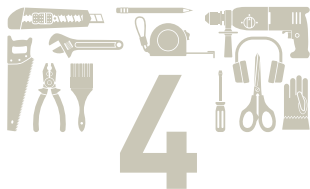
Dans le cadre d'un premier axe, les partenaires visent à sensibiliser les entreprises à la thématique par le biais de workshops et de formations. Outre l'aspect formation, une présence sur le terrain s'impose. Ainsi, la mise en place d'une « Cellule digitalisation dans l'Artisanat » permettra d'offrir une guidance et des conseils concrets aux entreprises. Les interventions en entreprise seront modulables en fonction des particularités et des besoins des entreprises intéressées. Dans le cadre de cette mesure, la promotion des programmes déjà disponibles comme « Fit for Digital » ou « Fit for Innovation » sera assurée par les signataires du Pakt.

Dans le cadre d'un deuxième axe, une plateforme Internet sera mise en place comprenant un répertoire des entreprises artisanales, des fonctionnalités et services pour les entreprises, notamment une « marketplace » avec des fonctionnalités « e-commerce » et « e-marketing » B to B et B to C.

Un troisième axe visera la réalisation d'initiatives dans le cadre de campagnes de sensibilisation orientées vers le long terme associant les partenaires du présent Pakt.

Étant donné que la digitalisation sera source de nouveaux marchés, de nouveaux modèles d'affaires voire d'innovations multiples pour le secteur de l'artisanat, les initiatives lancées au travers du présent Pakt, notamment en matière de sensibilisation, de conseil et d'accompagnement, permettront aux entreprises de se repositionner dans un monde en mutation rapide tout en valorisant leur image de marque portée par la qualité des services offerts, par la créativité et le savoir-faire.

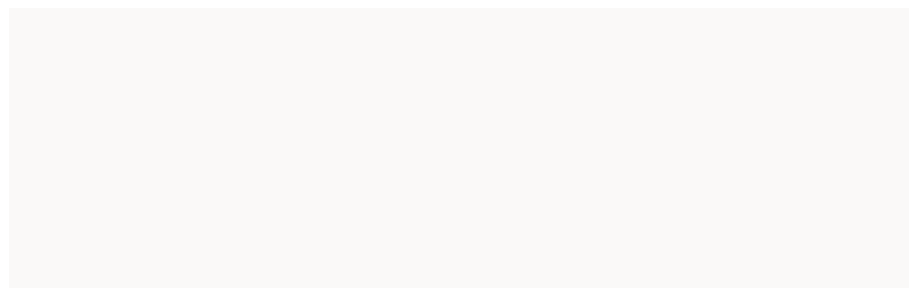
Les différentes mesures rassemblées sous la dénomination « Artisanat 4.0 » ou « #digital handwerk » engagées par le biais des trois axes précités seront mises en œuvre de façon concertée entre les signataires du présent Pakt.



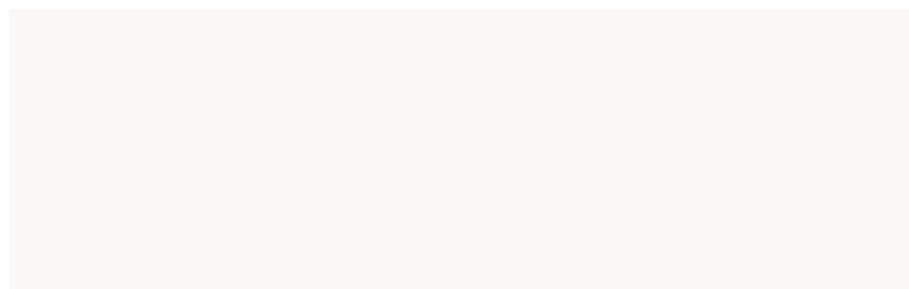
Le Pakt, une approche cohérente et concertée

Les signataires du présent Pakt s'engagent à poursuivre les objectifs fixés et à réaliser les mesures envisagées dans les 4 champs d'action respectifs dans un esprit constructif et de partenariat.

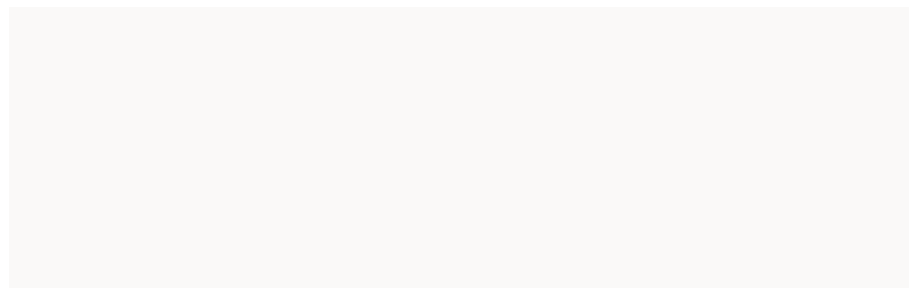
Luxembourg, le 10 mars 2017



Ministère de l'Économie



Chambre des Métiers



Fédération des Artisans